



COGEF

44a Reunião - Gestão

Visão e Casos de Transformação Digital Aplicáveis na Administração Tributária

Carlos Teixeira
Digital Advisor

Raúl Flores Palacios
WW Microsoft Tax & Government Digital Advisor

Brasil
04 Setembro 2019



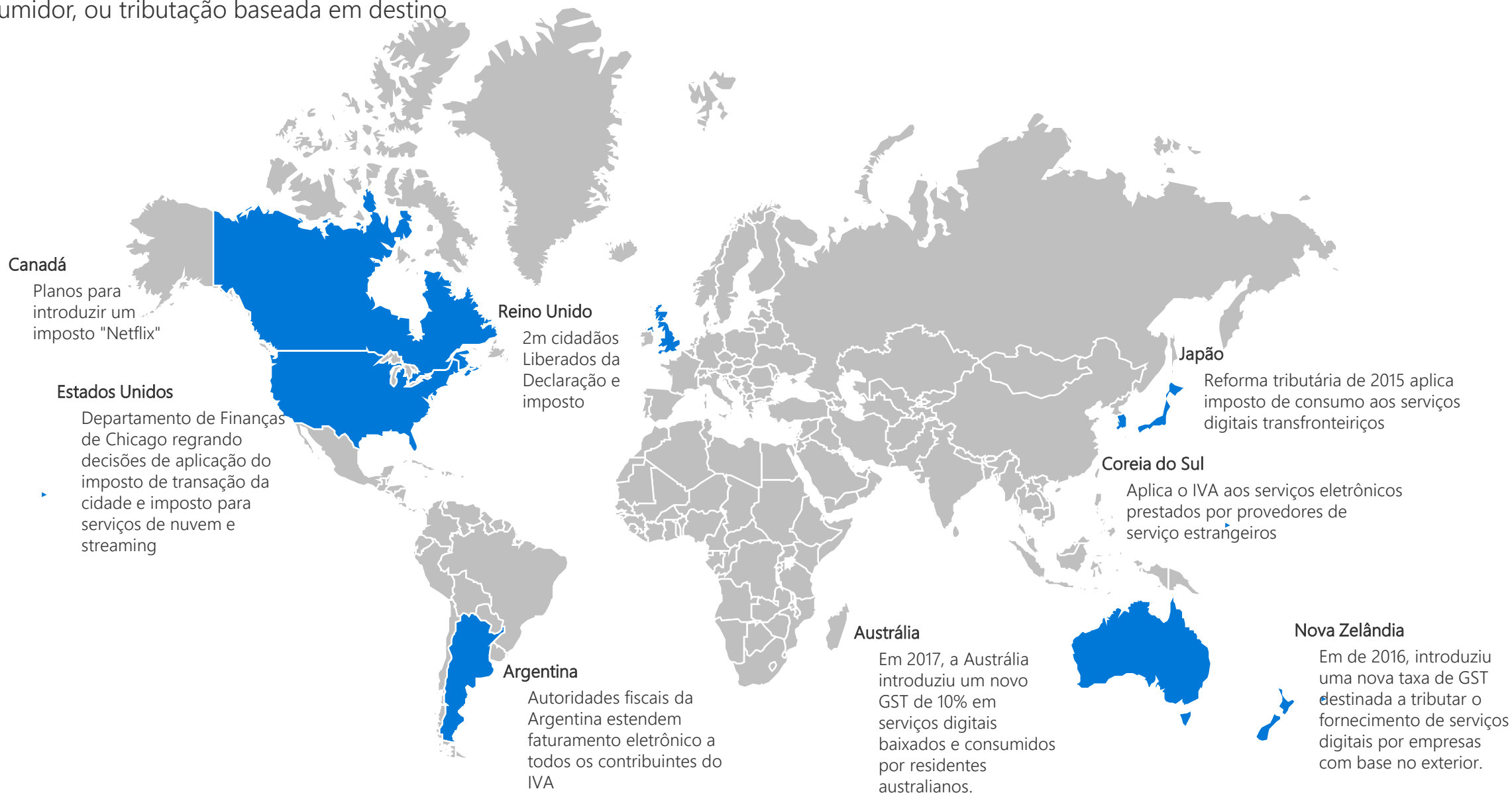
Administração Tributária Digital

Motores da Transformação



Mudança de abordagem

As administrações fiscais em todo o mundo estão mudando de uma tributação baseada em fornecedores para uma baseada na localização do consumidor, ou tributação baseada em destino



Mudança de abordagem

Discover Thomson Reuters ...

 **REUTERS** ▾

#INNOVATION AND INTELLECTUAL PROPERTY SEPTEMBER 20, 2017 / 3:18 PM / 4 DAYS AGO

EU ready to move alone on digital tax if no global deal

Francesco Guarascio 4 MIN READ  

BRUSSELS (Reuters) - The European Commission said the EU should proceed with an overhaul of taxes on digital firms even if the rest of the rich world did not follow suit, a draft report said.

The document is part of an EU push to tap more revenues from online multinationals such as Amazon and Facebook, who are accused of paying too little tax in Europe by routing most of their profits to low-rate countries such as Ireland or Luxembourg.

The draft report, to be adopted on Thursday, said that on average brick-and-mortar multinationals pay in taxes in the EU more than twice what their digital competitors do.

BUSINESS

What is France's new digital tax? COMMENTS

By **Euronews** • last updated: 11/07/2019



Visão da Administração Tributária Moderna

Habilitar a inteligência fiscal

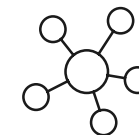
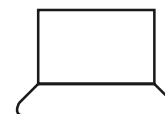
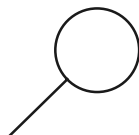
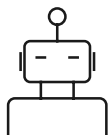
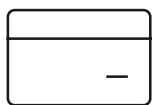
Aproveitando o aprendizado de máquina, análises avançadas, serviços cognitivos para:

- Prevenir fraudes
- Detectar padrões de evasão fiscal
- Identificar redes comerciais



Inovar a experiência do contribuinte

- Implementando as melhores práticas de aplicações modernas e Design Inclusivo
- Habilitando experiências Omni-Channel
- Fornecer serviços cognitivos e agentes inteligentes



Usando a tecnologia para ir além do e-filing de declarações de impostos, para e-audit e e-assess, onde os impostos são avaliados com base em dados recebidos, em vez de formulários de declaração de impostos

Referências de Clientes de Administração Tributária



HM Revenue and Customs, Reino Unido

Adotou uma infraestrutura tecnológica que possibilita novas formas de trabalhar, aumentar a colaboração, apoiar a equipe baseada em campo, aumentar a produtividade e fornecer uma plataforma para inovação futura.



