



# 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**

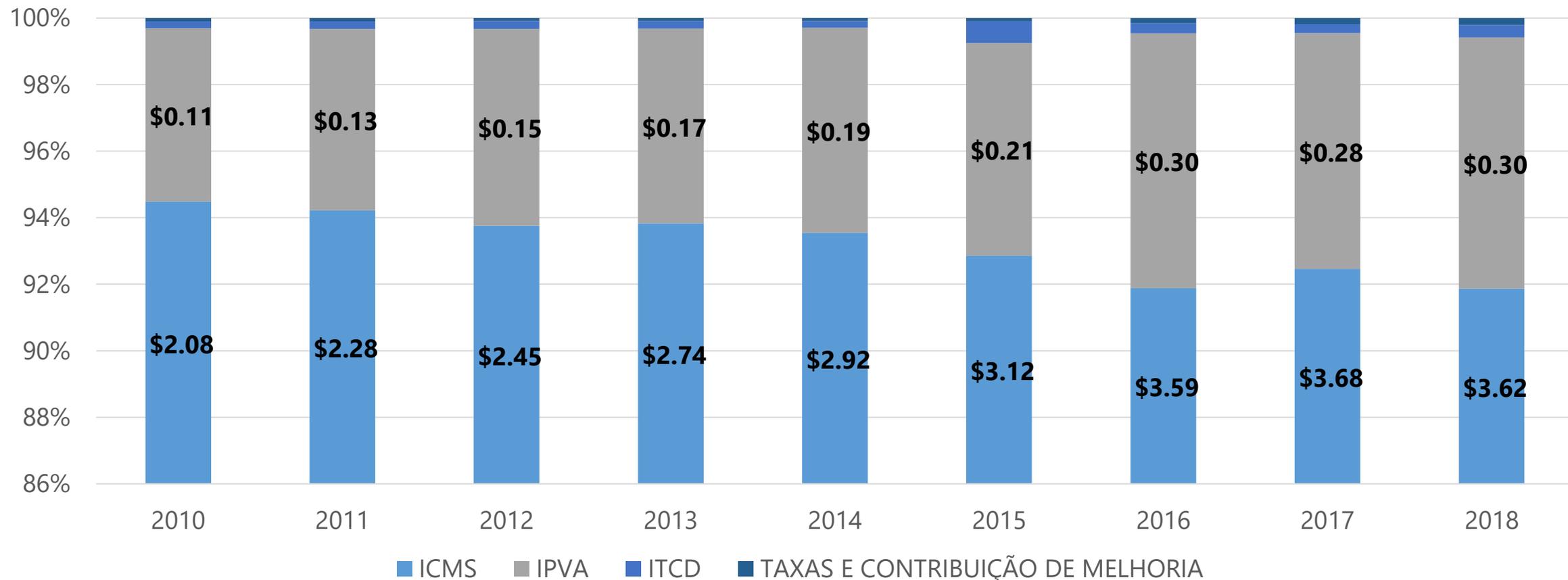
Superintendente de Crédito Tributário, Cadastro e Articulação Regional

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.



# 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

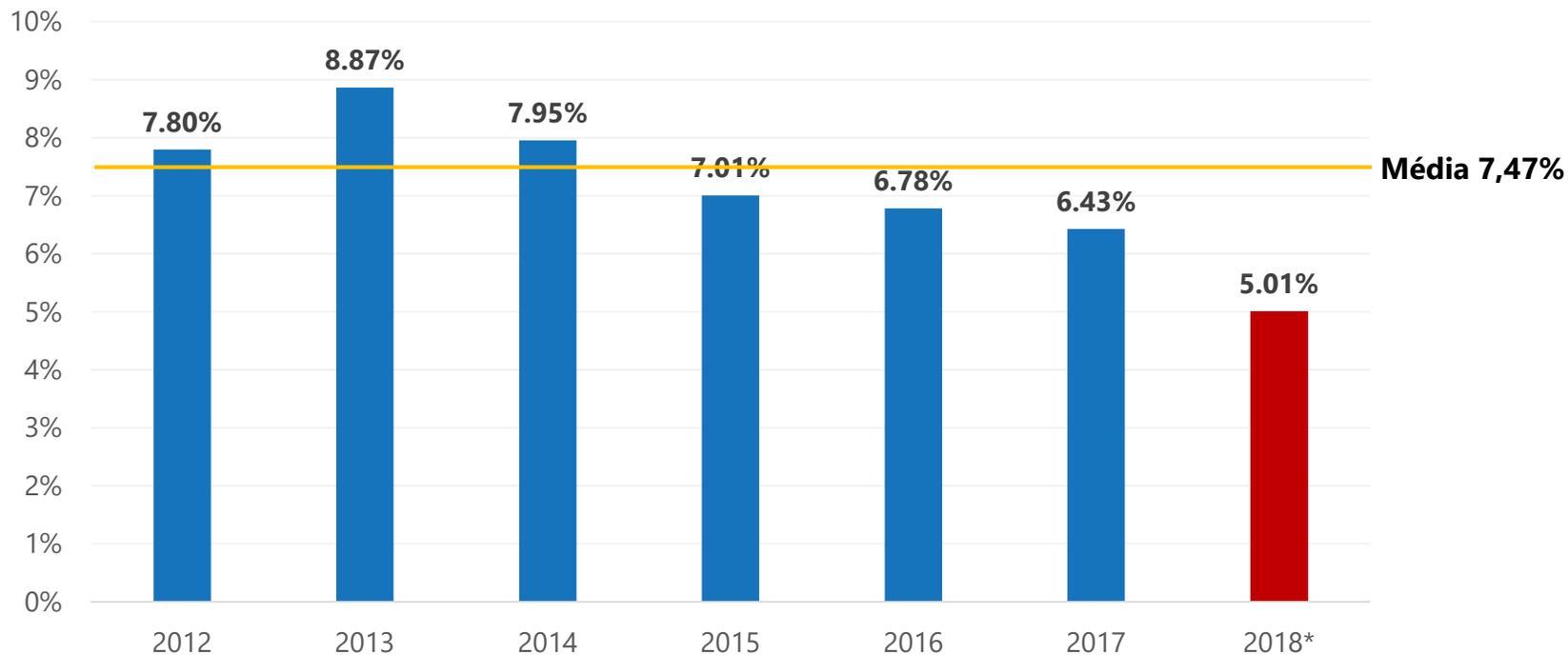
## Histórico da Cobrança do ICMS no Estado de Alagoas

- ❖ 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 ( $\sigma$ ) de 1,34%.

