

Febrero2018 - ISSN: 1696-8352

PROPOSTA DE MELHORIA LOGÍSTICA NOS PROCESSOS DE ISENÇÕES TRIBUTÁRIAS

Cristiano Gattermann de Barros¹

Felipe Lopes da Silveira²

Paola Cristine Cogo Pochmann³

David Lorenzi Júnior⁴

Para citar este artículo puede utilizar el siguiente formato:

Cristiano Gattermann de Barros, Felipe Lopes da Silveira, Paola Cristine Cogo Pochmann y David Lorenzi Júnior (2018): "Proposta de melhoria logística nos processos de isenções tributárias", Revista Observatorio de la Economía Latinoamericana, (febrero 2018). En línea:
<http://www.eumed.net/2/rev/oel/2018/02/processos-isencoes-tributarias.html>

RESUMO:

Aprimorar e ampliar os serviços prestados à sociedade é objetivo de toda administração pública brasileira. Neste trabalho são analisados os protocolos hoje realizados para pedidos de isenção de IPI e de ICMS, de competência, respectivamente, da Receita Federal do Brasil e da Receita Estadual do Rio Grande do Sul e em casos onde houver financiamentos o processo de isenção de IOF no Banco do Brasil como instituição financiadora. Serão propostas mudanças logísticas de forma a tornar o processo mais eficiente e amigável para o cidadão, utilizando pequenas alterações na legislação e nas tecnologias de informação e comunicação. Este estudo através da observação e análise do processo existente sugere uma reconfiguração ao modelo para que seja testado e posteriormente avaliado.

PALAVRAS – CHAVE: Logística; Protocolo; Orientado ao cidadão.

ABSTRACT:

Improving and expanding the services rendered to society is the objective of all Brazilian public administration. This paper analyzes the protocols currently applied for IPI and ICMS exemption requests, respectively, of the Brazilian Federal Revenue Service and the State Revenue of Rio Grande do Sul, and in cases where there is financing the exemption of IOF Banco do Brasil as a financing institution. Logistical changes will be proposed in order to make the process more efficient and friendly to the citizen, using

¹ Mestrando do Programa de Pós-Graduação em Gestão de Organizações Públicas da UFSM.

² Mestrando do Programa de Pós-Graduação em Gestão de Organizações Públicas da UFSM.

³ Mestranda do Programa de Pós-Graduação em Gestão de Organizações Públicas da UFSM

⁴ Professor do Programa de Pós-Graduação em Gestão de Organizações Públicas da UFSM.

changes in legislation and information and communication technologies. This study through the observation and analysis of the existing process suggests a reconfiguration to the model to be tested and later evaluated.

KEY-WORDS: Logistic; Protocol; Citizen-oriented.

1. INTRODUÇÃO

A Secretaria da Receita Federal do Brasil (RFB) disponibiliza para consulta, no site oficial do órgão, informações a respeito de seu mapa estratégico, missão, visão e valores. Sua missão é “Exercer a administração tributária e aduaneira com justiça fiscal e respeito ao cidadão, em benefício da sociedade”.

A Secretaria da Fazenda do Estado do Rio Grande do Sul também disponibiliza suas informações institucionais através de seu site oficial na internet e nele lista entre seus propósitos “aperfeiçoar e inovar a gestão tributária, buscando a excelência na prestação do serviço público” e “ampliar e qualificar a interação com a sociedade e com os órgãos públicos, visando a aumentar a efetividade e a transparência da ação do Estado”.

Verificou-se também o processo de obtenção de isenção do IOF junto ao Banco do Brasil, visto ser empresa de capital misto com maioria de participação do governo federal e estar inserido no mercado de financiamentos de veículos no país com considerável participação. Em linha com as demais entidades este publica em seu site que “busca simplificar e ampliar o acesso ao crédito”, intitula-se “Um Banco de mercado com espírito público” com a missão de “ser um banco rentável e competitivo, atuando com espírito público em cada uma de suas ações, junto a clientes, acionistas e toda a sociedade”.

Portanto, tanto a Receita Federal ao dizer que visa o respeito ao cidadão e atua em benefício da sociedade, quanto a Secretaria da Fazenda Estadual ao buscar a excelência na prestação do serviço público e o Banco do Brasil ao dizer que visa a simplicidade para ampliação dos serviços, todos estão indo ao encontro do pensamento de Kotler (2009) que considera um serviço de qualidade aquele cujos aspectos satisfaçam as necessidades do cliente.

Está claro, portanto, que existe o interesse tanto da Receita Federal do Brasil quanto da Receita Estadual do Rio Grande do Sul e do Banco do Brasil em aprimorar os serviços prestados à sociedade, entre eles o serviço de atendimento ao público e a forma de realização de protocolos e negócios. Este aprimoramento passa pelos recursos tecnológicos disponíveis e busca inovar, uma vez que “A inovação é uma combinação de necessidades sociais e de demandas do mercado com os meios científicos e tecnológicos para resolvê-las” (CARON, 2007).

Existem hoje legislações federais e estaduais que garantem ao cidadão deficiente e ao taxista a isenção de uma série de impostos na compra e uso de veículo automotor, a saber: IPI (imposto sobre produtos industrializados), IOF (imposto sobre operações financeiras), ICMS (imposto sobre circulação de mercadorias e serviços) e IPVA (imposto sobre propriedade de veículos automotores). Neste estudo, atenta-se ao processo de solicitação das isenções previstas em lei a que fazem jus as pessoas portadoras de necessidades especiais e que necessitam de veículos automotores com adaptações para facilitar seu deslocamento. A pergunta que se faz é “como melhorar o protocolo do ponto de vista do cidadão e tornar o processo menos burocrático?”. Os objetivos deste artigo são revisar como são realizados hoje os protocolos relativos ao serviço de requerimento dessas isenções e propor melhorias com base nas TICs (tecnologias de informação e comunicações). A sugestão obtida como resultado do estudo requer, todavia, que seja testada e aprovada pelos usuários, cidadãos portadores de necessidades especiais que deste direito se utilizem.

