

MINISTÉRIO DA FAZENDA

Secretaria da Receita Federal

Assessoria de Divulgação e Relações Externas - ASDIR

PROGRAMA DE MELHORIA DO ATENDIMENTO AO CONTRIBUINTE



**PROJETO
CENTRAL DE ATENDIMENTO
AO CONTRIBUINTE**

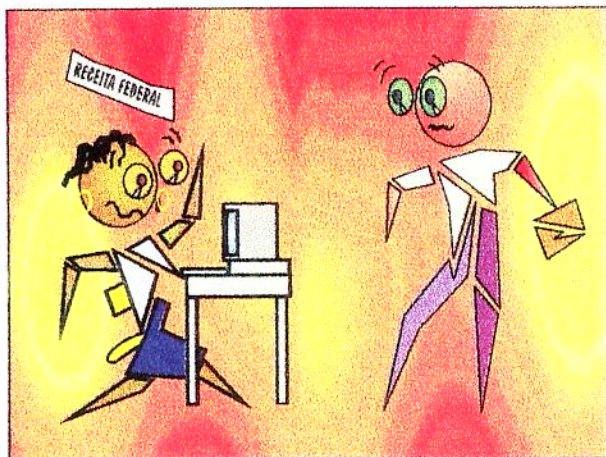
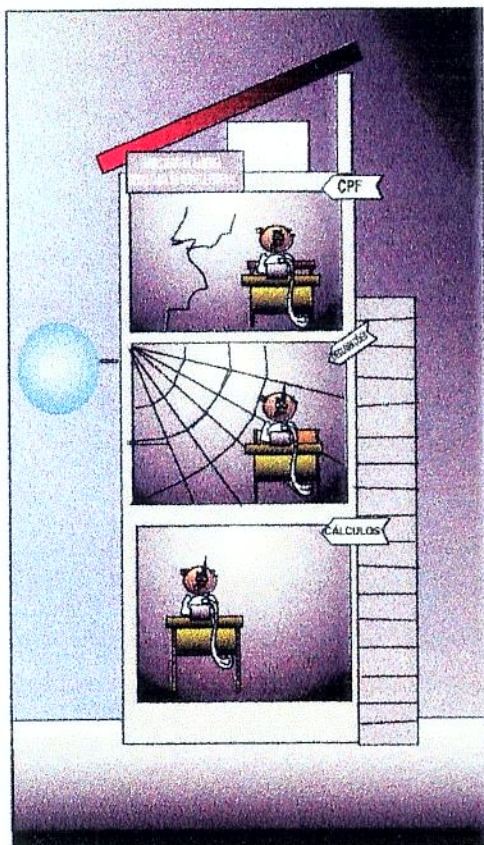
JULHO/96

situação problema	01
objetivos da iniciativa	02
inovação da iniciativa	03
clientela a ser atingida	04
concepção da experiência	05
resultados atingidos até agora	06
resultados inesperados	08
recursos financeiros envolvidos	09
principais obstáculos e sua superação	10
utilização do modelo CAC em outras instituições	14
parceria com outros setores da instituição	15
parceria com outras instituições	16
participação de entidades de classe	17
características do modelo CAC	anexo 01
quadro-resumo das experiências pioneiras	anexo 02
estatísticas do atendimento e formulários para tomada de dados	anexo 03



SITUAÇÃO PROBLEMA

O atendimento ao público na Secretaria da Receita Federal padecia de sérios problemas. A estrutura da Organização, partindo de sistemas especializados por área técnica, impedia a visualização deste serviço como uma atividade em si mesma. Conseqüentemente, não era reservado ao atendimento um local próprio e adequado, e tampouco os funcionários nele alocados recebiam treinamento específico. Cada sistema executava, ao mesmo tempo, atividades internas e de atendimento, sem que houvesse especialização para esta tarefa, e sem uniformização de procedimentos entre os diversos balcões. Assim, ao procurar as repartições da Receita Federal, o contribuinte era obrigado a percorrer vários setores para resolver um mesmo problema, obtendo informações dispersas. O atendente, por sua vez, resolvia parcialmente a demanda, somente na sua área de atuação, sem ter uma visão completa do processo. Esta pulverização de atividades envolvia a peregrinação do público por diversos andares, localizados muitas vezes em prédios distintos, sem sinalização adequada. Em resumo, o modelo de atendimento praticado impedia que o atendente visualizasse o

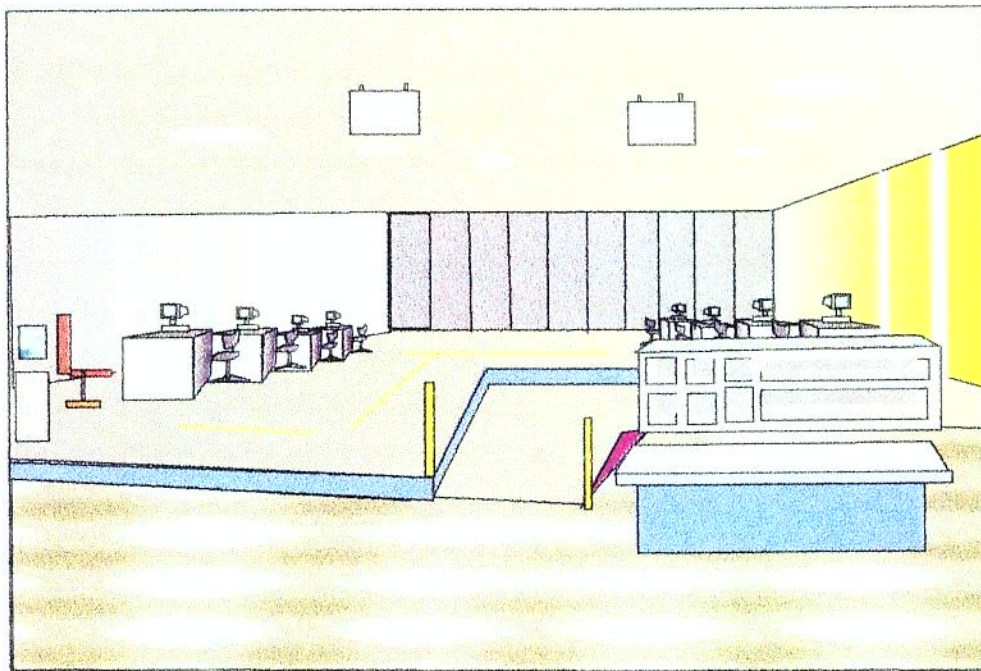


contribuinte de forma completa; ao mesmo tempo, este só conseguia enxergar uma Receita Federal fragmentada.

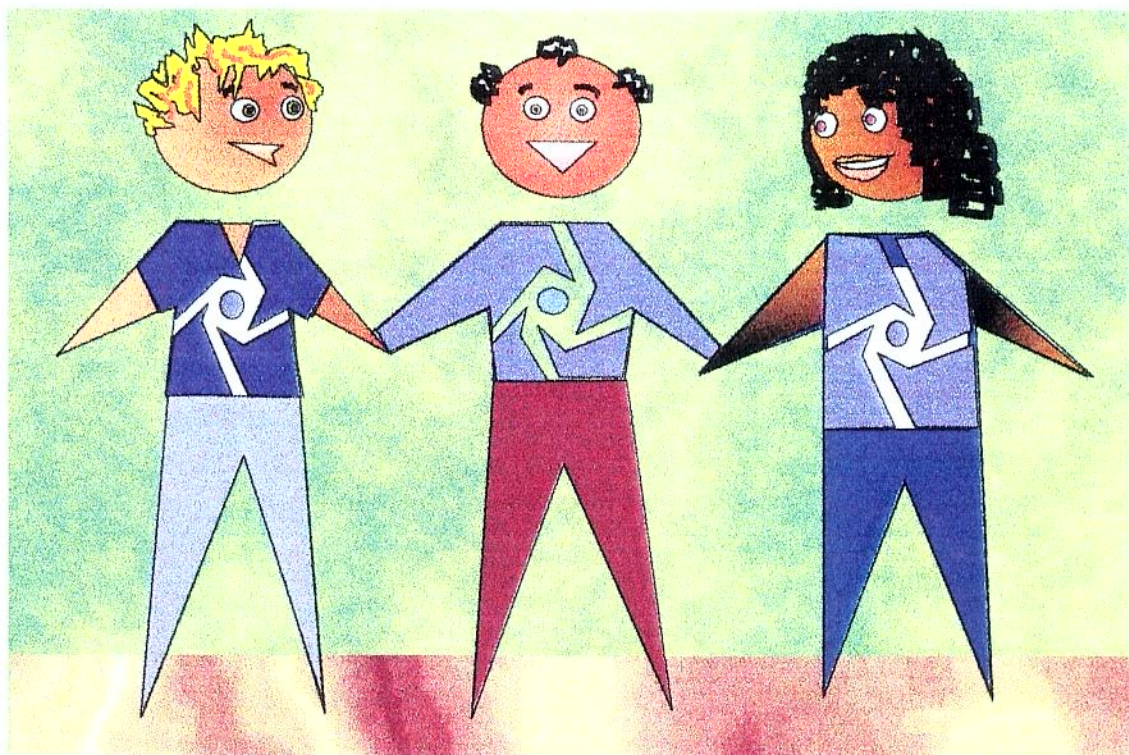


objetivos da iniciativa

A iniciativa de mudança no atendimento teve como principal objetivo a melhoria da qualidade dos serviços prestados ao contribuinte. Assim, pretendia-se que o novo modelo adotado pela Receita Federal proporcionasse um atendimento integrado, rápido, eficiente e conclusivo, prestado por pessoal especializado, em local de fácil acesso, reservado especialmente para tal, com sinalização adequada, visando o conforto e a satisfação do cliente.



