

PORTAL E-CAC: CONHECIMENTO E UTILIZAÇÃO PELOS CONTADORES DO VALE DO AÇO

Letícia de Oliveira PRAXEDES (Unileste); Renata Hellen Nardi Miranda BARBOSA (Unileste); Jens Erik HANSEN (Unileste)

Introdução: A tecnologia vem avançando e modificando o cenário empresarial. Com o intuito de facilitar o acesso à informação, a Receita Federal do Brasil criou o Centro Virtual de Atendimento ao Contribuinte – e-CAC – um portal eletrônico onde o próprio contribuinte pode realizar seu autoatendimento via internet. Mesmo com sua aparente funcionalidade, a RFB alega que ainda há grande demanda de atendimento presencial nas suas unidades. Sendo o contador a principal ponte entre a Receita Federal e o contribuinte final, surge a questão: Os contadores do Vale do Aço utilizam e conhecem todos os serviços disponíveis no Portal e-CAC? **Objetivo:** O desenvolvimento deste trabalho objetivou verificar se os contadores do Vale do Aço, Minas Gerais, utilizam e conhecem todos os serviços disponíveis no Portal e-CAC, visto que mesmo com sua aparente funcionalidade e visível facilitação ao acesso a informação, a RFB afirma que ainda há uma grande demanda de atendimento **Metodologia:** O tipo de pesquisa adotado foi pesquisa exploratória, para proporcionar maior familiaridade com o problema. A coleta de dados envolveu levantamento bibliográfico sobre o tema, realização de questionário com os contadores do Vale do Aço e entrevistas não estruturadas com funcionários da Delegacia da Receita Federal de Coronel Fabriciano. O universo pesquisado do questionário foi composto por 688 contadores CRCMG, residentes no Vale do Aço, e a amostra selecionada foi composta por 62 contadores. A abordagem foi a da Pesquisa Qualitativa, uma vez que a preocupação foi com a qualidade da amostragem e não com a representatividade numérica. **Resultados:** Os contadores foram questionados sobre a frequência de deslocamento a uma unidade de atendimento presencial da Receita Federal, sobre a utilização do Portal e-CAC, o motivo dessa utilização e quais foram as melhorias ocasionadas pelo Portal. O resultado mostra que, somando essas quatro respostas, os contadores foram bastante coerentes, mas, comparando com os dados da Receita Federal, as respostas podem ser contraditórias visto que ainda há muita demanda nos atendimentos presenciais.

Segundo a entrevistada, funcionária da RFB, Devani Pereira Martins, fundamentada na sua experiência prática no CAC da DRF de Coronel Fabriciano, a maioria dos contribuintes não possuem conhecimento técnico sobre os serviços e nem de informática para realiza-los. No entanto, muitos contribuintes já aderiram ao uso do Portal e-CAC. Depois de analisados os dados, percebeu-se que o Portal e-CAC foi um grande avanço na tecnologia da informação e dos Sistemas de Informação Contábil, sua utilização correta proporciona resolução segura de problemas para os contribuintes e contadores. Os contadores do Vale do Aço têm conhecimento da existência do Portal e em sua maioria o utilizam, entretanto não o utilizam efetivamente em sua totalidade. **Conclusão:** Os objetivos propostos foram alcançados de forma satisfatória. Foi possível relacionar o que se aprendeu no referencial teórico com a prática vivenciada. Este estudo possibilitou mostrar aos profissionais contábeis o e-CAC e seus benefícios, e à Receita Federal o que melhorar para alcançar a efetiva excelência no atendimento ao cidadão.

Palavras-chave: Receita federal. Atendimento. Portal e-cac.

Agências de fomento: Unileste