

## **Missão Possível: A SUPER RECEITA**

*Augusto Cézar Feitosa Pantoja*

Cheguei ao meu destino um pouco cansado, após dirigir cerca de quarenta minutos em um trânsito pesado, tirei a chave da ignição com alívio, fiz um pequeno alongamento dentro do carro e, olhando o relógio que indicava poucos minutos para as oito horas da manhã, passei a observar as pessoas do outro lado da rua, formando uma fila para entrar na Agência do INSS, no bairro do Marco em Belém. Era o primeiro dia da minha mais nova missão recebida da Receita Federal - que passava a ser - do Brasil (RFB).

Seis meses depois da publicação da Lei nº 11.457, de 16 de março de 2007, que unificou as Secretarias da Receita Federal (SRF) e da Receita Previdenciária (SRP), os gestores da chamada Super Receita, coordenavam várias medidas administrativas e operacionais, para viabilizar essa fusão, tentando solucionar problemas de infraestrutura, implantação dos sistemas, transferência de processos e capacitação de servidores. No meio disso, meu papel era um trabalho de formiga, recebido de uma iniciativa local.

Já completavam quatro anos que desempenhava minhas atribuições na Agência da Receita Federal de Ananindeua, cidade da região metropolitana de Belém, que começou a ser povoada a partir da construção da Estrada de Ferro de Bragança, no final do século XIX. Hoje, a terceira mais populosa da região Norte, com aproximadamente 525.566 habitantes (estimativa IBGE 2018), possuindo uma arrecadação maior que a de algumas delegacias da segunda região fiscal. E com o início do processo de unificação, a unidade da Previdência do Marco, que atendia contribuintes e segurados de Ananindeua, foi integrada à nossa.

Nesses primeiros passos da nova Receita, como o atendimento de arrecadação previdenciária acontecia nas dependências do INSS, o chefe da nossa Agência, Osimar de Matos Soares, resolveu designar alguns de seus servidores para acompanhar os novos serviços, com o objetivo de adquirir os conhecimentos necessários sobre procedimentos e utilização dos sistemas. Daí minha ida até aquela unidade, naquela manhã.

Quando a Agência do INSS abriu, uma pequena aglomeração se formou na entrada. Saí do carro e esperei um pouco para passar pela fila com meu crachá em mãos e uma pasta a tiracolo

que, entre outras coisas, continha um volumoso manual de parcelamento previdenciário, papéis, canetas, um pacote de bolacha, enfim, tudo que um agente especializado do governo precisava para cumprir aquela tarefa. Me apresentei aos novos colegas que me receberam muito bem, dispostos, à primeira vista, a partilhar conhecimento, e ao mesmo tempo, receosos quanto ao futuro. A unificação entre os dois órgãos estava iniciando para mim naquele momento.

A partir do mês de outubro, os colegas Olessandro Cunha e Rosana Teles também tiveram que se deslocar até o INSS para conhecer os diversos serviços, incluindo processos de cobrança, Certidão Negativa e regularização de obra. Nossa disponibilidade e interesse nos rendeu, naquele ano, Portarias de Elogio. Mais que merecido, afinal de contas eu estava saindo do conforto de trabalhar pertinho de casa, para enfrentar longos engarrafamentos. Me disseram porém, que a portaria não tinha nada a ver com congestionamentos de trânsito, e sim por eu ter aceitado participar do processo. Tudo bem!

A separação entre as unidades de atendimento, designadas como de serviços previdenciário e não previdenciário - esse o melhor termo - causava algumas confusões para o contribuinte e dificuldades para os servidores. Havia a divulgação da fusão e da simplificação de procedimentos, mas a unificação ainda estava nascendo, com seus recursos e sistemas separados. Embora uma questão de tempo para todo o trabalho ser transferido para a Receita, com os servidores da previdência trabalhando conosco, no mesmo espaço físico, nossa agência saia na frente com essa medida, porque havia muita resistência às mudanças trazidas pela unificação, e seria uma boa forma de transpor as barreiras.

