

UNIVERSIDADE FEDERAL DO RIO GRANDE DO NORTE
CENTRO DE CIÊNCIAS SOCIAIS APLICADAS
DEPARTAMENTO DE CIÊNCIAS ADMINISTRATIVAS
CURSO DE GRADUAÇÃO EM ADMINISTRAÇÃO

GRACILEIDE KAMILA PATRIOTA DA SILVA MIRANDA

**NOTA FISCAL DE CONSUMIDOR ELETRÔNICA: UMA ANÁLISE DA
IMPLANTAÇÃO DO MODELO NO RIO GRANDE DO NORTE**

NATAL/RN

2016

GRACILEIDE KAMILA PATRIOTA DA SILVA MIRANDA

**NOTA FISCAL DE CONSUMIDOR ELETRONICA: UMA ANÁLISE DA
IMPLANTAÇÃO DO MODELO NO RIO GRANDE DO NORTE**

Trabalho de Conclusão de Curso apresentado à Coordenação do curso de Administração da Universidade Federal do Rio Grande do Norte, como requisito parcial para obtenção do título de Bacharel em Administração.

Orientadora: Lilia Asuca Sumiya, D.ra

Natal/RN

2016

GRACILEIDE KAMILA PATRIOTA DA SILVA MIRANDA

**NOTA FISCAL DE CONSUMIDOR ELETRONICA: UMA ANÁLISE DA
IMPLANTAÇÃO DO MODELO NO RIO GRANDE DO NORTE**

Monografia apresentada e aprovada, em 05/12/2016, pela banca examinadora composta pelos seguintes membros:

Prof^a Lilia Asuca Sumiya, D.ra
Orientadora – UFRN

Prof^a Aline Virginia Medeiros Nelson, D.ra
Examinadora – UFRN

Prof^a Pamela de Medeiros Brandão, D.ra
Examinadora – UFRN

Miranda, Gracileide Kamila Patriota da Silva.

Nota fiscal de consumidor eletrônica: uma análise da implantação do modelo no Rio Grande do Norte / Gracileide Kamila Patriota da Silva Miranda. - Natal, 2016.

104f.: il.

Orientador: Profa. Dra. Lilia Asuca Sumiya.

Monografia (Graduação em Administração) – Universidade Federal do Rio Grande do Norte. Centro de Ciências Sociais Aplicadas. Departamento de Ciências Administrativas.

Dedico a presente monografia aos meus avôs maternos, Marcos Antônio e Maria das Graças Patriota (*in memoriam*) e a minha avó paterna Maria de Lourdes Miranda.

AGRADECIMENTOS

Gostaria de iniciar agradecendo a Deus pelo auxílio constante em todos os momentos difíceis. Sou grata a toda minha família que compreendeu no processo de elaboração do presente trabalho, especialmente a minha Mãe, Marcileide Patriota e meu Pai, Genival Miranda. E ainda a Glaydson Teixeira pela compreensão e companheirismo.

Agradeço de forma geral a UFRN, a todos os professores que foram tão importantes em minha vida acadêmica e, especialmente à professora Lilia Asuca, cuja disponibilidade, paciência e orientação tornaram possíveis a conclusão desta monografia.

Agradeço às amigas que a UFRN me proporcionou conviver: Lia Camelo, Rosa Rangel, Viviam Gomes, Rafaela Carvalho e Barbara Varela, pelo companheirismo e ajuda constante.

A Administração do Partage Norte Shopping, pelo incentivo e compreensão, especialmente no período final da elaboração da presente monografia.

Finalizo agradecendo de forma geral a todos que de alguma forma participaram direta ou indiretamente da realização deste trabalho.

“O planejamento de ações de governo eletrônico é economicamente necessário, socialmente justo e politicamente consistente [...]”

(Ali Chahin)

RESUMO

A Nota fiscal de Consumidor Eletrônica é a mais recente solução desenvolvida para substituir os documentos fiscais em papel para as transações do varejo. O estado do Rio Grande do Norte se encontra na fase de adesão voluntária ao projeto. O objetivo deste trabalho é analisar o processo de implantação da Nota Fiscal de Consumidor Eletrônica, observando as mudanças requeridas, sob a ótica das empresas e do fisco estadual, no Rio Grande do Norte. Os conceitos abordados se relacionam a temas como Tecnologia de Informação e Comunicação, Governo Eletrônico e Sistema Tributário Nacional. A coleta de dados foi feita por meio de roteiros de entrevistas semiestruturadas e na análise de documentos governamentais e da legislação que trata do tema. Os resultados apontaram que diversas mudanças já são percebidas pela Secretaria da Fazenda e pelas empresas que implantaram o sistema, por exemplo, a redução de obrigações acessórias e a possibilidade de fiscalização em massa. Por meio deste trabalho é possível ter uma visão geral das mudanças geradas pelo projeto, de acordo com o fisco estadual e as empresas ao acompanhar o processo de implantação.

