

Gestão de Informações e Processos – CDA

SERGIO BRAGATTE

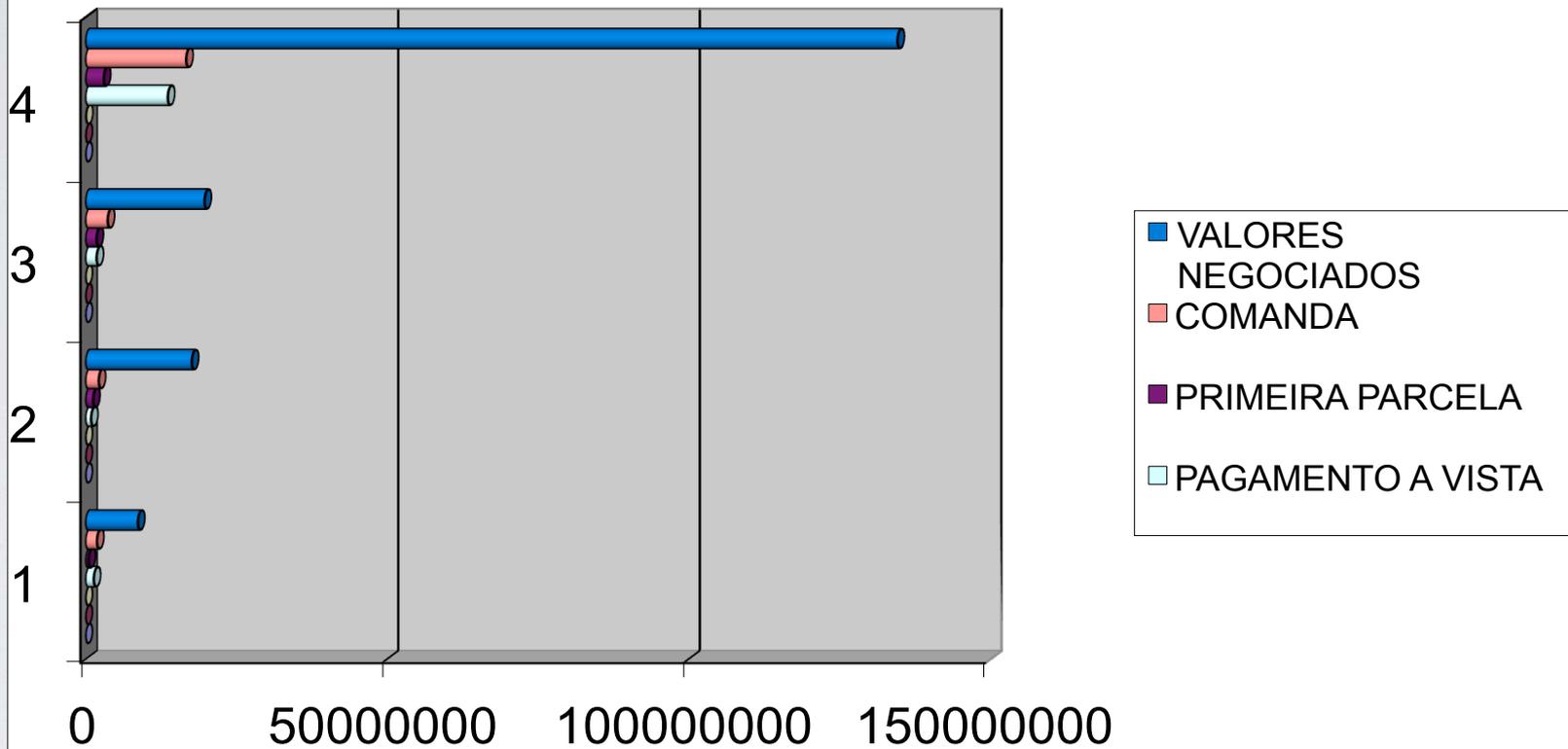


RELATORIO DE ACOMPANHAMENTO DAS PRINCIPAIS ATIVIDADES REALIZADAS NA EXECUÇÃO FISCAL EM 2007 a 2008									
SETOR DE SUPORTE			SETOR DE NEGOCIAÇÃO						
ANO	Ações ajuizadas	CONVOCAÇÕES	ACORDOS FIRMADOS	PESSOAS ATENDIDAS	PAGAMENTO A VISTA (A)	PRIMEIRA PARCELA (B)	COMANDA (A+B)	VALORES NEGOCIADOS	
2004	513	104	6753	15299	R\$ 1.379.850,40	R\$ 529.543,34	R\$ 1.909.393,74	R\$ 8.701.147,70	
2005	15328	126	5733	15115	R\$ 931.981,96	R\$ 1.280.225,66	R\$ 2.212.207,62	R\$ 17.627.305,52	
2006	14407	2538	4939	13898	R\$ 1.852.126,34	R\$ 1.843.600,54	R\$ 3.695.726,88	R\$ 19.743.286,17	
2007	37332		20799	85676	R\$ 13.659.546,16	R\$ 3.046.137,27	R\$ 16.705.683,43	R\$ 134.662.470,88	
2008*	0	30	4110	36457	R\$ 2.282.536,63	R\$ 731.166,80	R\$ 3.013.703,43	R\$ 7.511.543,89	
*	Até abril/2008								

SETOR DE NEGOCIAÇÃO

ANO	2004	2005	2006	2007
A C O R D O S FIRMADOS	6753	5733	4939	20799
P E S S O A S ATENDIDAS	15299	15115	13898	85676
PAGAMENTO A VISTA	R\$ 1.379.850,40	R\$ 931.981,96	R\$ 1.852.126,34	R\$ 13.659.546,16
P R I M E I R A PARCELA	R\$ 529.543,34	R\$ 1.280.225,66	R\$ 1.843.600,54	R\$ 3.046.137,27
COMANDA	R\$ 1.909.393,74	R\$ 2.212.207,62	R\$ 3.695.726,88	R\$ 16.705.683,43
V A L O R E S NEGOCIADOS	R\$ 8.701.147,70	R\$ 17.627.305,52	R\$ 19.743.286,17	R\$ 134.662.470,88