De nove funcionários alocados na SRP do Marco, cinco deles aceitaram trabalhar na Agência de Ananindeua, somando vinte servidores em janeiro de 2008, número aparentemente alto para uma pequena unidade, mas necessário à sua grande demanda. Foi um período de aprendizado e adversidades: problemas de sistemas, dificuldade de adaptação, diferenças no relacionamento com o contribuinte, horário de trabalho e, por que não dizer, decepção criada por falsas expectativas de unificação dos cargos integrantes dos dois Ministérios.

O resultado desses percalços se mostrou logo no primeiro semestre daquele ano, quando, em todo Brasil, grande número deles decidiu voltar ao INSS. De nossa unidade saíram quatro. Essa redução de servidores foi preocupante, mas seus efeitos contornados a partir dos conhecimentos adquiridos e dos esforços de toda a equipe para lidar com os assuntos previdenciários, confiando no que tínhamos aprendido até então. Aquele manual de parcelamento, por exemplo, foi lido, aplicado e disseminado até que a publicação da MP 449/2008 alterasse suas regras, tornando-o

sem utilidade, relegando-o ao fundo da gaveta (ainda pode ser encontrado no meu armário). Tudo isso revelou a importância daquele treinamento inicial, quando sabemos que algumas unidades da RFB ficaram sem nenhum servidor da previdência.

À medida que íamos nos familiarizando com os novos sistemas, alguns termos passavam a fazer parte do vocabulário, cada um com seu correspondente na Receita Federal: ajuste de guia/redarf, apropriação de pagamento/alocação, NFLD/auto de infração, Forced/Pepar etc. Ingenuidade pensar que seria mais fácil trabalhar com apenas mais um tributo, a contribuição previdenciária. Um grande engano. Essa senhora chegou acompanhada de seus intolerantes sistemas DÍVIDA, SISCOL, ÁGUILA...E no segundo semestre de 2008, nada me deu tanto trabalho quanto a bendita Reclamatória Trabalhista, que após consumir horas no atendimento e provocar muita dor de cabeça, foi lenta e gradativamente dominada. Porém, como não podemos vencer sempre, admito minha derrota para o fluxograma do SICOB.

Por falar em vitórias e derrotas, uma boa novidade que surgiu com a unificação foi o SUPORTE WEB. Essa ferramenta trazida de além-ministério, tem resolvido muitos problemas operacionais e ajudado a tirar muita gente da força, inclusive eu. Sei que você pode ter um pedido ainda pendente, mas não se preocupe, ele será respondido.

Outra dificuldade enfrentada sempre foi a relação entre a arrecadação previdenciária e a concessão de benefícios, que leva muitas pessoas a procurar, equivocadamente, a Receita Federal quando a demanda seria do Instituto de Previdência. “Mas o senhor já foi ao INSS? O que eles disseram?”, perguntava. “Disseram que a minha aposentadoria não ia sair porque eu estava devendo, que eu tinha que vir aqui para ver quanto é.” E qual era o período? O valor do salário de contribuição? Não se sabe, as informações desencontradas, e para evitar o jogo de empurra-empurra, algumas vezes era preciso entrar em contato com a gerência do posto da Previdência para esclarecer a situação e encaminhar o contribuinte.

Pelo menos hoje temos o Portal CNIS, que nos dá uma colher de chá, com informações completas sobre os segurados, recolhimentos, e-social doméstico, NIT, entre outros, fazendo mudar o tom da conversa: “O que o senhor deseja mesmo? Pronto, aqui está. Só não posso deferir seu pedido de auxílio-doença tá bom?”.

Brincadeiras a parte, sabemos que essa unificação rendeu bons resultados para o governo e para o cidadão, pois muitos avanços foram obtidos. De um lado, uma maior eficiência na administração tributária, como declarou um servidor oriundo da previdência, admirado com a rapidez dos sistemas da RFB e da capacidade de recuperação e cobrança do crédito tributário,

porque saíram de um processo manual para uma melhoria considerável nos sistemas de arrecadação. E de outro, mais serviços disponíveis ao contribuinte na internet e maior celeridade no atendimento de suas demandas.

Dentro da nossa esforçada e competente equipe, a cooperação e troca de conhecimentos entre os servidores e o compromisso com a busca pela solução dos problemas, foram os fatores decisivos de superação das dificuldades impostas por essa transição.