



SEMINÁRIO NACIONAL DE COBRANÇA E RECUPERAÇÃO DE CRÉDITOS DA FAZENDA PÚBLICA

PAINEL 4 – O uso de plataformas para o gerenciamento da cobrança e cobrança massificada

Leopoldino Silva Gomes de Mello

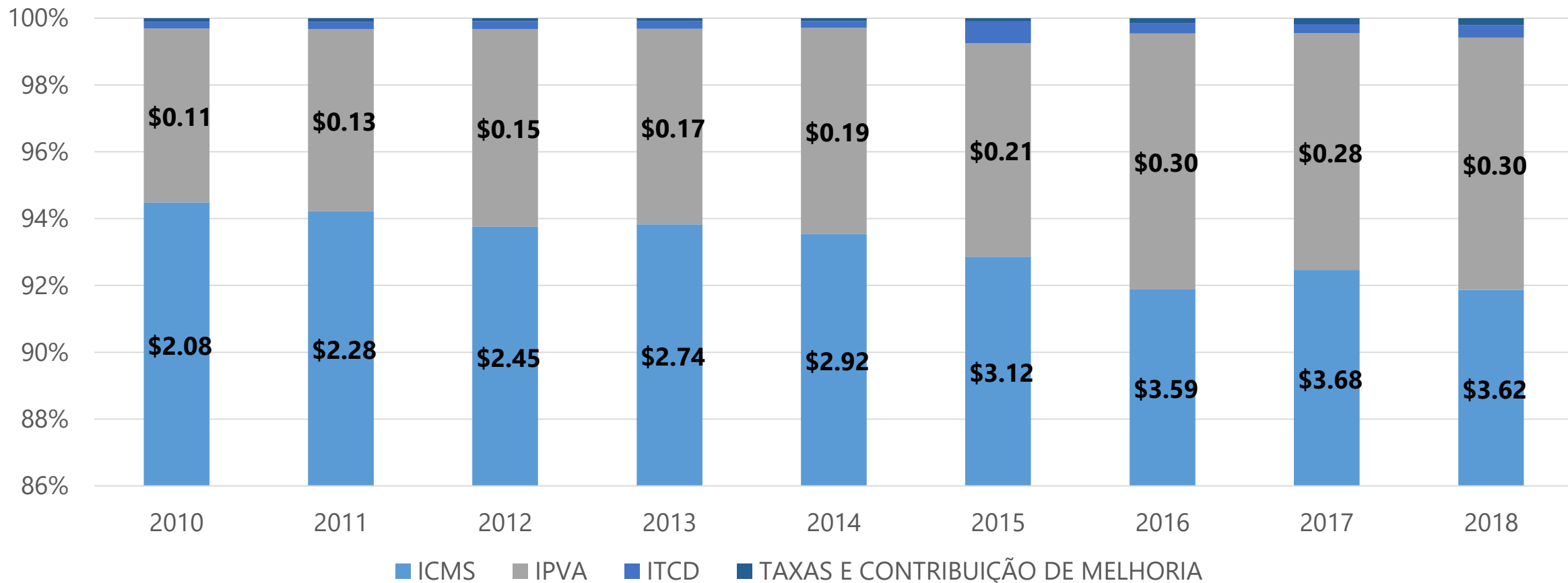
Superintendente de Crédito Tributário, Cadastro e Articulação Regional

Dezembro de 2018

- 1. Arrecadação do Estado de Alagoas**
- 2. Histórico de Cobrança do Estado**
- 3. Desafio de Implantação do Novo Modelo de Cobrança**
- 4. Principais Estratégias de Cobrança**
 - i. Central de Cobrança**
 - ii. Cobrança Massiva**
 - Plataforma Multicanal de Cobrança Administrativa – Ilhasoft**
- 5. Novo Modelo de Cobrança com Plataforma Multicanal**

- 1. Arrecadação do Estado de Alagoas**
2. Histórico de Cobrança do Estado
3. Desafio de Implantação do Novo Modelo de Cobrança
4. Principais Estratégias de Cobrança
 - i. Central de Cobrança
 - ii. Cobrança Massiva
 - Plataforma Multicanal de Cobrança Administrativa – Ilhasoft
5. Novo Modelo de Cobrança com Plataforma Multicanal

Arrecadação do Estado de Alagoas



Fonte: Superintendência de Crédito Tributário, Cadastro e Articulação Regional. Secretaria de Estado da Fazenda de Alagoas (SEFAZ/AL). Nota: (*) exercício ainda não finalizado.

1. Arrecadação do Estado de Alagoas
- 2. Histórico de Cobrança do Estado**
3. Desafio de Implantação do Novo Modelo de Cobrança
4. Principais Estratégias de Cobrança
 - i. Central de Cobrança
 - ii. Cobrança Massiva
 - Plataforma Multicanal de Cobrança Administrativa – Ilhasoft
5. Novo Modelo de Cobrança com Plataforma Multicanal

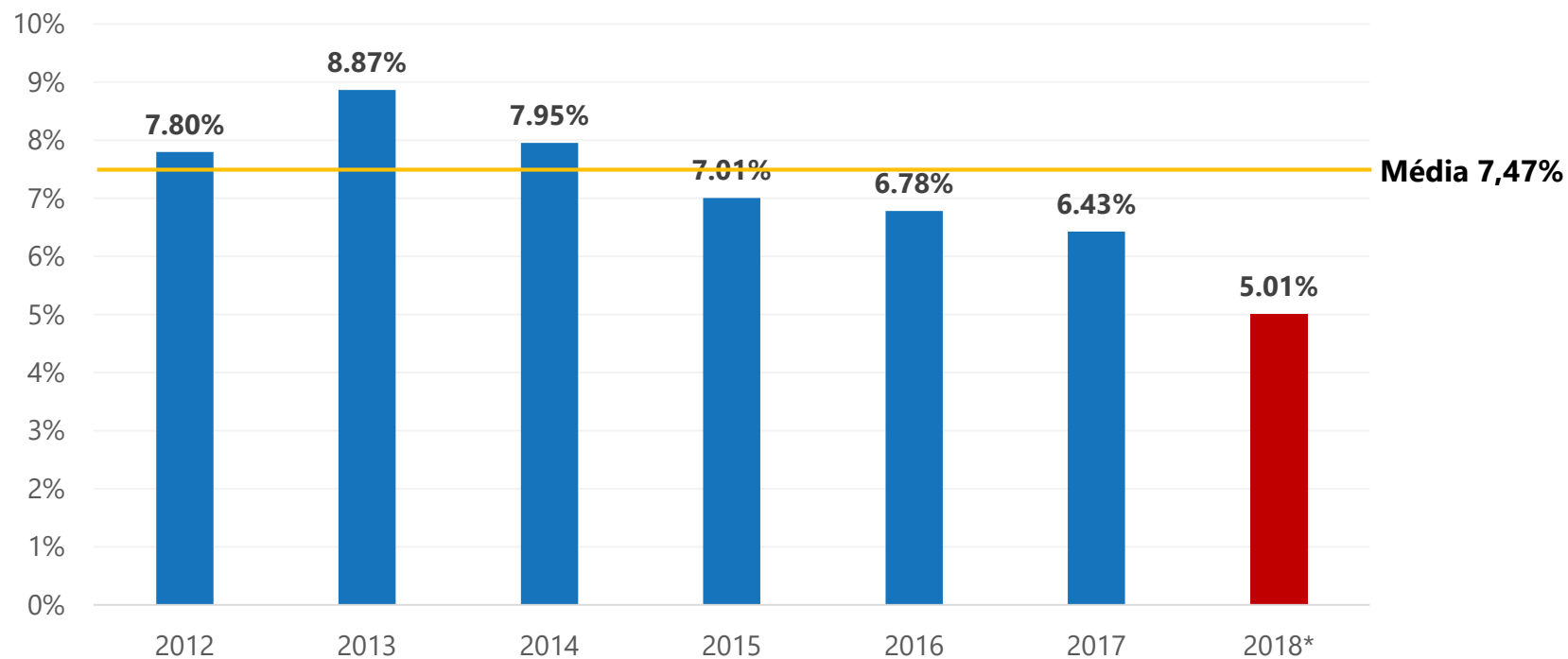
Histórico da Cobrança do ICMS no Estado de Alagoas

- ❖ Não havia cobrança ativa dos contribuintes do Estado;
 - ❖ Recuperações de Crédito Tributário baseadas em autorregularização.
- ❖ Dificuldade de entrega na área de tecnologia;
 - ❖ Sistema de Cobrança;
 - ❖ Sistema de Parcelamento;
- ❖ Base de contribuintes muito extensa;
 - ❖ IPVA – 654.000
 - ❖ ICMS – Mais de 100.000
- ❖ Ausência de réguas de cobrança e metodologia.