Em 2018, a partir do Novo Modelo de Cobrança, a média mensal caiu para 5,01% com  $\sigma$  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

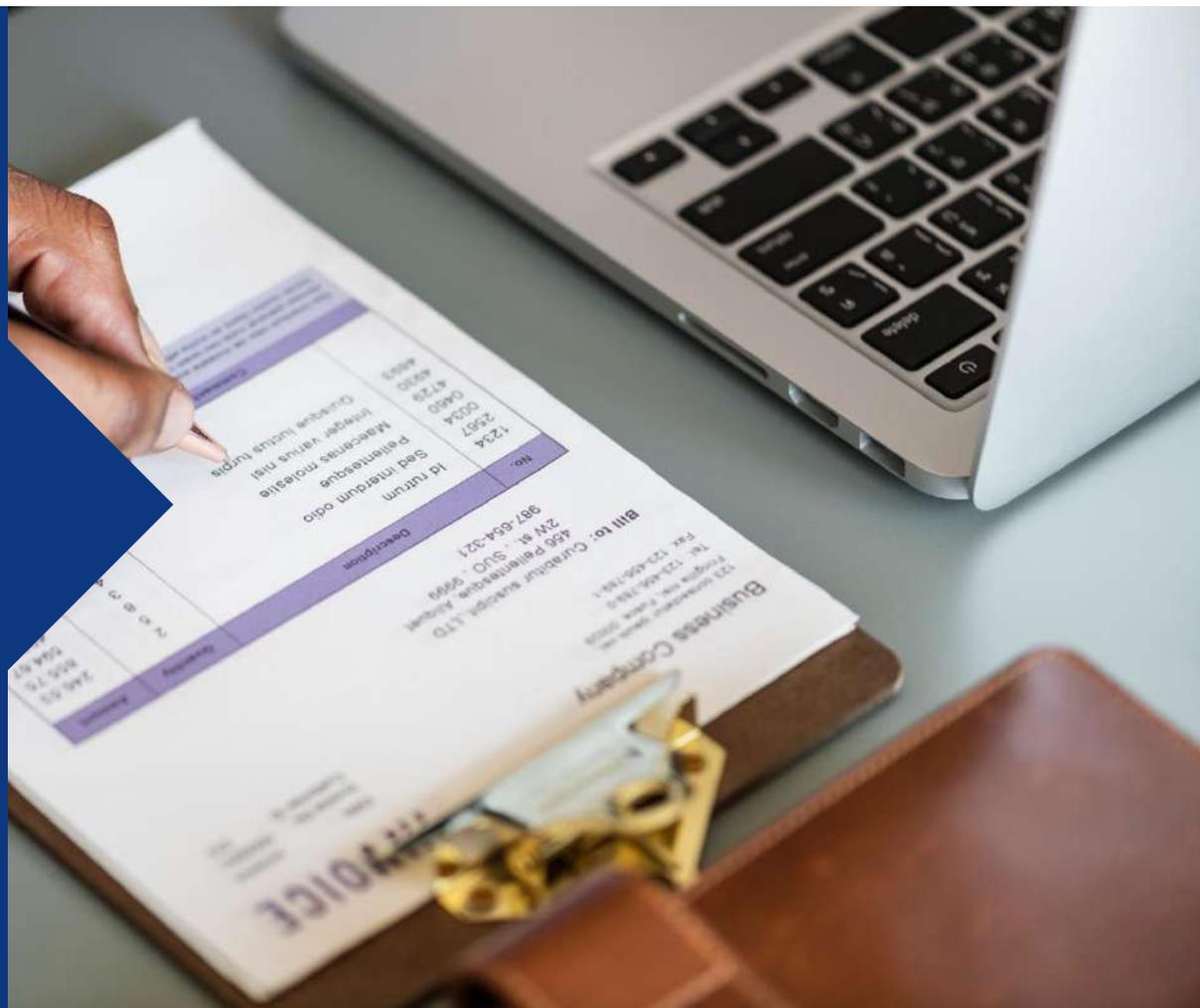
## Do que não vamos falar...