MITA, Malta

Lidera o esforço no âmbito do programa da UE FISCALIS 2020 para organizar e implementar a plataforma de cooperação para as administrações fiscais da UE.

Os benefícios incluem redução significativa de custos para quem adota sistemas integrados para impostos e aduana.



Australian Taxation Office

Está conduzindo novos projetos digitais e móveis apoiando na iniciativa de reinventar e transformar o ATO. A mudança está tendo um efeito positivo na Comunidade, nos negócios e em todos os níveis de governo; e a capacidade e a diversidade de habilidades, juntamente com as modernas ferramentas de desenvolvimento, estão conduzindo o ATO a referência global.



Capacite seus
funcionários



Envolve seus
contribuintes



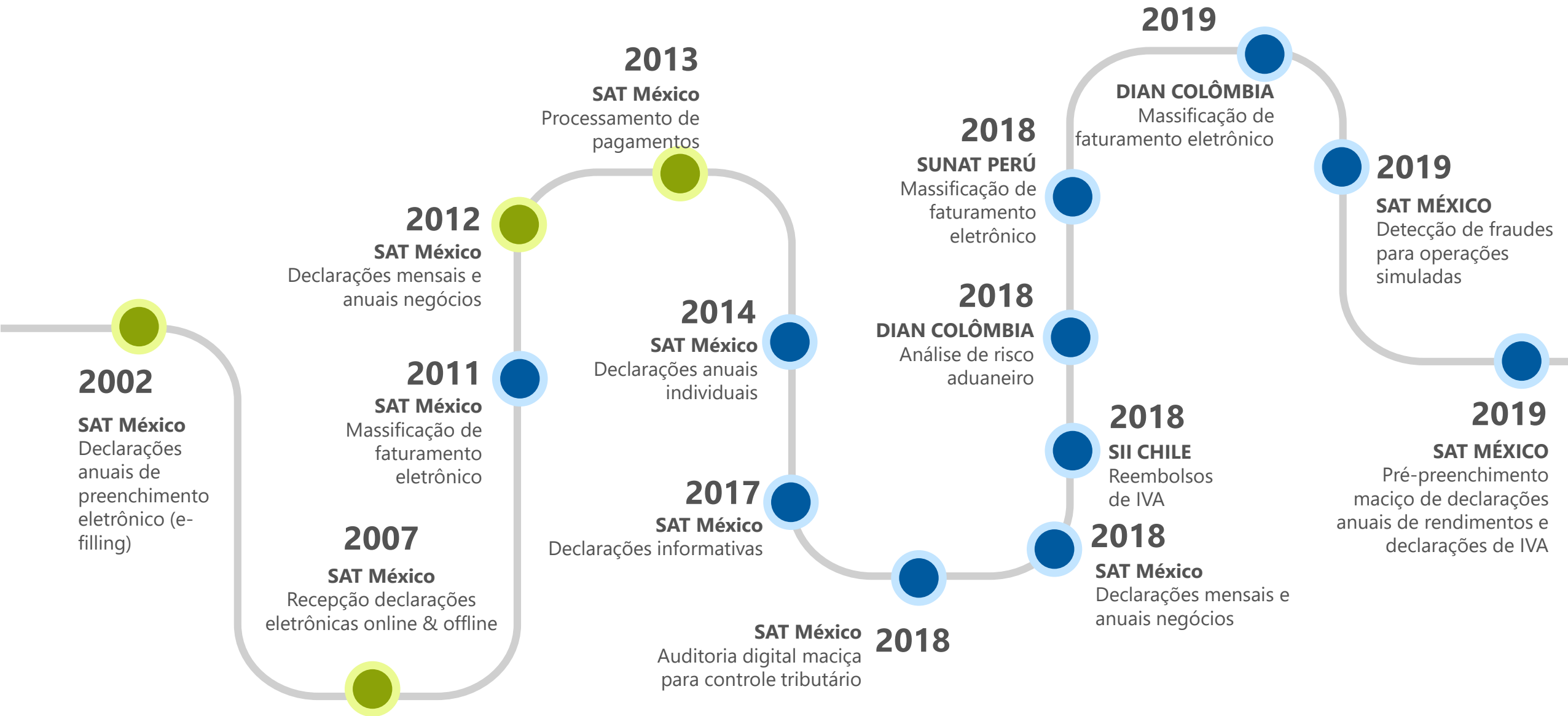
Otimize suas
operações



Transforme seus
serviços

Nossa contribuição para Administrações Tributárias na América Latina

Nós fizemos a transição para a nuvem fornecendo soluções confiáveis e seguras e mantendo os dados do contribuinte seguros



Situação para 2020

50 Milhões de documentos fiscais digitais por dia

Tisch #1

1 x 5,90 PIZZA BRUSCHETTA 4,90

1 x 4,90 PIZZA TAGES..... 1,20

1 x 1,20 KLEINE WASSER 1,40

1 x 1,40 COLA

€ 13,40
€ 11,26
€ 2,14

€ 13,40

Total
Umsatz 10% exkl.
MwSt 19%





Mergulho profundo

Casos de transformação digital Aplicáveis na
Administração Tributária

Dados e IA para Administrações Tributárias Digitais



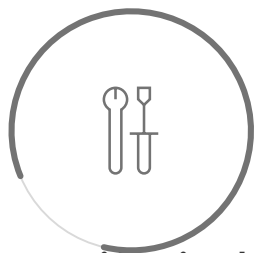
Experiência do contribuinte

Melhorar a experiência de interação, facilite a conformidade e pague por meio da automação de eServices, portais inteligentes de autoatendimento e acesso em tempo real a informações relevantes

Tempos de operação reduzidos e complexidade usando sistemas automatizados, integrados, assistentes virtuais