A grande inovação trazida pelo novo modelo diz respeito à mudança na própria cultura organizacional. Diluído pelos sistemas técnicos, o atendimento sequer conseguia ser encarado como atividade específica. Com o início das ações visando a alteração do modelo vigente, o atendimento passou a receber a devida atenção. A conseqüente valorização da atividade trouxe um grande ganho para a Organização: a descoberta do contribuinte como o seu principal cliente. Buscando restaurar, perante o cliente, os processos antes fragmentados, o novo modelo trouxe à Receita Federal a idéia de integração intersistêmica, que é sem dúvida a sua grande novidade.





CLIENTELA A SER ATINGIDA

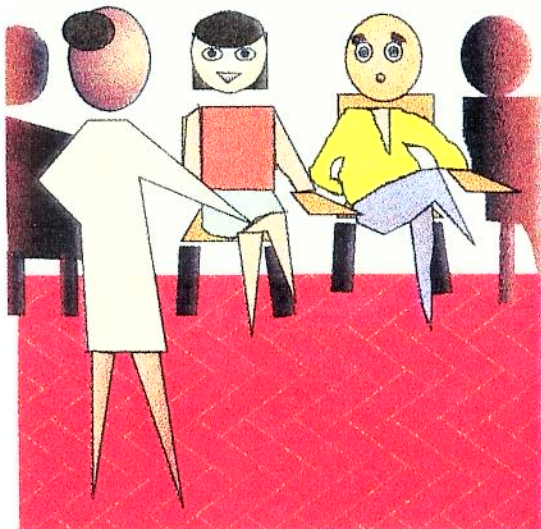
Cerca de 9,5 milhões de contribuintes, sendo 6,5 milhões de pessoas físicas e 3 milhões de pessoas jurídicas.

Trata-se de pessoas que procuram diariamente as repartições da Receita Federal solicitando, dentre outros, os seguintes serviços:

- ★ Certidão Negativa, relativa a tributos e contribuições federais;
- ★ parcelamento de débitos de natureza tributária;
- ★ inscrição no CPF - Cadastro de Pessoas Físicas;
- ★ inscrição no CGC - Cadastro Geral de Contribuintes;
- ★ preenchimento de guias para o recolhimento de tributos e contribuições federais;
- ★ cálculo de multas e acréscimos legais;
- ★ entrega de declarações e de outras obrigações acessórias;
- ★ cópias e segundas vias de documentos diversos;
- ★ isenção de IPI na aquisição de veículos para táxi ou para uso de deficientes físicos;
- ★ regularização de situação fiscal;
- ★ orientação sobre a aplicação da legislação tributária, pessoalmente ou por telefone;
- ★ informações gerais, etc.



O modelo tradicional de atendimento praticado pela Receita Federal, pelos problemas já relatados, há muito se mostrava insatisfatório, tanto para os contribuintes como para os funcionários. Esta insatisfação, aos poucos, foi se transformando em inquietação, que levou finalmente algumas pessoas envolvidas com o atendimento a buscarem um novo modelo que satisfizesse a ambas as partes. Foi assim que repartições situadas em diferentes pontos do país, sem se comunicarem, elaboraram modelos inovadores de atendimento muito semelhantes, sempre com a mesma direção: a busca da eficiência, da conclusividade e da integração dos diversos sistemas (quadro-resumo das experiências pioneiras no Anexo 2, ao final deste trabalho).



Em setembro de 1993 a Assessoria de Divulgação e Relações Externas - ASDIR realizou o "Seminário sobre Atendimento ao Contribuinte na Receita Federal" onde, aproveitando estas experiências pioneiras, traçou as linhas básicas do novo modelo de atendimento que seria implementado a nível nacional, denominado **CENTRAL DE ATENDIMENTO AO CONTRIBUINTE -**

CAC (principais características do modelo no Anexo 1, ao final deste trabalho).

Como consequência de toda esta movimentação foram editadas duas Portarias, a saber:

- ★ Portaria SRF nº 1.917, de 25.10.93, criando o "Programa de Melhoria do Atendimento ao Contribuinte" e as "Centrais de Atendimento ao Contribuinte - CAC";
- ★ Portaria SRF nº 1.207, de 09.03.94, criando os "Grupos Nacionais de Apoio ao Atendimento", que forneceriam suporte na implantação das CAC.

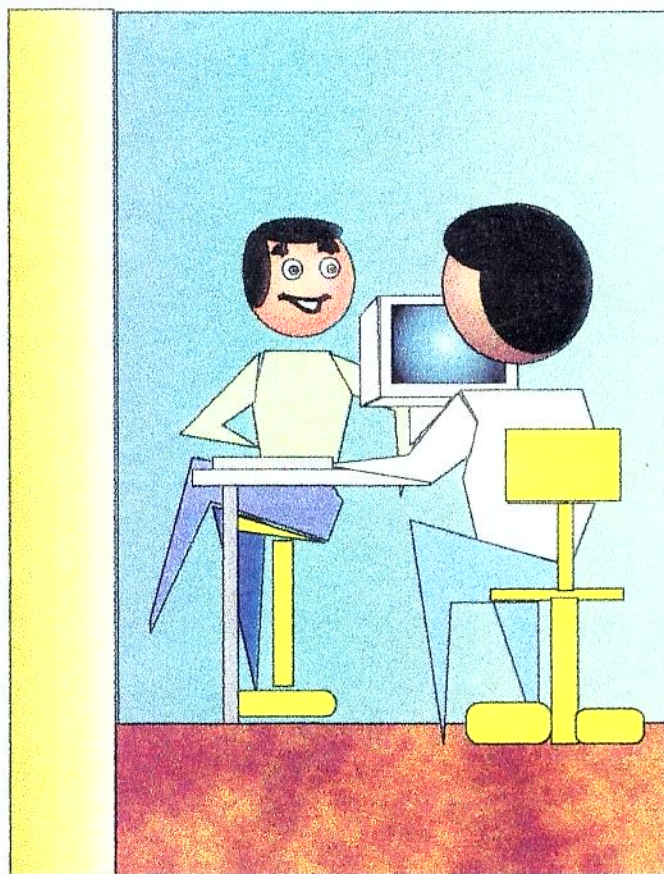


RESULTADOS ATINGIDOS ATÉ AGORA

Sem dúvida, o maior ganho contabilizado, consequência direta da mudança qualitativa preconizada pelo novo modelo de atendimento, diz respeito à relação fisco-contribuinte. O atendente, legítimo representante da Receita Federal perante a sociedade, passou a ter condições para se estruturar internamente de forma integrada, visualizando o encadeamento das atividades e adquirindo confiança em si mesmo. Assim, pode partir para a descoberta de seu cliente por inteiro. O contribuinte, por sua vez, é o beneficiário direto desta mudança, passando a enxergar uma Receita Federal integrada e confiável.

O seminário de avaliação denominado "CAC - Dois Anos Depois - A Receita Encontra o seu Cliente", realizado em setembro de 1995, confirmou que as CAC implantadas de acordo com o modelo proposto têm trazido resultados acima do esperado, elevando inclusive o nível de exigência dos contribuintes das localidades onde estão situadas.

A estrutura da Receita Federal é composta de Órgãos Centrais, Órgãos Regionais e Órgãos Sub-Regionais. Os Órgãos Centrais são responsáveis pela normatização a nível Brasil; os Órgãos Regionais estão encarregados da supervisão dos Órgãos Sub-Regionais; estes, por sua vez, são responsáveis pela execução dos serviços, dentre eles o atendimento ao público. Os Órgãos Sub-Regionais compreendem 82 Delegacias, 52 Inspetorias, 14 Alfândegas e 412 Agências. Temos hoje nas Delegacias da Receita Federal 47 Centrais de Atendimento em funcionamento pleno, 18 em funcionamento parcial e 10 em estudos, faltando apenas 7 para que seja atingida a totalidade das Delegacias. Há também Centrais de Atendimento funcionando plenamente em 3 Inspetorias e 2 Agências, embora neste primeiro momento a meta seja a sua implantação apenas nas Delegacias.





RESULTADOS ATINGIDOS ATÉ AGORA

A próxima etapa do projeto contemplará as Inspetorias e Agências de maior porte, bem como as Alfândegas.