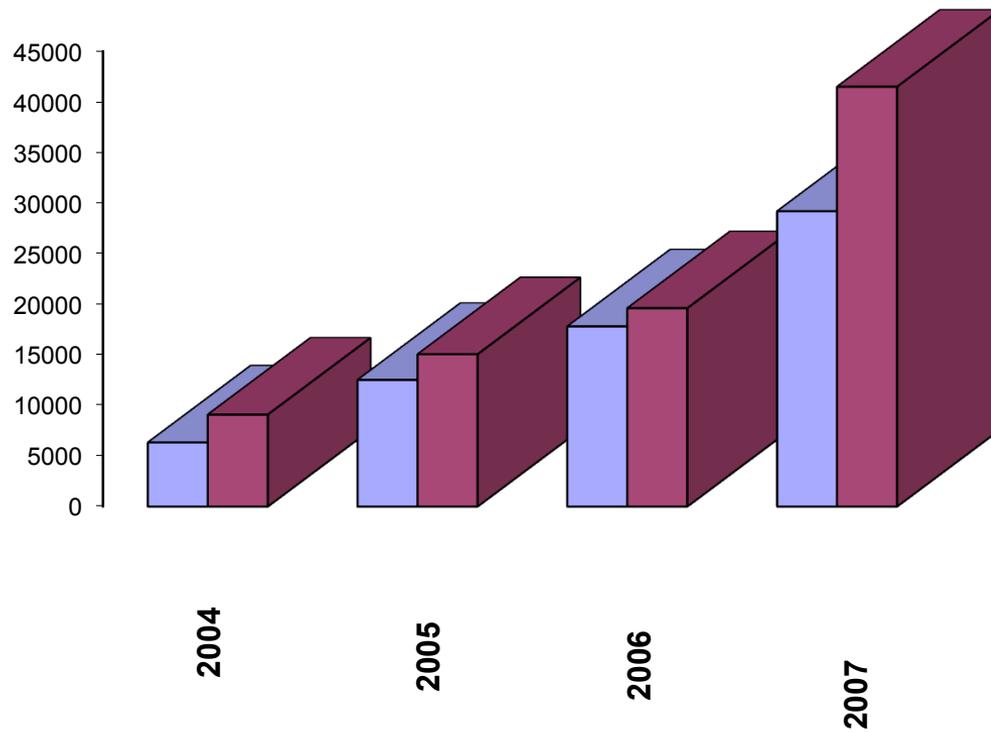
GRÁFICO REFERENTE ÀS NEGOCIAÇÕES DE 2004 A 2007



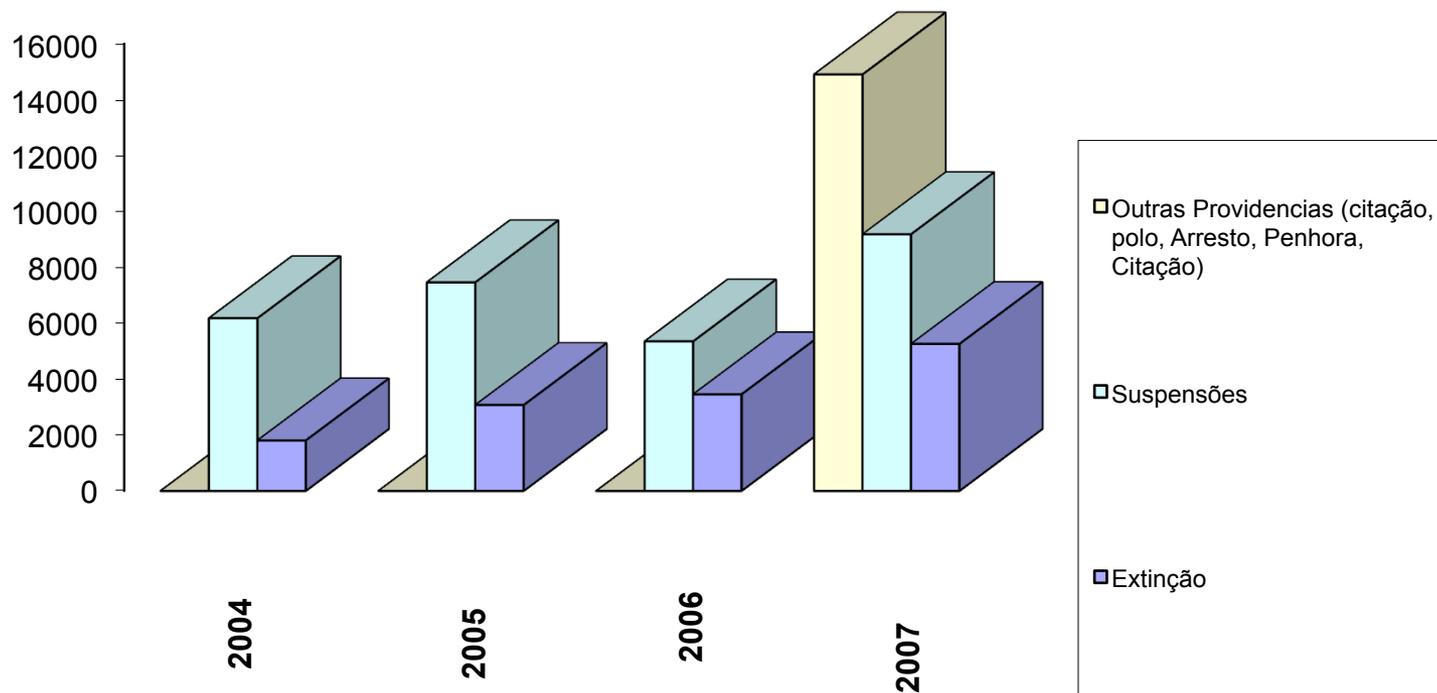
1ª VARA

■ Processos Recebidos do Fórum

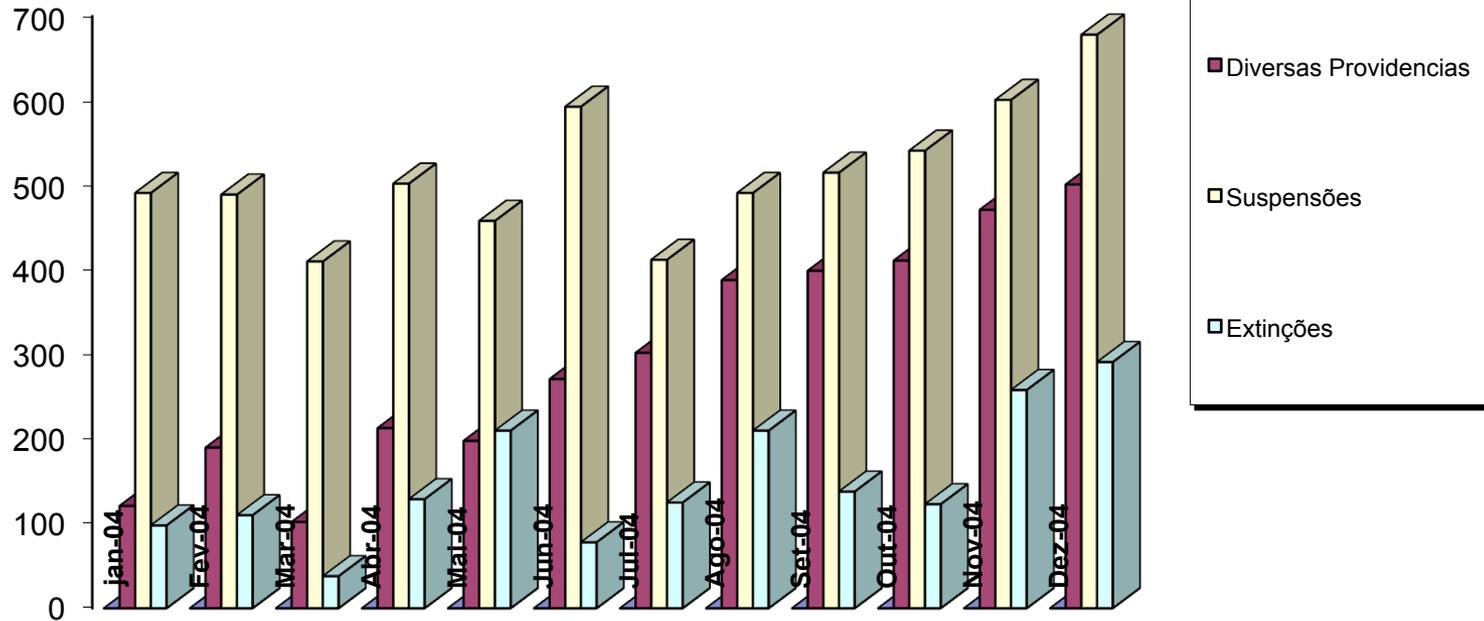
■ Processos Devolvidos ao Fórum



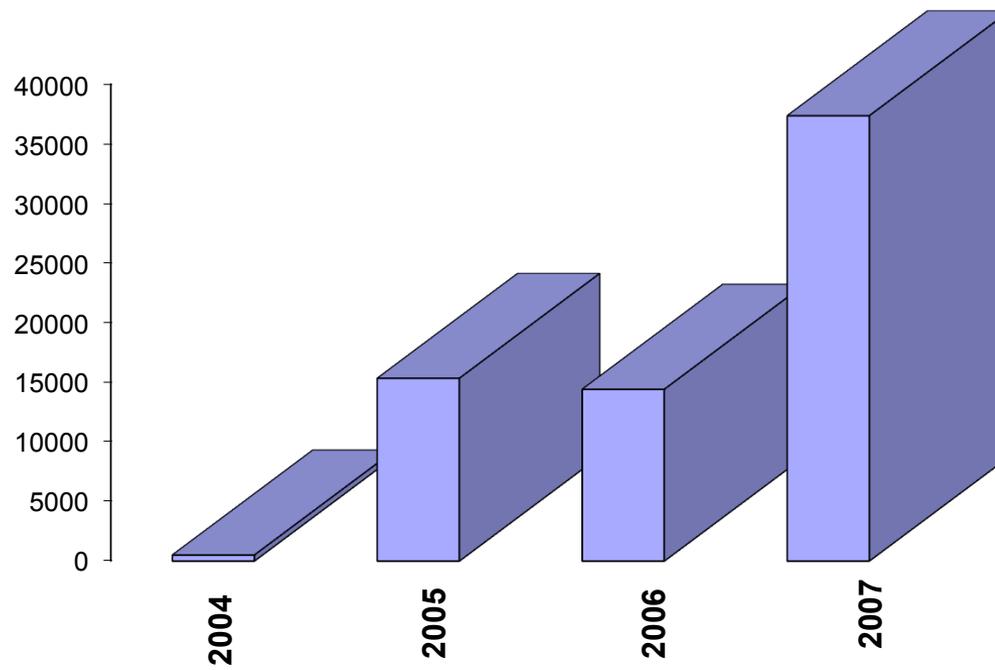
PETIÇÕES



PETIÇÕES

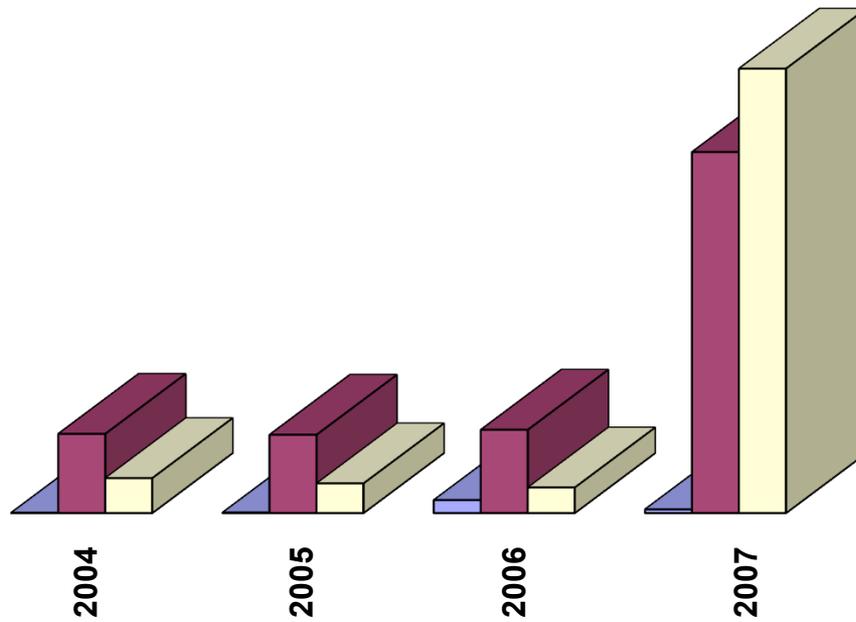


AÇÕES AJUIZADAS



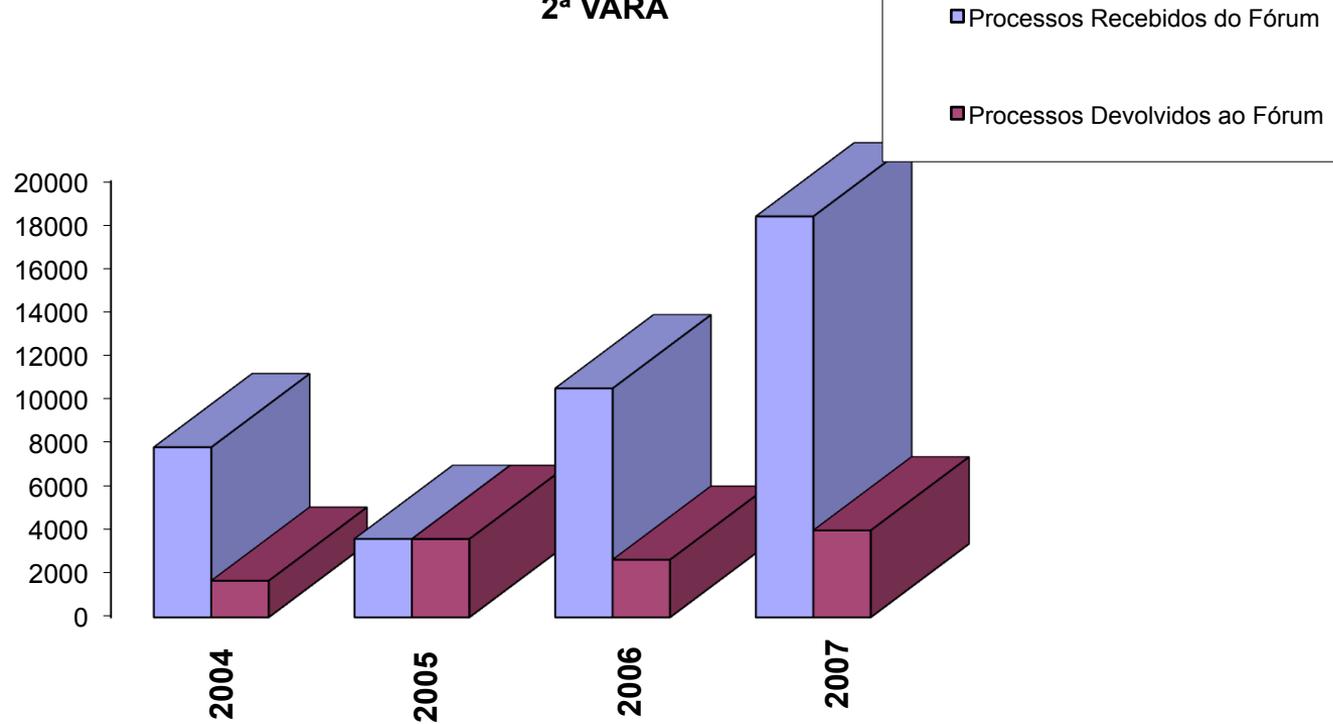
ATENDIMENTO

90000
80000
70000
60000
50000
40000
30000
20000
10000
0

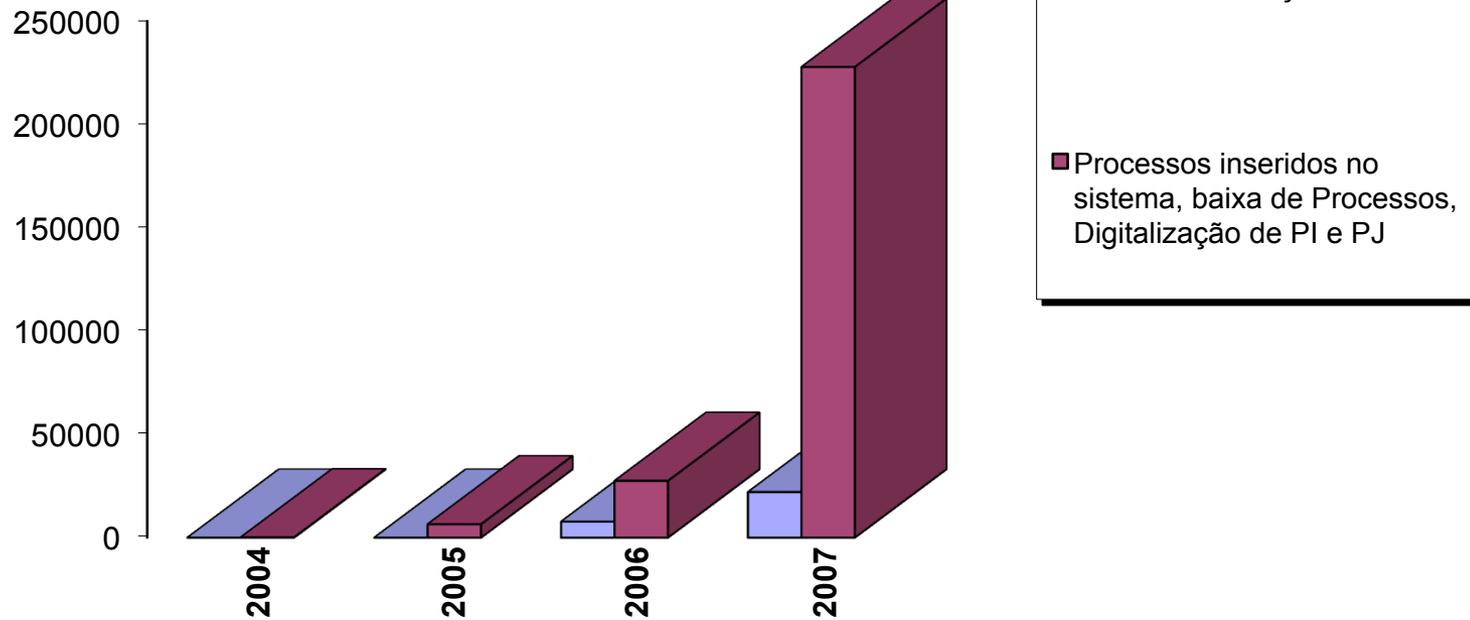


- Convocados
- Pessoas Atendidas
- Acordos Fechados

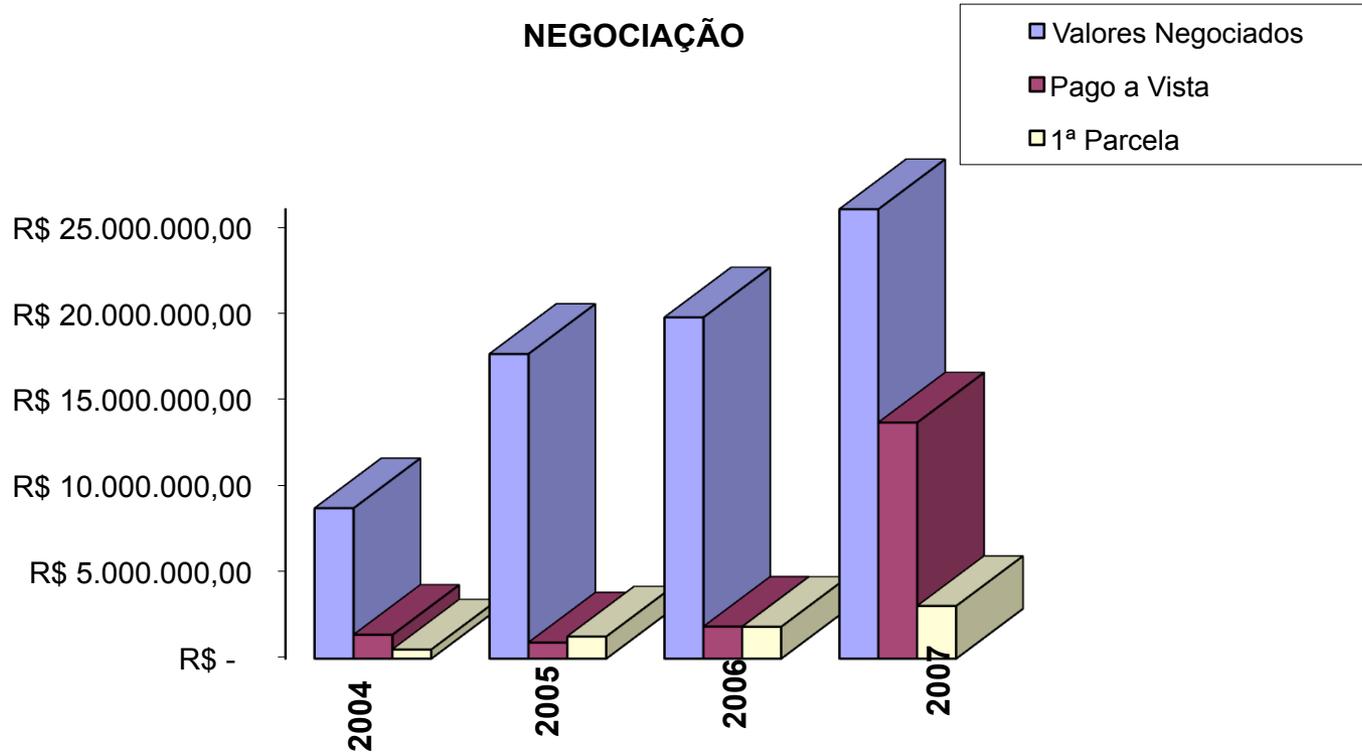
2ª VARA



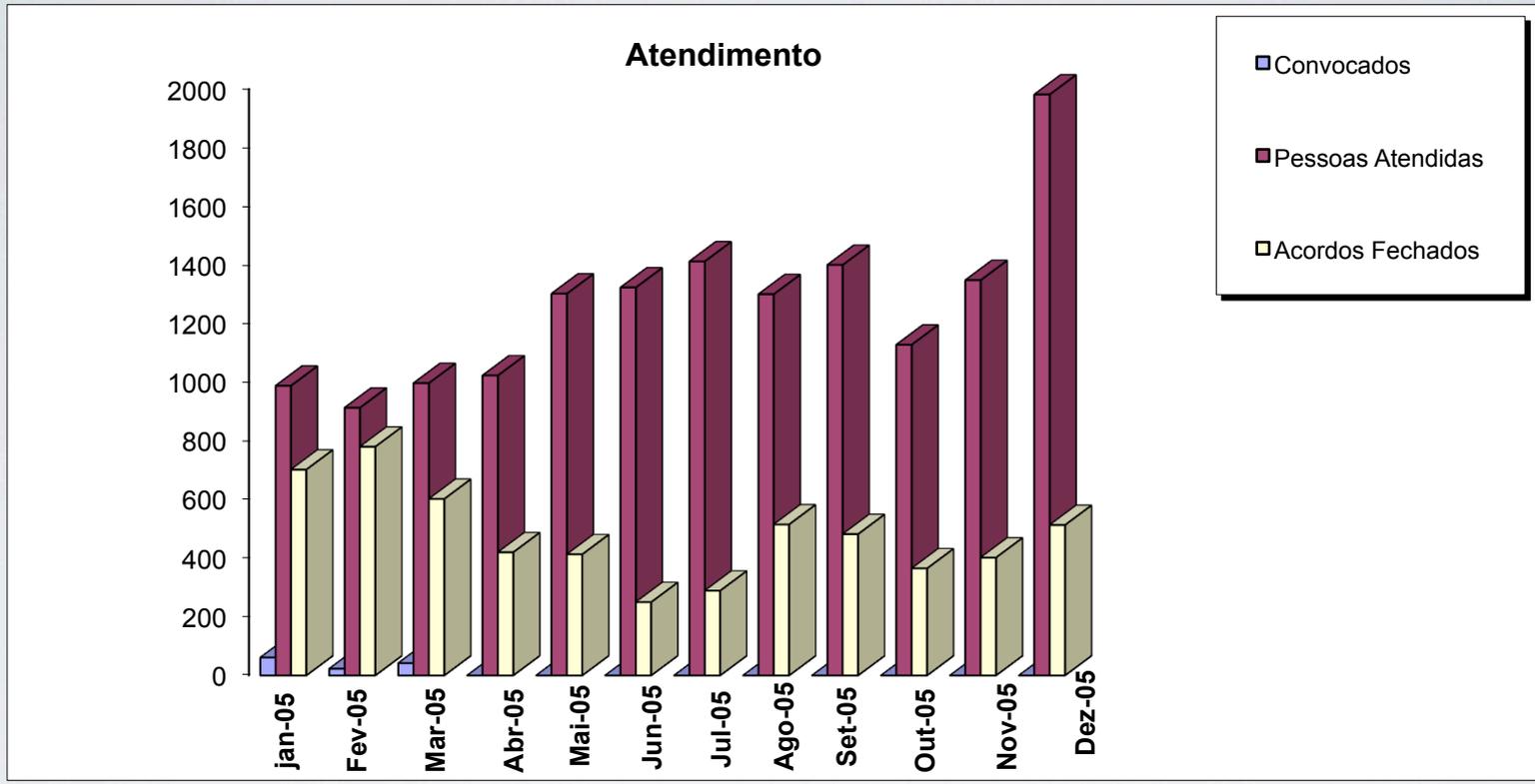
TRAMITES PROCESSUAIS



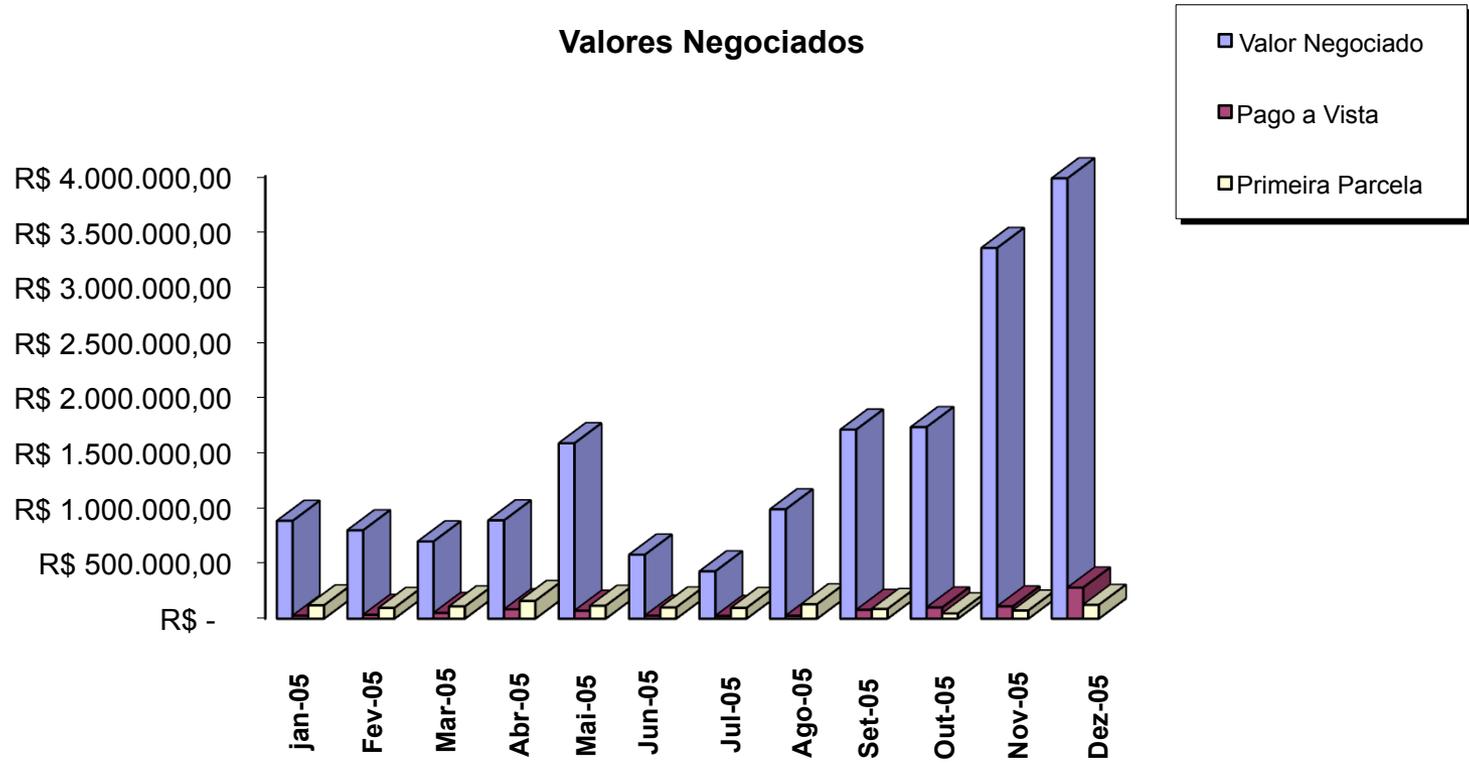
NEGOCIAÇÃO



RELATORIO DE ACOMPANHAMENTO DA EXECUÇÃO FISCAL/2005												SETOR DE NEGOCIAÇÃO					
