

La transformación digital de la Hacienda Estadual de RS

Del contribuyente pagador de impuestos al cliente de servicios tributarios



Ricardo Neves Pereira
Subsecretario de la Hacienda Estadual
RS



**SECRETARIA DA
FAZENDA**



El motor fiscal de Brasil



11 millones de habitantes en RS
Impuestos: ICMS, IPVA e ITCD

Rio Grande do Sul tiene la principal estructura del país para el procesamiento de Documentos Fiscales Electrónicos (DF-e)

+ de 2.100 millones
de DF-e autorizados por mes en la Sefaz Virtual RS para todo Brasil

Infraestructura digital de alto rendimiento y enorme cantidad de datos disponibles

La nueva directriz: cambio de paradigma

**~~De: Contribuyente
pagador de impuestos~~**
(fuente de recaudación)



**Para: Cliente
de servicios
tributarios**
(usuario de un ecosistema
de servicios de excelencia)

**La modernización
es el norte
de la actuación,
con foco en el
individuo/empres
a y en su
experiencia**

La evolución de la atención

Modelo tradicional



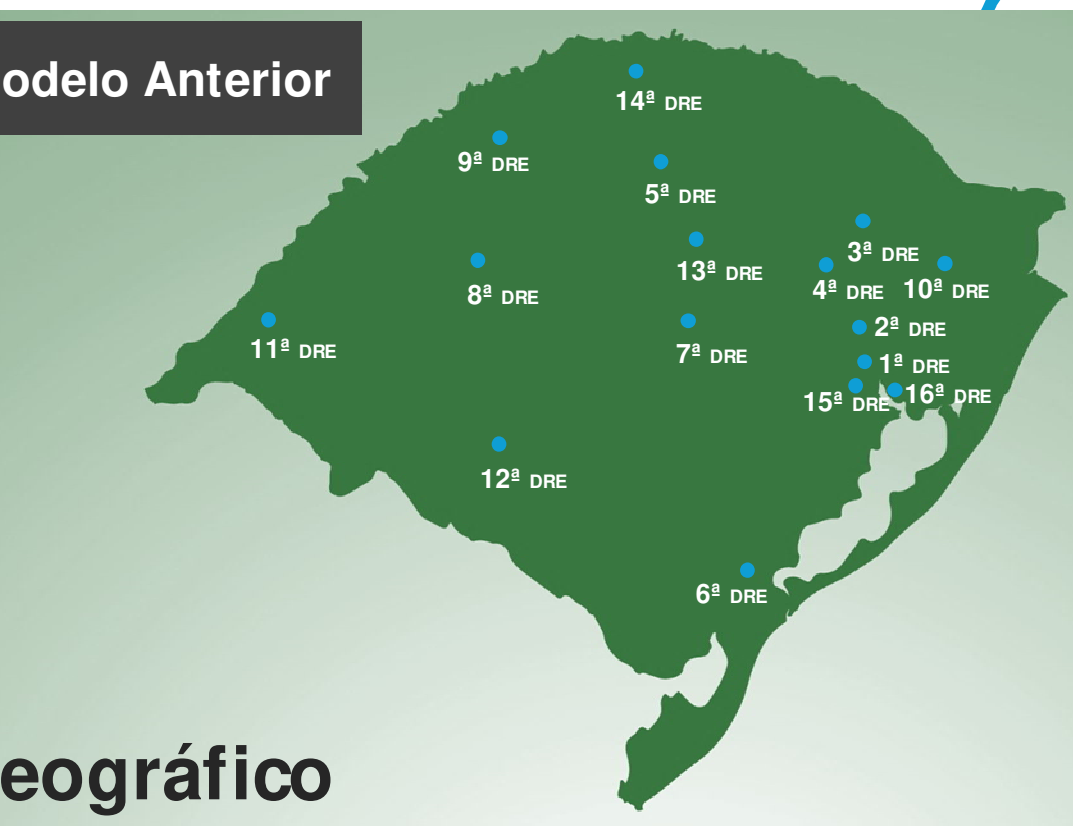
Modelo especializado

Estructura	Descentralizada Fragmentada	Coordinación centralizada vía Centrales de Servicios Compartidos (CSC)
Estandarización	Baja uniformidad	Altamente estandarizado para todo el Estado
Visión del Usuario	Histórico aislado por departamento	Visión 360° con datos transversales
Uso de Datos	Reactivo y aislado	Retroalimentación continua para calificar procesos internos

#1 ESPECIALIZACIÓN Y CENTRALIZACIÓN

VISIÓN POR SECTORES Y EFICIENCIA

Modelo Anterior



Nuevo Modelo



Transformación de RS en la práctica

Especialización

El modelo regional dio lugar a una atención especializada realizada de forma estandarizada para todo el Estado por las CSC

CRM Microsoft

Plataforma de atención unificada basada en el CRM de Microsoft, que es la columna vertebral del modelo

Integración interna

Integración de la plataforma CRM con los procesos internos de la administración tributaria

Visión 360° del cliente

Información transversal, con historial completo y unificado de interacciones (atenciones, obligaciones, pagos, riesgos...)