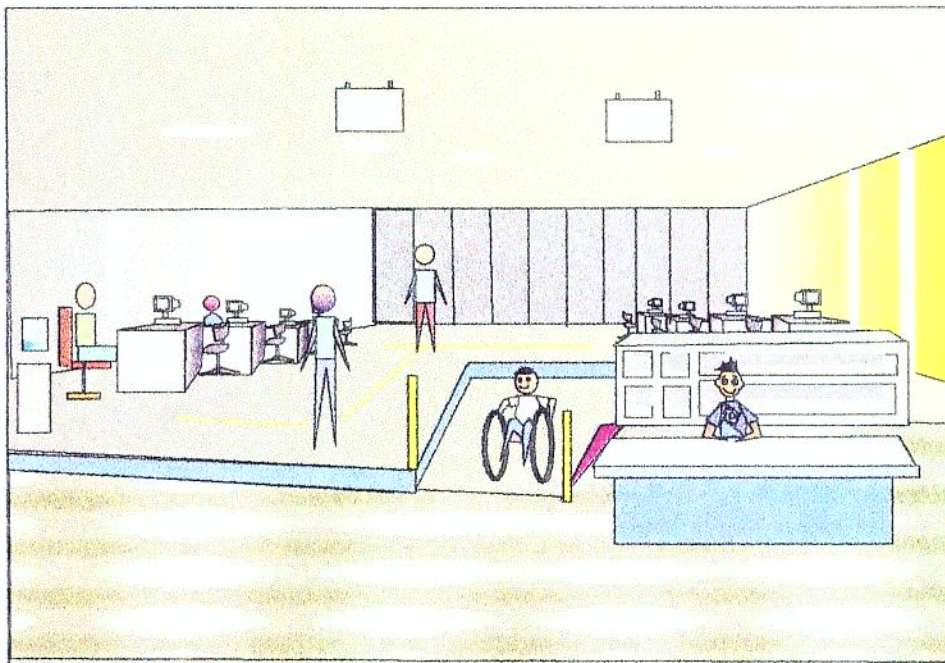
A experiência dos administradores das unidades que já implantaram a CAC constata os seguintes resultados positivos:

- ★ maior satisfação de contribuintes e atendentes;
- ★ valorização da atividade de atendimento;
- ★ ampliação da capacidade de atendimento;
- ★ descongestionamento dos outros setores das unidades, que agora podem se dedicar exclusivamente às suas atividades fins;
- ★ possibilidade de, a médio ou longo prazo, resgatando-se a credibilidade e confiança do cidadão na Receita Federal, promover o incremento do cumprimento voluntário das obrigações tributárias.

Ao final deste trabalho encontram-se as estatísticas relativas ao desempenho das CAC, juntamente com os formulários utilizados na tomada de dados (Anexo 3).

O Projeto CAC envolveu a participação de pessoas ligadas diretamente ao atendimento, e resultou do amadurecimento de experiências que, embora isoladas, tinham sido bem sucedidas. Assim, os resultados alcançados já relatados, apesar de superarem as expectativas, já eram previstos e faziam parte dos próprios objetivos do projeto.

Entretanto, outro resultado surgiu no bojo do Projeto CAC que, embora não previsto inicialmente, é de extrema importância para a Receita Federal: o despertar para a busca da qualidade. A situação anterior era tão desfavorável que os funcionários, desestimulados, eram levados ao marasmo, ou a soluções que apenas buscavam uma adaptação ao caos reinante. A análise profunda do problema, juntamente com a sinalização clara da intenção de



solucioná-lo, como que injetaram energia nas pessoas, que passaram a exigir mais de si mesmas e da Organização, para que também pudessem oferecer o melhor ao cliente. Assim, determinados elementos que antes nem sequer eram considerados, como o oferecimento ao público de assentos para espera,

sanitários, bebedouros e rampas de acesso aos deficientes físicos, passaram a ser vistos como necessidades. Este salto qualitativo dado pelo atendimento contagiou os outros segmentos da repartição, criando assim uma nova mentalidade voltada para o desenvolvimento e a qualidade.

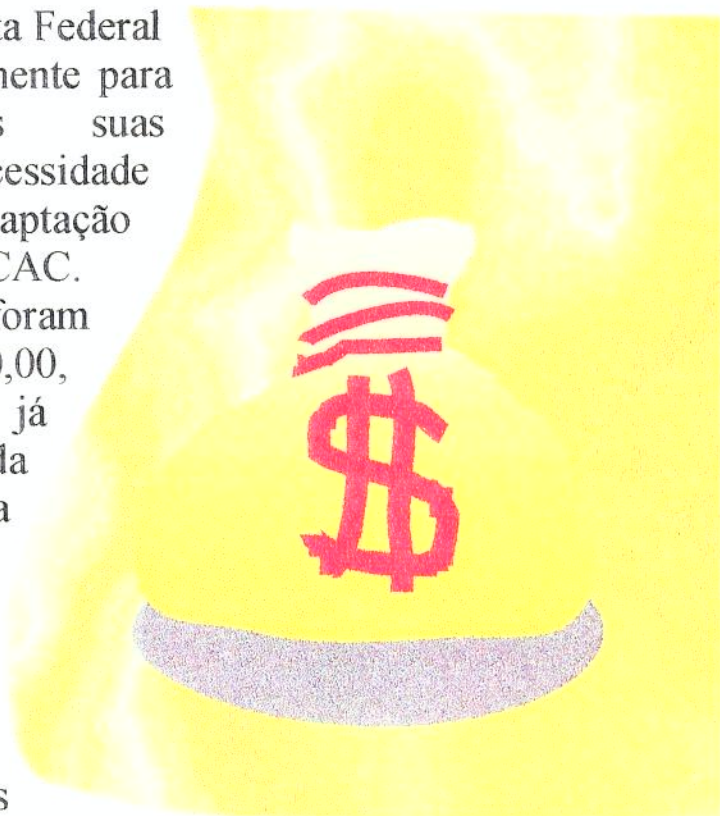


RECURSOS financeiros envolvidos

As unidades da Receita Federal não estavam estruturadas fisicamente para atender contribuintes nas suas dependências, o que gerou a necessidade de elaboração de projetos de adaptação física para a implementação das CAC.

Até o momento foram previstos cerca de R\$ 7.000.000,00, para fazer face aos 71 projetos já elaborados, restando ainda previsão para projetos relativos a 11 unidades. Esta primeira fase envolve apenas as unidades de atendimento denominadas Delegacias. A segunda fase do programa contemplará as unidades denominadas Inspetorias, Alfândegas e Agências.

Os recursos financeiros são oriundos do FUNDAF - Fundo Especial de Desenvolvimento e Aperfeiçoamento das Atividades de Fiscalização.





principais obstáculos e sua superação

O maior obstáculo na implantação do novo modelo de atendimento diz respeito à própria cultura organizacional. Como já foi relatado no item "Situação-Problema", a estrutura da Receita Federal, organizada por sistemas, acarretava sérios problemas ao funcionário que atendia ao público, dentre os quais a fixação em determinada tarefa específica, sem que ele pudesse ter a noção de todo o processo, e o desempenho da mesma tarefa por longos períodos, causando sérias resistências às mudanças.

Nesta conjuntura, era de se prever as dificuldades que enfrentaria uma iniciativa essencialmente integradora como o Projeto CAC.



Com efeito, a primeira fase do processo foi bastante difícil, tendo em vista os seguintes obstáculos:

- ★ monopólio de determinadas tarefas, criando a figura do "dono" da atividade e gerando "ciúmes" e dificuldades operacionais no momento do seu repasse a outro funcionário e/ou setor;
- ★ sensação de "perda" por parte dos setores existentes, no momento da separação das atividades de atendimento;
- ★ dificuldade de visualização das tarefas de atendimento como atividades em separado das demais, o que criou a tendência de se alocar na CAC também o serviço interno, "inchando" e prejudicando o desempenho do novo setor;
- ★ dificuldade no recrutamento do pessoal a ser alocado na CAC, uma vez que as chefias dos demais setores tendiam a ver a questão apenas como perda de funcionários, sem perceber que muitas das tarefas também estavam sendo transferidas para o novo setor, juntamente com o pessoal.



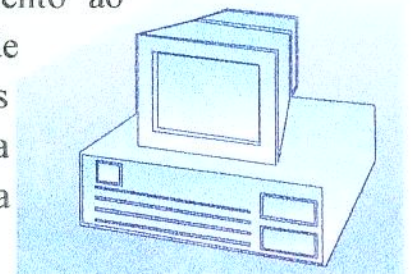
principais obstáculos e sua superação

Em resumo, a implantação das CAC deparou-se com todos os problemas que uma iniciativa que pressupõe a integração e interdependência pode provocar em uma estrutura organizada essencialmente por setores independentes.

Para superar estes obstáculos foi necessário percorrer um longo caminho.

No decorrer de 1994 e 1995 todos os esforços da Assessoria de Divulgação e Relações Externas - ASDIR, juntamente com os Grupos Nacionais de Apoio ao Atendimento, foram concentrados no sentido de vencer as resistências dentro da Organização, para que nela fosse sedimentado o modelo CAC:

- ★ foram realizadas inúmeras reuniões e palestras, visando a divulgação e esclarecimentos sobre a nova filosofia de atendimento;
- ★ em abril de 1994 foi elaborado e distribuído para todas as unidades o "KIT - CAC", coletânea de definições e especificações sobre o novo modelo;
- ★ em agosto de 1994 foi criada a primeira versão de um manual de organização para as Centrais de Atendimento ao Contribuinte, denominado "Manual de Atendimento", sistematizando todos os procedimentos e rotinas relativos a esta atividade, como instrumento facilitador na implantação do novo modelo;
- ★ em dezembro de 1994 foi também elaborado e distribuído para todas as unidades o vídeo "Central de Atendimento ao Contribuinte - Uma Nova Filosofia" ;
- ★ em julho de 1995 o Manual de Atendimento em papel foi transformado em meio magnético e distribuído para toda a Organização por meio de rede;





PRINCIPAIS OBSTÁCULOS E SUA SUPERACÃO

- ★ em outubro de 1995 foi elaborado e distribuído para todas as unidades o vídeo "Atendimento ao Público - A Postura do Atendente", para ser utilizado nos treinamentos voltados ao relacionamento interpessoal.