Palavras-chave: Nota Fiscal de Consumidor Eletrônica; Tecnologia de Informação e Comunicação; Processo de Implantação.

ABSTRACT

The Tax Invoice for On-line Sales to Consumers is the latest developed solution to supersede the Tax Invoice on printed form in retail. The Rio Grande do Norte is in the voluntary adhesion phase of this project. The objective of this work is to analyze the implementation process of this Tax Invoice for On-line Sales to Consumers observing the changes required, according to the point of view of companies and State Treasury Office in the Rio Grande do Norte. The concepts discussed are related to themes such as: Information and Communication Technologies (ICTs), e-government, Brazilian tax system. Data collection was done through interview scripts and by analysis of government documents. The results pointed out that several changes are already perceived by the State Treasury Office and Companies that have implemented the Tax Invoice for On-line Sales to Consumers., for example the reduction of ancillary obligations and the possibility of inspections of the whole. Through this research, it is possible to have an overview of the changes generated by the project, according to the State Treasury Office and the companies to follow the implementation process.

Keywords: Invoice for On-line Sales to Consumers; Information and Communication Technologies; Implementation Process.

LISTA DE ILUSTRAÇÕES

Figura 1– Principais marcos do Governo eletrônico no Brasil	23
Gráfico 1 -Evolução do acesso à internet entre 2003 e 2014 em percentual	25
Gráfico 2–Evolução da Carga Tributária no Brasil entre 2006 e 2015	29
Figura 2 – Espécies de tributo.....	31
Quadro 1– Divisão dos impostos por ente federativo.....	32
Gráfico 3 – Evolução dos tributos estaduais entre 2006 e 2015	33
Quadro 2 – Arrecadação própria do RN (em R\$ Milhões).....	33
Figura 3– Projetos integrantes do SPED.....	38
Figura 4 - participantes do Projeto-Piloto da NFC-e.....	42
Figura 5 – Principais benefícios da implantação da NFC-e.....	43
Figura 6– Modelo de DANFE NFC-e.....	45
Quadro 3– Cronograma de Obrigatoriedade do NFC-e 2017	47
Quadro 4 - Comparativo entre NFC-e e ECF	49
Figura 7 – Processo de implementação da NFC-e em loja	55
Figura 8 – Principais marcos do Projeto NFC-e no Rio Grande do Norte	57
Figura 9 – Requisitos para se emitir NFC-e	60
Figura 10 – Processo de autorização de vendas	76

LISTA DE ABREVIATURAS E SIGLAS

AC-raiz	Autoridade Certificadora Raiz
CEGE	Comitê Executivo de Governo Eletrônico
CGU	Controladoria Geral da União
CNAE	Classificação Nacional de Atividades Econômicas
CONFAZ	Conselho Nacional de políticas Fazendárias
DANFE	Documento Auxiliar da Nota Fiscal Eletrônica
e-Gov	Governo Eletrônico
ECD	Escrituração Contábil Digital
ECF	Emissor de Cupom Fiscal
EFD	Escrituração Fiscal Digital
ENCAT	Encontro Nacional de Coordenadores e Administradores Tributários
GT	Grupo Técnico
GTTI	Grupo de Trabalho Interministerial
IBGE	Instituto Brasileiro de Geografia e Estatística
ICMS	Imposto sobre operações relativas à Circulação de Mercadorias e sobre prestações de Serviços de transporte interestadual, intermunicipal e de comunicação
ICP-Brasil	Infraestrutura de Chaves Públicas Brasileiras
IDG	Identidade Digital de Governo
IE	Imposto sobre Exportação
II	Imposto sobre Importação
IGF	Imposto sobre Grandes Fortunas
IOF	Imposto sobre Operações Financeiras
IPI	Imposto sobre Produtos Industrializados
IPTR	Imposto sobre Propriedade Territorial
IPTU	Imposto sobre Propriedade Predial e Territorial Urbana
IPVA	Imposto sobre Propriedade de Veículos Automotores
IR	Imposto de Renda
ISS	Imposto sobre Serviços de qualquer natureza
ITBI	Imposto sobre Transmissão de Bens e Imóveis Inter vivos