### 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 ITCD

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



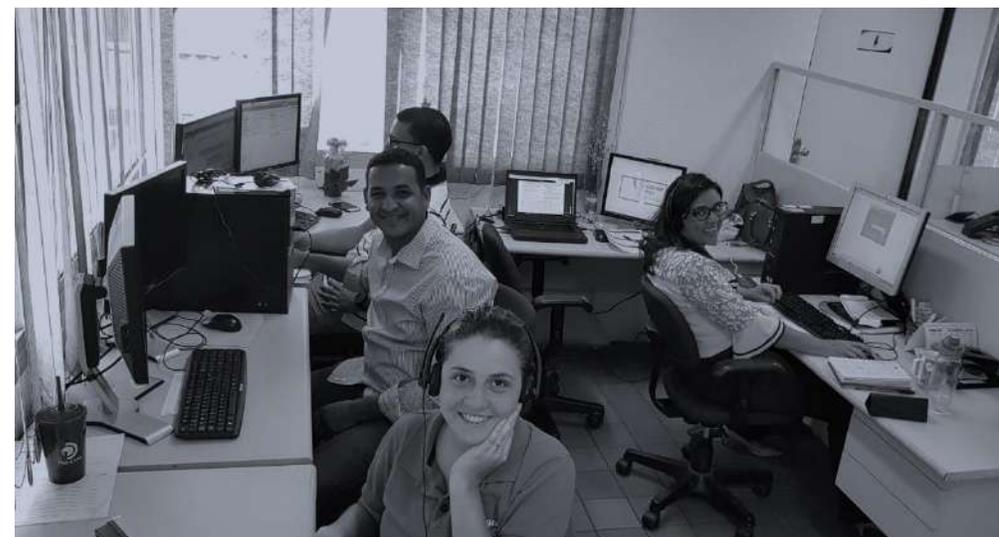
## Agenda

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

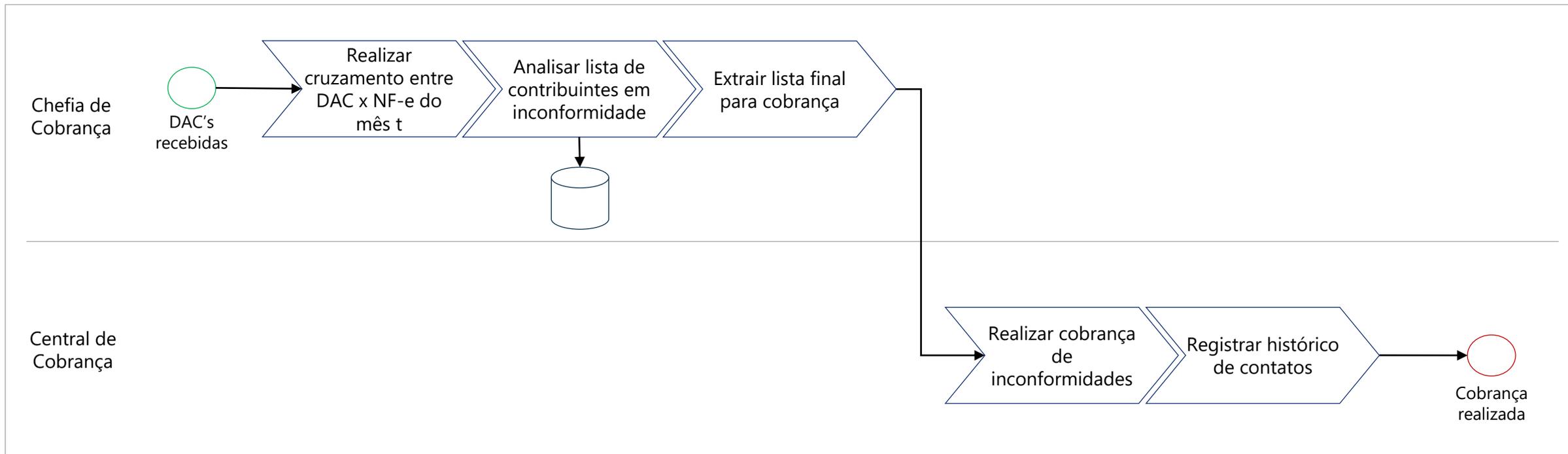
## Central de Cobrança

### Hipóteses

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



# Central de Cobrança: fluxo de funcionamento



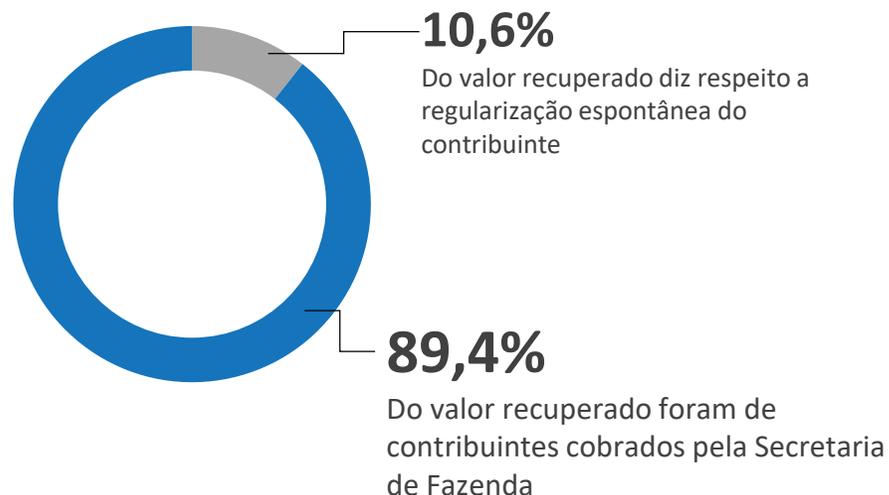
## O RESULTADO GLOBAL

# R\$ 2.057.993,52

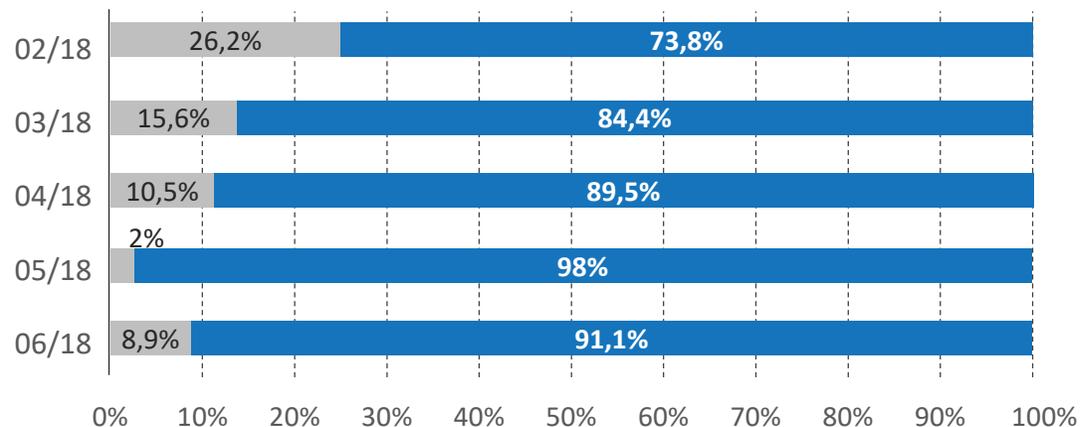
É o valor recuperado total no período, ou seja, engloba tanto o resultado das ações de cobrança quanto contribuintes que se regularizaram espontaneamente.

## 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%

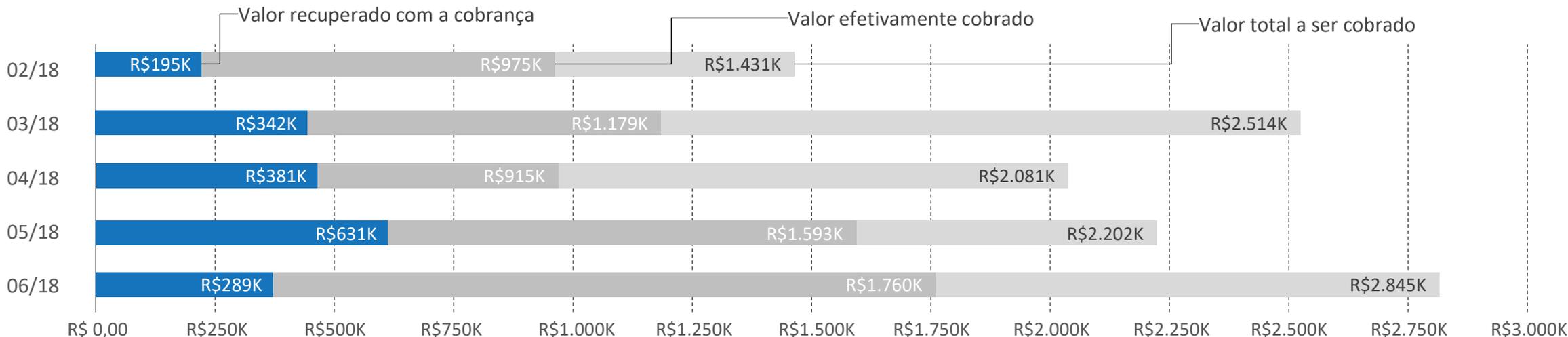
Representatividade, **em valor**, dos contribuintes cobrados no período

# 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

push

HOME BLOG BATHUB CONTATO

## Fale com seu cliente a qualquer momento

O melhor da tecnologia com a inteligência artificial do chatbot.

