

Receita usará mais ferramentas digitais para se comunicar melhor com contribuinte

26/12/2011 - A Receita Federal pretende melhorar a comunicação com os contribuintes e planeja usar mais o SMS (serviço de mensagens curtas, conhecidas como torpedos, oferecido pelas empresas de telefonia celular) nessa estratégia. Por segurança, o Fisco não encaminha mensagens por e-mail, mas criou uma caixa postal que permite a todos os contribuintes pessoas físicas, ler, na página da própria Receita, mensagens pessoais armazenadas nos computadores do órgão.

[Siga a SECTAM no Twitter!](#)

O SMS será usado apenas para avisar ao contribuinte dizendo que existe mensagem em sua caixa postal. Nenhuma outra informação será enviada ao telefone. Atualmente, a Receita usa o SMS para comunicar a liberação da restituição do Imposto de Renda Pessoa Física.

Para ter acesso ao serviço no Centro Virtual de Atendimento da Receita (e-CAC), é preciso ter certificado digital ou requerer um código fornecido pelo órgão fiscal. Em alguns casos, o acesso aos comunicados é permitido apenas a quem tem o certificado digital.

"Todas as vezes que forem colocadas informações novas na caixa postal, vamos mandar uma mensagem via SMS para o telefone do contribuinte. Ele saberá que tem uma nova correspondência e entrará no ambiente, verá o teor da mensagem e se existe necessidade de prestar algum tipo de informação", diz o subsecretário de Arrecadação e Atendimento da Receita Federal, Carlos Roberto Occaso. Ele garante que o uso da caixa postal do Fisco é um canal seguro.

O objetivo da Receita, com a adoção de ferramentas digitais como o SMS, é melhorar a comunicação entre o contribuinte e o Fisco e estimular o uso da caixa postal, destaca a coordenadora-geral de Atendimento e Educação Fiscal, Maria Helena Cotta Cardozo, que integra a equipe de Occaso. "No sistema de autorregularização de malha, se o contribuinte tiver que fornecer algum documento adicional à Receita, ele será solicitado por intermédio da caixa postal. Os contribuintes precisam se acostumar a entrar nessa caixa postal para ver se há correspondência", diz Maria Helena.

As novidades indicam mudança de postura da Receita Federal, por meio da educação fiscal e com ênfase mais na prevenção do que na correção, ressalta Maria Helena, ao lembrar que o próprio modelo dos sistemas era voltado mais para rotinas desse tipo, para tratar de correções. "A ideia é 'bombardear' o contribuinte com informações, no bom sentido, a fim que ele tenha cada vez menos possibilidade de errar e ficar irregular." Quando ocorrer algum erro, ele será facilmente comunicado e será viabilizada a melhor forma de fazer a autoregularização", explicou.

De acordo com Maria Helena, atuar preventivamente é muito melhor do que corrigir posteriormente. Para ela, aqui vale uma antiga máxima: "é melhor prevenir do que remediar". Além disso, o trabalho preventivo é mais barato para o Fisco e representa uma postura "mais simpática". "Fica cada vez mais patente que este é o caminho. O contribuinte responde muito bem a tudo isso", acrescenta.

Para reforçar suas palavras, Maria Helena citou um erro que era muito comum, levava as declarações à malha fina e agora não existe mais, pois o contribuinte descobriu como resolvê-lo: a ausência de informações sobre os rendimentos dos dependentes na declaração. "Ele [contribuinte] não sabia o motivo, e isso gerava uma série de consequências. Uma vez descoberto o erro, o contribuinte passou a adicionar as informações e houve a redução na malha também por esse motivo."

Fonte: Agência Brasil, por Daniel Lima (Edição: Nádia Franco)