EXECUÇÃO FISCAL - JURIDICO																	
MÊS/ANO	ACÕES AJUIZADAS	PROCESSOS RECEBIDOS DO FÓRUM - 1ª VARA	PROCESSOS RECEBIDOS DO FÓRUM - 2ª VARA	PROCESSOS DEVOLVIDOS AO FÓRUM - 1ª VARA	PROCESSOS DEVOLVIDOS AO FÓRUM - 2ª VARA	PROVIDENCIAS DIVERSAS DOS PROCESSOS	PETIÇÕES DE SUSPENSÃO	PETIÇÕES DE EXTINÇÃO	INSERÇÃO DE PROCESSOS NO SISTEMA	CONVOCAÇÕES	PESSOAS ATENDIDAS	ACORDOS FECHADOS	VALORES NEGOCIADOS	PAGAMENTO A VISTA	PRIMEIRA PARCELA	VALOR TOTAL ARRECADADO	RECUPERAÇÃO DE CRÉDITO POR DEPÓSITO JUDICIAL
jan/05	0	0	0	8514	3	320	590	202	0	61	988	702	R\$ 884.940,90	R\$ 28.312,02	R\$ 121.812,13	R\$ 150.124,15	0,00
fev/05	0	550	0	1207	0	495	520	228	0	23	913	780	R\$ 799.858,58	R\$ 35.981,12	R\$ 98.412,25	R\$ 134.393,37	0,00
mar/05	0	0	0	785	0	517	550	213	0	42	997	602	R\$ 698.420,52	R\$ 53.412,29	R\$ 111.231,11	R\$ 164.643,40	0,00