Histórico da Cobrança do ICMS no Estado de Alagoas

Índice de Inadimplência (% a.m)



Fonte: Superintendência de Crédito Tributário, Cadastro e Articulação Regional. Secretaria de Estado da Fazenda de Alagoas (SEFAZ/AL). Nota: (*) exercício ainda não finalizado.

Entre os anos de 2012 e 2017, a média do Índice de Inadimplência do ICMS normal da SEFAZ foi de 7,47% com desvio-padrão (σ) de 1,34%.

Em 2018, a partir do Novo Modelo de Cobrança, a média mensal caiu para 5,01% com σ de 0,33%.



Agenda

1. Arrecadação do Estado de Alagoas
2. Histórico de Cobrança do Estado
- 3. Desafio de Implantação do Novo Modelo de Cobrança**
4. Principais Estratégias de Cobrança
 - i. Central de Cobrança
 - ii. Cobrança Massiva
 - Plataforma Multicanal de Cobrança Administrativa – Ilhasoft
5. Novo Modelo de Cobrança com Plataforma Multicanal

Do que não vamos falar...

MONITORAMENTO ESPECIAL

RELATÓRIO DE RESULTADOS
MAI/2018 – AGO/2018



SEFAZ/AL
PLANEJAMENTO 2018
ESTRATÉGICO 2021



Contribuintes que representam mais de 80% da arrecadação do ICMS.

**Secretaria de Estado
da Fazenda de Alagoas**

Desafios para Implantação do Novo Modelo de Cobrança

- ❖ Aproximar-se do fato gerador;
- ❖ Baixo efetivo de servidores;
- ❖ Tecnologia;
- ❖ Metodologia/*Framework*;
- ❖ Capacitação de equipe para Central de Cobrança;
- ❖ Ciclos curtos de entrega de resultados.



GESTÃO DAS POLÍTICAS TRIBUTÁRIAS

REALIZAR ESTUDOS
ECONÔMICO-
TRIBUTÁRIOS

CONCEDER REGIMES
ESPECIAIS E INCENTIVOS
TRIBUTÁRIOS

MONITORAR REGIMES
ESPECIAIS E INCENTIVOS
TRIBUTÁRIOS

GESTÃO DO CRÉDITO TRIBUTÁRIO

GERIR A ARRECADAÇÃO

CONTROLAR O CUMPRIMENTO
DAS OBRIGAÇÕES ACESSÓRIAS

GERIR CRÉDITOS
DO IPVA E DO ITCMD

ATUAR NA GARANTIA DO CRÉDITO

GERIR RESTITUIÇÃO E COMPENSAÇÃO

GERIR CADASTRO TRIBUTÁRIO

PRESTAR ORIENTAÇÃO E ATENDIMENTO AO CONTRIBUINTE

REALIZAR A
COBRANÇA
ADMINIS-
TRATIVA

SUBSIDIAR A
INSCRIÇÃO E A
COBRANÇA
DA DÍVIDA
ATIVA

FISCALIZAÇÃO E COMBATE A ILÍCITOS

REALIZAR O
MONITORAMENTO
E A SELEÇÃO DE
CONTRIBUINTE

PROMOVER A
AUTORREGULARIZAÇÃ
O

DISTRIBUIR, EXECUTAR
E AVALIAR AS AÇÕES
DE FISCALIZAÇÃO

CONTROLAR MERCADORIAS EM TRÂNSITO

GARANTIR A PRESENÇA FISCAL

PREVENÇÃO E SOLUÇÃO DE LITÍGIO TRIBUTÁRIO

FORMULAR ATOS
INTERPRETATIVOS E
NORMATIVOS

JULGAR RECURSOS
ADMINISTRATIVOS EM 1ª
INSTÂNCIA

JULGAR RECURSOS
ADMINISTRATIVOS EM 2ª
INSTÂNCIA

GESTÃO DO CRÉDITO TRIBUTÁRIO

GERIR A ARRECADAÇÃO

CONTROLAR O CUMPRIMENTO DAS OBRIGAÇÕES
ACESSÓRIAS

GERIR CRÉDITOS
DO IPVA E DO ITCD

REALIZAR A COBRANÇA
ADMINISTRATIVA

SUBSIDIAR A
INSCRIÇÃO E A
COBRANÇA
DA DÍVIDA ATIVA

ATUAR NA GARANTIA DO CRÉDITO

GERIR RESTITUIÇÃO E COMPENSAÇÃO

GERIR CADASTRO TRIBUTÁRIO

PRESTAR ORIENTAÇÃO E ATENDIMENTO AO CONTRIBUINTE



Agenda

1. Arrecadação do Estado de Alagoas
2. Histórico de Cobrança do Estado
3. Desafio de Implantação do Novo Modelo de Cobrança
- 4. Principais Estratégias de Cobrança**
 - i. Central de Cobrança
 - ii. Cobrança Massiva
 - Plataforma Multicanal de Cobrança Administrativa – Ilhasoft
5. Novo Modelo de Cobrança com Plataforma Multicanal

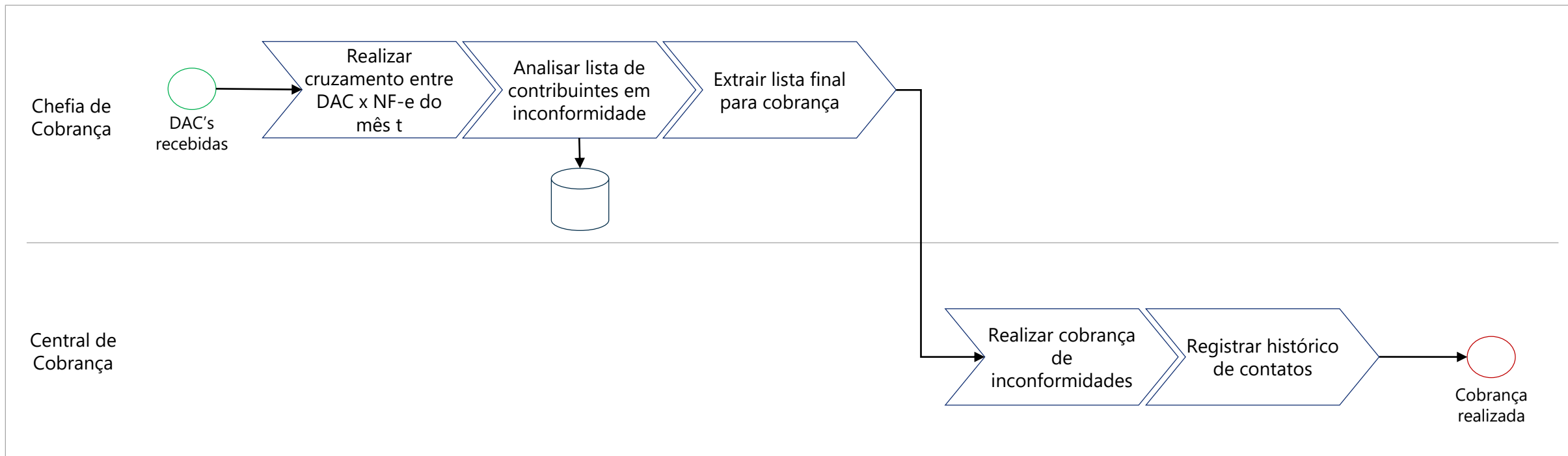
Central de Cobrança

Hipóteses

- ❖ Equipe *full time* dedicada as atividades de cobrança;
- ❖ Especialização;
- ❖ Implementação de régua de cobrança.