2. REFERENCIAL TEÓRICO

2.1 Inovação em Processos

Schumpeter em seu trabalho *Theory of Economic Development*, de 1934, já procurava conceituar inovação. De acordo com o autor, a inovação seria o ato de fazer algo diferente no plano econômico, o que tenderia a refletir em novos resultados, tais como: um novo bem ou uma nova qualidade de um bem, um novo método de produção, um novo mercado e, por fim, uma nova fonte de fornecimento. O processo dinâmico de substituição tecnológica se denominaria “destruição criadora”. (Schumpeter, 1934)

Após Schumpeter a variedade de análises sobre o tema foi sendo ampliada de forma contínua, perpassando por áreas e setores econômicos e administrativos. Nas últimas décadas, aos estudos com foco hegemônico sobre produtos manufaturados adicionou-se a ênfase em serviços.

Enquanto o argumento econômico clássico restringe a possibilidade de intervenção do Estado à correção de eventuais falhas do mercado, o leque de atuação estatal vem se ampliando, em especial na temática de inovação. Isto se dá não apenas com o Estado construindo ambiente favorável à inovação no setor privado, como também desenvolvendo capacidade inovadora própria e empreendedora, além de um maior engajamento em rede com atores não estatais (Winston, 2006).

Nas últimas décadas os governos introduziram práticas inovadoras em seus processos como forma de aperfeiçoar gastos e ampliar ou restabelecer sua legitimidade e a confiança da sociedade, haja vista a crise fiscal e de representatividade dos sistemas democráticos.

Também o fazem hoje na tentativa de enfrentar problemas públicos cada vez mais complexos, transversais e incertos, os chamados *wicked problems*, como o aquecimento global, os processos migratórios e a questão dos refugiados, as questões ligadas às drogas, o envelhecimento populacional, entre outras. A inovação se tornou um imperativo, e não uma mera opção.

O livro “Inovação no setor público: teorias, tendências e casos no Brasil” lançado pela ENAP em 2017 traz a seguinte explicação sobre a inovação dentro do Estado brasileiro:

Em uma tentativa de enquadrar as funções do Estado na temática de inovação, Karo e Kattel (2016) as dividem em seis grandes formatos, os quais também podem ser exemplificativos do caso brasileiro.

1) Investimento público em ciência, tecnologia e inovação (CTI): forma mais tradicional de atuação do Estado. Na forma de pesquisa básica e aplicada, o setor público cria as condições para o mercado inovar e também gera as grandes fontes de inovação (Mazzucato, 2013). Isto ocorre com as atuações de órgãos brasileiros de fomento, a exemplo da Financiadora de Estudos e Projetos (Finep) e da Empresa Brasileira de Pesquisa Agropecuária (Embrapa).

2) Inovação via compras públicas (procurement): muitas inovações surgem como consequência de exigências expressas pelo Estado sobre produção e aquisição de novas tecnologias e produtos que estão sendo desenvolvidos pelo mercado, incorporando valores e princípios, tais como a sustentabilidade. Estas exigências de compras se materializam, por exemplo, nas contratações públicas sustentáveis do governo federal.

3) Inovações institucionais econômicas: são novas soluções institucionais que visam alterar as regras do jogo na economia, como o caso da criação de agências reguladoras pelo governo federal brasileiro pós-reforma gerencial de 1995.

4) Inovações institucionais políticas: inovações que alteram as regras do jogo político. São exemplos as iniciativas voltadas a aumentar a participação da sociedade no processo decisório, como o orçamento participativo ou a criação de conselhos deliberativos de políticas públicas.

5) Inovações nos serviços públicos: são os esforços governamentais para modificar substantivamente a forma como um serviço é prestado, tais como a simplificação e/ou digitalização do atendimento na saúde ou previdência. Esse seria o formato mais usual e remete, sobretudo, à incorporação das tendências de gestão com vistas à melhoria de processos administrativos e/ou prestação de serviços à sociedade.

6) Inovação organizacional: criação de organizações ou alteração de processos decisórios ou de gestão, inclusive mediante a utilização de laboratórios de inovação, voltados a processos de aprendizagem e experimentação.

O caso tratado neste trabalho trata-se portanto de uma tentativa de inovação no serviço público, através da promoção do governo eletrônico (*e-government*), como estratégia de ampliação e facilitação do acesso a direito estabelecido em lei, com o auxílio de recursos da tecnologia da informação.

2.2 Sistemas de Informação Logística

A tecnologia de informação está evoluindo em um ritmo extraordinário, em velocidade e capacidade de armazenamento, gerando simultaneamente reduções significantes de custo e espaço físico. À medida que a tecnologia de informação prossegue sua trajetória de contínua evolução, vão surgindo várias inovações que influenciam as operações logísticas, como as tecnologias de computadores e digitalizadores pessoais, intercâmbio eletrônico de dados (EDI), inteligência artificial/sistemas especialistas, comunicação sem fio, código de barras e leitura óptica.

Desde seu surgimento a logística concentrou-se no fluxo eficiente de bens ao longo do canal de distribuição. O fluxo de informações foi muitas vezes deixado de lado, pois não era visto como importante para os clientes. Hoje, porém, a velocidade da transferência de informações deixou de ser limitada pelos procedimentos que utilizam papéis e ganhou o status de essencial para o serviço de atendimento ao cliente.

Para além da simples digitalização dos processos que antes tramitavam em papel, o que sem sombra de dúvidas melhorou o ambiente de trabalho, hoje já fala-se na automatização de processos através do cruzamento de banco de dados de diferentes órgãos dentro da administração pública. Em vários papéis a tecnologia não substituirá o servidor público, mas sim irá liberá-lo para realizar trabalhos de maior complexidade que as máquinas ainda não conseguem desempenhar, segundo Barej (2017).