Teste agora

unicef

CONSUMIDOR PROTEGIDO

MELHORE SEUS RELACIONAMENTOS

Nadar

ALTAVISTA

IMIP Instituto de Inovação e Pesquisa em Políticas Públicas e Econômicas

Já!

Olá! Eu sou a Susana, uma assistente virtual financeira desenvolvida pela Push.

Qual é o seu nome?

PSCOM

unicef

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

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

Ver problema

ilhasoft

BRASIL

OUTRAS CIDADES

Encontre Brasil

O nosso objetivo é ajudar você a encontrar o melhor ponto de interesse em sua cidade e em qualquer outra cidade do Brasil e ajudar você a encontrar o melhor ponto de interesse em sua cidade e em qualquer outra cidade do Brasil.

Ver problema

# 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

Redat



IMIP  
Instituto de Gestão Integrada  
Professores Resonância Espinhal

Já!

## 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.





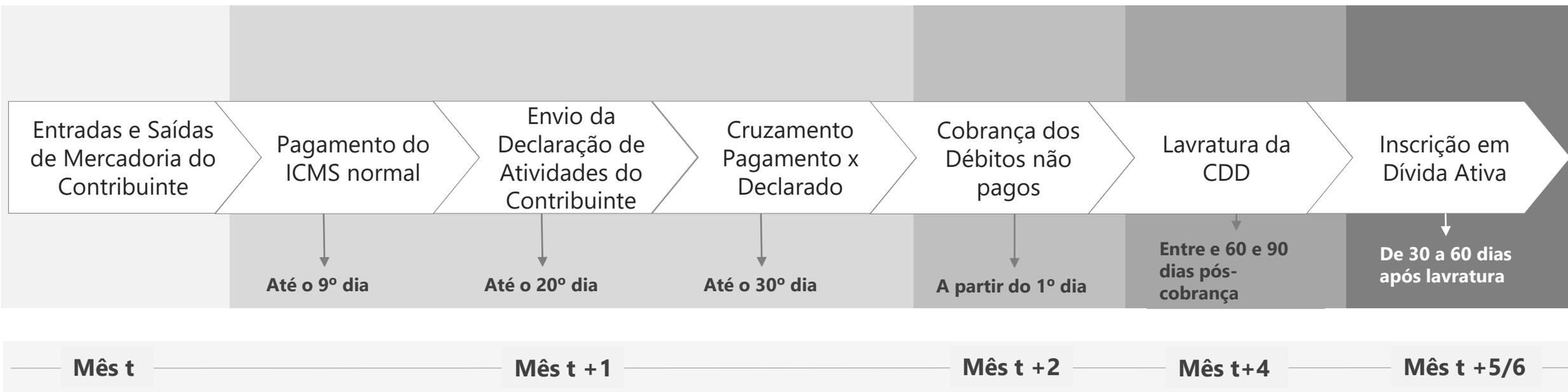
## Agenda

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**

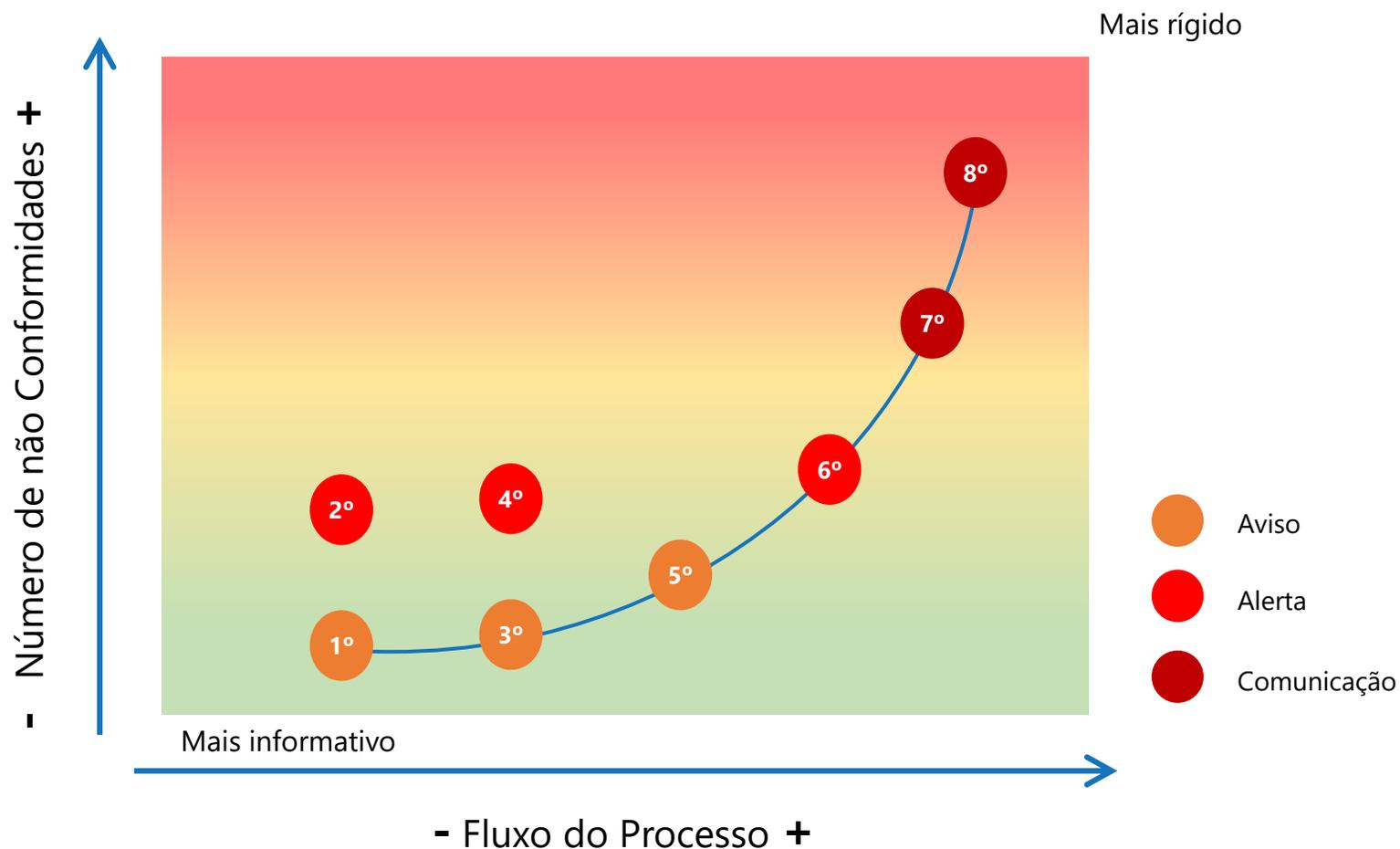
## Novo Modelo de Cobrança com Plataforma Multicanal



