



## **Receita Estadual disponibiliza protocolo eletrônico e avança na prestação de serviços digitais aos contribuintes**

A Receita Estadual concluiu mais um importante avanço na prestação de serviços digitais aos contribuintes. Trata-se do lançamento do Protocolo Eletrônico, disponível desde a última quarta-feira (6/5) no Portal e-CAC (<https://www.sefaz.rs.gov.br/Receita/PortaleCAC.aspx>). Por meio da ferramenta, os usuários podem solicitar uma série de novos serviços de maneira totalmente digital, sem a necessidade de deslocamento até uma unidade da Instituição. A solução foi desenvolvida no âmbito da agenda Receita 2030, que consiste em 30 iniciativas para modernização da administração tributária gaúcha.

Para Ricardo Neves Pereira, subsecretário da Receita Estadual, a novidade representa um novo patamar na relação do fisco com os contribuintes, sendo um salto de qualidade e agilidade na prestação dos serviços incluídos no Protocolo Eletrônico, que antes ocorriam apenas de forma presencial. *“O lançamento do Protocolo Eletrônico vai ao encontro de diversas outras melhorias que temos implementado no atendimento, como por exemplo a centralização, a especialização e a automatização de processos. Além disso, é fundamental no atual contexto de pandemia e distanciamento social”*, destaca.

A utilização é bastante simples, bastando que o contribuinte faça login no e-CAC e, na aba “Meus Serviços”, selecione o item “Protocolo Eletrônico – Novo Protocolo Eletrônico”. Os novos serviços disponíveis digitalmente no Protocolo Eletrônico são:

- Alterações Cadastrais (Capital Social, Natureza Jurídica, QSA e Razão Social);
- Cumprimento de Intimação;
- Impugnação a Lançamento Tributário;
- Contestação à Negativa de Recebimento de Denúncia Espontânea;
- Demais Petições e Respostas a Intimações em 1ª Instância ou TARF;
- Recursos ao TARF;
- Termo de Acordo de Transferência de Saldo Credor – Assinatura do Termo;
- Solicitação de Adesão ao Crédito Presumido do Setor Calçadista e Artefatos de Couro (Art. 32, CLXXXII, do Regulamento do ICMS).

O andamento das demandas também pode ser acompanhado em tempo real pelo usuário, no item “Protocolo Eletrônico – Acompanhamento”. Segundo Rachel Krug Einsfeld, chefe da Seção de Coordenação do Atendimento da Receita Estadual, novos serviços seguirão sendo incluídos gradualmente na ferramenta. *“O objetivo é simplificar e facilitar ao máximo o atendimento das necessidades dos contribuintes. Também estamos desenvolvendo uma solução que irá permitir o uso para Pessoas Físicas, visto que inicialmente o Protocolo Eletrônico é aplicável somente para Pessoas Jurídicas”*, salienta.

### **Saiba mais sobre o Protocolo Eletrônico**

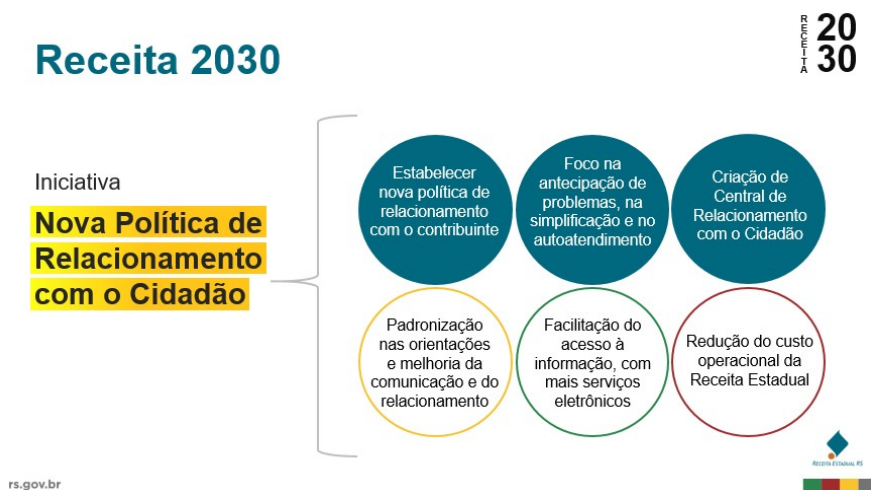
- O Protocolo Eletrônico pode ser encaminhado por quem possui vínculo no Cadastro da Receita Estadual ativo com o contribuinte.