Em 1996, dando continuidade à consolidação do modelo CAC, a ASDIR lançou o "Programa de Melhoria do Atendimento Telefônico", que teve como produtos a regulamentação do serviço, através da Portaria SRF nº 428, de 08.03.96, e a elaboração de sistema de suporte para uso em microcomputador, denominado CACTEL. Este sistema é disponibilizado pelo mesmo método do Manual de Atendimento. Para difundir a nova filosofia de atendimento telefônico foi elaborado também pela ASDIR o vídeo "Atendimento Telefônico - Sistema CACTEL", que foi distribuído para todas as unidades de atendimento.

Além disso, foi incentivada a realização de treinamentos em diversas localidades do país, voltados para a área comportamental, enfatizando o aspecto do relacionamento interpessoal, integração e fortalecimento de equipe.



Todos estes instrumentos atuaram como facilitadores para o entendimento e absorção da nova filosofia de trabalho a ser implementada nas unidades de atendimento.

A partir da implantação das CAC surgiu um obstáculo adicional, que diz respeito ao horário de trabalho do atendente e veio à tona em função dos seguintes fatores:

- ★ o atendente está em contato direto com o contribuinte, em situações que nem sempre são amigáveis, já que muitas vezes o comparecimento do público envolve cobrança por parte da Receita; ele está na linha de frente, pronto a servir de anteparo ao mau-humor (justificado ou não) do contribuinte; mesmo nos seus piores dias ele tem de demonstrar calma, atenção e gentileza para com o cliente, e este exercício diário de abrir



PRINCIPAIS OBSTÁCULOS E SUA SUPERAÇÃO

mão de seus próprios sentimentos em nome da boa imagem da instituição é muito desgastante; é o que o diferencia daqueles que atuam internamente;

- ★ a complexidade e diversidade das atividades de atendimento provoca no atendente grande estresse físico e emocional, para que possa acompanhar o dinamismo das tarefas;
- ★ a atividade de atendimento exige do funcionário até mesmo o sacrifício de sua saúde, uma vez que freqüentemente, para não interromper suas tarefas e honrar o atendimento ao contribuinte que já se encontra dentro da repartição, subverte seus ciclos vitais naturais, como alimentação e outras necessidades fisiológicas;
- ★ a prática tem mostrado que o público prefere horário de atendimento corrido, englobando a hora do almoço, modalidade esta consagrada, inclusive, por setores expressivos da iniciativa privada.

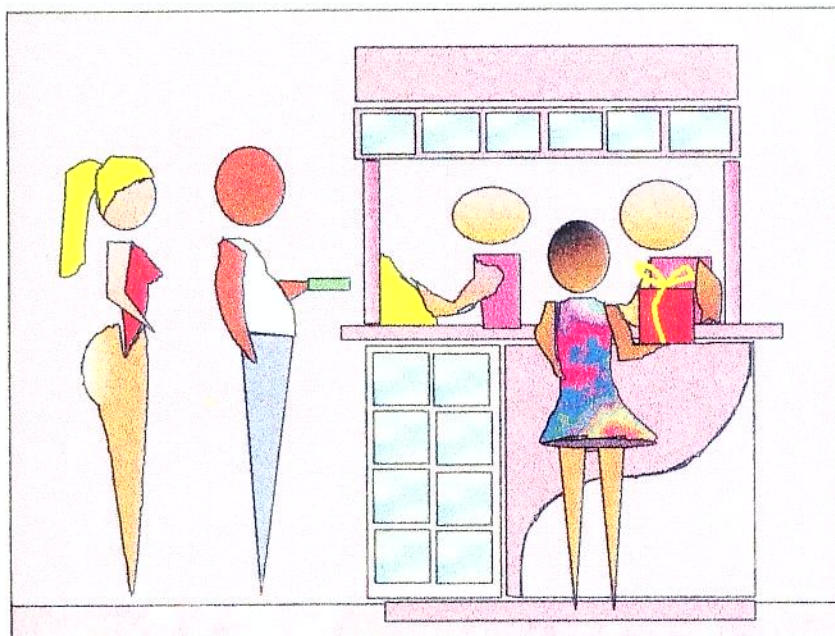
Assim, as CAC têm demonstrado a necessidade de manter-se um corpo funcional voltado exclusivamente para o atendimento, sem quebra de continuidade e qualidade dos trabalhos, resultando numa situação ideal de turno de atendimento contínuo de seis horas, como é o caso da rede bancária. A adoção desta providência não representaria nenhum privilégio, mas sim uma forma de garantia da qualidade dos serviços prestados ao contribuinte, principal cliente da Receita Federal.

Além dos problemas estruturais já relatados, deparamo-nos também com as dificuldades da própria conjuntura do serviço público em geral, ligadas à carência e ao desestímulo do pessoal.



A visão integrada do cliente parece ser realmente uma meta difícil de ser alcançada.

Modelos fragmentados de atendimento são comuns nas mais diversas áreas, inclusive na iniciativa privada, exigindo constantes deslocamentos por parte dos clientes e resultando na formação de várias filas. Nas grandes lojas de departamentos, famosas pelo bom atendimento ao público, já não existe "balcão para pagamento" e "balcão para recebimento da mercadoria". Estas lojas criaram uma sistemática que pressupõe vários "pools" de serviços, espalhados



estrategicamente pela loja, onde no mesmo balcão é efetuado o pagamento e recebida a mercadoria, já embalada, o que proporciona muito mais conforto ao cliente, que não precisa se deslocar nem enfrentar outra fila para receber o pacote.

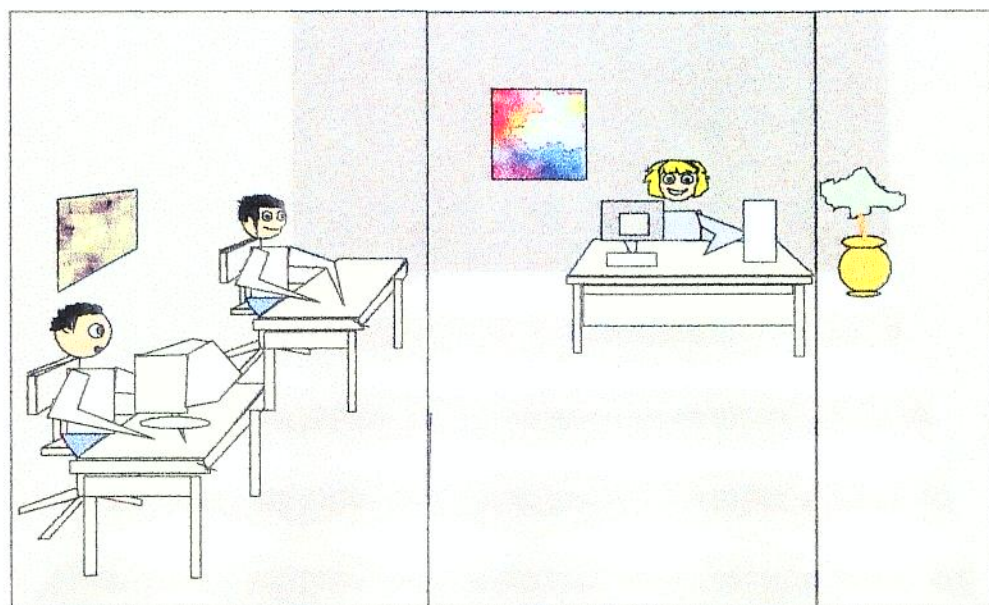
Acreditamos que o modelo da Central de Atendimento ao Contribuinte - CAC, cuja proposta de integração visa o conforto, eficiência, rapidez e conclusividade na prestação dos serviços, possa ser largamente utilizada por outras instituições, públicas e privadas.

No setor público, talvez a área que mais ganhe com a "visão integrada do cliente" seja a da saúde, já que a excessiva fragmentação em função de especializações, em se tratando de vidas humanas, pode levar à perda da visão do todo, que é muito mais que a simples soma de suas partes.



PARCERIA COM OUTROS SETORES DA INSTITUIÇÃO

Na primeira fase da implantação do modelo CAC, tendo em vista o arrojo da proposta e o desconhecimento por parte dos administradores e demais funcionários, tivemos os problemas relatados no item "Principais Obstáculos e sua Superação". Aos poucos, com a adoção das medidas já elencadas, os diversos sistemas técnicos passaram a compreender a dimensão que o novo modelo de atendimento traria para a Organização, e hoje já dispomos de terreno fértil para que seja plantada a tão necessária parceria com os setores internos da repartição. Estes setores perceberam que a separação das atividades de atendimento só lhes traria benefícios, já que assim poderiam se dedicar exclusivamente às suas atividades fins, aumentando sua produtividade. Percebem também, aos poucos, a importância do seu papel, enquanto fornecedores de suporte técnico para o atendimento, uma vez que todos são responsáveis pela manutenção da boa imagem da Organização. Com a regulamentação da CAC, através da edição do Regimento Interno da Receita Federal esta parceria, que já está sendo praticada, será oficializada.