# ICMS Declarado e Não Pago: introdução



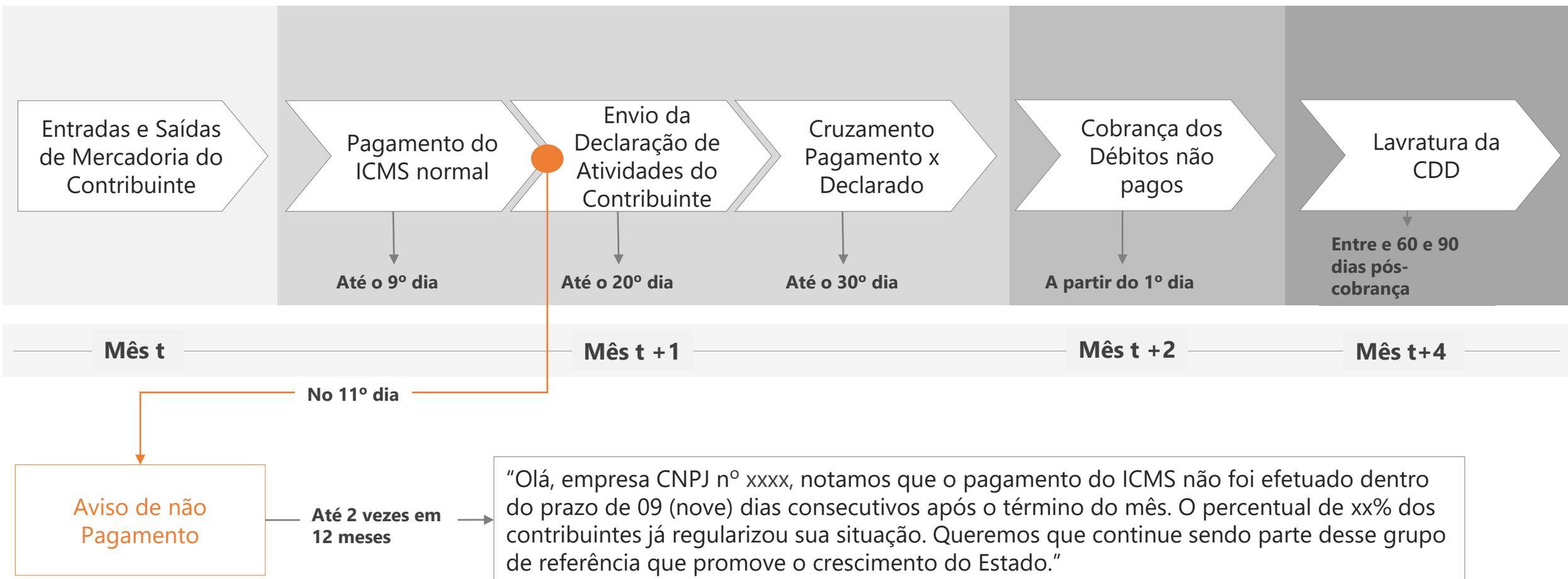
# Metodologia dos Alertas da Régua de Cobrança



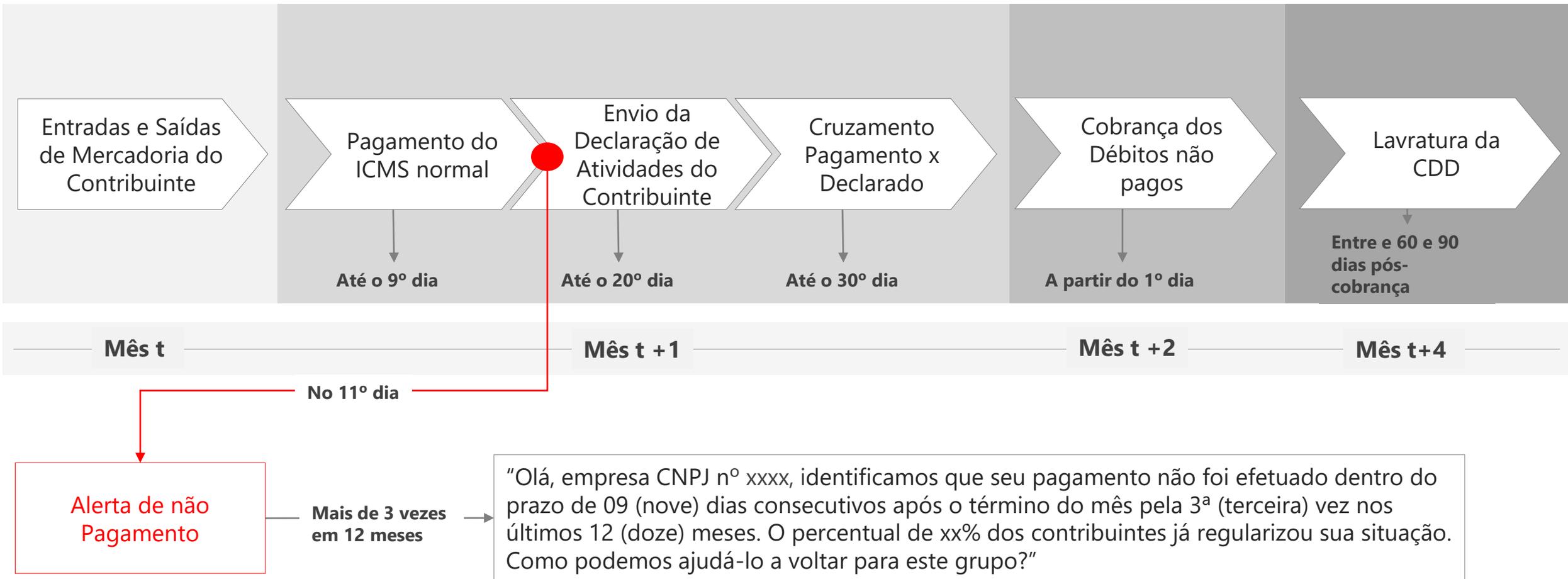
**O mapa de calor demonstra a forma de comunicação/cobrança exercida junto ao contribuinte, partindo de um aviso para autorregularização até uma comunicação com revogação de benefícios fiscais.**

