



PESQUISA DE AVALIAÇÃO DO
PROCESSO DE ADESÃO AO PILOTO

Piloto do Confia

setembro/2024 – Versão Final

O Programa de Conformidade Cooperativa Fiscal - Confia é um programa da RFB, de adesão voluntária, e que visa fomentar o cumprimento das obrigações tributárias e aduaneiras por meio de um novo modelo de relacionamento cooperativo entre contribuintes e fisco. O Programa representa uma mudança de cultura, com base no diálogo, transparência e confiança. A iniciativa está alinhada a recomendações da Organização para a Cooperação e Desenvolvimento Econômico (OCDE), favorece a melhoria do ambiente de negócios do Brasil e confere segurança para investimentos.

Na fase atual de programa-piloto, as empresas interessadas participaram de um processo de adesão que envolveu 5 etapas: autoavaliação, candidatura, validação de requisitos, pactuação de um Plano de Trabalho e certificação.

Das 31 empresas inicialmente interessadas, 24 foram validadas e 20 pactuaram Planos de Trabalho sendo, portanto, certificadas pela RFB.

A certificação ocorreu em meados de agosto de 2024. Essas 20 empresas, atualmente, executam um Plano de Trabalho de Conformidade em parceria com a RFB que lhes permite operar com mais segurança e previsibilidade em relação a suas obrigações fiscais, inclusive discutindo seu planejamento tributário em parceria com o fisco.

As 24 empresas validadas no processo de adesão ao piloto do Confia foram convidadas pela RFB a responder uma pesquisa anônima e on-line sobre a sua experiência. Dessas, 22 empresas responderam, entre os dias 21 de agosto e 05 de setembro de 2024. A pesquisa consistiu de 11 perguntas, que podem ser encontradas no Anexo, ao final deste Relatório.

Este Relatório apresenta um resumo e uma breve análise dos resultados dessa pesquisa, cujo resultado mostrou que as candidatas, de maneira geral, ficaram satisfeitas com o processo de adesão ao piloto do Confia.

Destaca-se como indicação muito positiva da pesquisa que a maioria (20) das respondentes afirmou que tendo passado pelo processo de adesão ao piloto do Confia, considera que o **relacionamento da sua empresa com a RFB está melhor**¹. Todas as respondentes **recomendariam a adesão** ao piloto do Confia para outras empresas.

Tempo gasto no processo de adesão ao Confia		
	Preparação	Pactuação Plano de Trabalho
Entre 1 e 8h	10	7
Entre 9 e 16h	5	7
Entre 17 e 24h	4	3
Mais de 24h	3	5

Tabela 1 - Tempo gasto pelas candidatas no processo de adesão ao Confia

¹ Uma respondente indicou que não sabia responder ou que estava cedo para fazer essa avaliação e outra que o relacionamento estava igual.

Sobre o **tempo gasto no processo de adesão** ao piloto do Confia, a maioria das respondentes informou que gastou menos de 24h de trabalho na preparação (19) e menos de 24h, também, na pactuação do plano de trabalho (17). Todas as respondentes declararam estar satisfeitas ou muito satisfeitas com esse investimento de tempo. Para maiores detalhes, ver Tabela 1 acima.