Engajamento omnichannel inteligente e inclusivo, consulta tributária e orientação através do processo de coleta e devolução

Confiança aprimorada por meio da transparência e incentivo a comportamentos compatíveis por meio de Pontuação personalizada, sistemas de bonificação e modelos de comunicação



Experiência do Colaborador Tributário

Melhorar a qualidade e eficiência através da automação de processos, acesso a 360 visão do contribuinte, assistentes virtuais, inteligente e-formulários, base de conhecimento

Melhorar a satisfação dos funcionários ao permitir um trabalho mais inteligente, recursos centralizados, melhor colaboração, interfaces personalizadas e fazer o autoatendimento de análise

Construa habilidades digitais fornecendo plataformas de eLearning e coaching personalizado

Análise preditiva, plataformas de gerenciamento de desempenho e soluções de segurança de proteção de dados



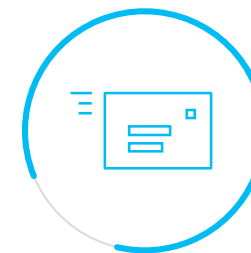
Gestão de receitas fiscais

Automatização dos processos de preenchimento e cobrança de impostos, focando em responsabilidade, transparência e desempenho

Previsão inteligente do orçamento e tesouraria, análise preditiva

Entrega de serviços de agência cruzada alimentada por data Analytics, gerenciamento de dados em várias nuvens

Engajamento do ecossistema tributário para capacitação e melhoria da conformidade



Conformidade tributária

Aumente o cumprimento voluntário do contribuinte através de pré-preenchimento, assistentes virtuais, portais inteligentes

Direcionamento inteligente e automação do perfil do contribuinte, bem como análise de comportamento com base em ML, a fim de reduzir o risco, erro e fraude

Estatísticas e modelos preditivos e analíticos, a fim de antecipar e detectar novos fluxos de receita, painéis econômicos do país

Entrega de serviço de agência cruzada alimentada por data Analytics

Experiência do contribuinte – Dados e IA Componentes Chave



Experiência do contribuinte

Melhorar a experiência de interação, facilite a conformidade e pague por meio da automação de eServices, portais inteligentes de autoatendimento e acesso em tempo real a informações relevantes

Redução dos tempos de operação e complexidade e melhoria da qualidade dos serviços

Engajamento omnichannel inteligente e inclusivo, consulta tributária

Confiança aprimorada por meio da transparência e incentivo aos comportamentos em conformidade

eID, Biometria, Blockchain para gerenciamento de identidades seguras e conta digital do cidadão, portais inteligentes, assistentes virtuais, mineração de conhecimento, eServices automatizados

Serviços automatizados: eInvoicing, o eFilling, eForms, ePayment, Reembolsos, aplicativos móveis, assistentes virtuais, auditorias inteligentes, computação de Big data, reconhecimento de imagens

Assistentes virtuais, alertas e notificações inteligentes, análise de sentimento, Self-Service, voz para texto, reconhecimento de imagens, tradução em tempo real

Perfil de contribuinte inteligente, Pontuação personalizada, sistemas de bonificação e modelos de comunicação

“Aplicando técnicas avançadas de análise, as administrações fiscais podem começar a colocar seus dados para trabalhar para identificar a conformidade e outros riscos, para adequar o atendimento ao cliente, para projetar programas de tratamento e intervenção mais eficazes.