2.3 Imposto sobre Produtos Industrializados (IPI)

A legislação de isenção do IPI é a Lei nº 8.989, de 24 de fevereiro de 1995. Nela está prevista a isenção de IPI para compra de automóvel de passageiros de fabricação nacional adquirido por pessoas portadoras de deficiência física, visual, mental severa ou profunda, ou autista, diretamente ou por intermédio de seu representante legal. Tal isenção será reconhecida pela Secretaria da Receita Federal do Ministério da Fazenda, mediante prévia verificação de que o adquirente preenche os requisitos previstos na lei. A instrução normativa RFB nº 988/2009 hoje disciplina essa verificação pedindo que sejam apresentados os seguintes documentos: formulário de requerimento dirigido à RFB assinado pelo portador de deficiência ou por intermédio de seu representante legal (DOC A); documento de identidade do portador de deficiência ou equivalente (DOC B); documento que comprove a representação legal se for o caso (DOC C); documento de identidade do representante legal se for o caso (DOC D); Declaração de Disponibilidade Financeira ou Patrimonial (DOC E); cópia de Carteira Nacional de Habilitação (CNH) do beneficiário da isenção, caso ele seja condutor do veículo (DOC G); identificação dos condutores autorizados conforme modelo emitido pela RFB (DOC H); cópia das CNH dos condutores identificados (DOC I); laudo de avaliação nos moldes dos

Anexos IX, X, XI da IN ou emitido pelo DETRAN (DOC J); declaração que o serviço médico emissor do laudo é integrante do SUS ou credenciado junto ao DETRAN, conforme o caso (DOC K); cópia da nota fiscal relativa à última aquisição de veículo com isenção do IPI ou a via da autorização de isenção de IPI anteriormente concedida e não utilizada (DOC L); declaração relativa à situação do requerente junto ao Regime Geral de Previdência Social (DOC M); comprovante de regularidade fiscal relativa aos tributos e contribuições administrados pela RFB, exceto quanto à contribuição previdenciária do contribuinte individual (DOC N).

Depois da análise do pedido o requerente recebe uma autorização para compra do veículo com isenção de IPI que tem validade de 270 dias, que será chamada neste trabalho de “DOC O”.

2.4 Imposto sobre Operações de Crédito, Câmbio e Seguro, ou relativas a Títulos e Valores Mobiliários (IOF)

A lei que trata sobre a isenção do IOF é a Lei 8.383 de 12 de dezembro 1991, que institui aos portadores de deficiência benefício em relação ao IOF (Imposto sobre Operações de Crédito, Câmbio e Seguro, ou relativas a Títulos e Valores Mobiliários) em seu artigo 72 no parágrafo IV:

Art. 72. Ficam isentas do IOF as operações de financiamento para a aquisição de automóveis de passageiros de fabricação nacional de até 127 HP de potência bruta (SAE), quando adquiridos por:

IV - pessoas portadoras de deficiência física, atestada pelo Departamento de Trânsito do Estado onde residirem em caráter permanente, cujo laudo de perícia médica especifique;

- a) O tipo de defeito físico e a total incapacidade do requerente para dirigir automóveis convencionais;
- b) A habilitação do requerente para dirigir veículo com adaptações especiais, descritas no referendo laudo;

Portando apenas os deficientes físicos têm direito à isenção do IOF sendo excluídos os deficientes visuais, mental severa ou profunda, e autistas. Tal isenção será reconhecida também pela Secretaria da Receita Federal do Ministério da Fazenda, mediante prévia verificação de que o adquirente preenche os requisitos previstos na lei. Os documentos exigidos são: requerimento de isenção do IOF (DOC W), documento de identidade do portador de deficiência ou equivalente (DOC B); documento que comprove a representação legal, se for o caso (DOC C); documento de identidade do representante legal, se for o caso (DOC D) e laudo de avaliação emitido pelo DETRAN (DOC S). Nota-se que nesse caso o deficiente deve necessariamente ser condutor e é exigido que o laudo seja emitido pelo DETRAN.

2.5 Dispensa de comprovação de recursos financeiros mediante financiamento bancário

A Secretaria da Receita Federal através da Instrução Normativa RFB nº 1716, de 12 de julho de 2017 em seu CAPÍTULO II - DO REQUERIMENTO DO BENEFÍCIO, artigo 3º dispensa a comprovação de recursos financeiros mediante financiamento bancário aos destinados ao serviço de transporte individual de

passageiros (táxi), beneficiados pela isenção pela Lei 8.383 em conjunto com as pessoas que necessitam de veículos adaptados:

I - que, com relação ao IPI, dispõe de recursos financeiros ou patrimoniais compatíveis com o valor do veículo a ser adquirido, salvo se a aquisição for feita mediante financiamento bancário;

A instituição financeira configura-se como coobrigada ao recolhimento do imposto por ser a transferidora em nome do contribuinte em caso de financiamento. Neste sentido as instruções internas exigem que o documento de comprovação de isenção do IOF seja arquivada em dossiê da operação de crédito por vinte anos, por tratar-se de recolhimento de impostos.

Sugere-se a dispensa da comprovação de recursos financeiros em caso de financiamento também aos deficientes físicos beneficiários da isenção.

No que cabe ao financiamento bancário na instituição estudada, deve-se primeiramente o cliente, através da aprovação cadastral, receber a aprovação do crédito na forma da carta de aprovação de crédito para encaminhá-la à Receita Federal e à Receita Estadual do Rio Grande do Sul, este substitui naqueles órgãos o documento que atesta a disponibilidade financeira do cidadão DOC E para a Receita Federal e DOC Q para a Secretaria da Fazenda Estadual, que para tanto requer destes órgãos a aceitação desta carta de aprovação de crédito a exemplo da flexibilização normatizada pela RFB através da Instrução Normativa nº 1716, de 12 de julho de 2017, como ocorre para os taxistas.