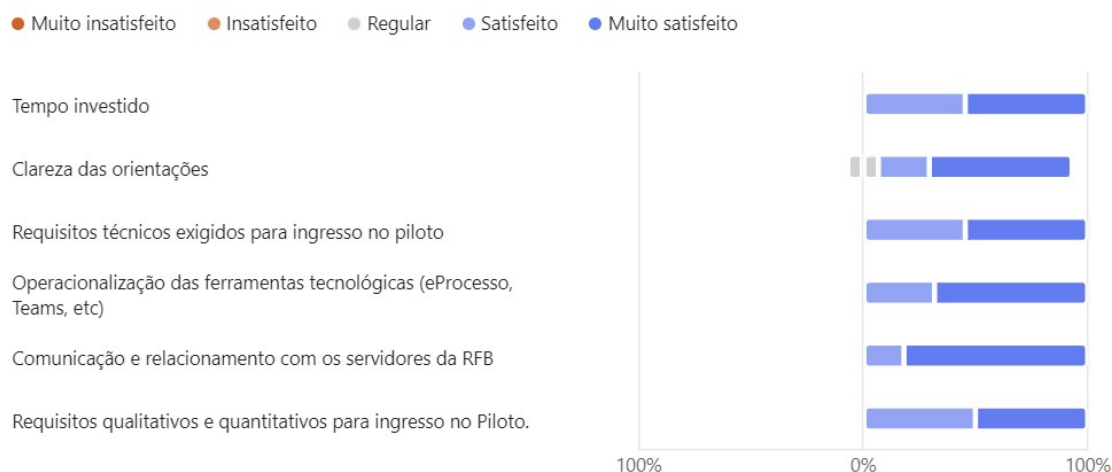


Gráfico 1 - Satisfação das candidatas com aspectos do processo de adesão ao piloto do Confia

Também em relação a **requisitos exigidos para ingresso no piloto, operacionalização das ferramentas tecnológicas utilizadas e comunicação e relacionamento** com os servidores da RFB envolvidos no processo, todas as respondentes declararam estar satisfeitas ou muito satisfeitas, conforme mostra o Gráfico 1 acima. Mesmo assim, algumas respondentes sugeriram sintetizar o questionário de auto-avaliação e reduzir os requisitos de conformidade relacionados a políticas de governança interna.

Já em relação à **clareza das orientações** relativas ao processo de adesão ao Confia, podemos observar no mesmo Gráfico 1 acima que três respondentes declararam nível regular de satisfação, indicando uma oportunidade de melhoria em relação a este ponto. Em outro ponto do relatório, uma das respondentes indicou um ponto em que as orientações poderiam ter sido mais claras ao sugerir que o Questionário de Autoavaliação contivesse maiores informações sobre cada item.

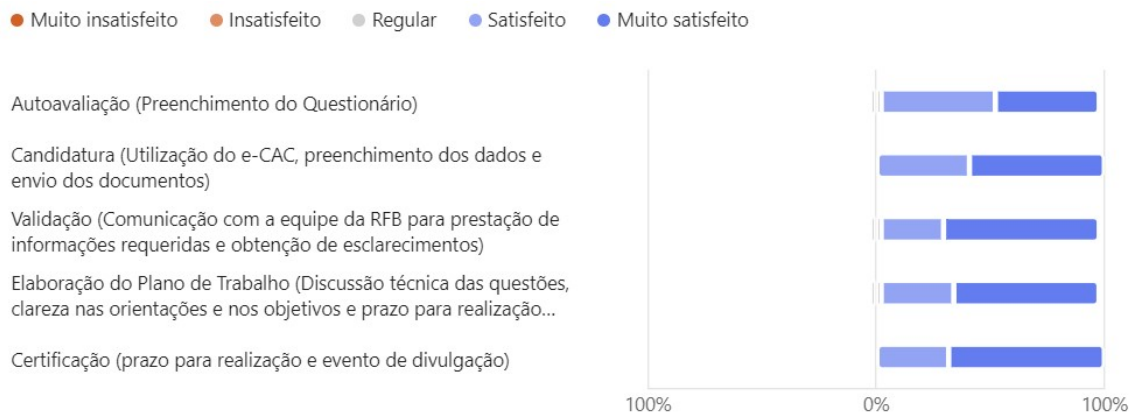


Gráfico 2 - Satisfação das candidatas com as fases do processo de adesão ao piloto do Confia.

Questionadas sobre seu nível específico de satisfação com cada uma das **fases do processo de adesão** ao piloto do Confia, identificamos pelo Gráfico 2 acima que 19 respondentes declararam estar satisfeitas ou muito satisfeitas com todas as fases. Apenas três respondentes declararam estar regularmente satisfeitas com uma das fases do processo. Interessante que cada uma dessas três se frustrou com uma fase diferente do processo. Uma foi com a autoavaliação, outra com a validação e a última com a elaboração do plano de trabalho. Não foram coletados dados mais específicos sobre essas insuficiências.