Central de Cobrança: fluxo de funcionamento



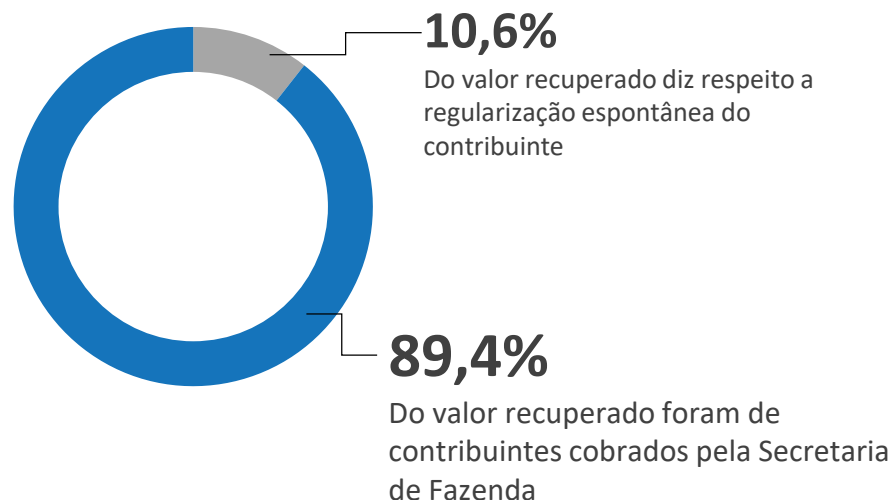
O RESULTADO GLOBAL

R\$ 2.057.993,52

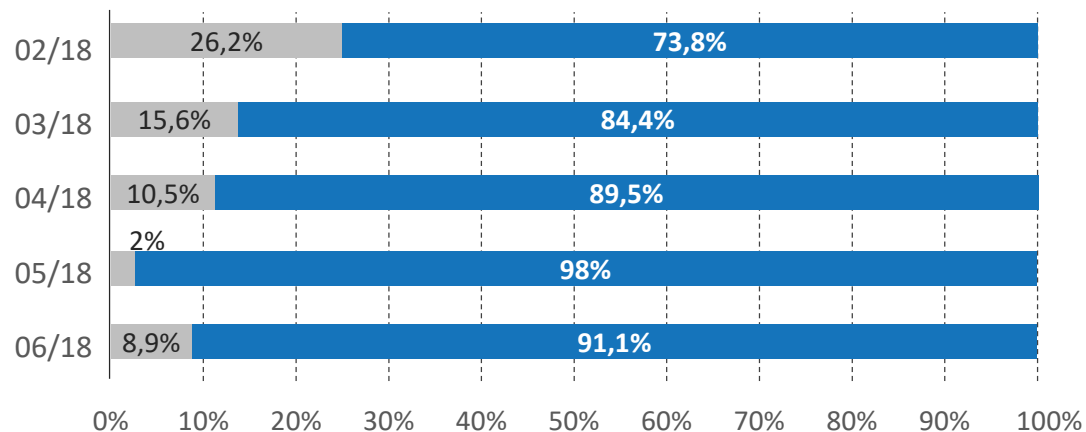
É o valor recuperado total no período, ou seja, engloba tanto o resultado das ações de cobrança quanto contribuintes que se regularizaram espontaneamente.

RECUPERAÇÃO DA COBRANÇA X RECUPERAÇÃO ESPONTÂNEA

As ações de cobrança foram responsáveis por **89,4%** do valor recuperado no período, totalizando **R\$ 1.839.126,35**



A seguir apresentamos o resultado mensal da composição do valor recuperado total.



Novo Modelo de Cobrança: primeiros resultados

CONTRIBUENTES COBRADOS

Representatividade, **em quantidade**, dos contribuintes cobrados no período

54%

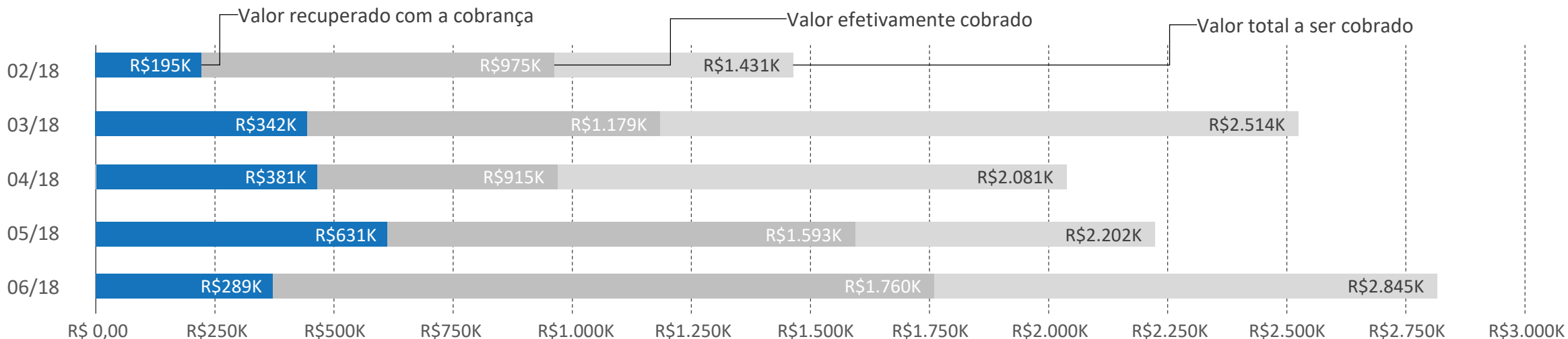
Representatividade, **em valor**, dos contribuintes cobrados no período

58%

Mês	Qtde. a ser cobrado	Qtde. cobrado	Representatividade
TOTAL	857	459	54%

Mês	Valor a ser cobrado	Valor cobrado	Representatividade
TOTAL	R\$11.075.506,96	R\$6.424.216,03	58%

RESUMO DOS RESULTADOS



Cobrança Massificada

Hipóteses

- ❖ Queda do número de servidores no médio prazo;
- ❖ Aumentar amplitude da cobrança promovendo justiça tributária;
- ❖ Fomentar uso de tecnologia para viabilizar operação.