Niall Cody
*Presidente, gabinete de
comissários da receita Irlanda*



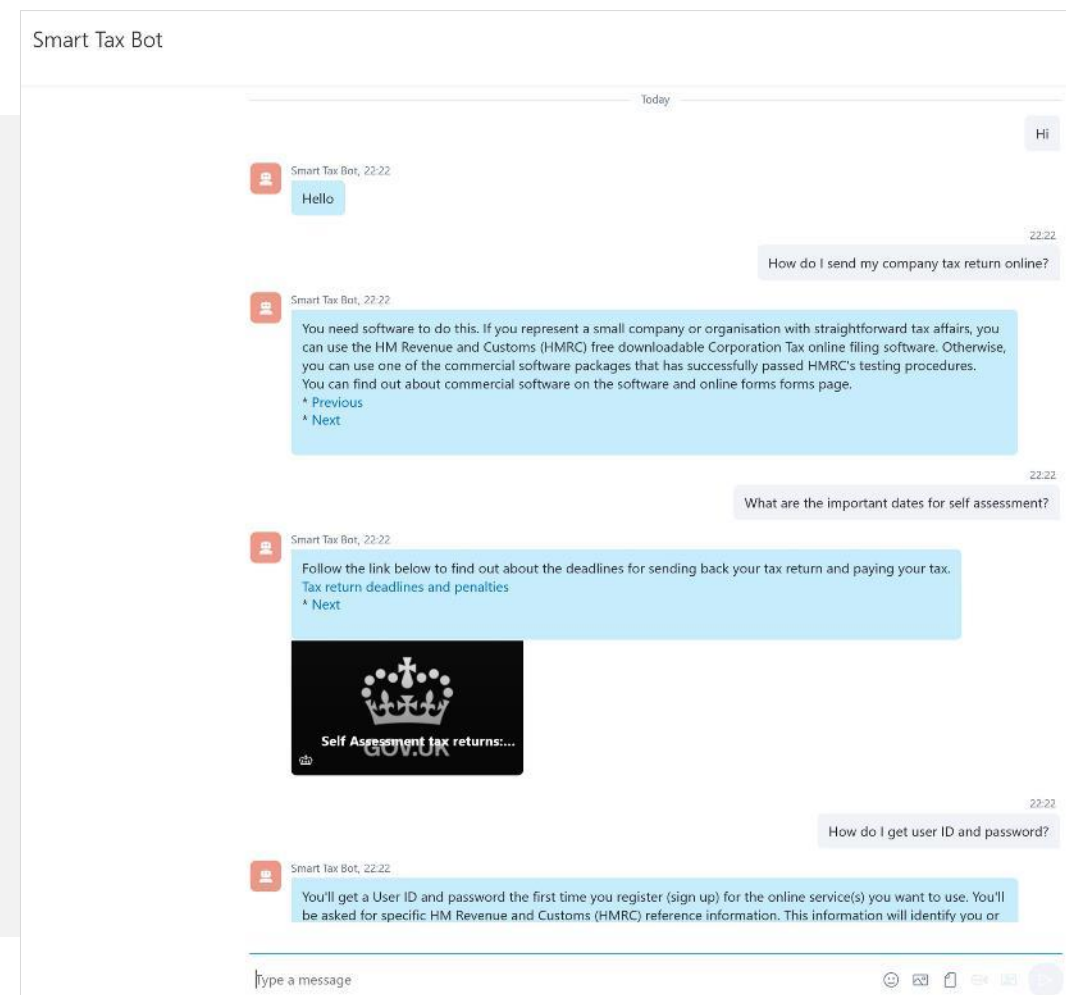
Experiências Digitais de Contribuintes

Cenários do agente fiscal digital



Serviços fiscais e cenários de suporte

- Auto-atendimento e informações gerais - Lidar com requisições básicas do contribuinte tradicionalmente escondido em FAQs
- Cadastro e gestão de contas de contribuintes
- Ajuda no preenchimento de uma declaração de imposto
- Criação e triagem de casos
- Atualização de status de devolução de imposto
- Agendamento de consultas
- Gerenciamento de documentos
- Realizar pagamentos



Experiências Digitais de Contribuintes

adicionando inteligência a aplicativos existentes



Experiência do
contribuinte

Aplicação Tributária

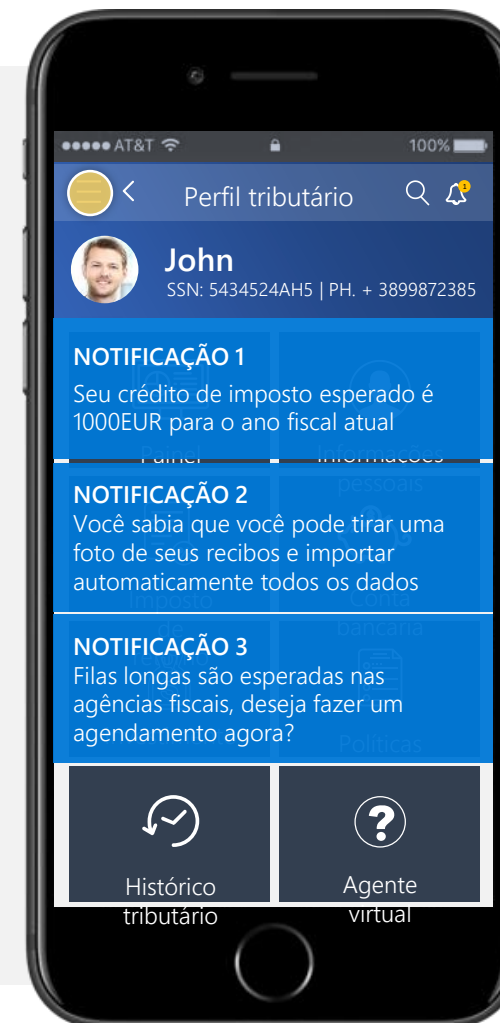
Exibe os serviços
e transações

Com inteligência

Predição de reembolsos
ou pagamentos

Serviços cognitivos
integrados

Prever horários de pico
nas agências fiscais

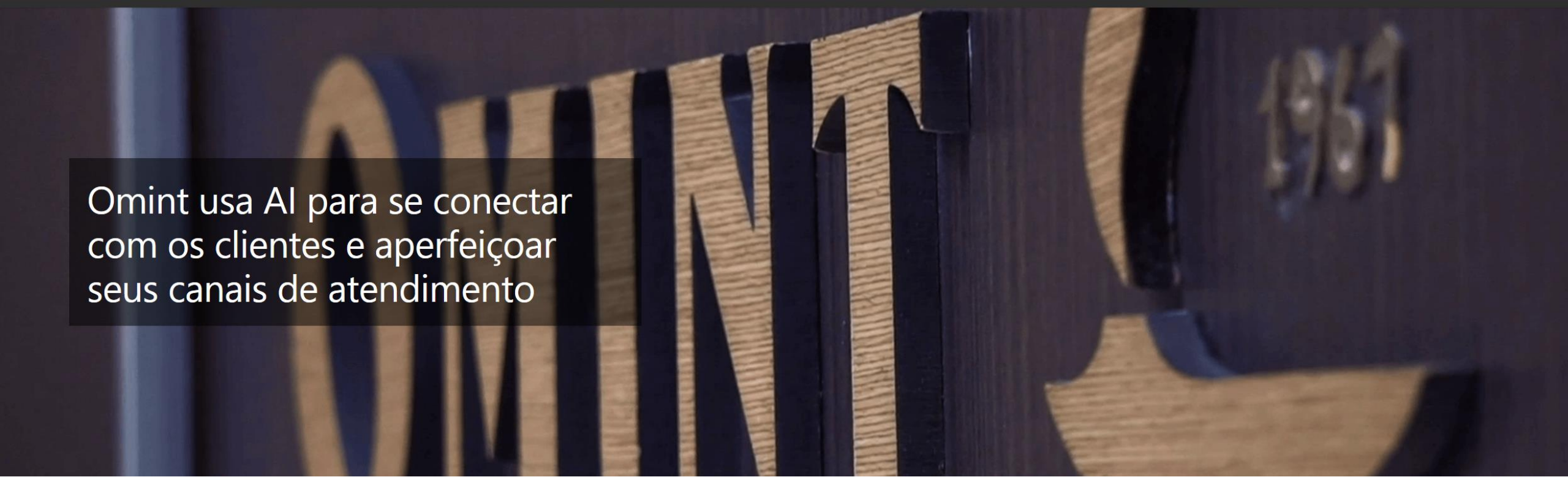


Experiências Digitais

Adicionando inteligência aos canais de atendimento



Experiência do
contribuinte



Omint usa AI para se conectar
com os clientes e aperfeiçoar
seus canais de atendimento

O grupo argentino Omint, que há 39 anos atua no Brasil, viu no chatbot diversas possibilidades para gerar novos serviços e melhorar o atendimento a seus clientes, fornecedores e time interno, alcançando resultados expressivos em suas métricas de relacionamento.