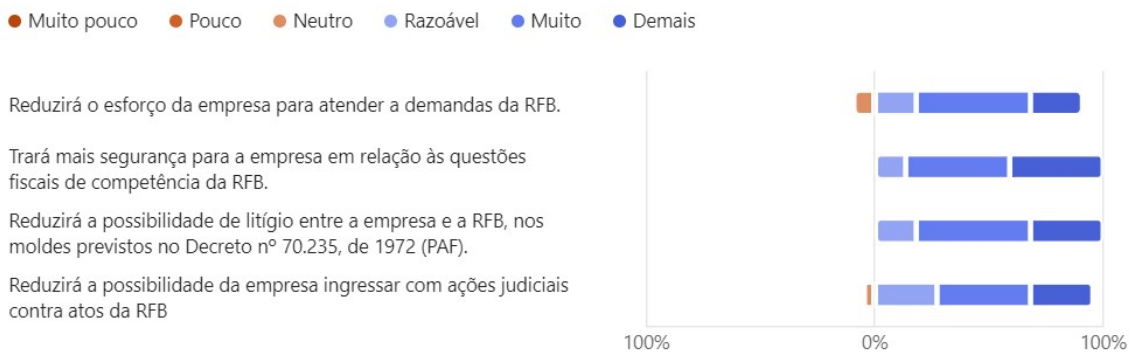


Gráfico 3 - Percepção sobre os resultados esperados do Plano de Trabalho do piloto do Confia

Conforme ilustra o Gráfico 3 acima, todas as respondentes afirmaram esperar que a elaboração do **Plano de Trabalho** trará um aumento razoável de segurança para a empresa em relação às questões fiscais de competência da RFB e uma redução razoável da possibilidade de litígio administrativo entre a empresa e a RFB. A maioria também espera que a elaboração do Plano de Trabalho reduzirá razoavelmente o esforço da empresa para atender a demandas da RFB (20) e a possibilidade de a empresa ingressar com ações judiciais contra atos da RFB (21). Nessa linha, todas afirmaram considerar que o Plano de Trabalho elaborado no piloto do Confia representa um serviço adicional prestado pela RFB e que ele agrega valor para a empresa.

Os destaques positivos do processo de adesão ao piloto do Confia indicados pelas respondentes foram os seguintes:

- Canais exclusivos de comunicação
- Destaco como positivo o interesse da RFB estar mais próxima dos contribuintes, na tentativa de entender as demandas e resolução de questões sem litígio.
- A relação da RFB com a empresa, e o interesse em realmente entender como é a operação da empresa
- A proximidade da RFB com o contribuinte
- Transparência entre Fisco x Contribuinte
- Praticidade e boa comunicação com o time da RFB.
- Relacionamento com o fisco.
- Comunicação com a equipe da Receita Federal e possibilidade de melhor esclarecimento dos assuntos.
- Proatividade e receptividade da equipe da RFB.
- Novos canais de comunicação com a RFB.
- Relacionamento e Transparência.
- Transparência nas instruções para o processo de adesão
- A transparência e clareza nas instruções
- Aperfeiçoamento da comunicação com a RFB, fluidez e facilidade na transação de informações.
- Facilidade na realização do Processo.
- Elaboração do plano de trabalho, pré definido, com orientações adequadas.
- Comunicação e relacionamento com os servidores da RFB.
- Possibilidade de diálogo construtivo com a RFB.
- Transparência
- Atenção
- Aproximação da Receita Federal com o contribuinte
- Clareza nos requisitos e facilidade de encaminhamento do requerimento de adesão.

As respondentes indicaram, por fim, as seguintes oportunidades de melhoria no processo de adesão ao piloto do Confia:

- Alinhamento antes de ocorrer as intimações atuais enquanto estamos no plano piloto
- Redução dos requisitos de conformidade relacionados à políticas de governança interna.
- Sintetizar os itens do questionário, várias perguntas com o mesmo objetivo.
- Sintetizar os itens do questionário de auto avaliação.
- Questionário de Autoavaliação, com algum material contendo maiores informações sobre cada item.
- Inclusão de número maior de demandas no plano de Trabalho
- A adesão no e-cac, o sistema ficou um pouco demorado para subir
- Exclusão da trava do período decadencial para apresentação de temas. Ou seja: aplicabilidade do prazo contido no CTN.