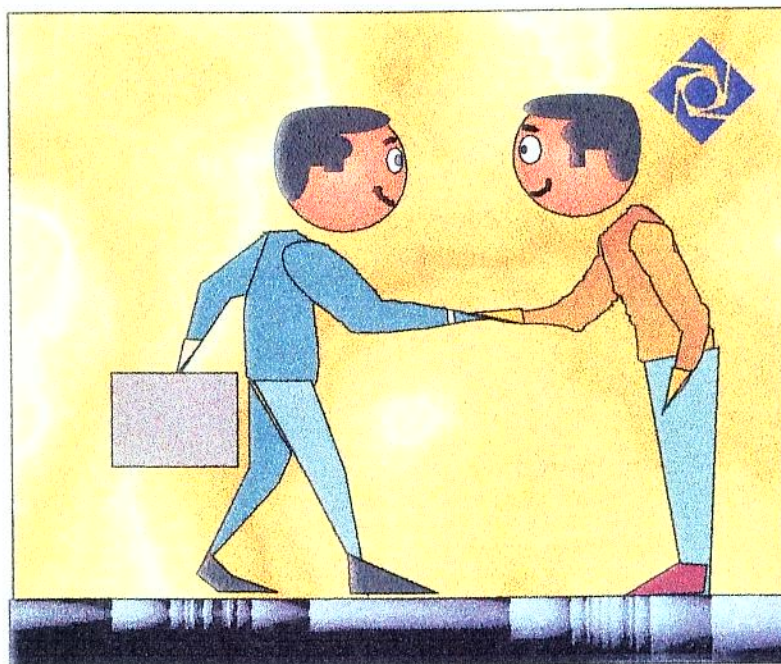
PARCERIA COM OUTRAS INSTITUIÇÕES

A Secretaria da Receita Federal, como órgão do Ministério da Fazenda, tem suas repartições de atendimento situadas em prédios que muitas vezes são compartilhados com outros órgãos daquele Ministério, principalmente nas grandes cidades. Justamente pelo fato de, ao longo dos anos, a Receita Federal não ter desenvolvido política específica para o atendimento ao público, estes outros órgãos passaram a ocupar o espaço nobre dos imóveis, localizando-se assim nas dependências de mais fácil acesso, que deveriam ser reservadas aos serviços prestados ao cidadão. Assim, o atendimento ao público da Receita Federal, que detém a massa dos serviços prestados pelo Ministério da Fazenda, encontrava-se estrangulado, disperso pelos diversos andares dos prédios, fazendo com que o contribuinte necessitasse cumprir verdadeiros rituais para acessá-lo, como identificar-se junto à portaria, enfrentar filas para utilizar os elevadores, ou até mesmo subir vários lances de escadas. Ao mesmo tempo, órgãos que muitas vezes nem possuíam atendimento ou, se o possuíam, este era restrito a pequeno público específico e sazonal, dispunham de espaço nos pontos mais nobres dos prédios. Com as gestões visando a implantação do modelo CAC, após as negociações que a situação exigia, verificou-se finalmente a parceria com estes órgãos, que entenderam o problema e passaram a ceder o seu espaço em nome do conforto do contribuinte.



PARTICIPAÇÃO DE ENTIDADES DE CLASSE

A participação sistemática de entidades de classe ainda não foi possível, uma vez que até o momento os esforços foram concentrados na reestruturação interna do atendimento. Entretanto, já existe a disponibilidade das entidades do setor de contabilidade, que têm buscado a aproximação com a Receita Federal, principalmente por ocasião do Programa Imposto de Renda.





ANEXO 01

CARACTERÍSTICAS DO MODELO CAC



Atendimento:
Integrado, eficiente,
rápido e conclusivo,
organizado em função
da complexidade da
atividade, funcionando
em local de fácil acesso,
especialmente reser-
vado para tal. Vincula-
ção administrativa di-
reta ao chefe da uni-
dade, e subordinação
técnica aos diversos
sistemas especializados.



CAC - Caxias do Sul



CAC - Salvador



REQUISITOS AMBIENTAIS BÁSICOS

Ambiente:

Único, amplo, arejado, bem iluminado, com garantias de segurança física e dispondo de sinalização clara, sanitários, bebedouros, assentos para espera e acesso para deficientes físicos.



CAC - Brasília



CAC - Novo Hamburgo



CAC - Campina Grande



REQUISITOS AMBIENTAIS BÁSICOS



CAC - Brasília - Rampa para deficientes



CAC - Salvador - Assentos para espera



CAC - Brasília - Sinalização clara



CAC - Salvador - Sanitários para o público



ORGANIZAÇÃO LÓGICA



CAC - Brasília

Posto de Informações:

Local para onde deve se dirigir o contribuinte ao adentrar na CAC. Sua principal função é identificar a demanda do cliente e encaminhá-lo ao posto correspondente.



CAC - Porto Alegre

Atendimento Expresso:

Urna para recepção de pedidos não sujeitos a protocolo, localizada junto ao Posto de Informações.



ORGANIZAÇÃO LÓGICA

Posto de Atendimento

Básico:

Onde são desenvolvidas atividades de atendimento rápido, de pequena e média complexidade.



CAC - Salvador



CAC - Campina Grande



CAC - Brasília

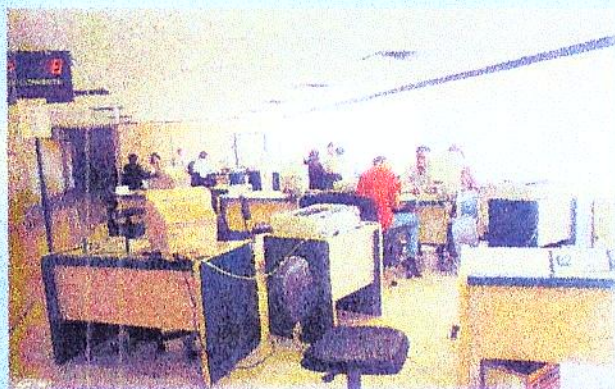


ORGANIZAÇÃO LÓGICA

Posto de Atendimento

Analítico:

Onde são desenvolvidas atividades de atendimento mais demorado, de grande complexidade, sendo desejável que o contribuinte esteja sentado, frente à frente com o atendente.



CAC - Brasília



CAC - Porto Alegre



CAC - Salvador



CAC - Fortaleza



CAC - Campina Grande



ORGANIZAÇÃO LÓGICA

Plantão Fiscal:
Local reservado onde são esclarecidas dúvidas sobre a interpretação da legislação tributária.



CAC - Campina Grande



CAC - Salvador



CAC - Brasília



ORGANIZAÇÃO LÓGICA

Atendimento Telefônico:

Local reservado e isolado acusticamente, onde são prestadas informações por via telefônica.



CAC - Brasília



CAC - Porto Alegre

Posto de Apoio Administrativo/Operacional:

Onde é realizada a triagem e separação da documentação recebida, bem como o encaminhamento/recepção para/de outros setores.



CAC - Brasília



REQUISITOS AMBIENTAIS COMPLEMENTARES

Mobiliário:

Modular e articulável, composto por células de trabalho individuais, pressupondo suporte para micro-computador e impressora.



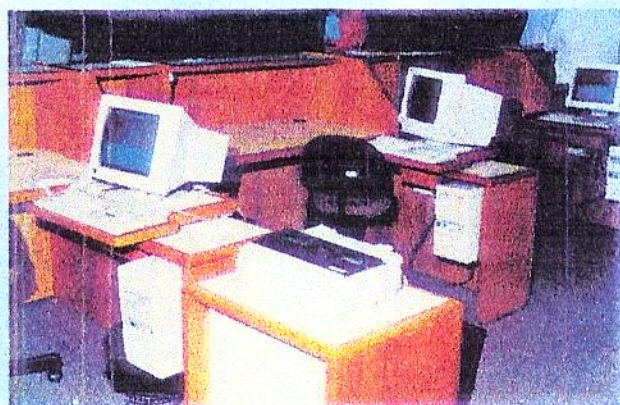
CAC - Brasília



CAC - Campina Grande



CAC - Salvador



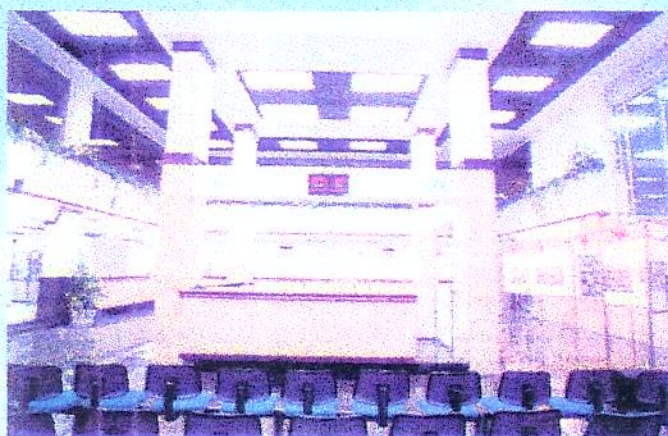
CAC - Caxias do Sul



REQUISITOS AMBIENTAIS COMPLEMENTARES

Administração da Espera:

Utilização de métodos racionais, com Gerenciador Automático e distribuição de senhas.