Plataforma Multicanal de Cobrança Administrativa

Plataforma Multicanal de Cobrança Administrativa

Funcionalidades

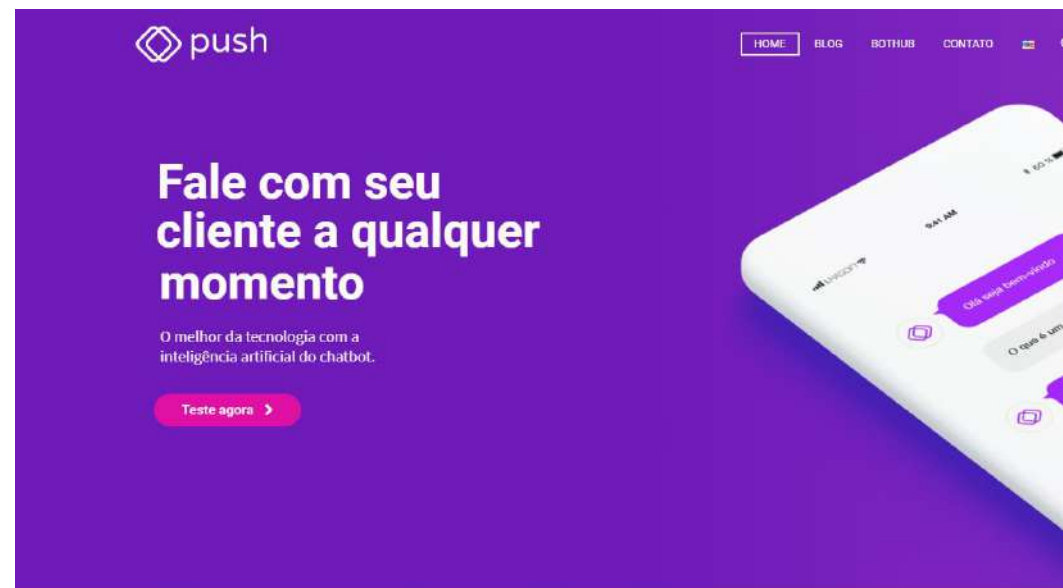
- ❖ Comunicação via mensagem de texto
 - ❖ Whatsapp, SMS, Facebook Messenger
- ❖ Mensagem de áudio
- ❖ URA
- ❖ Integração entre a plataforma e atendimento presencial
- ❖ Chatbot receptivo
- ❖ O Push utiliza a IA Hub que mira em aprendizado para idiomas secundários.



Plataforma Multicanal de Cobrança Administrativa

Baixo Custo

- ❖ Plataformas padrão de Inteligência Artificial (IA) são muito custosas, pois os pagamentos são realizados por transação;
- ❖ Pelo Push o custo é calculado por mensagem + mensalidade fixa.



unicef



MELHORE SEUS RELACIONAMENTOS

Redar



IMIP
Instituto de Gestão Integrada
Professores Renato e Egéria

Já!

**Secretaria de Estado
da Fazenda de Alagoas**

Facilidade de Implementação

- ❖ A Plataforma é de uso intuitivo para modelagem dos fluxos;
- ❖ Rapidamente, gera-se grupos de controle para customização a partir de hábitos e respostas.





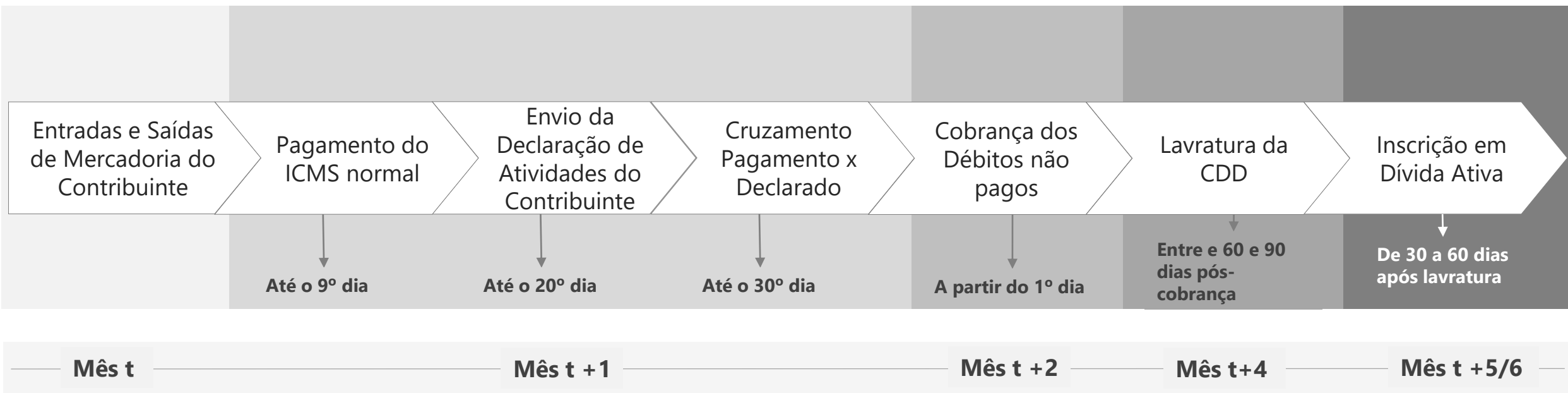
Agenda

1. Arrecadação do Estado de Alagoas
2. Histórico de Cobrança do Estado
3. Desafio de Implantação do Novo Modelo de Cobrança
4. Principais Estratégias de Cobrança
 - i. Central de Cobrança
 - ii. Cobrança Massiva
 - Plataforma Multicanal de Cobrança Administrativa – Ilhasoft
5. **Novo Modelo de Cobrança com Plataforma Multicanal**

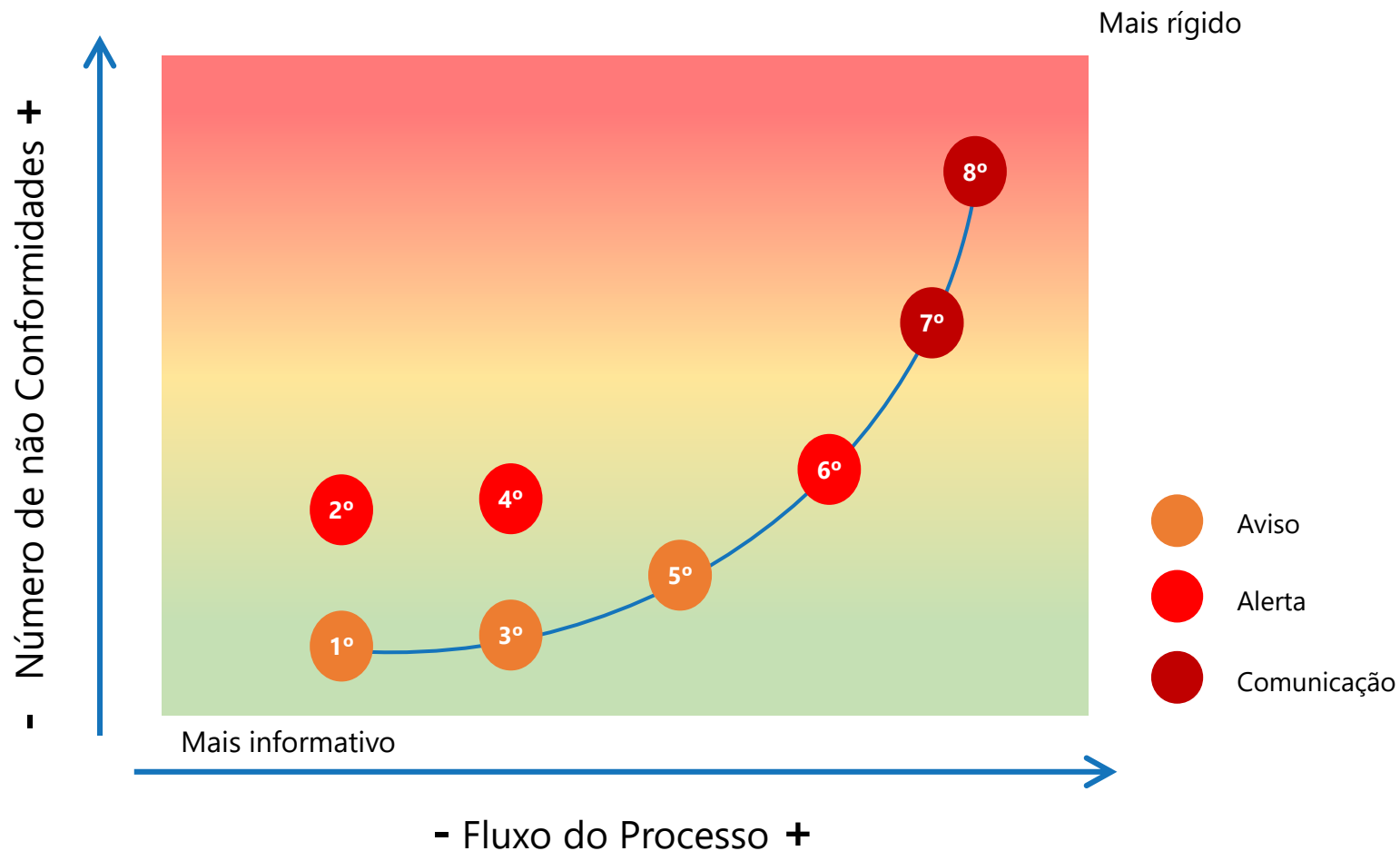
Novo Modelo de Cobrança com Plataforma Multicanal