"Desejamos ampliar a utilização da plataforma chatbot para outras áreas e canais de atendimento, para que a tecnologia possa transformar o dia a dia das pessoas."

Pablo Mancuso: CIO



Experiência Colaborador Tributário – Dados e IA Componentes Chave



Melhorar a qualidade e a eficiência através da automatização de processos

Melhorar a satisfação dos funcionários ao permitir um trabalho mais inteligente, recursos centralizados, melhor colaboração, interfaces personalizadas e fazer o autoatendimento de análise

Construir habilidades digitais fornecendo plataformas de eLearning e coaching personalizado

Plataformas de gerenciamento de desempenho e soluções de proteção de dados

Visão 360 do contribuinte, preenchimento automatizado, formulários inteligentes, gestão de auditoria inteligente, Hub de intercâmbio de dados, assinatura digital e processos automatizados, assistentes virtuais

BI Self Service, assistentes virtuais de base de conhecimento, portais inteligentes, interfaces personalizadas, dashboards, alertas inteligentes, plataforma de troca de dados

Análise de gaps de habilidades e recomendações de caminhos de aprendizado, processos automatizados e fluxos de trabalho

Gerenciamento de KPIs (Business Intelligence), dashboards e relatórios, biometria, criptografia de dados e segurança e proteção e retenção de dados inteligentes

“

Cuide de sua equipe, eles vão cuidar de seus clientes ". É por isso que é importante que os serviços que nosso pessoal faça uso todos os dias sejam tão bons quanto os serviços que nossos clientes usam. O desenvolvimento sistemas internos de alto desempenho é tudo sobre aprender com as pessoas que sabem melhor.

Jon Thompson

Diretor executivo e secretário permanente HMRC (www.gov.uk)

”



HMRC – Visão Geral



Experiência de
Colaborador Tributário

Ambição do HMRC:
*Ser a administração
tributária mais
avançada digitalmente
do mundo*

- £ 605.8 BN receita
- Custos de £ 3.9 BN
- 45m indivíduos; 5m contribuintes de imposto de negócios
- redução líquida de 15% nos custos de linha de base em 2020
- **78% de** sucesso de recursos judiciais protegendo \$37000000000 em imposto

Objetivos:

1. Maximizar receitas devidas; suportar a evasão e evasão
2. Entregar um profissional, eficiente, engajado Organização
3. Transformar impostos e pagamentos

The importance of Tax Employee Experience

1

Key roles to empower
through technology

Managers
(performance, quality, execution)

Mobile Workers
(auditors, mobile workers)

"We want for our employees the right tools to do a great job, offer them the same user experience we're planning for our taxpayers and access to modern apps and social media – build digital skills opportunities for more flexible working so they can give their best."

Tax agency
Back-office Employees
(collections, audit)

HMRC public website

Tax agency
Front-line Employees

NEXT STEP: Taxpayer Experience Enabling intelligent, modern taxpayer service

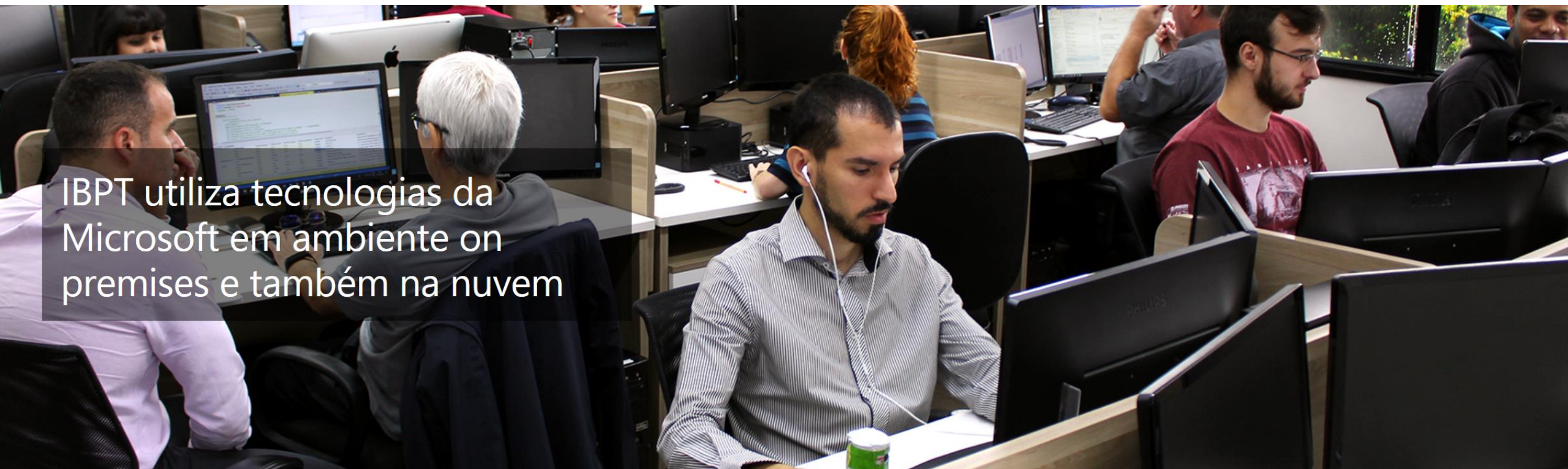
2



 **HM Revenue
& Customs**

Experiências Digitais

Aumentando a produtividade



IBPT utiliza tecnologias da Microsoft em ambiente on premises e também na nuvem

Com ferramentas como Service Fabric e SQL Server Analysis Services, entre outras, a produção do instituto aumentou mais de 200%.. O IBPT conta atualmente com mais de 500 instâncias de programas de coleta em execução. O resultado dessa coleta passa por um processo de cruzamento de dados para transformá-los em informação

"É possível utilizar on premises os mesmos produtos oferecidos no Azure e assim, se necessário, estender nosso ambiente ou simplesmente mudar tudo para a nuvem de forma rápida e segura."
Eduardo Ramiro de Assis: Arquiteto de Soluções

Gestão de Receitas Fiscais – Dados e IA Componentes Chave



Gestão de Receitas Fiscais

Automatização dos processos de declaração e cobrança de impostos, focando em responsabilidade, transparência e desempenho