CAC - Salvador



CAC - Salvador



CAC - Brasília



REQUISITOS AMBIENTAIS COMPLEMENTARES

Cantinho do Contribuinte:

Local reservado dispondo de mesa, cadeira, máquina de escrever e microcomputador, para uso do cliente, e também posto bancário para pagamento de tributos sem que o contribuinte necessite se deslocar.



CAC - Brasília



CAC - Salvador

Supervisão da CAC:

Sala reservada ao Supervisor, com pelo menos meia-parede em vidro, permitindo visão ampla de todo o ambiente.



CAC - Brasília



REQUISITOS AMBIENTAIS COMPLEMENTARES



CAC - Salvador

Sala de Reuniões:

Local para encontros periódicos da equipe de atendimento, visando o repasse e discussão de novos procedimentos, bem como o nivelamento de informações.

Balcão de Expedição:
Junto ao Balcão de Informações, nas unidades de maior porte, para que o contribuinte possa receber documentos previamente solicitados, sem que necessite transitar pela CAC.



CAC - Fortaleza



ANEXO 02

QUADRO-RESUMO DAS EXPERIÊNCIAS PIONEIRAS

MODELOS DE ATENDIMENTO INTEGRADO JÁ EXISTENTES NA SRF- 4993

DENOMINAÇÃO	BELEM	RECIFE	PORTO ALEGRE	MARINGÁ
ATIVIDADES QUE FAZEM PARTE DO ATENDIMENTO	SAEX - Serviço de Atendimento Executivo -Cálculo de acréscimos legais. -Receber pedidos e efetuar entrega de Certidões Negativas -Receber pedidos de parcelamento de débitos fiscais e efetuar a entrega dos respectivos carnês -Proceder à cobrança decorrente de processos administrativos fiscais na fase de pagamento ou impugnação -Emitir intimações -Lavar termos de revelia -Dar ciência em processos -Manter o controle de cheques de restituição -Trabalhar os diversos contas correntes -Receber declarações -Emitir 2ª via do CIC -Atender pedidos de cópias de declaração e outros documentos -Efetuar a inscrição de menores e estrangeiros no CPF -Receber ficha de inscrição, alteração e baixa no CGC relativamente a associações civis e entidades de classe -Desempenhar outras tarefas inerentes ao grupo	Central de Atendimento ao Contribuinte .Posto de Atendimento Linha Rápida -Fornecimento de formulários de declarações, manuais e disquetes programados -Recepção de declarações (todos os tipos, em papel ou disquete), inclusive comunicação de centralização de recolhimento de tributos e comunicação de uso de informática. -Fornecimento de cópias de declarações (todos os tipos) -Informações sobre o andamento de processos -Cadastro Geral de Contribuintes - CGC (inscrição, atualização e extinção) -Cálculo de acréscimos legais -Informações sobre restituição do IRPF do exercício -Cadastro de Pessoa Física -Requerimento de Restituição -Retificação de DARF -Compensação de débitos -Certidão Negativa -Isenção de IPI para taxistas -Isenção de IPI para paraplégicos -Concessão de incentivos fiscais SUDENE redução -Processos de consulta -Restituição de indébitos -Autorização para distribuição gratuita de prêmios -Restituição de IRPF de exercícios anteriores .Posto de Orientação Tributária (Plantão Fiscal) -Plantão do IPI -Plantão PJ -Plantão PF .Posto de Consulta e Controle do Crédito Tributário em C/C -Verificação da situação fiscal do contribuinte, nos casos de Notificação, Aviso de Cobrança e comparecimento espontâneo .Posto de Controle de Processos Fiscais -Recepção de pedido de prorrogação de prazo para impugnação -Recepção de impugnação -Recepção de pedido de parcelamento -Tratamento de liquidação do crédito tributário	CIA - Central Integrada de Atendimento .Recepção de Declarações (IRPF, IRPJ, ITR, DIRF, DCTF, outras) .Contas Correntes -Certidão Negativa -Avisos de Cobrança -Cálculo de acréscimos .PIR - Informações sobre restituição .Cadastro -Baixa de CGC -Baixa de espólio -Situação Cadastral (informações) .Outras Atividades -Atendimento de Malhas -Programas Omissos -Emissão eletrônica de intimação a contribuinte PJ -Outras atividades de interesse da DRF	SEATI - Sistema Executivo de Atendimento Integrado -Cálculo de acréscimos legais; -Recepção de pedidos, análise e fornecimento de certidões negativas; -Recepção e conferência de declarações (IRPF, IRPJ, ITR, DOI, DCTF, DIRF, DIPI, Declaração de Centralização de Tributos Federais); -Atualização cadastral (IRPF, IRPJ e CPF); -Emissão de DARFs para fins de cobrança de 2ª via de CPF e CGC; -Pedidos de cópias de declarações e outros documentos; -Inscrição de menores, estrangeiros e situações especiais no CPF; -Recepção e conferência de fichas de inscrição, alterações e baixa no CGC; -Informações e recepção de solicitações de restituição; -Recepção, conferência e encaminhamento de pedido de isenção de taxistas e deficientes físicos; -Recepção de Pedidos de Revisão de Incentivos Fiscais - PERC; -Atendimento de notificações, intimações, avisos de cobrança emitidos por processamento; -Recepção, conferência e análise de Solicitação de Retificação de Lançamento - SRL/IRPF, SRLS/IRPJ e SRL/ITR; -Conferência e encaminhamento de pedidos de autorização para Distribuição Gratuita de Prêmios; -Fornecimento de formulários, disquetes, etc; -Informações gerais (Agenda tributária, UFIR, etc); -Informações através do Plantão Telefônico - 146; -Outras tarefas inerentes à equipe.

DENOMINAÇÃO	BELÉM	RECIFE	PORTO ALEGRE	MARINGÁ
FORMAS DE MELHORIA DO TRATAMENTO/ DIVULGAÇÃO DAS INFORMAÇÕES	SAEX - Serviço de Atendimento Executivo -Coluna Semanal em um dos jornais da capital, para ouvir as principais dúvidas dos contribuintes denominada "Plantão da Receita" -Tridigito 146 permanente -Folders informativos	Central de Atendimento ao Contribuinte -Folders -Folhetos explicativos	Central de Atendimento ao Contribuinte	SEATI - Sistema Executivo de Atendimento Integrado -Desenvolvimento e instalação de sistemas adequados às necessidades do SEATI. Instalação de rede, possibilitando acesso rápido de mais de uma pessoa a toda gama de informações. A integração de sistemas evitou a redundância de dados e gerou maior confiabilidade, pois todos os sub-sistemas estão integrados e a geração de informações é feita de uma só vez, de forma rápida e segura.
ESTRUTURA ORGANIZACIONAL DO ATENDIMENTO	-Atendimento centralizado, reunindo as atividades que antes estavam dispersas pelos sistemas; os mesmos funcionários fazem o serviço interno e o atendimento; subordinação administrativa ao Delegado e técnica à DISAR e DITEC.	-Atendimento centralizado, distribuído por postos que alocam atividades semelhantes, em termos de natureza de atendimento; o serviço interno é feito pelos sistemas respectivos; subordinado ao Gabinete do Delegado.	-Cada funcionário é um posto de atendimento, e resolve todas as pendências do contribuinte; além disso, possui balcão para entrega de declarações; todos fazem tudo, e a alocação de funcionários depende da demanda; postos separados em PJ e PF; houve delegação de competência para assinaturas. -Frequentemente se organizam filas distintas para baixa ou negativa e outra para recepção de declaração ou atendimento dos omissos.	-Grupo homogêneo e com comando único, dedicado exclusivamente ao trabalho de contato com o contribuinte. Ordem de serviço do Delegado instituindo o serviço; subordinação administrativa direta ao Delegado e técnica às demais projeções; no mesmo ato foram designados os respectivos servidores, a estrutura funcional, as atribuições da equipe e da supervisão.
DISPÕE DE RECEPCIONISTA PARA TRIAGEM?	-Sim	-Sim. Ele identifica o serviço necessário, indica o posto correspondente, distribui fichas quando necessário, encaminha o contribuinte para a recepção geral do prédio se for o caso, fornece e informa sobre DARFs para pagamento de serviços ou guia de depósito, distribui papéis de interesse do contribuinte (tabelas, folhetos explicativos, folders, etc), presta esclarecimentos sobre pesquisas de avaliação da qualidade dos serviços prestados.	-Sim. A triagem evita esperas desnecessárias e serve de base para realocação de recursos humanos; o recepcionista tem o conhecimento de todo o atendimento ao público do prédio, não só da CIA. O recepcionista distribui senhas e informações expressas sobre a documentação necessária para os diversos serviços	-Sim. TTN. A ele cabe dirimir dúvidas observadas no curso do atendimento, harmonizar as orientações a serem seguidas pela equipe quanto aos itens mais complexos, manter em condições de consulta imediata a documentação técnica indispensável ao desenvolvimento das atividades, proceder à crítica e correção de documentos, dados e informações, buscar soluções rápidas e eficazes, para diminuir o tráfego de papéis e o fluxo do contribuinte, organizar treinamentos, visando o aprimoramento da equipe, gerenciar racionalmente os recursos humanos e materiais de que dispõe, agilizar os meios que contribuem para execução das metas e objetivos traçados, elaborar relatórios mensais sobre as atividades desenvolvidas.
DISPÕE DE SUPERVISOR?	-Sim. TTN.	-Sim. Ele dá suporte técnico aos atendentes nos casos de dúvidas, realiza reuniões técnicas e informativas sistematicamente, promove a avaliação sistêmica dos atendentes, encaminha periodicamente a uma parâmetro aberta na assessoria do Delegado, compila, analisa e divulga os resultados, elabora agenda de materiais e controla o estoque.	-Sim. AFTN. -Ele remaneja o pessoal, cuida do funcionamento dos terminais e micros, serve de instância de recursos aos contribuintes sobre casos omissos e eventualmente ajuda no atendimento e administra o pessoal.	-Sim. TTN. A ele cabe dirimir dúvidas observadas no curso do atendimento, harmonizar as orientações a serem seguidas pela equipe quanto aos itens mais complexos, manter em condições de consulta imediata a documentação técnica indispensável ao desenvolvimento das atividades, proceder à crítica e correção de documentos, dados e informações, buscar soluções rápidas e eficazes, para diminuir o tráfego de papéis e o fluxo do contribuinte, organizar treinamentos, visando o aprimoramento da equipe, gerenciar racionalmente os recursos humanos e materiais de que dispõe, agilizar os meios que contribuem para execução das metas e objetivos traçados, elaborar relatórios mensais sobre as atividades desenvolvidas.