Nuestros instrumentos de atención

Contribuyente

Atención Multicanal

FAQ

Chatbot

Teléfono

WhatsApp
(vía única)

Portales
(internet)

**Una única
verdad en
todos los
canales**

La experiencia,
el historial y
la resolución
deben fluir de la
misma forma

NAVi

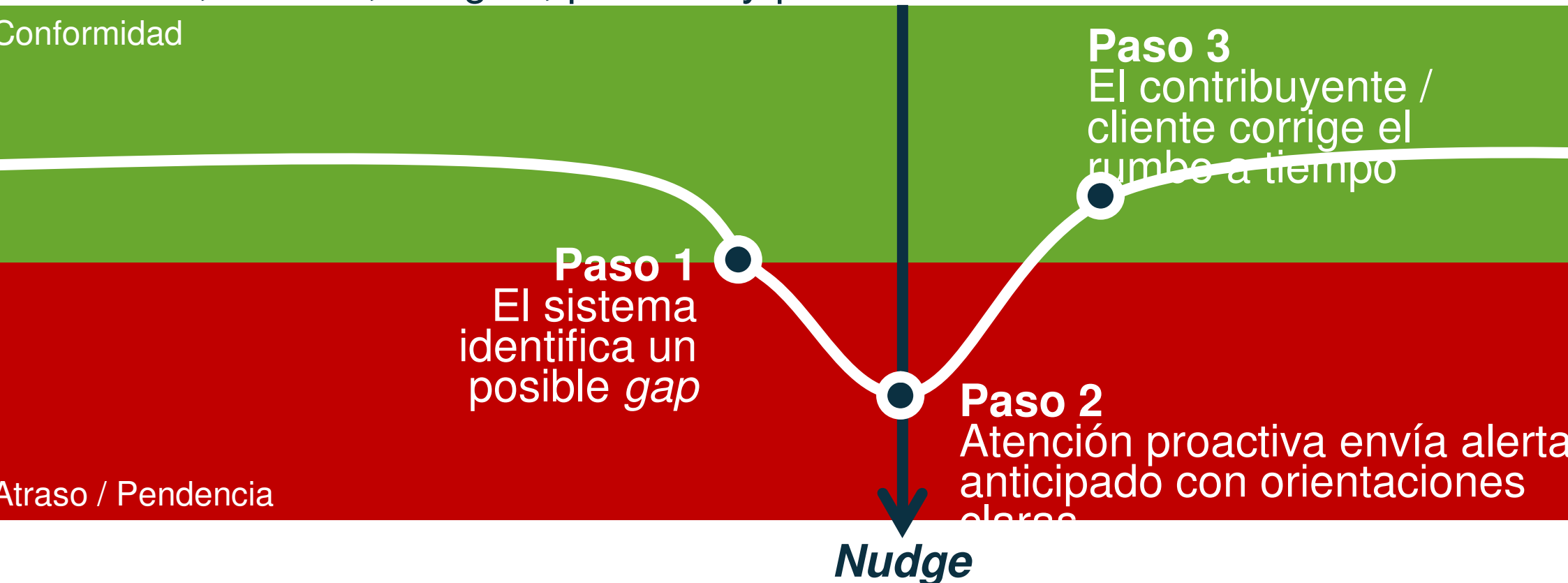
Núcleo de
Atención Virtual

**Atención humana,
especializada,
100% digital y
prioritaria**

Atención presencial
solo con cita previa
y real necesidad

Atención proactiva y predictiva

Además de herramientas para la autoatención (ej.: FAQ y Chatbot), **anticipamos las dudas de los contribuyentes**. El foco cambia de castigar el error (reactivo) a **garantizar el acierto (proactivo y predictivo)**, con visión de facilitar, unificar, integrar, prevenir y predecir



La atención como estímulo al cumplimiento en la práctica



La campaña usó el **WhatsApp como canal directo** para alertar a contribuyentes que **deudaban el IPVA 2025** sobre la posibilidad de **regularización antes de la inscripción en Deuda Activa**

390 mil contribuyentes con pendencias

Grupo 1: 5,6%
recibió las alertas vía WhatsApp

Grupo 2: 94,4%
no recibió las alertas

El **G1** presentó un porcentaje de regularización **174,9% superior al G2**

(~ 1 de cada 3 regularizó; R\$ 13 millones de recaudación adicional generada)

El impacto de esta transformación





Invisibilidad de la administración tributaria

El mejor servicio para el ciudadano es que no necesite el servicio (simplificación máxima), pero, si lo necesita, el servicio ya estará a su disposición antes incluso de que lo solicite (visión proactiva y predictiva)



Gracias

Ricardo Neves Pereira
Subsecretario de la Hacienda Estadual
RS



**SECRETARIA DA
FAZENDA**