abr/05	0	0	0	1980	0	638	490	420	0	0	1023	420	R\$ 889.099,35	R\$ 85.103,14	R\$ 161.412,99	R\$ 246.516,13	0,00
mai/05	0	0	2300	540	0	499	712	198	0	0	1302	413	R\$ 1.585.980,20	R\$ 72.500,55	R\$ 117.888,91	R\$ 190.389,46	0,00
jun/05	0	880	0	420	0	498	613	302	0	0	1323	250	R\$ 578.930,27	R\$ 28.311,42	R\$ 102.431,25	R\$ 130.742,67	0,00
jul/05	0	0	0	0	120	380	802	130	0	0	1412	289	R\$ 429.235,78	R\$ 25.993,21	R\$ 98.301,41	R\$ 124.294,62	0,00
ago/05	0	3400	0	515	311	429	629	188	0	0	1300	515	R\$ 988.870,12	R\$ 27.418,93	R\$ 131.321,48	R\$ 158.740,41	0,00
set/05	0	1300	1300	252	2065	670	488	238	2560	0	1400	482	R\$ 1.709.089,43	R\$ 79.883,33	R\$ 88.912,35	R\$ 168.795,68	0,00
out/05	214	0	0	569	162	810	590	255	830	0	1128	365	R\$ 1.732.267,76	R\$ 102.333,48	R\$ 48.190,13	R\$ 150.523,61	0,00