DENOMINAÇÃO	BELÉM	RECIFE	PORTO ALEGRE	MARINGÁ
RECURSOS HUMANOS UTILIZADOS	SAEX - Serviço de Atendimento Executivo 08 SOAP 01 Agente de Portaria 03 Agentes Administrativos 05 TTN	Central de Atendimento ao Contribuinte -Recepção / Informação - 1 -Supervisão - 2 (supervisor e auxiliar para apoio logístico) -Linha Rápida - 10 -Plantão Fiscal - 4 -Consulta e Controle do Crédito Tributário - 6 -Controle de Processos Fiscais - 2	Central de Atendimento ao Contribuinte 07 TTN 08 SOAP 01 AFTN (Supervisor)	SEATI - Sistema Executivo de Atendimento Integrado 01 TTN (Supervisor) 05 TTNs 03 Agentes Administrativos 01 Auxiliar de Informática
RECURSOS MATERIAIS / TÉCNICOS	02 micros PC Elebra, 16 bits, ligados em rede acompanhados de impressora.	-Recepção 01 ramal, 01 mesa, 01 cadeira, 01 urna de madeira, 01 bancada de apoio para material de distribuição -Supervisão 01 telefone direto com FAX, 01 ramal privilegiado, 01 calculadora de fita, 01 máquina de escrever, 01 mesa, 03 cadeiras, 01 mesa de reunião com cadeiras para 08 pessoas, armários, 01 mesa de apoio para equipamentos -Linha Rápida 01 micro, 02 micros "on-line", 01 terminal "on-line", impressoras, 01 leitora de microfichas, 02 ramais, sendo 01 privilegiado, 12 calculadoras, 02 máquinas de escrever, balcão com 10 guichês frontais, mini-prateleiras embutidas e mesas auxiliares, delimitando e formando 10 estações individuais de trabalho, 10 cadeiras com rodízio, 07 cadeiras para uso dos equipamentos, 04 apoios para os equipamentos, 03 mesas para leitoras de microfichas e máquina de escrever, 01 armário para microfichas, armários para material recepcionado, armário para cópias de declarações solicitadas e certidões negativas -Orientação Tributária (Plantão Fiscal) 04 calculadoras, 01 micro PC para uso do SOS Plantão, 01 ramal privilegiado, 04 mesas, 11 cadeiras, estantes para guarda de legislação, armários, assentos para espera, cada para material a ser distribuído aos contribuintes (tabelas, etc). -Consulta e Controle do Crédito Tributário em C/C. 03 micros "on-line", 08 calculadoras, 01 leitora de microficha, 01 terminal "on-line", 02 ramais privilegiados, 06 estações de trabalho, 06 cadeiras com rodízio, 10 cadeiras para o público, armários e bancadas para listagens, 04 cadeiras para equipamento, 01 suporte para leitora de microfichas, um suporte para terminal "on-line", assentos para espera.	-06 computadores 386 -01 HUB acoplado aos 386 -12 impressoras -03 terminais "on-line" -05 micros -05 telefones -04 máquinas de escrever à disposição do público. -arquivos de aço, 01 mesa de reuniões e copa.	Utilização da Informática como poderosa ferramenta para agilizar decisões, racionalizar e dinamizar o trabalho. Envolvimento e apoio do Delegado, propiciando condições físicas e tecnológicas ideais.

DENOMINAÇÃO	BELÉM	RECIFE	PORTO ALEGRE	MARINGÁ
	SAEX - Serviço de Atendimento Executivo -Reuniões periódicas, buscando esclarecimento de dúvidas e ajuda mútua.	Central de Atendimento ao Contribuinte	Central de Atendimento ao Contribuinte -Treinamento antecipado ao pessoal através de estágios, palestras, etc. -Reunião semanal.	SEATI - Sistema Executivo de Atendimento Integrado Treinamento com 02 módulos: - Relações Humanas no Trabalho - objetivando proporcionar a aquisição de comportamento profissional no trato com o público, com técnicas modernas, e preparando os participantes para lidar com situações embaraçosas com desenvoltura e eficiência. Este módulo tem características eminentemente psicológicas, proporcionando segurança e domínio no atendimento, evitando que se deteriore o diálogo mesmo nas situações mais críticas. -Técnica Operacional de Atendimento - objetivando nivelar os conhecimentos técnicos: conceitos jurídicos e organizacionais, normas, recepção, limites tributários, cálculo de acrêscimos legais, informática, familiarização com o terminal "on-line", etc.
CAPACITAÇÃO DOS FUNCIONÁRIOS ALOCADOS AO SERVIÇO				
MECANISMOS DE ESTÍMULO À ALOCAÇÃO DE FUNCIONÁRIOS NO ATENDIMENTO				
HORÁRIO DO ATENDIMENTO	8:00 ÀS 12:00 h.			
ADMINISTRAÇÃO DA FILA	-O contribuinte espera sentado em alguns casos; utiliza sistema gerenciador digital de fila. -Atendimento no térreo.	-O contribuinte espera sentado em alguns postos (C/C, Processos Fiscais, Plantão Fiscal).	O contribuinte recebe senha e aguarda sentado o atendimento personalizado.	
ESPAÇO FÍSICO/ COMUNICAÇÃO VISUAL/ AMBIENTAÇÃO	-Foram desativados os ramais do atendimento, mantido apenas o da supervisora, e acertado com a mesa PABX que as dúvidas seriam passadas para o 146. -Utiliza placas de sinalização visual, com indicações em linguagem corrente, evitando-se termos estranhos ao contribuinte.		-Atendimento no mezanino, com acesso por escadas rolantes; utiliza 500 m2 de área nobre, 2/3 da área são reservadas à circulação do público; o público aguarda confortavelmente em até 60 cadeiras; 16 postos de trabalho; um balcão de 20 m divide o público entre atendimento e espera e serve a tarefas de massa, como recepção de declarações.	
MENSURAÇÃO/ AVALIAÇÃO DO ATENDIMENTO	Ficha de avaliação a ser preenchida pelo contribuinte, com identificação opcional; críticas/sugestões também podem ser apresentadas pessoalmente.	Avaliação de qualidade através de pesquisas.	Acompanhamento da quantidade de contribuintes atendidos diariamente (PF, PJ e recepção de Declarações), através das senhas.	

DENOMINAÇÃO	BELÉM		RECIFE		PORTO ALEGRE		MARINGÁ	
	SAEX - Serviço de Atendimento Executivo		Central de Atendimento ao Contribuinte		Central de Atendimento ao Contribuinte		SEATI - Sistema Executivo de Atendimento Integrado	
PLANTÃO FISCAL	Funciona junto com atendimento integrado.		Funciona como um dos postos (Orientação Tributária); supervisão própria; horário incompatível com o restante.					
DIFICULDADES/ OBSERVAÇÕES	Espaço físico aberto e mal dividido; Sinalização visual deixa a desejar; Escassez de recursos materiais/técnicos; Modelo em funcionamento		A função de supervisor deve ser gratificada; Quantitativo de recursos humanos insuficiente; ITR - atualmente está distribuído entre SETEC e SETRI. Seria ideal a criação de plantão exclusivo para o ITR, dentro do "Plantão Fiscal"; posteriormente esse serviço seria absorvido pelos plantões PF e PJ; Rodízio dos plantonistas no "Plantão Fiscal", que gera descompromisso da parte dos funcionários e insegurança nos contribuintes; O horário do Plantão Fiscal é incompatível com o horário do atendimento; Funcionando apenas em João Pessoa.		Escassez de recursos; Quantidade insuficiente de terminais que já provoca "gargalo" no atendimento; Modelo em funcionamento.		Modelo em funcionamento desde 01/11/92.	