Previsão inteligente do orçamento e tesouraria

Entrega de serviço entre departamentos de governo alimentado por Analítico de Dados

Engajamento do ecossistema tributário para desenvolvimento e melhoria de capacidades de conformidade

Cálculo de tributos, contabilidade de receita e custo (ERP), automação de eServices (eInvoicing, ePayments, efilling, reembolsos, etc.), otimização de recuperações e monitorização de estados de solvência

Previsão de receita e custo, análise de padrões, segmentação inteligente, pontuação de risco, visão 360 de cidadão, gestão de tesouraria

Plataforma de intercâmbio de dados, painéis para líderes/decisores políticos, previsões de longo prazo

Plataforma de intercâmbio de dados, estatísticas, plataforma de dados abertos, APIs, processos automatizados, BI de autoatendimento, controles inteligentes de conformidade

“

Os contribuintes são mais propensos a cumprir voluntariamente quando as administrações fiscais estabelecem sistemas transparentes considerados pelos contribuintes como honestos e justos.

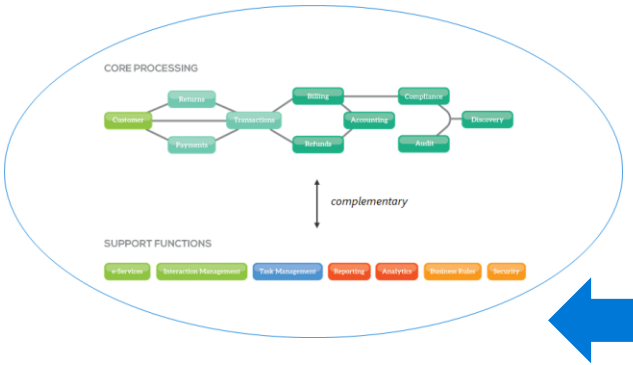
Banco Mundial, 2017

Nós realmente estamos na vanguarda de algumas das mudanças de tecnologia habilitando o governo como um todo e serviços centrados no cidadão.

Damien Hobbin

Gerente de programa de ti Australian Taxation Office (ATO)

”



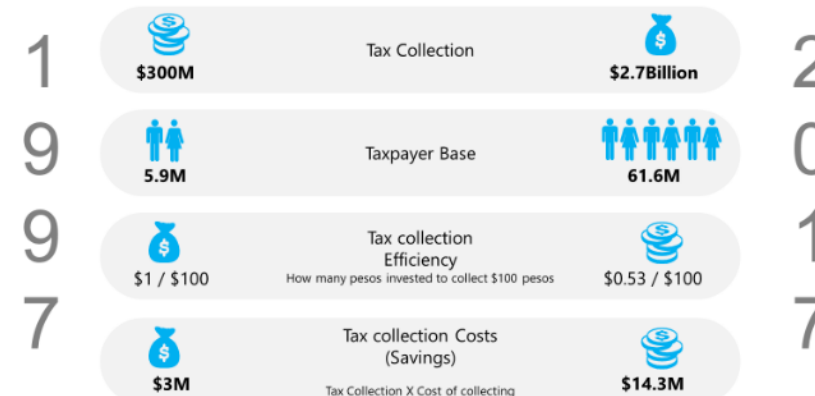
Autoridade Tributária Mexicana



"Servicio de Administración Tributaria (SAT) "é uma agência do Ministério de Finanzas do Governo Mexicano:

- Mais de 42.000 funcionários
- 70 escritórios de pagador de impostos & 50 alfândega
- 218 escritórios de inspecção e controlo
- Mais de 600 locais dentro do país
- Orçamento anual de ti de aprox.. 1 O BUSD

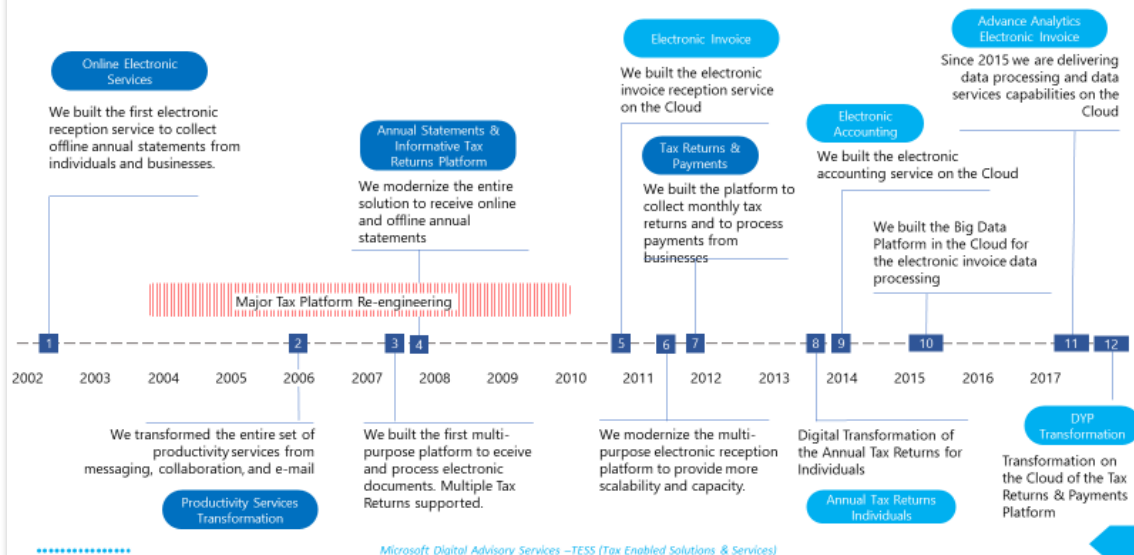
SAT Evolution enabled by technology – 20 Years from SAT



Microsoft's contribution to the SAT

20 years

Working together



Major business accomplishments FY17 – Value to SAT business

With our new online portal, we are successfully encouraging taxpayers to file their taxes voluntarily (...) **increased revenue collection** at a higher rate than our GDP (...) With our data, **auditors** can now completely change their execution: it is not necessary anylonger to go to the companies as audits are much more specific and 'intelligent'.
Juan Manuel Galarza (CIO)

~29
Million

Average electronic invoices received per day

4%

YoY growth in business annual statements of businesses submission

38%

YoY growth in annual statements of individual tax payers



The electronic invoice service has been the most critical business service delivered by SAT in the last 6 years.