nov/05	2300	2200	0	0	613	530	670	313	1600	0	1348	402	R\$ 3.350.524,20	R\$ 111.318,99	R\$ 74.999,22	R\$ 186.318,21	0,00
dez/05	12814	4185	0	267	318	910	810	388	1520	0	1981	513	R\$ 3.980.088,41	R\$ 281.413,48	R\$ 125.312,43	R\$ 406.725,91	0,00
TOTAL	15328	12515	3600	15049	3592	6696	7464	3075	6510	126	15115	5733	R\$ 17.627.305,52	R\$ 931.981,96	R\$ 1.280.225,66	R\$ 2.212.207,62	0,00



Valores Negociados



Cadastro

Estruturar o cadastro e enriquecer a base de dados para elaborar a estratégia de abordagem

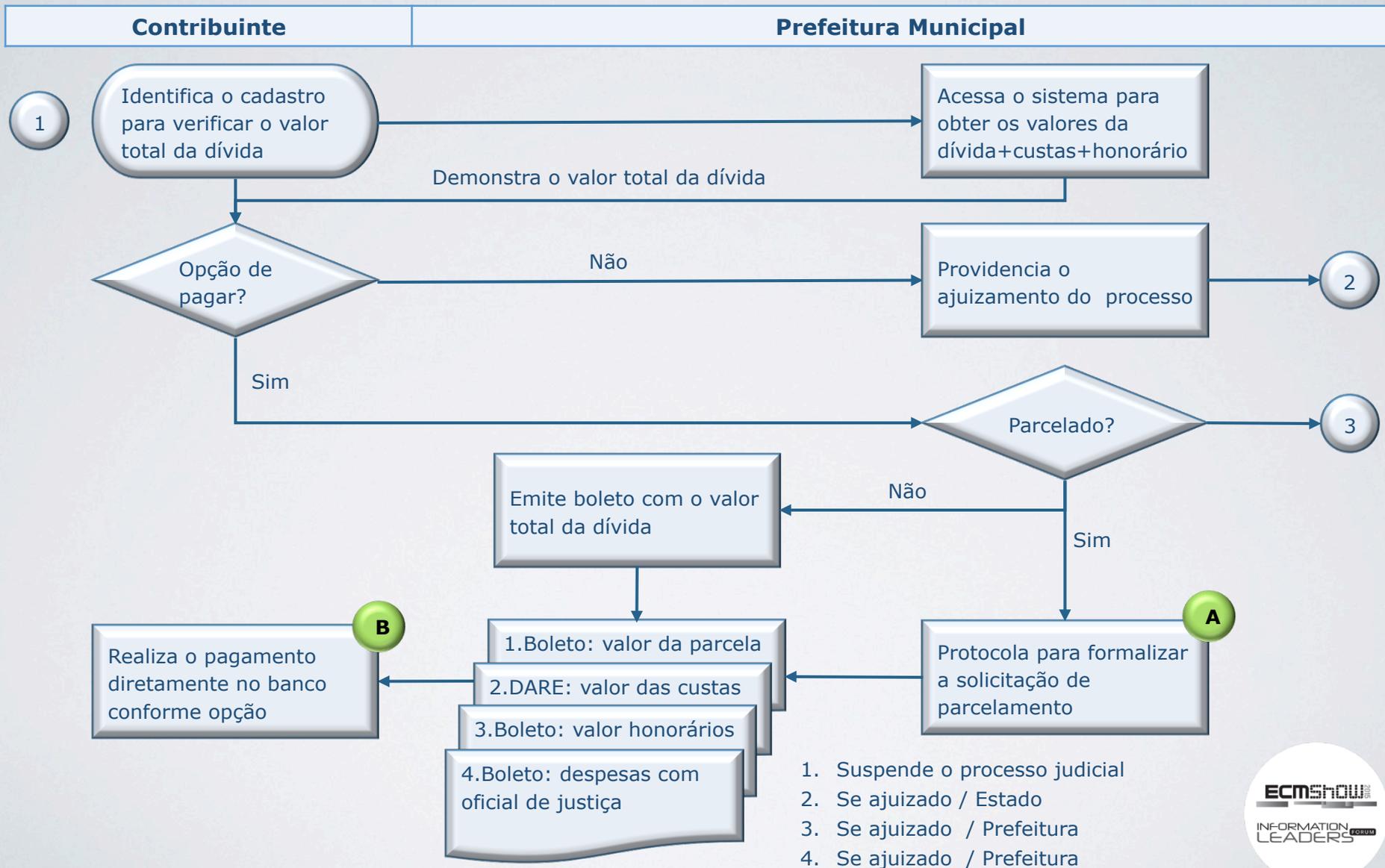
- Higienizar a base de dados fornecida pela prefeitura e realizar o cruzamento com outros bancos de dados para atualizar o cadastro do contribuinte
- Maior enriquecimento dos registros com CPF
- Estratificar por tipo de abordagem:
 - Endereço + telefone: **mala direta e telemarketing**
 - Endereço: **mala direta**
 - Telefone: **telemarketing**
 - E-mail: **e-mail marketing**

Oportunidades

Assessorar no gerenciamento do processo de recuperação de ativos financeiros

- Mapear o fluxo atual da área de atendimento aos contribuintes e dos processos de acordo e ajuizamento. Propor modelo de atuação das áreas envolvidas
- Elaborar plano de recuperação emergencial
- Analisar as leis de parcelamento em vigor
- Propor ações a serem implementadas e precificar

Case – Atendimento



Case – Atendimento

Oportunidade

Carnê é impresso somente com os boletos vincendos até o mês de dezembro do próprio ano e no ano subsequente o contribuinte têm que comparecer na prefeitura para retirar novo carnê. Este processo se repete a cada ano até o vencimento final.

