

INFORME TRIBUTÁRIO

FIERGS CIERGS

Nova ferramenta de Gestão do Atendimento Virtual busca aprimorar serviços prestados aos contribuintes

FONTE: SEFAZ-RS

Com o objetivo de melhorar a experiência do contribuinte na solicitação de serviços e no esclarecimento de dúvidas, a Receita Estadual está implantando uma nova ferramenta de gestão do atendimento virtual, com impacto positivo nos canais Fale Conosco e Plantão Fiscal Virtual. A novidade faz parte da iniciativa “Nova Política de Relacionamento com o Cidadão”, que integra o Receita 2030, uma agenda propositiva composta por 30 medidas para modernização da administração tributária gaúcha.

O novo sistema de gestão dos atendimentos virtuais permitirá melhorias não só para os contribuintes, que poderão acompanhar e dar continuidade ao atendimento utilizando o mesmo protocolo, como também para a Receita Estadual, que terá uma ferramenta que facilitará a gestão das demandas, gerando uma série de indicadores da qualidade do atendimento. Alguns exemplos são o tempo de conclusão da demanda, a quantidade de interações com o contribuinte até a conclusão e o resultado individualizado da pesquisa de satisfação para cada protocolo.

Para cada nova demanda gerada a partir dos formulários eletrônicos disponíveis no site da Receita Estadual (<http://receita.fazenda.rs.gov.br>), será gerado um número de protocolo, o que proporcionará mais transparência na prestação do serviço. O Protocolo é iniciado pelas letras “PFV” e é encaminhado ao usuário para possibilitar o acompanhamento da demanda. O usuário também é informado caso ocorram encaminhamentos internos entre setores, enquanto a demanda não for concluída.

A ferramenta está sendo implantada de maneira gradual e somente alguns assuntos contam com a geração de protocolo até o momento. O trabalho é coordenado por Fabio Silveira Escobar, chefe do Núcleo de Atendimento Virtual (NAVi), que integra a Divisão de Relacionamento e Serviços da Receita Estadual (DRS).

Desde o dia 8 de abril, a equipe de Autoatendimento, do NAVi, passou a utilizar o novo Sistema Dynamics nas suas demandas. Essa equipe, que atende assuntos relacionados a IPVA, Cadastro, Portais, Site e Débitos está sendo o piloto na implementação, auxiliando nas adequações necessárias ao funcionamento ideal da ferramenta.

Na sequência, a equipe do ITCD, vinculada à Delegacia do ITCD (18ª DRE), será integrada ao projeto, passando a utilizar também o novo sistema de atendimento. A previsão é que todas as equipes que atendem ao Plantão Fiscal Virtual e ao Fale Conosco passem a gerar protocolo e efetuar os acompanhamentos e a gestão dos atendimentos por meio da nova ferramenta ainda no 1º semestre de

2021.

Receita 2030: Nova Política de Relacionamento com o Cidadão

Os avanços estão inseridos no contexto da agenda Receita 2030, que estabelece 30 iniciativas para modernização da administração tributária gaúcha. Os principais focos são promover a transformação digital do fisco, a simplificação extrema das obrigações dos contribuintes, a melhoria do ambiente de negócios, o desenvolvimento econômico e a otimização das receitas estaduais.

Uma das medidas estabelecidas é a chamada “Nova Política de Relacionamento com o Cidadão”. O objetivo é estabelecer um relacionamento com foco na ampliação dos serviços digitais, na melhoria da comunicação com o cidadão e na facilitação do acesso à informação e do cumprimento de obrigações. São esperados como resultados mais padronização, qualidade e agilidade na prestação de serviços, estabelecendo uma nova forma de se relacionar com o contribuinte e com toda a sociedade.

Diversas ações já foram desenvolvidas, como por exemplo a migração de serviços exclusivamente presenciais para a internet, a redução de prazos de atendimento e a simplificação e a desburocratização de procedimentos. No mesmo sentido, várias outras medidas ainda estão em fase de planejamento ou execução, como melhorias no atendimento virtual e em aplicativos móveis, uso de inteligência artificial no atendimento e qualificação dos canais de relacionamento e serviços.

Sendo o que nos cabia informar no momento, permanecemos à disposição para qualquer esclarecimento.