ANEXO 03

**ESTATÍSTICAS
DO ATENDIMENTO
E FORMULÁRIOS PARA
TOMADA DE DADOS**

ASDIR**AValiação / QUANTIFICAÇÃO DO ATENDIMENTO**

A ASDIR divulga os resultados consolidados do processo de mensuração do atendimento ao contribuinte na Receita Federal, no período de janeiro a junho/96, com base nos relatórios recebidos das CAC que já implementaram a avaliação e quantificação de seus serviços.

QUADRO 1-A**DEMONSTRATIVO CONSOLIDADO DA AVALIAÇÃO DO ATENDIMENTO**

MÊS	Nº DE UNIDADES	Nº TOTAL DE QUESTION.	% DE CONTRIBUINTES QUE CONSIDERARAM SATISFATÓRIO			
			CORTESIA DOS FUNC.	DISPOSIÇÃO PARA RESOLVER O ASSUNTO	DURAÇÃO DO ATENDIMENTO	INFORMAÇÕES PRESTADAS PELO ATENDENTE
JANEIRO	33	6.131	93%	92%	76%	91%
FEVEREIRO	24	2.510	95%	94%	91%	95%
MARÇO	18	516	89%	84%	65%	87%
ABRIL	8	579	99%	98%	89%	95%
MAIO	4	25	84%	80%	67%	87%
JUNHO	9	276	89%	82%	83%	86%
TOTAL	—	10.037	91,5%	88%	78,5%	90%

QUADRO 1-B**AValiação DO ATENDIMENTO - CONTINUAÇÃO**

MÊS	% DE CONTRIBUINTES					Nº DE SUGESTÕES
	COM COMPARECIMENTO ESPONTÂNEO	COM O ASSUNTO RESOLVIDO NA CAC	DURAÇÃO DO ATEND.			
			MENOS DE 10 MIN.	DE 10 A 30 MIN.	MAIS DE 30 MIN.	
JANEIRO	76%	88%	65%	23%	12%	1.738
FEVEREIRO	93%	93%	60%	32%	8%	669
MARÇO	81%	74%	34%	24%	42%	236
ABRIL	98%	97%	75%	23%	2%	56
MAIO	96%	86%	20%	38%	42%	16
JUNHO	95%	81%	53%	28%	19%	119
TOTAL	90%	86,5%	51%	28%	21%	2.834

OBS: De acordo com o MEMO SRF/ASDIR/GAB/CIRCULAR Nº 0184-B, de 05.05.95, os formulários de avaliação do atendimento devem ser preenchidos mensalmente, por pelo menos 5% do contingente de contribuintes que se dirige à repartição.

QUADRO 2

DEMONSTRATIVO CONSOLIDADO DE QUANTIFICAÇÃO DO ATENDIMENTO / 96

ASSUNTO	JAN	FEV	MAR	ABR	MAI	JUN	TOTAL
Nº DE UNIDADES	34	29	28	20	18	27	—
QUANTIDADE DE ATENDENTES	273	283	335	281	239	324	1.735
ORIENT./ENTREGA DE INFORMATIVOS	20.245	13.023	22.010	194.300	34.460	30.378	314.416
CPF	18.459	15.590	20.101	11.111	10.988	22.793	99.042
CGC	18.045	16.073	23.392	14.201	19.288	24.486	115.485
RECEPÇÃO DE DECLARAÇÃO	21.363	25.883	40.194	197.983	111.010	35.718	432.151
CÁLCULO DE ACRÉSCIMOS LEGAIS	6.070	3.954	6.495	5.628	4.597	10.979	37.723
C/C PESSOA FÍSICA	5.813	2.693	4.886	1.342	1.668	2.288	18.690
C/C PESSOA JURÍDICA	9.080	5.764	11.895	4.044	6.840	8.711	46.334
CERTIDÃO NEGATIVA	7.580	5.411	7.167	5.506	6.475	10.457	42.596
PARCELAMENTO DE DÉBITOS	1.062	386	336	249	1.095	1.835	4.963
ITR	5.349	5.214	6.667	3.048	3.486	5.792	29.556
CÓPIA DE DECLARAÇÃO	1.450	1.126	2.423	1.989	1.280	1.314	9.582
RESTITUIÇÃO - PERES (*)						169	169
RETIF/CANCEL./COMPROV. DARF E REDARF (*)						492	492
PLANTÃO TELEFÔNICO	23.913	23.738	36.214	61.943	48.951	39.897	210.743
PLANTÃO FISCAL	4.451	2.934	4.672	13.533	6.108	4.643	36.341
RETIFICAÇÃO DE LANÇAMENTO	2.358	1.311	3.796	1.230	436	399	9.530
OUTROS	7.040	8.130	4.445	24.345	3.933	4.994	52.887
TOTAL	152.278	131.230	194.693	540.452	260.615	205.345	1.484.613

(*) Quantificado a partir de junho/96.



FORMULÁRIO DE AVALIAÇÃO DO ATENDIMENTO

SUA PARTICIPAÇÃO É IMPORTANTE

Estamos procurando oferecer um ATENDIMENTO DE QUALIDADE. Colabore respondendo.



ASSUNTO TRATADO

- | | |
|--|--|
| ☐ CPF | ☐ Busca de manuais e formulários |
| ☐ CGC | ☐ Notificação/Aviso de Cobrança |
| ☐ Certidão Negativa | ☐ Retificação de lançamento |
| ☐ Entrega de Declaração | ☐ Parcelamento |
| ☐ Restituição | ☐ Cálculo de multas |
| ☐ Plantão Fiscal | ☐ ITR (antigo INCRA) |
| ☐ Cópia de declaração ou de outro documento | ☐ Retificação / Comprovação de DARF |
| | ☐ Outros _____ |



COMO VOCÊ AVALIA OS SEGUINTE ITENS

	satisfatório	não satisfatório
Cortesia dos funcionários	☐	☐
Disposição para resolver o assunto	☐	☐
Duração do atendimento	☐	☐
Informações prestadas pelo atendente	☐	☐



VOCÊ VEIO À RECEITA FEDERAL

- | | |
|--|---|
| ☐ Espontaneamente | ☐ Em virtude de correspondência ou telefonema recebido |
|--|---|



O SEU ASSUNTO FOI RESOLVIDO?

- | | | |
|------------------------------|--------------------------------|--|
| ☐ Sim | ☐ Não → | ☐ Informação errada |
| | | ☐ Falta de documentos |
| | | ☐ Computador fora do ar |
| | | ☐ Documento não ficou pronto no prazo |
| | | ☐ Outros _____ |



QUAL FOI O TEMPO DE ESPERA PELO ATENDIMENTO?

- | | |
|---|---|
| ☐ Menos de 10 minutos | ☐ De 10 a 30 minutos |
| ☐ Mais de 30 minutos - Quanto? _____ | |



COMENTÁRIOS E/OU SUGESTÕES

Identificação opcional - Nome: _____
Endereço: _____

Telefone: _____
Data: _____

A RECEITA FEDERAL AGRADECE A SUA COLABORAÇÃO.





FORMULÁRIO DE AVALIAÇÃO DO ATENDIMENTO - COMPILAÇÃO

DRF / IRF

MÊS / ANO

TOTAL DE FICHAS PREENCHIDAS



COMO VOCÊ AVALIA OS SEGUINTE ITENS

satisfatório não satisfatório

Cortesia dos funcionários
Disposição para resolver o assunto
Duração do atendimento
Informações prestadas pelo atendente



VOCÊ VEIO À RECEITA FEDERAL

Espontaneamente
Em virtude de correspondência ou telefonema recebido



O SEU ASSUNTO FOI RESOLVIDO?

Sim
Não

informação errada
falta de documentos
computador fora do ar
documento não ficou pronto no prazo
outros (relacionar e quantificar em anexo)



QUAL FOI O TEMPO DE ESPERA PELO ATENDIMENTO?

Menos de 10 minutos
Entre 10 e 30 minutos
Mais de 30 minutos



COMENTÁRIOS E/OU SUGESTÕES

Quantidade
Relacione, à parte, as sugestões mais frequentes ou mais interessantes.

Enviar à ASDIR até o dia 5 do mês seguinte ao do registro das ocorrências.

Assinatura do Delegado/Inspetor





FORMULÁRIO DE QUANTIFICAÇÃO DO ATENDIMENTO

DRF / IRF

Quant. de Atendentes

Mês / Ano

Horário do Atendimento ao Público



ATIVIDADE / QUANTIDADE

1. Orientação / entrega de formulários, folhetos, etc
2. CPF
3. CGC
4. Recepção de declaração
5. Cálculo de acréscimos legais
6. C/C Pessoa Física
7. C/C Pessoa Jurídica
8. Certidão Negativa
9. Parcelamento de Débitos
10. ITR
11. Cópia de declaração e outros documentos
12. Restituição - PERES
13. Retificação / Cancel. / Comprov. de DARF (REDARF)
14. Plantão Telefônico
15. Plantão Fiscal
16. Retificação de Lançamento
17. Outros (especificar no verso)

TOTAL

Assinatura do Delegado/Inspetor



INSTRUÇÕES PARA PREENCHIMENTO

O item nº 1 diz respeito apenas a orientações/entrega de folhetos, etc, sem que haja o efetivo encaminhamento para atendimento final.

O item nº 10 engloba informações, recepção, SRL e certidão.

Os assuntos do item nº 17 devem ser especificados no verso.

Enviar à ASDIR até o dia 5 do mês seguinte ao do registro das ocorrências.