**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.**

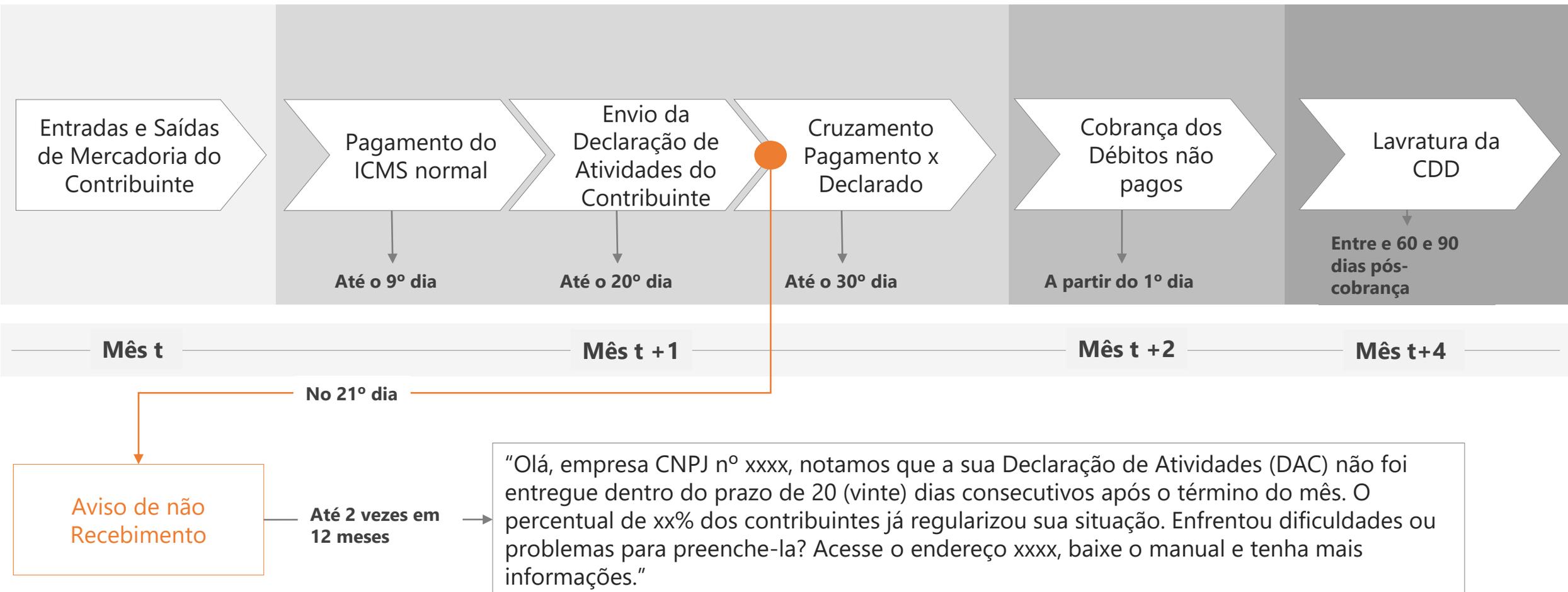
## Hipótese 01: Esquecimento Involuntário – falha processual



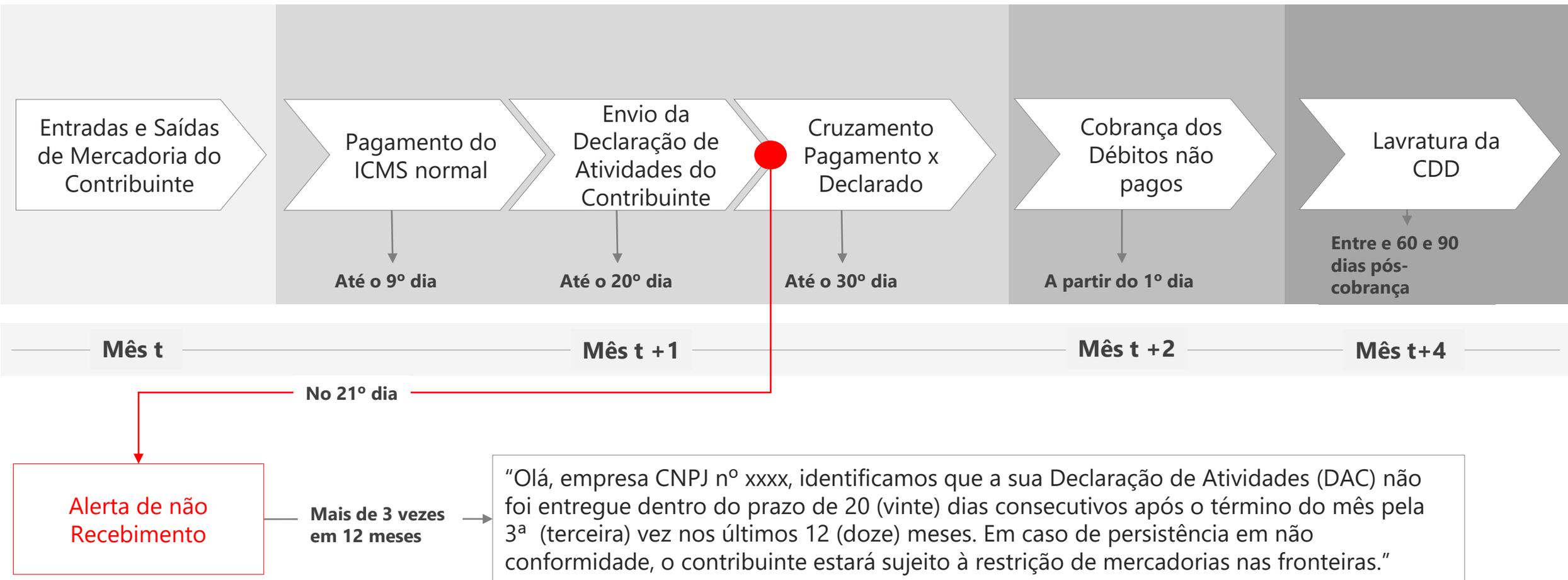
## Hipótese 02: Ausência de Condições para Pagamento do ICMS