ICMS Declarado e Não Pago: introdução



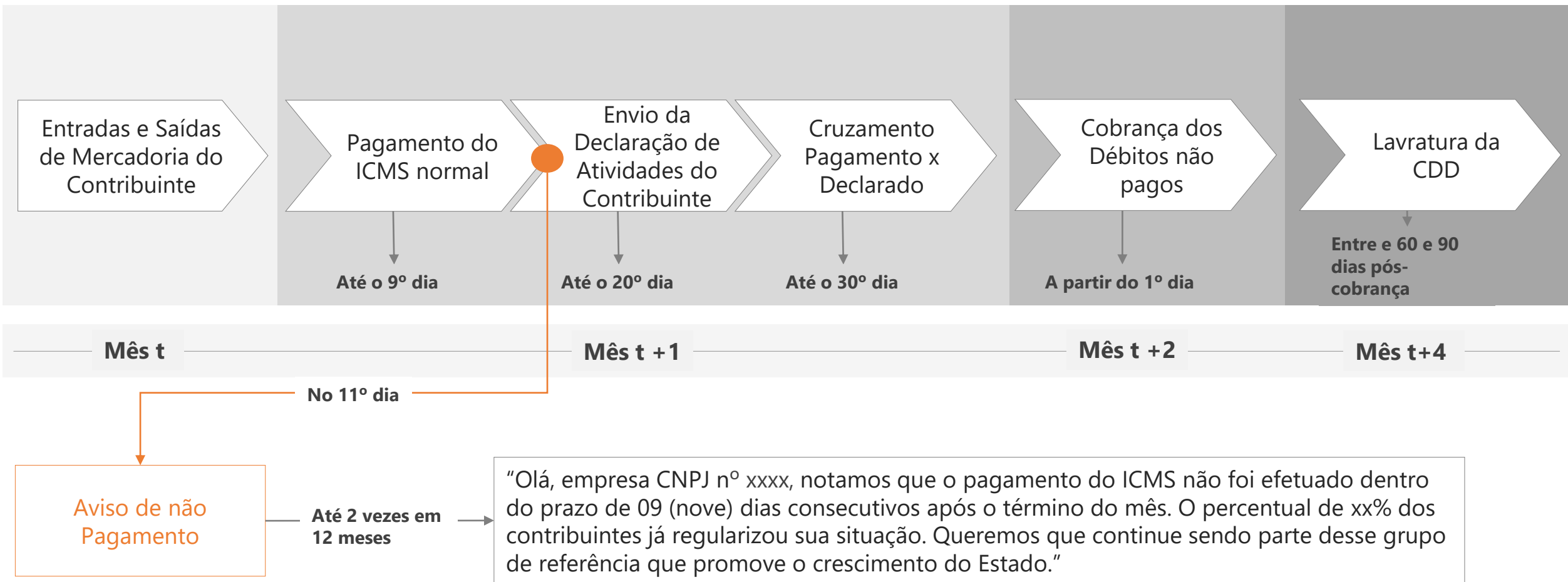
Metodologia dos Alertas da Régua de Cobrança



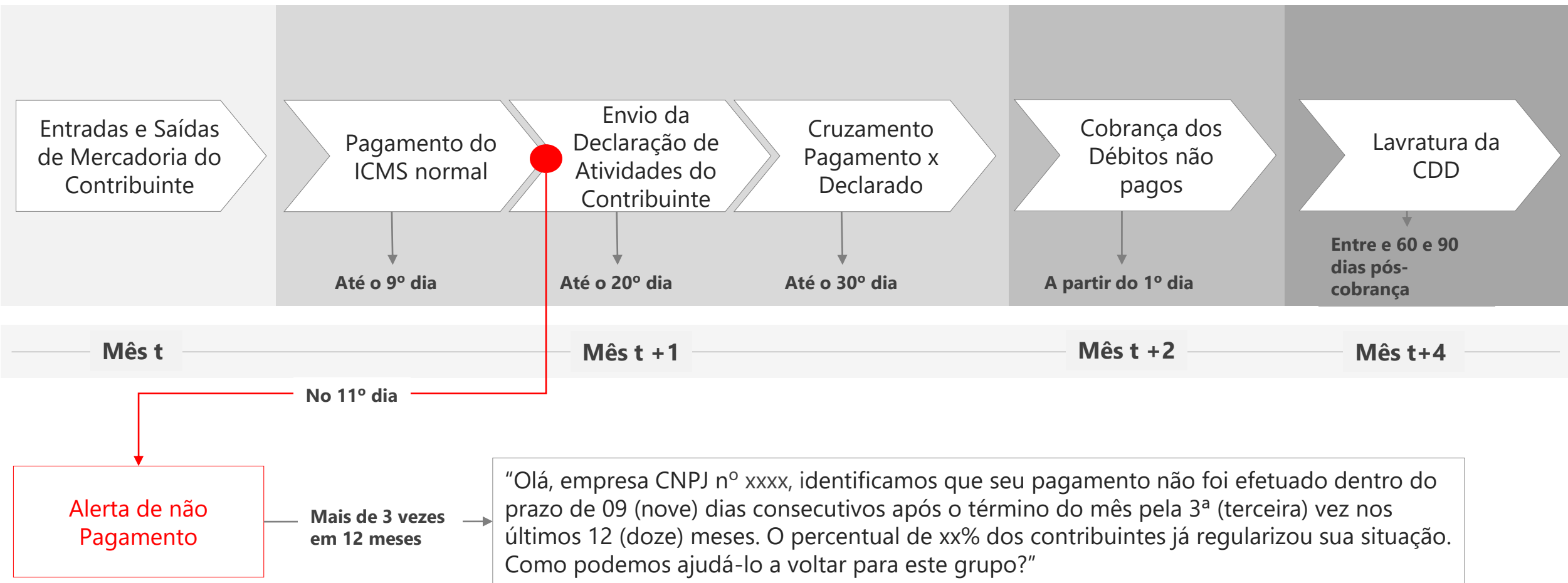
O mapa de calor demonstra a forma de comunicação/cobrança exercida junto ao contribuinte, partindo de um aviso para autorregularização até uma comunicação com revogação de benefícios fiscais.

O grau de rigidez da mensagem é diretamente proporcional a etapa do processo e ao número de vezes que o contribuinte é pego em inconformidade.