2.6 Legislação Estadual (ICMS)

A lei que autoriza a isenção de ICMS na compra de veículo automotor novo, adquirido por pessoas portadoras de deficiência física, visual, mental severa ou profunda, ou autistas, diretamente ou por intermédio de seu representante legal é o Decreto nº 37.699/97, normatizado pela Instrução Normativa DRP nº 045/98 e pelo Convênio ICMS 38/12.

Na legislação do ICMS existe restrição quanto ao preço de venda do carro ao consumidor sugerido pelo fabricante, incluídos os tributos incidentes, não podendo ser superior a R\$70.000,00 (setenta mil reais), restrição que não existe quanto ao IPI. Além disso, a saída deve já estar amparada por isenção do IPI para que seja realizado o protocolo do requerimento de isenção do ICMS.

Os documentos necessários para o protocolo do pedido de isenção de ICMS segundo as informações contidas no site do SEFAZ-RS são os seguintes: formulário de requerimento dirigido à Receita Estadual do Rio Grande do Sul assinado pelo portador de deficiência ou por intermédio de seu representante legal (DOC P); documento de identidade do portador de deficiência ou equivalente (DOC B); documento que comprove a representação legal, se for o caso (DOC C); documento de identidade do representante legal, se for o caso (DOC D); autorização de isenção de IPI válida (DOC O); comprovação de disponibilidade financeira ou patrimonial do portador de deficiência, ou autista, ou de parentes em primeiro grau em linha reta ou em segundo grau em linha colateral, cônjuge ou companheiro em união estável, ou, ainda, de seu representante legal, suficiente para fazer frente aos gastos com a aquisição e a manutenção do veículo a ser adquirido, mediante apresentação da Declaração de Ajuste Anual do Imposto de Renda

relativa ao último exercício, acompanhada do Recibo de Entrega, ou, na falta desta, de outro documento comprobatório de renda (DOC Q); Cópia de Carteira Nacional de Habilitação (CNH) do beneficiário da isenção, caso ele seja condutor do veículo (DOC G); identificação dos condutores autorizados conforme modelo emitido pela SEFAZ-RS (DOC R); cópia das CNH dos condutores identificados (DOC I); Laudo de avaliação emitido pelo DETRAN caso o portador de deficiência seja condutor (DOC S); Laudo de avaliação apresentado à RFB (DOC J) e laudo de avaliação conforme Anexos III e IV se o portador de deficiência não for condutor (DOC T); comprovante de regularidade fiscal relativa aos tributos e contribuições administrados pela SEFAZ-RS (DOC U) e comprovante de residência naquele estado (DOC V).

Pretende-se, portanto, simplificar o processo de isenção dos três tributos, conectando os diferentes órgãos, interligando as informações e eliminando exigência de documentos que atestem a mesma informação.

3. METODOLOGIA

Este é um trabalho de pesquisa descritiva onde foi utilizado o método qualitativo, fazendo a análise documental da legislação, e observação ao processo, para sugestão de melhoria ao sistema. A primeira parte do trabalho foi descrever como atualmente são protocolados e processados os pedidos de isenção nos postos de atendimento da RFB e nos postos de atendimento da SEFAZ-RS, assim como nas agências do Banco do Brasil. Na segunda parte foi discutida e apresentada uma proposta do que poderia ser feito para tornar o sistema integrado e facilitado do ponto de vista do usuário, sendo esta proposta apresentada a um grupo focal, os alunos da disciplina de Administração da Inovação em Processos do curso de mestrado em Gestão de Organizações Públicas da Universidade Federal de Santa Maria. Eles fizeram comentários e aprovaram o modelo proposto a seguir. A apresentação realizada para o grupo focal pode ser conferida no apêndice A.

4. ANÁLISE E DISCUSSÃO DOS RESULTADOS

4.1 Descrição do protocolo atual

Hoje o deficiente ou seu representante legal deve fazer o protocolo de seu pedido de isenção de IPI e IOF presencialmente em um posto de atendimento da Receita Federal do Brasil. O atendimento pode ser agendado para o dia seguinte através do site da Receita na internet ou através do telefone ou o requerente pode retirar senha para ser atendido no mesmo dia no balcão de recepção se houver disponibilidade de senhas.

Durante o atendimento o atendente faz uma pré-análise da documentação apresentada, de forma a auxiliar o requerente em seu pleito. Depois dessa análise, os documentos são digitalizados, são formalizados dois processos digitais, um para cada tributo, e estes são enviados eletronicamente para serem analisados pelo setor competente. O setor competente então pode indeferir os pedidos, intimar o requerente a trazer nova documentação ou deferir os pedidos. Nos dois primeiros casos a comunicação é realizada via Aviso de Recebimento (AR), no caso de deferimento da solicitação o setor responsável entra em contato com o requerente através de telefone, para que ele venha até o CAC novamente, assine o termo de ciência e retire o documento pessoalmente.

A documentação que o requerente trouxe em resposta à intimação deve também ser digitalizada por um atendente do CAC e juntada ao processo já formalizado. Caso um dos pedidos tenha sido indeferido e o requerente queira manifestar-se contra essa decisão ele deve protocolar também no CAC uma