Proposta

- Emitir o boleto apenas da primeira parcela e aproveitar o contato para atualizar o cadastro do contribuinte;
- Encaminhar via correio o carnê com todas as parcelas;
- Disponibilizar a imagem do boleto em uma base para emissão de segunda via ou envio por e-mail;
- Extrair via sistema a petição de acordo, se ajuizado;
- Manter controle de pagamento nas datas dos vencimentos.

Case – Atendimento

Oportunidade

A conciliação dos boletos pagos é realizada apenas para baixar no sistema. Não há controle sobre os pagamentos de honorários e despesas com oficial de justiça, apenas é exigido o comprovante no caso de suspender o processo.

Proposta

- Gerenciar diariamente a carteira de recebíveis, demonstrando o status atual do pagamento destes boletos;
- Extrair arquivos CNAB diretamente das IF's para realizar a conciliação e garantir controle sobre todos os boletos emitidos, contabilizando de acordo com cada evento.

Case – Atendimento

Oportunidade

Ausência de rotina para cobrança do contribuinte devedor uma vez que o pagamento da dívida ocorre somente se ele comparecer na prefeitura para retirar o carnê.

Proposta

- Disponibilizar software de controle de devedores para contato com o cliente por meio de sms, e-mail, telefone e correio;
- Estruturar Ponto de Atendimento: Logística do espaço físico e lógico; dimensionamento da equipe; e necessidades de telefonia para contato com o cliente, por meio de sms, e-mail, telefone e correio.

Case – Ajuizamento

Contribuinte

Prefeitura Municipal

Status atual

- Ajuizando os devedores 2009;
- Relatório ordenado por valores para priorizar;
- Realiza 50 casos/ dia.

2

Documento é gerado sem nome e qualquer procurador assina e bate o carimbo

Procurador assina 3 vias da Petição Inicial de Execução

Recebe o relatório de débitos a ajuizar e prioriza os casos do dia

Acessa sistema, insere dados da listagem e consulta débitos

Acessa outra tela para ajuizar a dívida e outra tela para impressão

Protocola na Vara de Execução Fiscal do Município

Aguarda retorno do protocolo e insere no sistema o nº da execução

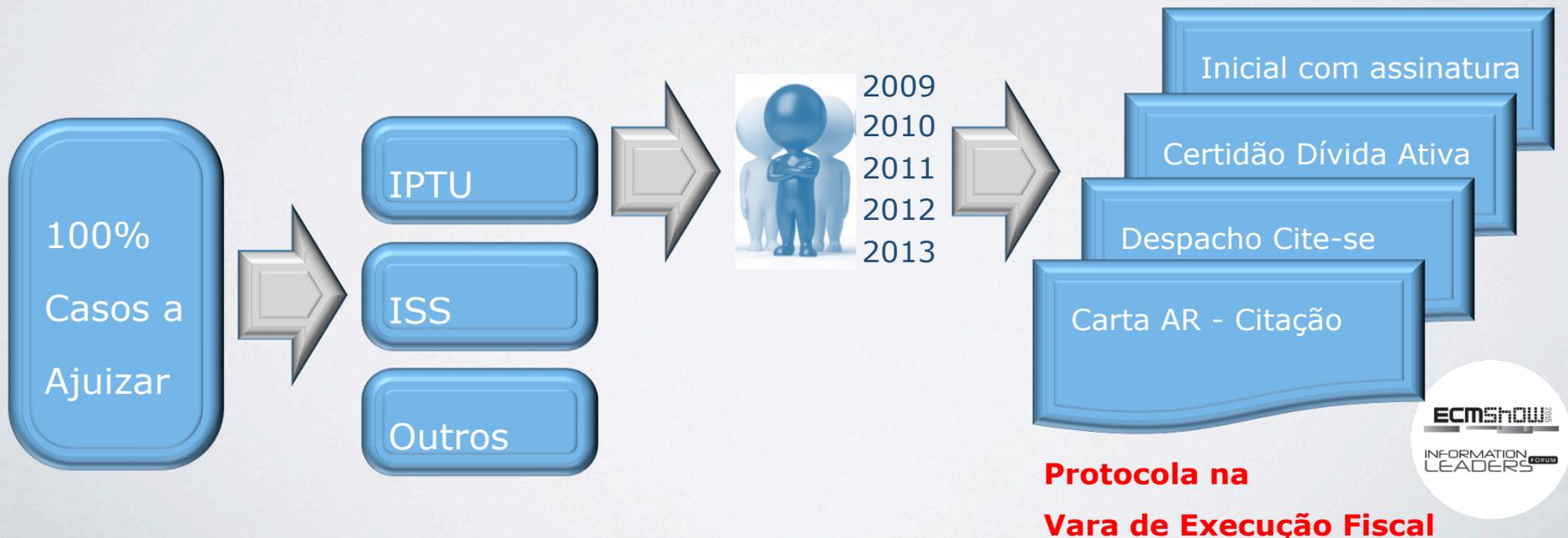
Citação via Juízo

Case - Ajuizamento

Oportunidade

Atraso de 5 anos para ajuizar os devedores e morosidade para ajuizar 100% dos casos.