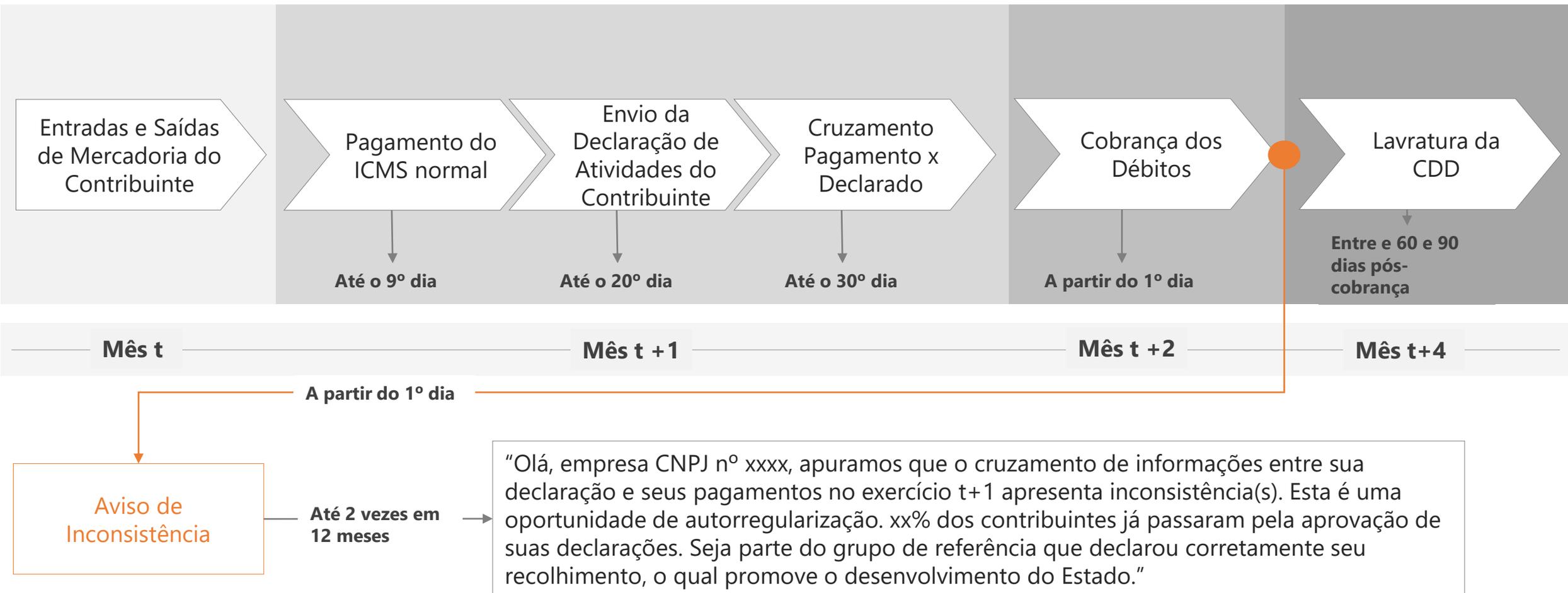
## Hipótese 03: Dificuldades de preenchimento ou esquecimento de envio da Declaração de Atividades do Contribuinte (DAC)



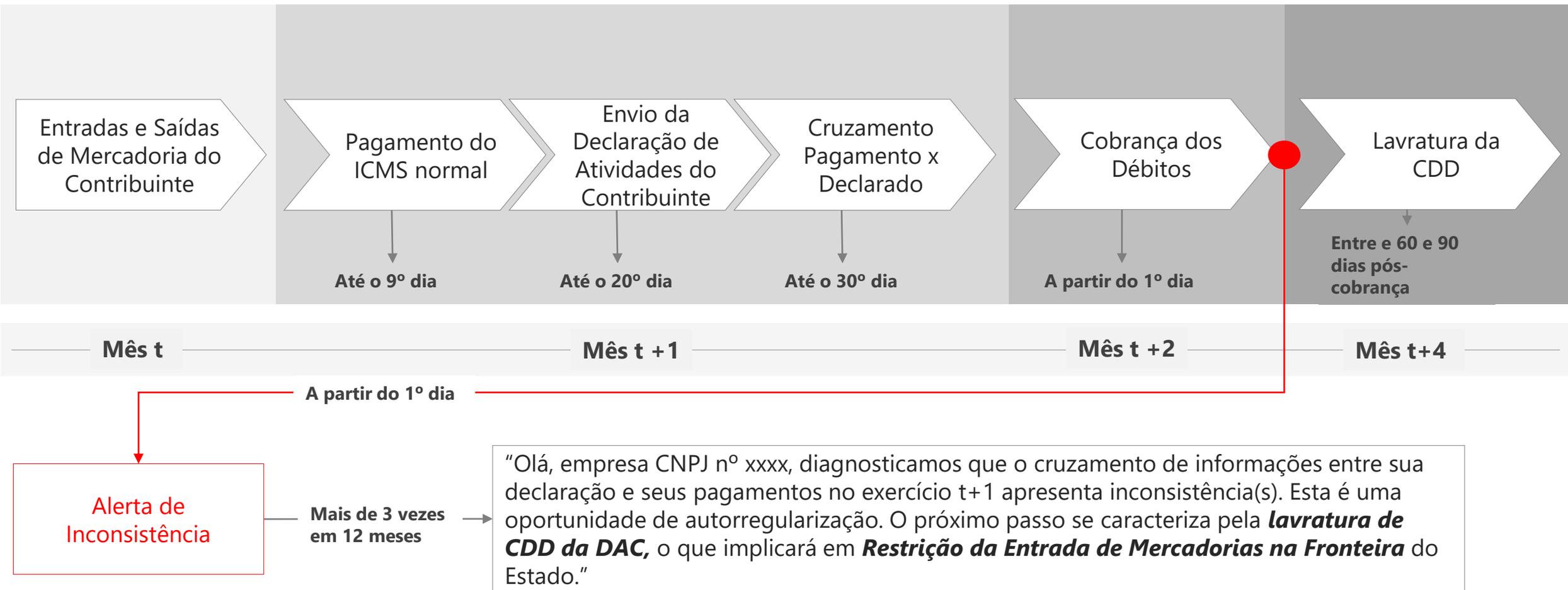
## Hipótese 04: Inconformidade Intencional em Obrigação Acessória



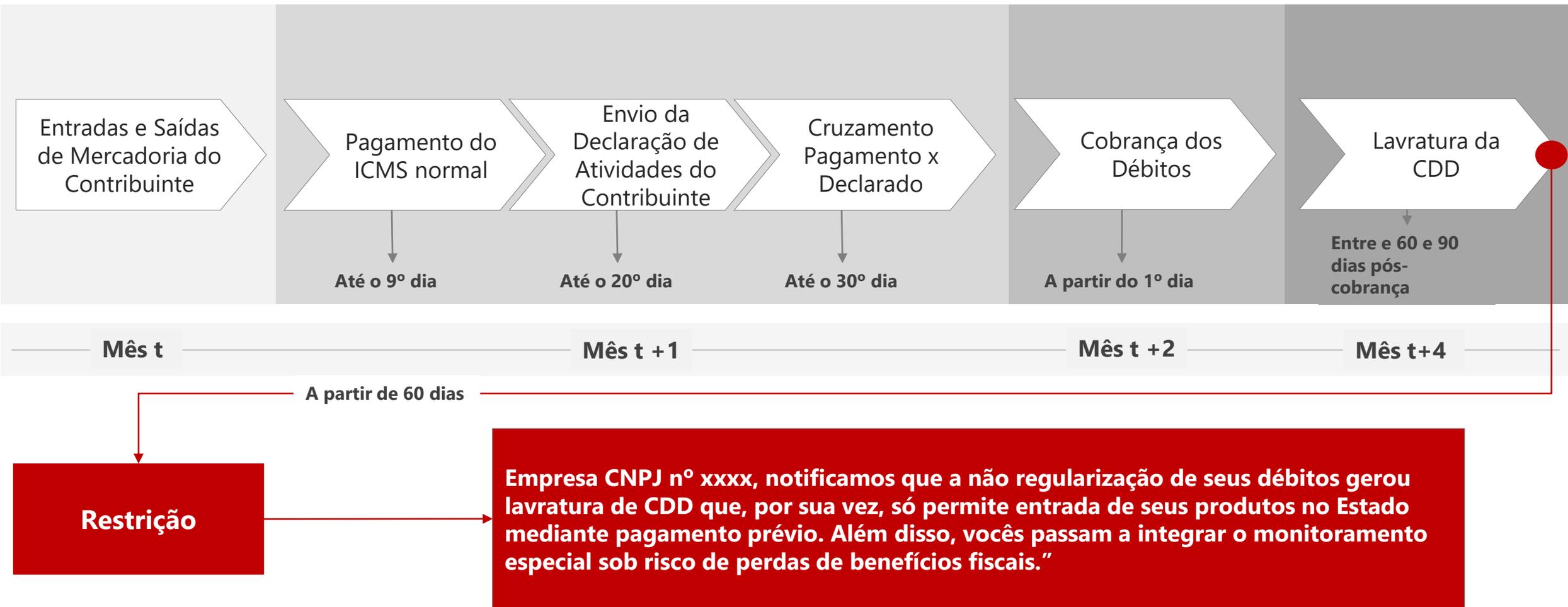
## Hipótese 05: Erro na Declaração ou no Pagamento