- Os serviços disponibilizados via Protocolo Eletrônico possuem características diferentes, sendo que em alguns casos os documentos encaminhados necessitam de assinatura com certificado digital. As informações sobre os serviços, os prazos e os formulários a serem utilizados, quando for o caso, deverão ser consultados na Carta de Serviços, disponível no site da Receita Estadual.
- Os documentos que exigem assinatura poderão ser assinados dentro do próprio protocolo eletrônico no e-CAC (somente em extensão PDF) ou poderão ser previamente assinados e incluídos no Protocolo Eletrônico com a extensão P7S (neste caso, os documentos podem ser em formato PDF ou Excel).

## Receita 2030 e Nova Política de Relacionamento com o Cidadão

A agenda Receita 2030 consiste em 30 iniciativas propostas pela Receita Estadual para modernizar a administração tributária gaúcha. Os principais focos são promover a transformação digital do fisco, a simplificação extrema das obrigações dos contribuintes, a melhoria do ambiente de negócios, o desenvolvimento econômico e a otimização das receitas estaduais.

Uma das medidas estabelecidas é a Nova Política de Relacionamento com o Cidadão, que visa quebrar paradigmas na relação com o contribuinte, tendo como focos a antecipação de problemas, a simplificação e o autoatendimento. Com isso, espera-se incrementar a padronização e a qualidade das orientações, melhorar o relacionamento e a comunicação e facilitar o acesso à informação. Além disso, muitas das outras 30 iniciativas estão relacionadas a esses conceitos, como por exemplo o “Diálogo Fisco-Contribuinte”, que visa criar canais permanentes de integração e contato entre as partes, e a “Obrigação Fiscal Única”, que busca estabelecer a emissão do Documento Fiscal Eletrônico como única obrigação fiscal do contribuinte.



## Outras Ações no Atendimento e Relacionamento

Os avanços mais recentes estão relacionados a fatores como simplificação de obrigações tributárias, incremento da oferta de serviços digitais, agilidade no atendimento das demandas e evolução do relacionamento entre as partes por meio do diálogo, da transparência e da inovação. Tudo isso de



maneira concomitante a um novo modelo de trabalho nos processos internos, com centralização e especialização das atividades, gerando mais padronização, qualidade, agilidade e transparência.

Ao longo de 2019, por exemplo, a Receita Estadual passou a realizar a baixa automática da Inscrição Estadual quando é efetuado o encerramento na Receita Federal, sem que o contribuinte precise solicitar o procedimento. O prazo para inscrições de empresas foi reduzido, passando de cinco para apenas dois dias úteis. Já o prazo de avaliação da Declaração do ITCD caiu de 30 para 10 dias, agilizando o processo de apuração do imposto aplicável a heranças e doações. Foram implementadas ainda melhorias nos serviços existentes, como o aumento no prazo para retificação de GIA via Programa (de 2 para 13 meses), a solicitação de alteração de endereço vinculada à REDESIM (no mesmo município ou em outro município do RS) e a desburocratização da liberação de sistema especial de pagamento para os transportadores de cargas, um pleito antigo do setor de transportes.

A migração dos serviços presenciais para o mundo digital também vinha evoluindo gradualmente, tanto para as Pessoas Jurídicas, no e-CAC, quanto para as Pessoas Físicas, no site da Receita Estadual. Agora, com a implementação do Protocolo Eletrônico, fica estabelecido um novo padrão nas relações, primeiramente abrangendo as Pessoas Jurídicas.

Paralelamente, o relacionamento com a sociedade foi incrementado, como por exemplo com a criação e a melhoria de aplicativos que estimulam a cidadania fiscal. O aplicativo do Programa Nota Fiscal Gaúcha agora disponibiliza o cadastramento de usuário, que antes era possível apenas via site, e também passou a oferecer o serviço de "Reclamação de Nota" e uma nova modalidade de premiação instantânea para os participantes (Receita da Sorte). Outra iniciativa de sucesso foi a criação do aplicativo Menor Preço Nota Gaúcha, que proporciona economia aos cidadãos por meio da comparação de preços atualizados em tempo real toda vez que um estabelecimento realiza uma venda a varejo com indicação do CPF no estado. Além disso, o Receita Dados, portal de transparência da Receita Estadual, vem publicando cada vez mais informações econômico-fiscais do Rio Grande do Sul, inclusive com boletins sobre os impactos da Covid-19 na economia.

Por fim, no âmbito interno, a Receita Estadual passa por uma profunda modernização em seus processos. No tocante ao atendimento, foram criadas diversas Centrais de Serviços Compartilhados, bem como medidas de inovação, especialização e automatização das tarefas, sempre visando ao incremento da eficiência e da qualidade dos serviços prestados à sociedade gaúcha.