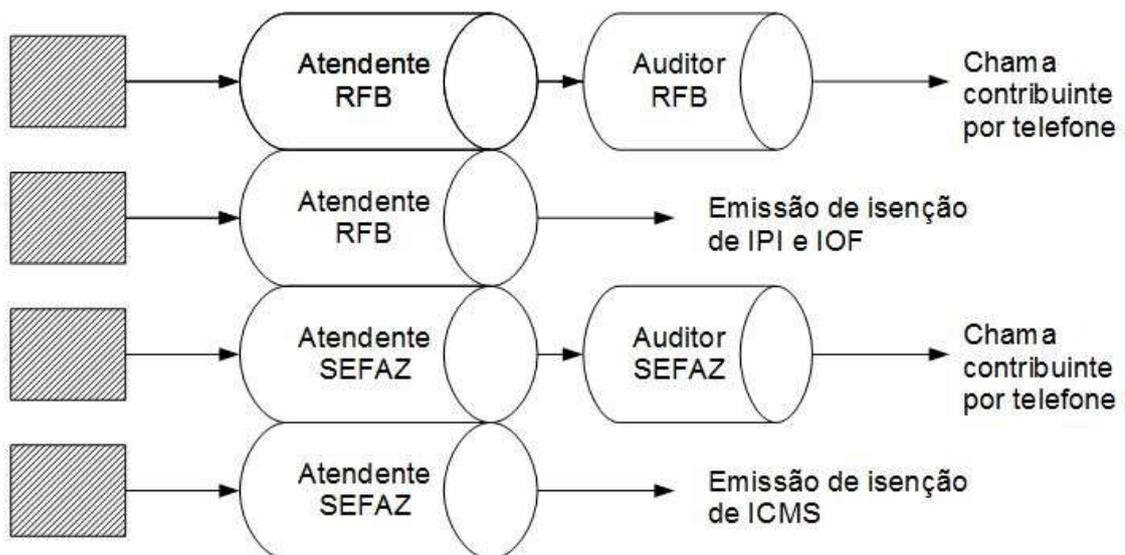
manifestação de inconformidade, cujos documentos também serão digitalizados, formalizados em um processo diferente e enviados eletronicamente para o setor competente, diverso do anterior.

Uma vez que já está em funcionamento o Sistema de Concessão Eletrônica de Isenção de IPI e IOF (SISEN) – Módulo Taxista espera-se que seja questão de tempo até que todos os procedimentos descritos acima possam ser realizados dentro do SISEN em um módulo destinado a IPI/deficientes – protocolo, IPI/deficientes – resposta à intimação e IPI/deficiente – manifestação de inconformidade, assim como existirá o IOF/deficientes, de forma que o SISEN torne-se uma plataforma unificada de controle de concessão de benefícios fiscais.

Após o deferimento do pedido de isenção de IPI, o requerente deve dirigir-se ao posto de atendimento da Receita Estadual do Rio Grande do Sul para protocolar seu pedido presencialmente. O próprio site da Fazenda do RS dá o prazo para a realização do serviço após o protocolo de até 5 (cinco) dias úteis. Existem estudos no sentido de que o protocolo seja realizado através da internet, mas não há um prazo estipulado para a implementação, segundo consulta realizada ao NAVI (Núcleo de Atendimento Virtual) em 12 de setembro de 2017.

A figura 01 mostra como funciona o protocolo hoje:

Figura 01: Fluxograma do processo atual



Legendas:

 Deslocamento do cidadão

Fonte: próprios autores

4.2 Análise da documentação necessária

Analisando os documentos que devem ser apresentados na Receita Federal do Brasil e os que devem ser apresentados na Receita Estadual do RS, por se tratarem da maior semelhança na exigência de documentos formula-se a seguinte tabela:

Tabela 1.0 – Documentos necessários

Documento	Exigido na RFB	Exigido na SEFAZ-RS	Exigido por ambos órgãos e portanto em duplicidade em caso de protocolo em via única	Poderiam ser o mesmo documento com mudança na legislação
A	SIM	---	---	---
B	SIM	SIM	SIM	---
C	SIM	SIM	SIM	---
D	SIM	SIM	SIM	---
E	SIM	---		GRUPO E e Q
G	SIM	SIM	SIM	
H	SIM	---		DOC R
I	SIM	---	SIM	
J	SIM	SIM	SIM	GRUPO J, K, S e T
K	SIM	---	---	GRUPO J, K, S e T
L	SIM	---	---	
M	SIM	---	---	
N	SIM	---	---	
O	---	SIM	---	
P	---	SIM	---	
Q	---	SIM	---	GRUPO E e Q
R	---	SIM	---	DOC H
S	---	SIM	---	GRUPO J, K, S e T
T	---	SIM	---	GRUPO J, K, S e T
U	---	SIM	---	

V	---	SIM	---	
---	-----	-----	-----	--

Analisando esta tabela tem-se um total de seis documentos duplicados (a saber, DOC B, C, D, G, I e J) que devem ser digitalizados duas vezes, por funcionários públicos diferentes, gerando retrabalho. Além disso, os documentos podem ser classificados em grupos, a saber: requerimento (DOC A e DOC P), documentação de identificação (DOC B, C e D), comprovação de disponibilidade financeira (DOC E, Q), documentação relativa a condutores (DOC G, H, I e R), laudos (DOC J, K, S e T) e outros comprovantes (L, M, N, O, U e V). Dentro de alguns desses grupos existem documentos que, apesar de não serem totalmente duplicados, contém a mesma informação duas vezes, e poderiam ser eliminados em um protocolo de via única com pequenas alterações na legislação.

Para que o cidadão realize o protocolo pela internet ele deve gerar um código de acesso. Para obter tal código o cidadão teria que responder questionamentos sobre informações constantes no sistema da Receita Federal como CPF do requerente, data de nascimento, nome da mãe e número do recibo do último imposto de renda de pessoa física, como já acontece com o acesso ao e-CAC dentro do site da Receita Federal. Dessa forma o cadastro pela internet já torna dispensável os documentos de identificação.

Os documentos do grupo de comprovante de disponibilidade financeira (DOC E e Q), em caso de financiamento poderiam ser um único documento fornecido pela instituição financiadora (no nosso caso Banco do Brasil) que valesse tanto para Receita Federal quanto para Receita Estadual. O mesmo ocorre com os formulários onde são elencados os condutores autorizados, por causa da legislação existem dois formulários (DOC H e R) com igual conteúdo, apenas cabeçalho distinto uma vez que são protocolados em órgãos diferentes.