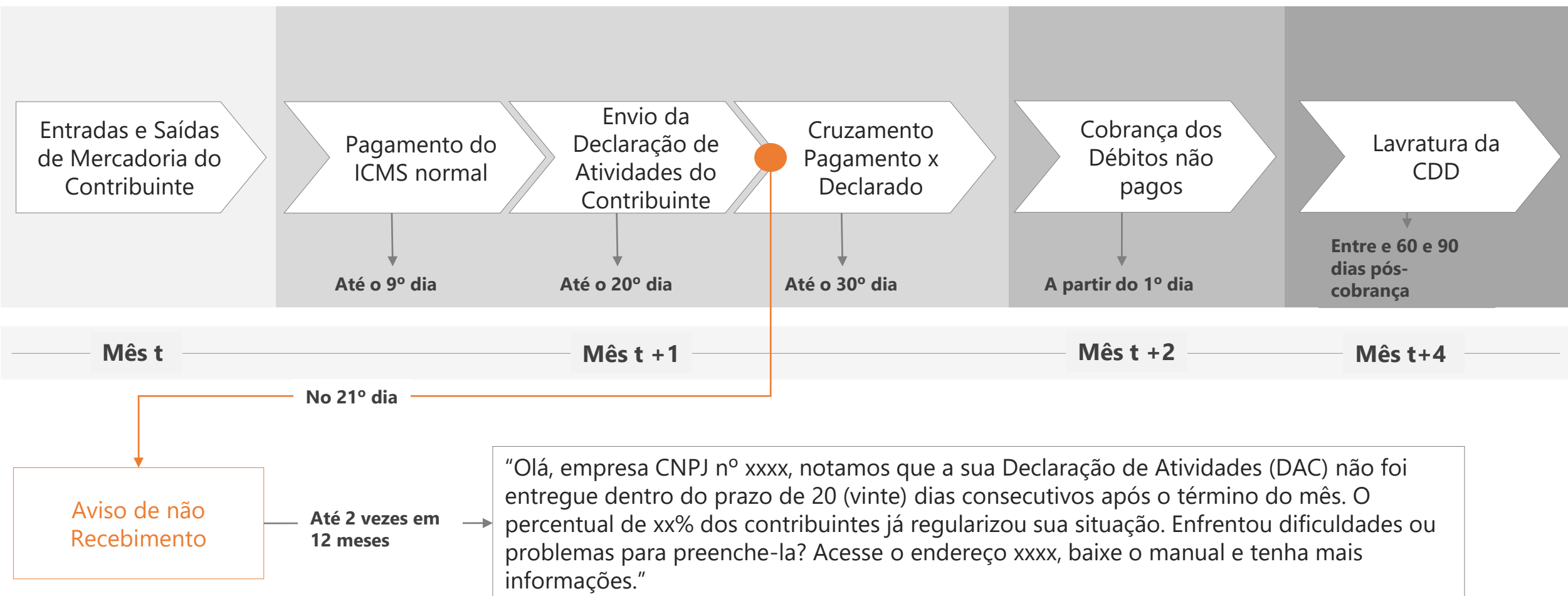
Hipótese 01: Esquecimento Involuntário – falha processual



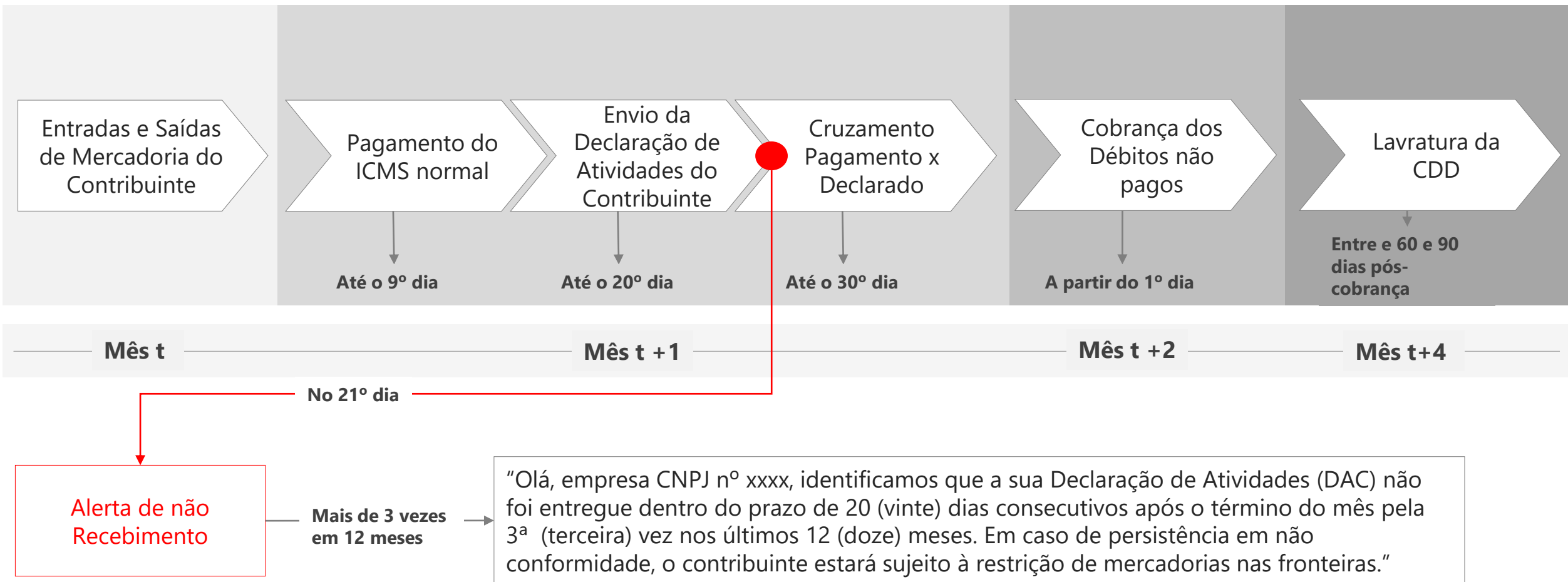
Hipótese 02: Ausência de Condições para Pagamento do ICMS



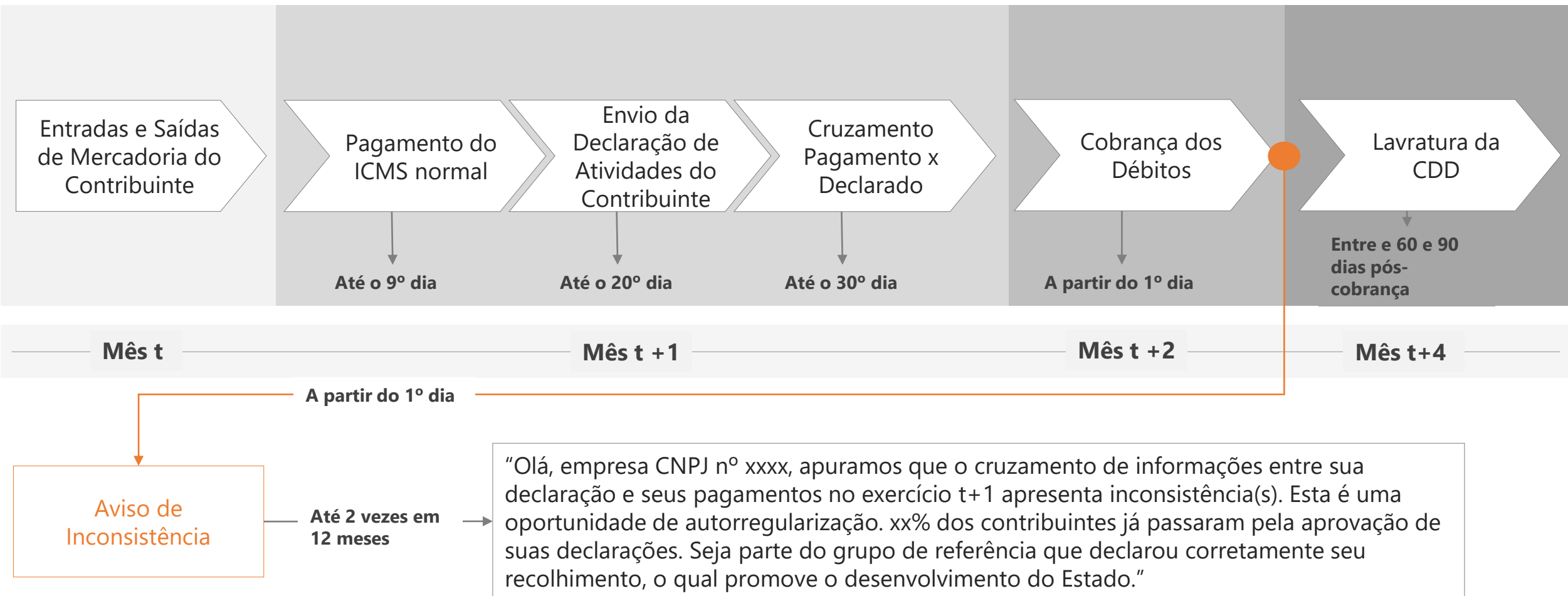
Hipótese 03: Dificuldades de preenchimento ou esquecimento de envio da Declaração de Atividades do Contribuinte (DAC)