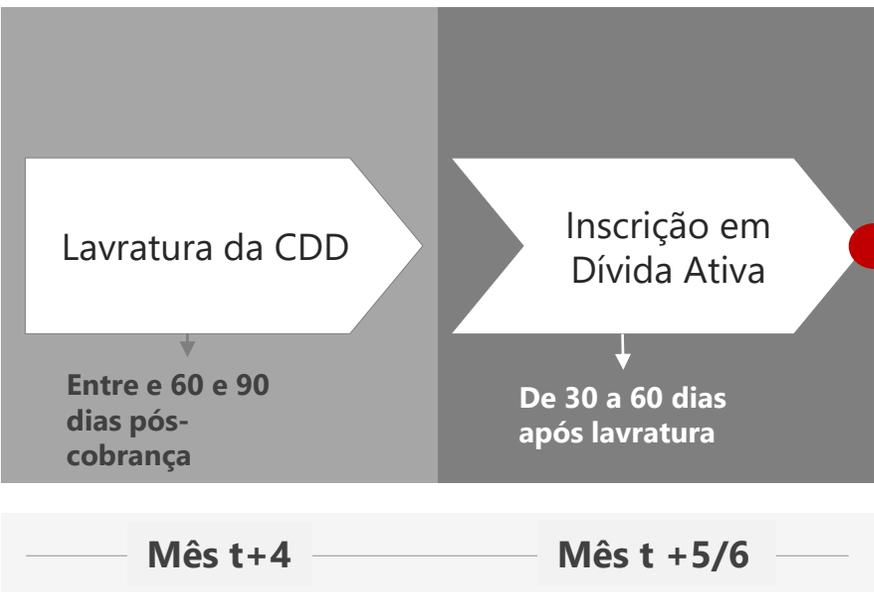
## Hipótese 06: Erro Persistente na Declaração ou no Pagamento



## 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

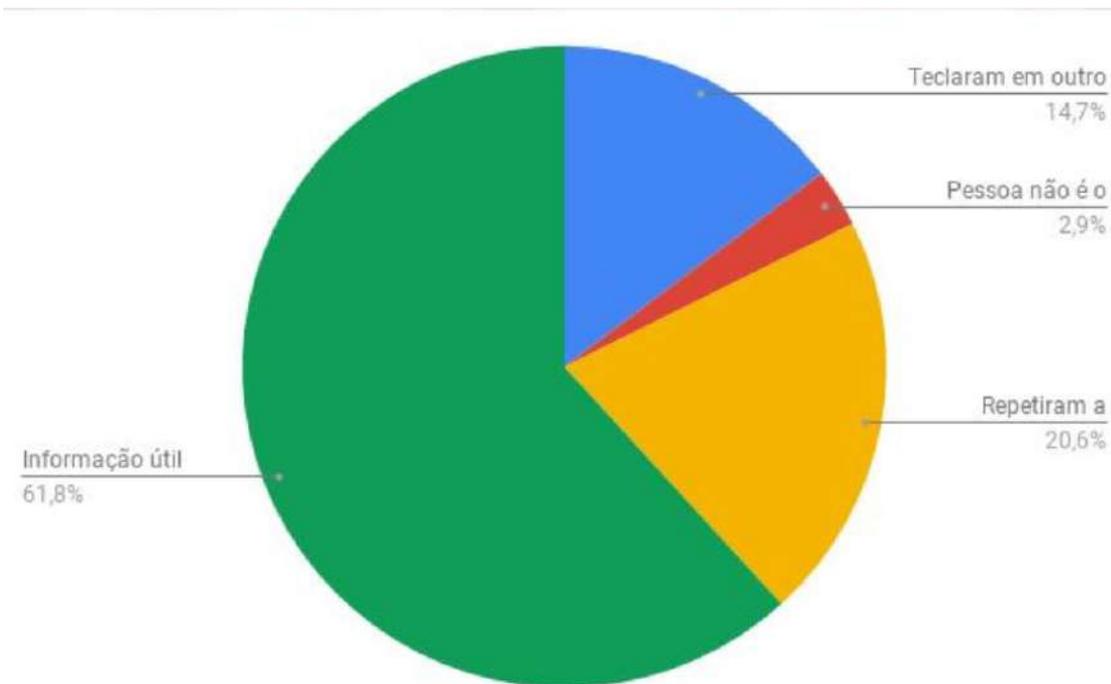
Quantidade total de ligações que foram iniciadas

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 includes 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. The chatbot messages are: 'Oi, Eu me chamo Jaque, e sou a atendente virtual do Já!', 'Neste canal você poderá obter informações sobre os serviços públicos prestados nas Centrais de Atendimento ao Cidadão.', 'Para agilizarmos o seu atendimento vou precisar que você me forneça algumas informações.', and 'Qual o seu nome completo?'. A search input field is at the bottom of the chatbot interface.

**"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 BOTHER 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 ajuda a resolver situações de risco e a lidar com a identificação de problemas básicos como saneamento, reparação, segurança e outros.

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

Ver projeto

ilhasoft

BRASIL

Projeto Brasil

Ver projeto



**Secretaria de Estado  
da Fazenda de Alagoas**

**Governo do Estado de Alagoas**  
2018

**[leopoldinomello@sefaz.al.gov.br](mailto:leopoldinomello@sefaz.al.gov.br)**

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