Por fim deveria haver a definição de uma série de modelos de laudos de avaliação que valessem para ambos os órgãos, de forma que o requerente deva apresentar apenas um dos laudos, conforme sua condição física/mental. A sugestão é de modelos de laudos da seguinte forma: (01) laudo para deficiente físico e/ou visual condutor a ser emitido necessariamente pelo DETRAN; (02) laudo para deficiente físico e/ou visual não-condutor; (03) laudo para deficiente mental e (04) laudo para autista.

Também existe a exigência de que o requerente deve estar amparado por isenção do IPI para que seja realizado o protocolo do requerimento de isenção do ICMS, logo não existe possibilidade do contribuinte pedir somente o ICMS, a via de protocolo passa necessariamente pelo IPI. Existe a previsão de que o sistema de protocolo do pedido de isenção de IPI/IOF e de ICMS passará a ser realizado através da internet em seus respectivos órgãos, com recursos distintos sendo utilizados para criar sistemas muitos parecidos.

4.3 Proposta de melhoria

Tudo isso corrobora a seguinte proposta: a Receita Federal e a Receita Estadual do RS (e demais Receitas Estaduais, contanto que haja estudos como esse sobre suas legislações específicas) devem firmar acordo(s) para que os pedidos de isenção de IPI, IOF e ICMS para deficientes sejam realizados em apenas um acesso do requerente ao SISEN através da internet e que as autorizações possam ser retiradas também pela internet. Nesse acordo deve estar descrita também uma alteração das legislações de forma que a documentação necessária seja mais amigável com o cidadão.

O primeiro ponto é a alteração da legislação do IOF para passar a abranger os mesmos casos da isenção de IPI e solicitar a mesma documentação, de forma que seja realizado apenas um processo dentro

da Receita, com a isenção dos dois tributos. Pois, conforme dados de 2015 da Cetip, que opera o Sistema Nacional de Gravames (SNG), o volume de financiamento sobre o total de automóveis vendidos é em torno

5

de 58% . Também se recomenda, como já citado, que seja estendida a mesma flexibilidade documental aos portadores de deficiência visual, mental e autismo em relação a sua disponibilidade financeira quando o veículo adquirido for por meio de financiamento.

O contribuinte deve, após fazer o pedido de isenção de IPI/IOF, marcar uma opção dizendo se quer também a isenção de ICMS e em qual estado da federação ele se encontra. Em seguida, se a opção foi de pedir também a isenção de ICMS, deve fazer o *upload* na documentação considerada complementar para o pedido de isenção relativo ao seu estado.

O fluxo do processo de concessão de isenção dentro do órgão não deve mudar, ele será primeiro tratado pela RFB e, se deferido, todos os documentos do processo serão enviados eletronicamente pela RFB para a Receita Estadual escolhida no momento do protocolo. Todas as comunicações com o requerente passarão a ser feitas através do SISEN, e a ciência da comunicação dar-se-á quando o requerente acessar o SISEN ou quando passados 15 dias após a liberação do resultado da análise, conforme já acontece com os protocolos do módulo taxista.

Antes de começar o protocolo, o contribuinte deve ter certidão negativa válida tanto para a Receita Federal quanto para a Receita Estadual à qual ele queira pedir isenção. A seguir ele deve obter um código de acesso. Ao obter o código de acesso passam a serem dispensados os documentos de identificação do requerente. Ao iniciar, o sistema vai tentar encontrar uma certidão negativa da RFB válida como ocorre no protocolo SISEN, dispensando que o contribuinte tenha que digitalizá-la. A seguir ele deve marcar um box (caixa) no sistema que corresponderia à Declaração de Disponibilidade Financeira ou Patrimonial, sendo esta passível de substituição por carta de aprovação de crédito, em caso de aquisição por financiamento, fornecida fisicamente para digitalização ou eletronicamente para *upload* pelo Banco do Brasil.

A seguir vem a parte relativa aos laudos, o contribuinte deve informar marcando em caixas qual o laudo disponibilizado: (01) laudo para deficiente físico e/ou visual condutor a ser emitido necessariamente pelo DETRAN; (02) laudo para deficiente físico e/ou visual não-condutor; (03) laudo para deficiente mental e (04) laudo para autista. Caso o laudo tenha sido emitido pelo DETRAN o contribuinte deve apenas informar o código chave desse laudo e o próprio sistema vai buscá-lo junto à base de dados do órgão. Nos demais casos o contribuinte deve informar o CNPJ do órgão emissor do laudo, o CPF do representante legal e o CRM dos médicos que assinaram o laudo. Além disso, será necessário que ele digitalize e faça o upload do laudo original.

Quanto aos condutores do veículo, o contribuinte deve informar o número da Carteira Nacional de Habilitação (CNH) do beneficiário da isenção, caso ele seja condutor do veículo, e dos três condutores autorizados. Essas informações serão conferidas pelo sistema no banco de dados do Registro Nacional de Carteiras de Habilitação (RENACH).

Quanto à cópia da Nota Fiscal relativa à última aquisição de veículo com isenção do IPI o contribuinte poderá apenas informar o número-chave dela, como já acontece com o protocolo realizado pelo SISEN para taxistas. Já a via da autorização de isenção de IPI anteriormente concedida e não utilizada

deverá ser digitalizada e feito o *upload*. A declaração relativa à situação do requerente junto ao Regime Geral de Previdência Social poderá ser preenchida através de um box (caixa) no sistema.

A documentação considerada complementar para o pedido de isenção do ICMS seria apenas o sistema encontrar uma certidão negativa da SEFAZ-RS e o *upload* de um comprovante de residência.