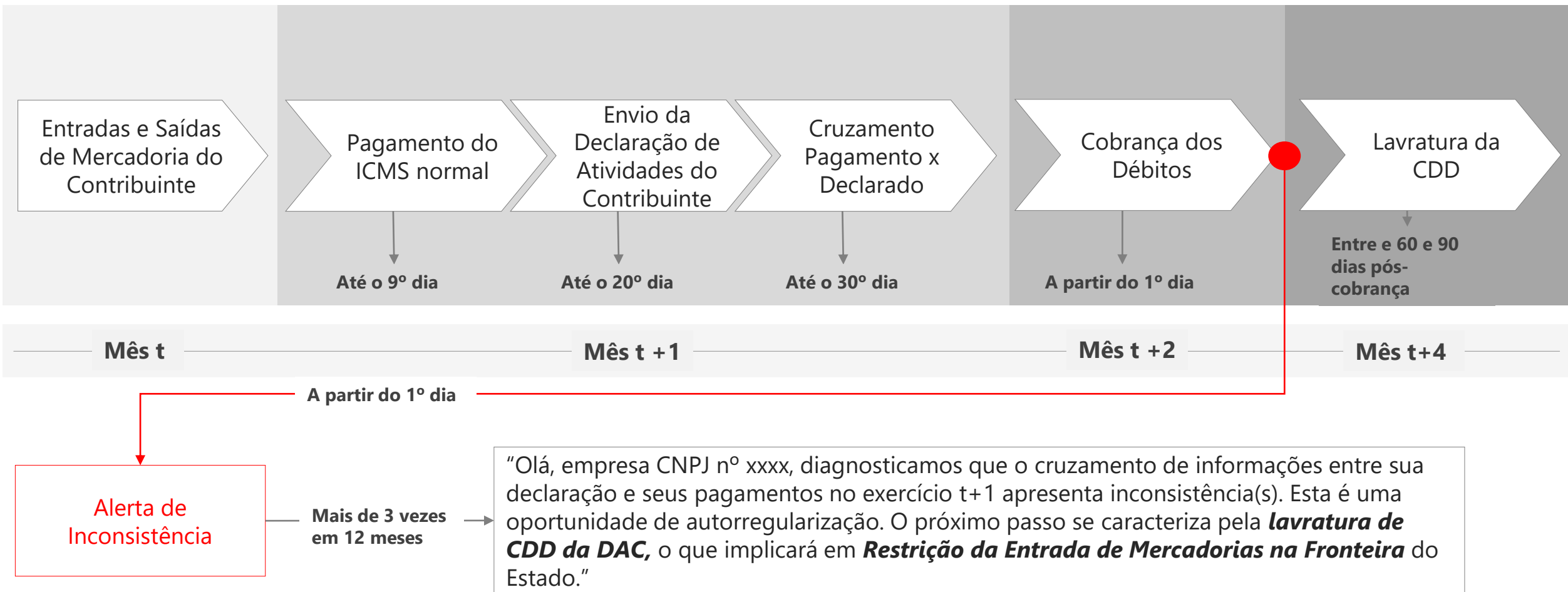
Hipótese 04: Inconformidade Intencional em Obrigação Acessória



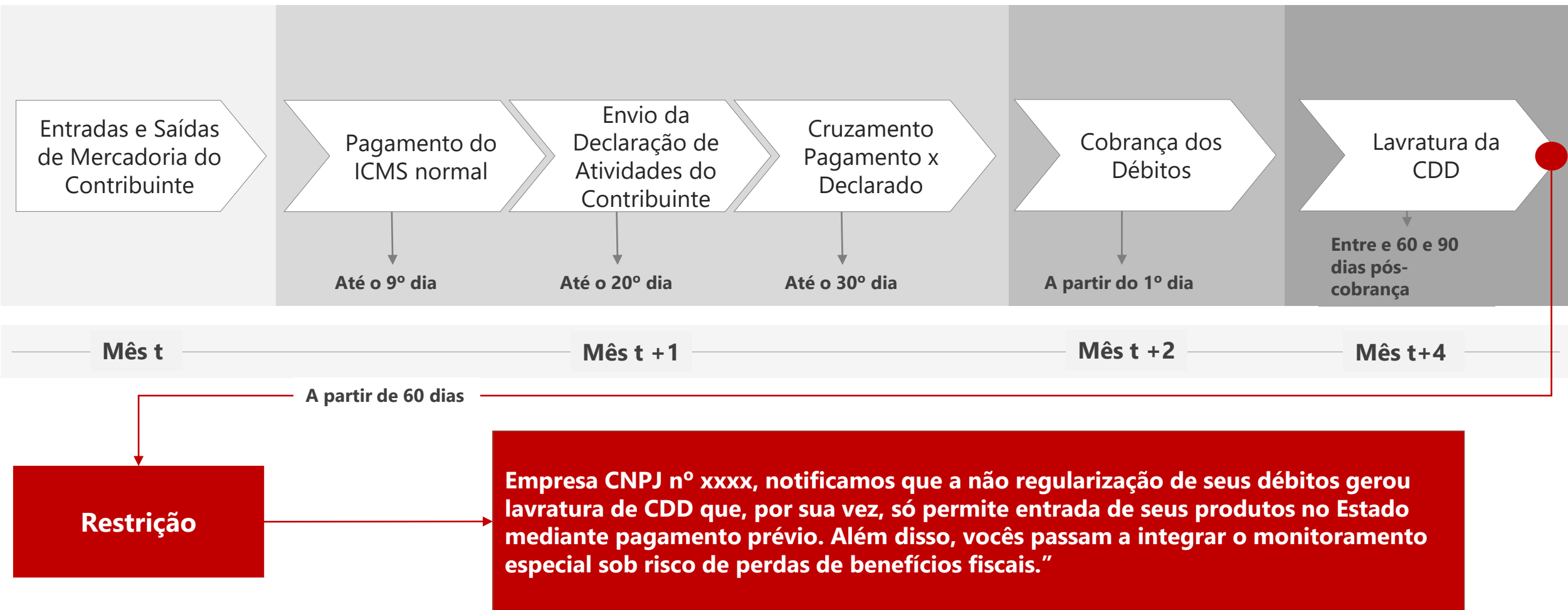
Hipótese 05: Erro na Declaração ou no Pagamento