ITCMD	Imposto sobre Transmissão Causa <i>Mortis</i> e Doações
NF-e	Nota Fiscal Eletrônica
NFC-e	Nota Fiscal de Consumidor Eletrônica
PAC	Programa de Aceleração do Crescimento
PAF-ECF	Programa Aplicativo Fiscal de Emissores de Cupom Fiscal
PDV	Ponto de Venda
PIB	Produto Interno Bruto
PNAD	Pesquisa Nacional por Amostra de Domicílios
SEFAZ/RN	Secretaria da Fazenda do Estado do Rio Grande do Norte
SOCINFO	Sociedade da Informação
SPED	Sistema Público de Escrituração Digital
TIC	Tecnologia de Informação e Comunicação

SUMÁRIO

1	INTRODUÇÃO	14
1.1	CONTEXTUALIZAÇÃO E PROBLEMA DE PESQUISA	14
1.2	OBJETIVOS DA PESQUISA.....	17
1.2.1	Objetivo geral.....	17
1.2.2	Objetivos específicos.....	17
1.3	JUSTIFICATIVA DO ESTUDO.....	17
2	REFERENCIAL TEÓRICO	19
2.1	GOVERNO ELETRÔNICO.....	19
2.1.1	Contexto histórico do Governo Eletrônico	20
2.2	TECNOLOGIA DE INFORMAÇÃO E COMUNICAÇÃO (TIC).....	23
2.3	APLICAÇÃO DAS TICS NA GESTÃO PÚBLICA	26
2.3.1	Aplicação das TICs no Sistema Tributário.....	28
2.4	SISTEMA TRIBUTÁRIO NACIONAL.....	29
2.5	Certificação Digital	34
2.6	O Sistema Público de Escrituração Digital	35
2.7	NOTA FISCAL ELETRÔNICA (NF-E)	39
2.8	NOTA FISCAL DE CONSUMIDOR ELETRÔNICA (NFC-E).....	40
2.8.1	Histórico do projeto NFC-e	41
2.8.2	Escopo, objetivos e benefícios esperados.....	43
2.8.3	DanfeNFC-e.....	44
2.8.4	NFC-e no Rio Grande do Norte	46
2.8.5	Transição do Equipamento Emissor de Cupom Fiscal para NFC-e.....	48
3	METODOLOGIA.....	50
3.1	Caracterização da pesquisa.....	50
3.2	Definição da população e amostra	50
3.3	Procedimentos da coleta de dados	51
3.4	Procedimentos da análise de dados	51
4	ANALISE E DISCUSSÃO DE RESULTADOS.....	53
4.1	Contexto do projeto: A participação do RN	53
4.1.1	Atraso no processo de obrigatoriedade da NFC-e no RN	56
4.2	Considerações sobre a Implantação da NFC-e no Rio Grande do Norte.....	57
4.2.1	O processo de implantação nas empresas piloto e Adesão Voluntária	58

4.2.2	Promessa de redução de Custos operacionais	62
4.2.3	Conscientização dos funcionários e clientes sobre a NFC-e	63
4.3	Aspectos positivos percebidos	64
4.3.1	Redução de obrigações acessórias.....	64
4.3.2	Redução de erros mecânicos	66
4.3.3	Automação dos processos e comodidade para o cliente.....	66
4.3.4	Custo de Fiscalização.....	67
4.3.5	Fiscalização em massa	68
4.3.6	Integração das informações para todas as esferas governamentais.....	69
4.4	Obstáculos a superar	69
4.4.1	Comunicação SEFAZ/RNx Lojista	70
4.4.2	Dependência de Conectividade	71
4.4.3	Resistência a mudanças.....	74
4.4.4	Volume de transações	75
4.4.5	Aumento da demanda a partir de janeiro.....	77
5	CONSIDERAÇÕES FINAIS.....	78
	REFERÊNCIAS.....	80
	APÊNDICES	86
	APÊNDICE A – Roteiros de entrevistas Semi-estruturadas.....	87
	APÊNDICE B – Cronograma de Obrigatoriedades NFC-e.....	90
	APÊNDICE C – Caracterização dos lojistas escolhidos para a pesquisa	91
	ANEXOS	92
	ANEXO A – Acompanhamento dos recursos estaduais nos últimos 10 anos.....	93
	ANEXO B – Decreto nº 26.002/2016.....	94
	ANEXO C – Número de empresas no Rio Grande do Norte por Setor de operação	