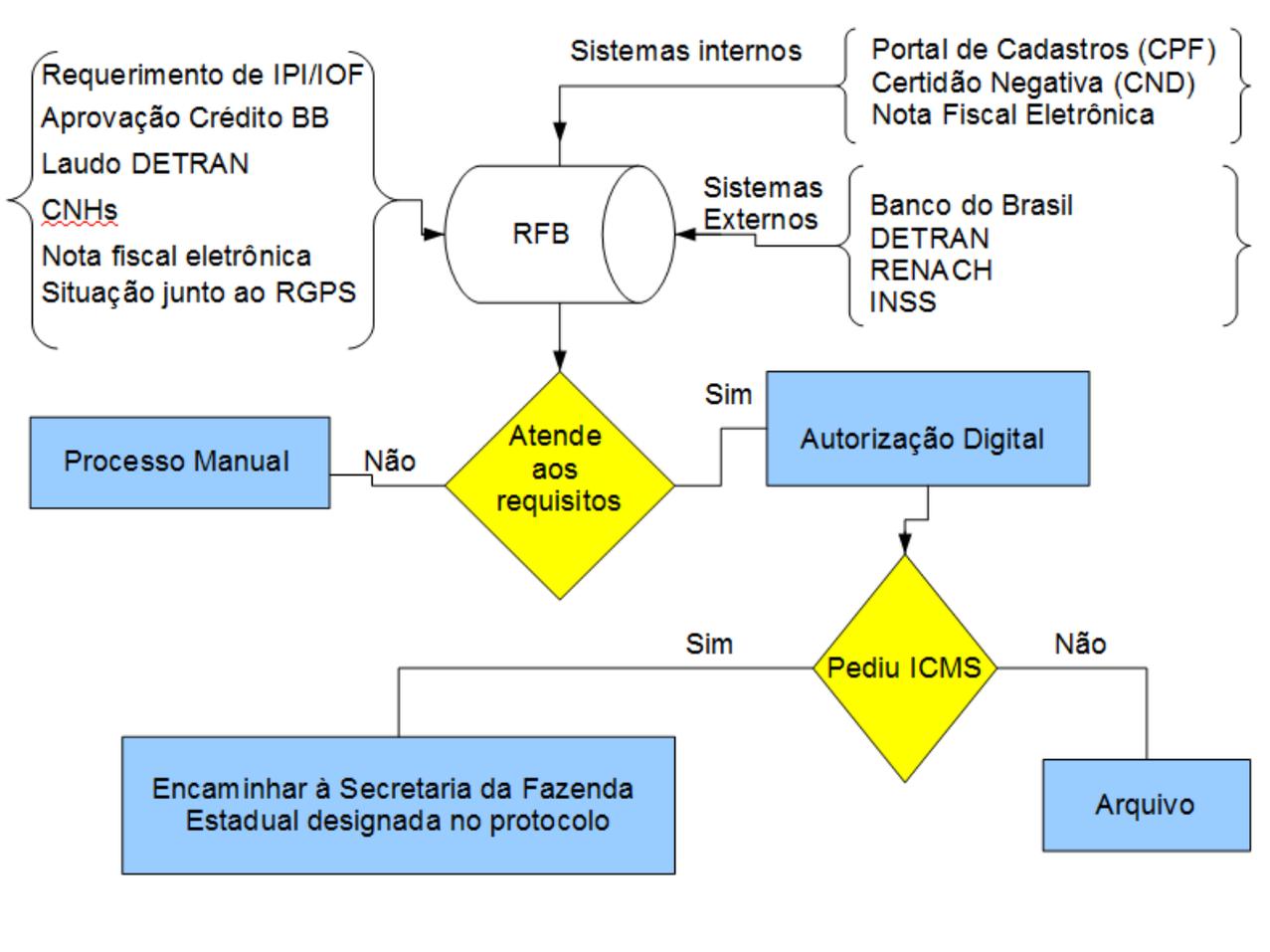
Tem-se, portanto que o requerente poderia ter que digitalizar apenas o laudo, caso ele não tenha sido emitido pelo DETRAN, a via da autorização de isenção de IPI anteriormente concedida e não utilizada, se for o caso, e o comprovante de residência, caso queria isenção de ICMS. Nos casos de laudo emitido pelo DETRAN e não havendo via de autorização não utilizada o único documento a ser digitalizado é o comprovante de residência, e caso o contribuinte queira apenas a isenção de IPI, não terá que digitalizar nenhum documento. O contribuinte ganha em comodidade, poupando-lhe ao menos quatro visitas aos postos de atendimento, muito tortuosas, se for levado em conta que são, em geral, realizadas pelo próprio deficiente ou por familiares que são responsáveis pelo cuidado desse deficiente, e os órgãos ganham com a diminuição de atendimento ao público para serviços simples como protocolo e por deixar de realizar retrabalho.

A adoção dessa proposta não altera os responsáveis pelo deferimento das isenções, apenas moderniza a forma de protocolo e aprimora os serviços prestados à sociedade, como é o propósito de ambas as administrações tributárias.

Nesse sistema os protocolos em que os dados puderem ser conferidos junto aos bancos de dados de outras instituições, ou seja, quando existe carta de aprovação de crédito emitida pelo BB, laudo emitido pelo DETRAN, as carteiras de habilitação dos condutores autorizados conferem com os dados do RENACH, a nota fiscal está no sistema e a última aquisição foi realizada a mais de 2 anos e o contribuinte não é segurado obrigatório e esta informação possa ser conferida através do cruzamento de dados com o INSS a autorização pode ser dada de forma automatizada.

A figura 02 descreve o provável fluxograma deste processo:

Figura 02: Fluxograma do novo processo



Fonte: próprios autores

4.3 Análise do Grupo Focal

O grupo focal “achou a ideia muito interessante”, principalmente pois evita o deslocamento de uma pessoa que já apresenta dificuldades de mobilidade ou seu representante para o atendimento em uma unidade da Receita Federal e da Receita Estadual, muitas vezes localizadas em outro município, e também porque libera servidores bem remunerados para exercer tarefas de maior complexidade. Foi colocado também que o fato do SISEN já estar implantado e ser um sistema recente abre maior possibilidades para que ele se expanda, utilizando até mesmo os criadores originais, abarcando as ideias propostas nesse artigo.