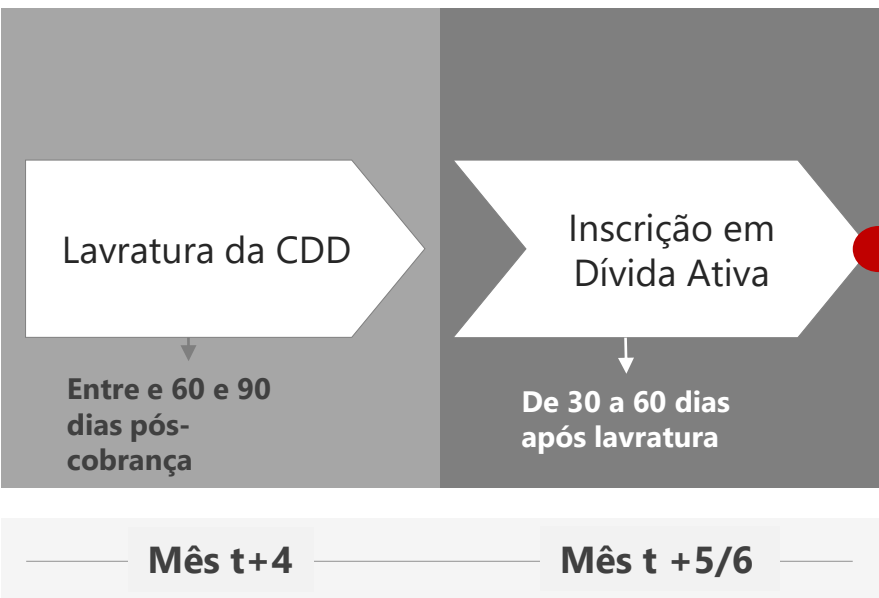
Hipótese 06: Erro Persistente na Declaração ou no Pagamento



Hipótese 07: Persistência em Não Efetivação do Pagamento



Hipótese 08: Devedor Contumaz



Suspensão de Benefícios

Empresa CNPJ nº xxxx, comunicamos que seus benefícios fiscais foram suspensos devido à não regularização de seus débitos junto ao Fisco.”

Piloto: Alerta dos Parcelamentos

Ligações iniciadas

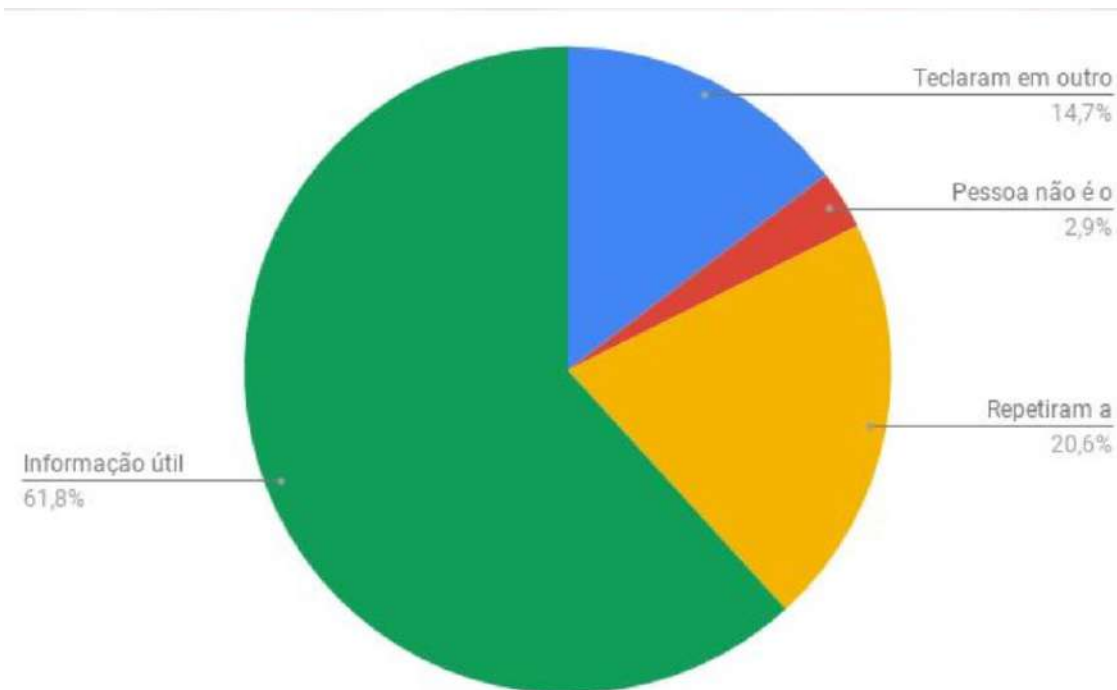
Quantidade total de ligações que foram iniciadas

169 ligações

Ligações atendidas

Número total de ligações que foram realizadas e tiveram sucesso na reprodução da mensagem.

92 ligações
atendidas



Em um dia, 169 contribuintes receberam a ligação de aviso relativa a perda de parcelamento, ao passo que, a média de contatos da Central de Cobrança foi de 46 contribuintes por mês.

Experimento: Interação com a Jaque do IPVA

The screenshot displays the website for the Alagoas State Secretariat of Planning, Management, and Assets. The header includes the logo 'ALAGOAS' and the text 'PLANEJAMENTO, GESTÃO E PATRIMÔNIO'. A search bar is located in the top right. The navigation menu contains links for 'Início', 'Institucional', 'Contato', 'Ouvidoria', 'Concursos/Editais', 'Certidões', 'Centrais Já!', 'SEI Alagoas', 'Notícias', 'Serviços', 'Órgãos Vinculados', 'Escola de Governo', 'Legislação', and 'Conselhos e Fóruns'. The main content area features a news section titled 'ÚLTIMAS NOTÍCIAS' with three articles: 'ECONOMIA: Alagoas foi o Estado do Nordeste menos afetado pela crise econômica, apontam IBGE e Seplag', 'ATENÇÃO: Centrais Já! têm atendimento suspenso no feriado da Proclamação', and 'TRANSPARÊNCIA: Governo apresenta Orçamento Criança e Adolescente em audiência na ALE'. A fourth article, 'FERIADO: Centrais Já! têm atendimento suspenso no Dia de Finados', is partially visible. Below the news is a 'SERVIÇOS EM DESTAQUE' section with icons for 'Portal do Servidor', 'FGTS', 'LDO Facilitada', 'Consulte seu Processo', 'Cohab', 'Ouvidoria', and 'Sistema de Perícia Médica'. A chatbot interface is overlaid on the right side, with a character named 'Jaque' who says: 'Oi, Eu me chamo Jaque, e sou a atendente virtual do Já!'. It offers information on public services and asks for the user's name. A search bar at the bottom of the chatbot is empty.

"Mensagem de Demonstração do Seminário Nacional da Cobrança:

Olá, estamos encaminhando o link de acesso <http://www.seplag.al.gov.br/> para consulta a situação do seu IPVA com a Jaque, nossa atendente virtual."

**RENAVAM: 0115862860
Placa: QLJ - 6182**

Fluxo na Plataforma

push

HOME BLOG BOUTHUB CONTATO

Fale com seu cliente a qualquer momento

O melhor da tecnologia com a inteligência artificial do chatbot.

Teste agora

unicef

MELHORE SEUS RELACIONAMENTOS

Nadar

ALTAVISTA

IMIP

Já!

unicef

O aplicativo Unicef Report resolve situações de risco e ajuda na identificação de problemas básicos como saneamento, reparação, segurança e outros.

Seja especialista em observamento de aplicativos globais que fazem a diferença.

Ver produto

ilhasoft

BRASIL

Estratégia Brasil

Ver produto



**Secretaria de Estado
da Fazenda de Alagoas**

Governo do Estado de Alagoas
2018

leopoldinomello@sefaz.al.gov.br

Rua General Hermes, 80,
Centro, CEP: 57020-904
Maceió, Alagoas