Proposta

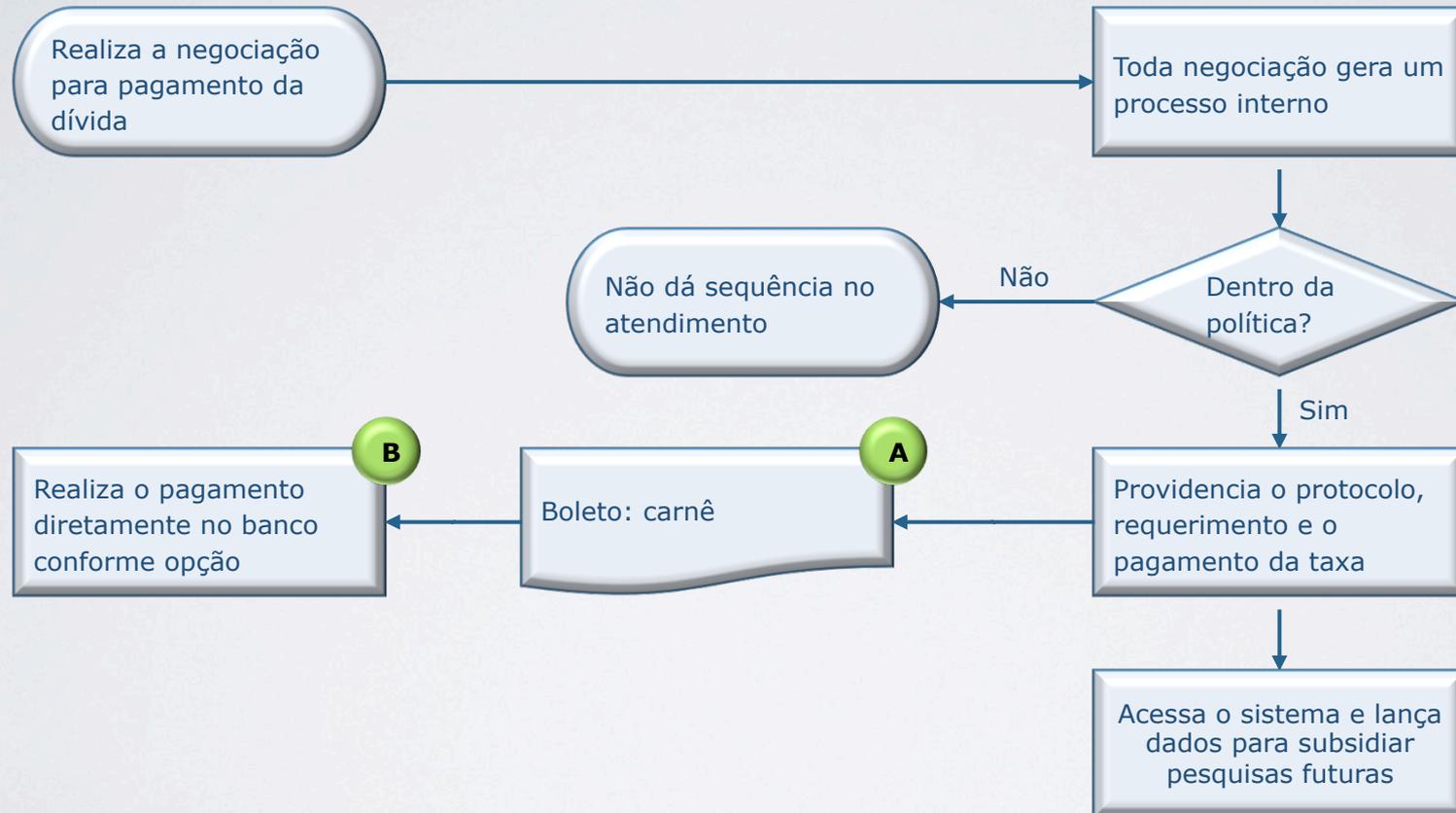


Case – Acordo

Contribuinte

Prefeitura Municipal

3



Plano de gestão controlada

Assessorar e capacitar os colaboradores na gestão do processo de recuperação da dívida ativa

- Transferência de tecnologia e conhecimento que possibilite maior agilidade e assertividade nas customizações, em função das particularidades definidas na sua arquitetura, com foco no controle e segurança do processamento
- Garantir gestão diária no controle de recebíveis
 - Atualização dinâmica da carteira de recebíveis
 - Emissão e conciliação dos boletos pagos nos bancos
 - Realização do enquadramento financeiro
 - Informações gerenciais parametrizadas pelo cliente

Plano de gestão controlada

Importantes funcionalidades do sistema de gerenciamento de recebíveis

- Controlar todos os eventos relativos as respectivas parcelas e apresentar as informações ao cliente em formato simples e amigável
- Preparar e encaminhar as mensagens por meio dos canais: internet, e-mail, sms e carta. Gerar diferentes formatos com indexação avançada, anexar imagens, realizar o gerenciamento integrado de cada documento gerado e proceder todo interface com gráficos para garantir a correta remessa

Plano de gestão controlada

Importantes funcionalidades do sistema de gerenciamento de recebíveis

- Garantir o controle financeiro envolvendo as diversas etapas da operação, monitorando os boletos recebidos que foram entregues ao contribuinte
- Possibilitar a liquidação antecipada, calculando o valor da parcela com os critérios definidos pelo cliente
- Demonstrar o resultado do que está pendente de pagamento, o que foi pago e as eventuais inconsistências, separando por evento definido
- Gerar informações dos vencidos, conforme a régua de cobrança definida
- Definir as regras de controle e análises conforme orientação do cliente

Plano emergencial

Definir estratégia de abordagem em conjunto com os representantes da PM Franco da Rocha

- Definir as prioridades, considerando: gravidade, urgência, tendência e oportunidade
- Viabilizar espaço físico com infraestrutura
- Analisar alternativas para localização do contribuinte
- Utilizar comunicação via correio, sms e e-mail para realizar a cobrança dos devedores
- Estreitar o relacionamento com o contribuinte para conscientizá-lo sobre a importância do pagamento, criando cultura de adimplência que é revertido em benfeitorias

Plano emergencial

Capacitar os colaboradores da Prefeitura Área de Cobrança da Dívida Ativa

- Operacionalizar os sistemas implantados
- Atualizar o cadastro com as informações agregadas e outras ações
- Implantar metodologia de trabalho com scripts elaborados para cada campanha
- Engajar nas estratégias para a condução das campanhas

Plano de gestão pós acordo

Assessorar no gerenciamento do processo de recuperação de ativos financeiros

- Transferir tecnologia que possibilite acompanhar o andamento do processo e realizar a gestão de carteira
- Fornecer informações parametrizadas pelo cliente
- Encaminhar sms, carta e e-mail com textos parametrizados pelo cliente, possibilitando anexar arquivos ou documento no caso de correio
- Definir a estratégia de negociação para recuperação, exercer a cobrança junto ao contribuinte e emitir o boleto relativo ao acordo firmado

Plano de trabalho

Implantação dos Sistemas e Serviços	Mês 1	Mês 2	Mês 3	Mês 4	Mês 5	Mês 6
<p>Licença de uso do Software</p> <ul style="list-style-type: none"> . Implantar tecnologia para gerenciar a carteira de recebíveis e cobrança . Capacitar colaboradores para utilização do Software implantado <p>Estruturação das ações de cobrança da dívida ativa</p> <ul style="list-style-type: none"> . Instalar PA's para 10 colaboradores com investimento de R\$ 40 mil . Definir os scripts de atendimento . Implantar metodologia de trabalho . Engajar colaboradores nas estratégias para a condução de campanhas . Gerenciar e capacitar os colaboradores para realizar a cobrança 						
<p>Recursos Humanos - Mensal</p>						
<p>Contratação de recursos próprios</p> <ul style="list-style-type: none"> . Contratar colaboradores para atuar no Call Center e atendimento <p>Contratação de recursos de consultoria</p> <ul style="list-style-type: none"> . 40 horas/ mês: gerenciar o processo de cobrança da dívida ativa . 80 horas/ mês: desenvolvimentos e customizações acordados . 90 horas/ mês: estruturar o processo para ajuizar 100% dos casos 						
<p>Manutenção - Mensal</p>						
<p>Manutenção e suporte técnico</p> <ul style="list-style-type: none"> . Recursos necessários para garantir o processamento do sistema 						
<p> Planejamento de execução Realizado </p>						

CONTATO

 • Av. Queiroz Filho, 1700 – Torre A – Cj. 407 – Villa Lobos Office Park - Vila Leopoldina – SP/SP

• Rua da Consolação, 382, 7º andar, Centro – SP/SP



(11) 3512 – 7226 (11) 3112-0665 (11) 9-9657-7639



bragatte.adv@uol.com.br



<http://site.aasp.org.br/gabriellibragatte>

Obrigado