23,679,240,155

Electronic invoices collected so far all on Microsoft Cloud Platform.

81%

Of Internal Tax Revenue is collected on Microsoft Platforms

6.9 Million

Tax Returns (Individuals)

19.6%

YoY growth in Tax Refunds

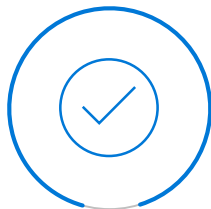
\$2,700 Million
Pesos of Tax Refunds

17%
YoY Growth

Aplicativos de Aprendizado de Máquina em Impostos



Gestão de Receitas Fiscais



Seleção de auditoria e
priorização de casos



Usando imagens de satélite
combinadas com serviços
cognitivos para auditar ativos



Correlação com outros dados de
registros governamentais e
comerciais



Prever rendimentos e impostos e
comparar vs autorrelatados

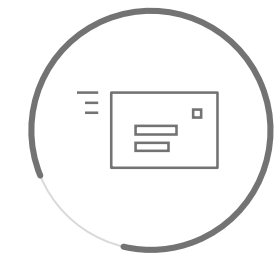


Detectar vínculos entre entidades
de outra forma não relacionadas



Prever o risco de contribuinte
de insolvência

Conformidade Tributária – Dados e IA Componentes Chave



Conformidade Tributária

Aumentar o cumprimento voluntário do contribuinte através de pré-preenchimento, assistentes virtuais, portais inteligentes

Direcionamento inteligente e automação do perfil do contribuinte, bem como análise de comportamento, a fim de reduzir o risco de erro & fraude

Estatísticas e modelos preditivos, a fim de antecipar e identificar novos fluxos de receita

Cruzamento de Dados entre outros departamentos e instituições financeiras

Visão 360 do cidadão, serviços automatizados como pré-enchimento, e-formas inteligentes, assistentes virtuais, mineração do conhecimento

Segmentação de contribuinte, probabilidade de inadimplência e detecção de fraudes com base em ML, Gerenciamento de auditoria, escuta social, computação de Big data em IoT e fontes de dados não estruturadas, data warehousing

Análise de Big data e Dashboard, aprendizado de máquina para detectar comportamentos e tendências anormais, estatísticas, capacidade de planejamento em termos de recursos, insights para regulação de políticas, painéis econômicos de países

Intercâmbio de dados entre instituições não-governamentais com eficiência e resguardando privacidade, dados e dashboards mascarados para fiscais, processos automatizados e fluxos de aprovação

“

Todos os anos, a fraude transfronteiriça em matéria de IVA custa aos nossos Estados-Membros e contribuintes cerca de 50.000.000.000 euros. Ao mesmo tempo, a carga administrativa para as pequenas empresas é alta e a inovação tecnológica coloca novos desafios.

Valdis Dombrovskis
Vice-Presidente,
Comissão Europeia

”

Os governos estão exigindo o Combate ao Crime Financeiro

Ameaças globais estão evoluindo...



Tráfico de seres humanos



Financiamento do terrorismo



Trabalho infantil



Tráfico

... levando a um aumento dramático dos regulamentos

Ue



Quarta directiva relativa ao combate ao branqueamento de capitais da União Europeia

Eua



Lei do sigilo bancário, EUA PATRIOT Act, FATCA, regulamentos OFAC

Índia



Lei de prevenção da lavagem de dinheiro, ato de atividades ilícitas (prevenção)

África do Sul



FICA, lei Antissuborno e corrupção, A PRECCA, POCDATARA

China



A lei antilavagem de dinheiro da República Popular da China

México



Lei Federal de prevenção e identificação de operações com recursos ilícitos

Exemplo de Banco Europeu – Recursos Chave de Solução AML



Conformidade Tributária

GESTÃO DE CASOS

Solução de gerenciamento de casos baseado na Web, incluindo:

- Ciclo de vida do caso configurável:
 - Deligences, Atividades, documentos, SLA's, etc.
- Poderoso Controles de visualização
 - Gráfico de relacionamentos
 - Cronograma do evento
 - Visualização geográfica
- As visualizações ajudam a abordar o "quem", "quando" e "onde" do processo investigativo

ANÁLISE DE MECANISMO/LIGAÇÃO DE INFERÊNCIA

Inferir relacionamentos não declarados entre clientes que atualmente suportam mais de 20 categorias de relacionamento

RELATÓRIOS E DASHBOARDS

APRENDIZADO DE MÁQUINA para melhorar as abordagens determinísticas (baseadas em regras) atuais:

MECANISMO DE ALERTAS COM BASE EM REGRAS

Mecanismo de regras para oferecer suporte a definição de cenários baseados em regras para alertas;

TRANSAÇÕES SCREENING

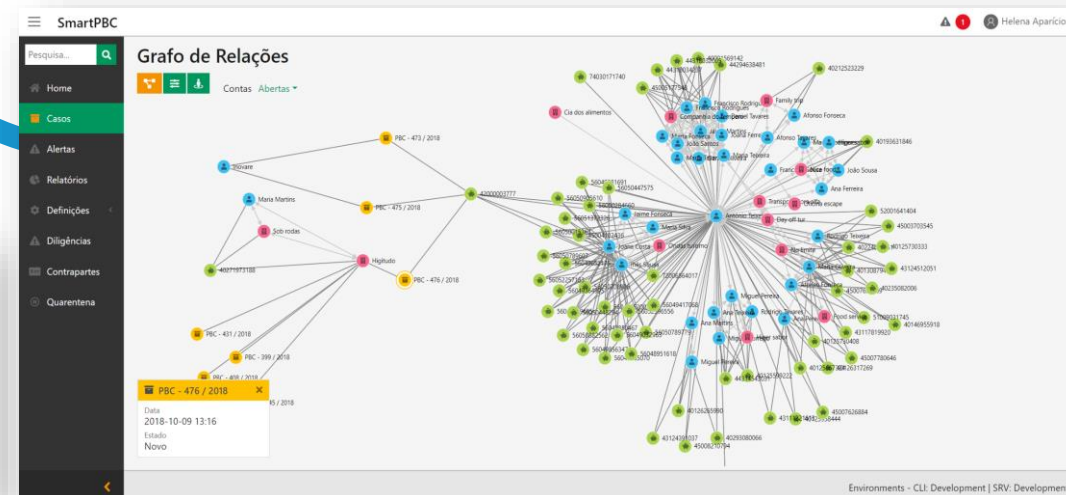
Monitorar transações em tempo real;