As dificuldades apontadas para a aplicação desse sistema são a dificuldade de mudanças de legislação que envolvam o poder Legislativo Federal, a dificuldade de comunicações com cada um dos Estados dentro da Federação e suas respectivas Secretarias da Fazenda e a dificuldade de integração dos processos de isenção. Além disso um dos participantes mencionou que esse seria um sistema inovador para que haja o reconhecimento de uma isenção e que, uma vez que hoje o interesse da Administração Federal é em arrecadar, não existiria interesse dentro das Administrações para a implantação desse sistema.

Falou-se também que fazer com que o protocolo seja digital pode também esbarrar na questão do

analfabetismo digital, uma vez que as pessoas podem ter domínio do computador e suas ferramentas. Discutiu-se então que vários dos serviços da Receita Federal já se encontram na internet, o maior exemplo deles sendo a Declaração de Imposto de Renda de Pessoa Física, que é hoje toda transmitida pelo contribuinte através da internet. A Receita Federal também trabalha com outras formas de aumentar sua capilaridade através do Autoatendimento e dos Núcleos de Apoio Fiscal (NAFs), são formas de atendimento que permite que o cidadão tenha a oportunidade de realizar serviços disponíveis na página da Receita Federal na internet sob a supervisão e orientação de facilitadores e estagiários.

O último assunto levantado na discussão do grupo focal foi a necessidade de divulgação dessas isenções, especialmente para as populações mais pobres, pensamento cristalizado na frase de um dos participantes: “as pessoas mais pobres perdem as oportunidades por simplesmente desconhecer que elas existem”.

CONCLUSÕES E RECOMENDAÇÕES

Conclui-se através deste estudo que existem melhorias que poderiam ser implementadas no protocolo de pedidos de isenção de IPI, ICMS e IOF para deficientes físicos/visuais, deficientes mentais e autistas através da coordenação entre Receita Federal do Brasil e Receita Estadual do Rio Grande do Sul, fazendo com que ambos os protocolos possam ser realizados em via única através da internet, com menor quantidade de documentos do que hoje são necessários, tornando o pedido mais cômodo para o contribuinte e diminuindo a quantidade de atendimentos presenciais. Também o processo pode ser facilitado quando o veículo adquirido for objeto de financiamento junto ao Banco do Brasil, no que cabe a isenção do IOF.

Sugerem-se entrevistas com os criadores do SISEN para avaliar a possibilidade de implementação do processo e, caso o processo seja implantado, a avaliação da satisfação dos usuários sobre o processo como um todo, por ocasião de seu encaminhamento, antes e após a implantação do serviço.

Recomenda-se este estudo seja estendido para as Receitas Estaduais dos demais estados da federação, de forma que o contribuinte de qualquer dos estados possa realizar o protocolo em via única.

REFERÊNCIAS

BAREJ, A. Disponível em << <http://www.publicfinance.co.uk/news/2017/03/automation-threatens-public-sector-jobs-says-pwc>>> acessado em 06 de novembro de 2017

BRASIL. **Lei 8.383 de 12 de dezembro 1991**. Institui a Unidade Fiscal de Referência, altera a legislação do imposto de renda e dá outras providências. Disponível em <<http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/leis/L8383compilado.htm>> acessado em 15/09/2017.

BRASIL. **Lei nº 8.989, de 24 de fevereiro de 1995**. Dispõe sobre a Isenção do Imposto sobre Produtos Industrializados - IPI, na aquisição de automóveis para utilização no transporte autônomo de passageiros, bem como por pessoas portadoras de deficiência física, e dá outras providências. Disponível em <<http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/leis/L8989compilado.htm>> acessado em 14/09/2017.

CARON, A. [et al.]. **Inovações sociais**. Curitiba: SESI/SENAI/IEL/UNIDUS, 2007.

CAVALCANTE, P. [et al] (Org). **Inovação no setor público**: teoria, tendências e casos no Brasil. Brasília: Enap: Ipea, 2017

KOTLER, Philip. **Marketing essencial**: conceitos, estratégias e casos. 2 ed. São Paulo: Prentice Hall, 2005.

Ministério da Fazenda. Secretaria da Receita Federal do Brasil. **Mapa Estratégico da Receita Federal do Brasil 2012-2015**. Brasília, 2012c. Disponível em <<http://www.receita.fazenda.gov.br/aceso_a_informacao/institucional/estrutura_organizacional/arquivos_e_imagens/mapa_estrategico.png/view>> acessado em 19 de julho de 2017.

Ministério da Fazenda. Secretaria da Receita Federal do Brasil. **Mapa Estratégico da Receita Federal do Brasil 2016-2019**. Brasília, 2016c. Disponível em <<http://idg.receita.fazenda.gov.br/sobre/institucional/estrutura-organizacional/arquivos-e-imagens/rfb-mapa-estrategico-2016-2019_com-descritivos_v_4.pdf/view>> acessado em 30 de maio de 2017.

RIO GRANDE DO SUL. **Decreto nº 37.699 de 26 de agosto de 1997**. Aprova o Regulamento do Imposto sobre Operações Relativas à Circulação de Mercadorias e sobre Prestações de Serviços de Transporte Interestadual e Intermunicipal e de Comunicação (RICMS). Disponível em <<[Secretaria da Fazenda do Estado do Rio Grande do Sul. Planejamento Estratégico. Disponível em <<<http://www.fazenda.rs.gov.br/conteudo/1044/planejamento-estrategico>>> acessado em 07 de julho de 2017.](http://www.legislacao.sefaz.rs.gov.br/Site/Document.aspx?inpKey=109362&inpCodDispositivo=&inpDsKeywords=>> acessado em 17/10/2017.</p></div><div data-bbox=)

SCHUMPETER, J. A. **Theory of Economic Development**. Cambridge: Harvard University Press, 1934.

WINSTON, C. **Government failure versus market failure**: microeconomics policy research and government performance. Brookings Institution Press, 2006.