ANEXO - FORMULÁRIO DE PESQUISA



Pesquisa de avaliação da fase 1 do Confia - **Adesão ao Piloto**

Esta pesquisa busca avaliar a experiência do contribuinte na fase de **adesão ao piloto** do Programa Confia e estará aberta para respostas até o dia 30/08/2024.

Participe!!! A pesquisa não é demorada e nos ajudará a aprimorar este processo de trabalho.

* Obrigatória

1. Considerando **todos os colaboradores** que participaram do processo, quantas horas de trabalho foram gastas pela sua organização na fase de **preparação da candidatura**: *

- Entre 1 e 8h
- Entre 9 e 16h
- Entre 17 e 24h
- Mais de 24h
- Outra

2. Considerando **todos os colaboradores** que participaram do processo, quantas horas de trabalho foram gastas pela sua organização na fase de **pactuação do plano de trabalho**: *

- Entre 1 e 8h
- Entre 9 e 16h
- Entre 17 e 24h
- Mais de 24h
- Outra

3. Qual seu nível de satisfação com o processo de adesão ao piloto do Confia em cada uma das **seguintes dimensões**: *

	Muito insatisfeito	Insatisfeito	Regular	Satisfeito	Muito satisfeito
Tempo investido	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Clareza das orientações	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Requisitos técnicos exigidos para ingresso no piloto	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Operacionalização das ferramentas tecnológicas (eProcesso, Teams, etc)	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Comunicação e relacionamento com os servidores da RFB	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Requisitos qualitativos e quantitativos para ingresso no Piloto.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

4. Se algum requisito qualitativo ou quantitativo lhe pareceu inadequado, por favor, especifique-o para nós.

Insira sua resposta

5. Qual o seu nível de satisfação com o processo de adesão ao piloto do Confia em cada uma das seguintes fases: *

	Muito insatisfeito	Insatisfeito	Regular	Satisfeito	Muito satisfeito
Autoavaliação (Preenchimento do Questionário)	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Candidatura (Utilização do e-CAC, preenchimento dos dados e envio dos documentos)	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Validação (Comunicação com a equipe da RFB para prestação de informações requeridas e obtenção de esclarecimentos)	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Elaboração do Plano de Trabalho (Discussão técnica das questões, clareza nas orientações e nos objetivos e prazo para realização das atividades necessárias)	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Certificação (prazo para realização e evento de divulgação)	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

6. Em relação ao **Plano de Trabalho** elaborado nos termos previstos para o piloto do Confia, você espera que: *

	Muito pouco	Pouco	Neutro	Razoável	Muito	Demais
Reduzirá o esforço da empresa para atender a demandas da RFB.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Trará mais segurança para a empresa em relação às questões fiscais de competência da RFB.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Reduzirá a possibilidade de litígio entre a empresa e a RFB, nos moldes previstos no Decreto nº 70.235, de 1972 (PAF).	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Reduzirá a possibilidade da empresa ingressar com ações judiciais contra atos da RFB	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

7. Você considera que o **Plano de Trabalho** elaborado no piloto do Confia representa um serviço adicional prestado pela RFB e que ele agrega valor para a empresa? *

Sim

Não

8. Tendo passado pelo processo de adesão ao piloto do Confia, você considera que o **relacionamento da sua empresa com a RFB** está: *

Melhor

Igual

Pior

Não sabe ou ainda está muito cedo para avaliar

9. Você **recomendaria adesão** ao piloto do Confia para outras empresas? *

Sim

Não

10. Na sua visão, qual foi o **destaque positivo** do processo de adesão ao piloto do Confia? *

Insira sua resposta

11. O que poderia **ser melhorado** no processo de adesão ao piloto do Confia? *

Insira sua resposta