MOTOR DE PONTUAÇÃO/PERFIL DE RISCO

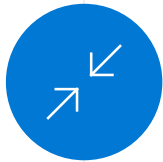
Com base em uma visão holística das informações obtidas no contexto de sua aplicação de medidas de CDD, prepara um perfil de risco do cliente usando modelos de risco para clientes, contas e transações:

- Características do cliente;
- Atividade profissional;
- Relações exteriores;
- Portfólio de produtos e serviços financeiros;
- Padrões de uso

AML-CFT



Serviços Microsoft para Análise Preditiva



O Predictive Analytics é uma oferta da Microsoft Services que usa o Microsoft AI



A oferta de análise preditiva ajuda a criar um modelo de aprendizado de máquina que prevê, planeja ou personaliza resultados prováveis



Em seguida, construímos um roteiro para ajudá-lo a operacionalizar e impulsionar os resultados de negócios em escala



Finance and risk



Customer risk profiling: Propensity to litigate



Fraud detection



Behavioral Analytics



Everyday and Off one Tax exceptions



Taxpayer engagement



Next best action



Taxpayer sentiment



Personalization



Taxpayer Segmentation



Operations and workforce



Auditor allocation



Tax office - Smart buildings



Tax ecosystem engagement

8-12
semanas de
engajamento



Engage & Explore



Prioritize and Assess Data



Experiment & Machine Learning



Visualize & Roadmap



Flighting across rings of influence

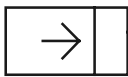


Measure, Monitor, Govern, Adopt



Nossos Princípios para Administração Tributária Digital habilitados por Dados e AI

Transparente



- Transparência da **Dados** & estratégia fiscal
- **Informações abertas** sobre o uso do dinheiro público
- **Notificações personalizadas**
- One-Stop-shop em regulamentos

Orientado a Dados



- Possibilitar insights de várias fontes de dados
- Prever a cobrança de risco específico
- Maior agilidade na reação à mudança
- Dados em tempo real para impulsionar a autoconformidade

Centrado no Cidadão



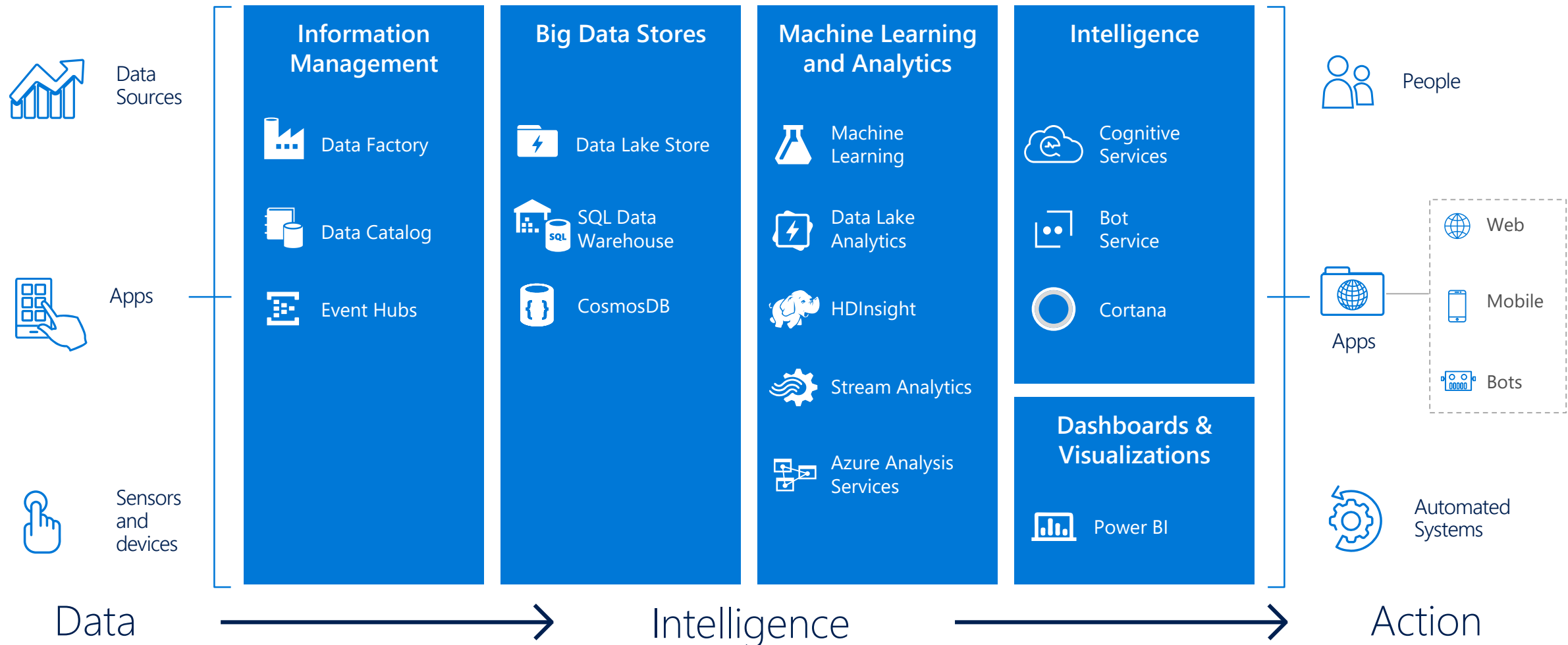
- Simples e acessível
- **Fácil de usar**
- **Personalizado**
- Integrado

Governo Conectado



- Conectado a qualquer hora, em qualquer lugar
- **Visão 360-graus de negócios**
- **E-serviços personalizados**
- **Auto-conformidade**

Microsoft AI



a engenhosidade humana



Ampliando a engenhosidade humana



Q & A

Obrigado