1 INTRODUÇÃO

1.1 CONTEXTUALIZAÇÃO E PROBLEMA DE PESQUISA

A sociedade, em esfera mundial, está vivenciando um momento de adaptação a um novo contexto social, pautado por interações e trocas de informações de forma imediata. Pinho (2008) afirma que a sociedade se encontra em um novo estágio de desenvolvimento – a Sociedade da Informação – que traz diversas possibilidades de mudanças sociais. De fato, percebe-se uma rápida evolução em termos de Tecnologias de Informação e Comunicação (TIC), e sua utilização fica a cada dia mais notável. É possível visualizar, inclusive, os governos aderindo um posicionamento mais expressivo no meio eletrônico. Com isso, o uso de tecnologias no âmbito da Administração Pública tem se tornado algo a cada dia mais comum. Fugini, Maggiolini e Pagamici (2005) lembram que ao longo do surgimento das novas tecnologias, os governos de todo mundo as vêm utilizando, de forma progressiva tanto em caráter informativo, quanto para prestar serviços à sociedade.

Observam-se atuações governamentais em meios eletrônicos para possibilitar à transparência, a prestação de serviços, a participação da sociedade em ações comunitárias e a discussão de políticas públicas, que são alguns dos elementos do chamado Governo Eletrônico (*e-gov*), que Diniz (2009) entende como a modernização dos serviços prestados pelo governo tanto pela utilização de *internet* tanto para a prestação de serviços quanto para a eficiência de processos operacionais e administrativos.

Esta utilização se torna ainda mais evidente quando se trata da Administração Tributária, uma vez que despense grandes somas de recursos para captar, tratar, armazenar e disponibilizar informações sobre a emissão de notas fiscais pelo contribuinte (BONFIM *et al.* 2012).

O volume de transações é constante, abundante e conseqüentemente, difícil de controlar, além do alto custo de manutenção do sistema que dá suporte a tributação. Há, naturalmente, o interesse do governo em informatizar esses registros e reduzir o custo, pois “Hoje, no Brasil, a tributação representa um custo elevado de produção em relação ao Produto Interno Bruto (PIB)”. (GERON *et al.*, 2011, p.46)

No Brasil, o projeto de governo eletrônico começou a se desenvolver efetivamente no ano 2000, com o Governo de Fernando Henrique Cardoso, quando por meio do Decreto Federal de 03 de abril de 2000, foi criado um Grupo de Trabalho Interministerial (GTTI) para propor e examinar políticas relacionadas a novas formas de interação eletrônica. (BRASIL, 2016)

No mês de setembro do mesmo ano, o GTTI, apresentou o documento “Proposta de Política de Governo Eletrônico para o Poder Executivo Federal”, trazendo um diagnóstico da situação, as principais linhas de atuação e as diretrizes gerais a serem seguidas. A fim de colocar as diretrizes gerais em prática, em 18 de outubro de 2000 foi decretada a criação do Comitê Executivo do Governo Eletrônico (CEGE) para coordenar a implantação das políticas públicas relacionadas ao governo eletrônico.

Em meio aos avanços citados do e-gov no Brasil, percebeu-se, a partir da utilização das TICs, a possibilidade de se iniciar a modernização do complexo sistema tributário brasileiro, que apresenta uma alta carga tributária e um emaranhado de normas que regem o sistema.

Com o objetivo de reduzir esta dificuldade que as empresas e a sociedade de forma geral possuem ao lidar com os entes das diversas esferas da tributação, foi criada a emenda constitucional 42/2003, e por meio desta, foi estabelecida a necessidade de integração entre as diversas esferas governamentais, possibilitando a criação de meios para unificar a base de dados utilizada, reduzindo a complexidade do processo de transmitir informações das empresas para o governo.

Devido à necessidade de unificar a base de informação dos diversos entes, surgiu o Sistema Público de Escrituração Digital (SPED), que se caracteriza como uma solução tecnológica que oficializa os arquivos digitais dentro de um modelo definido pelo fisco, estes por sua vez, passam a ter validade jurídica garantida por meio de uma certificação digital. (BRASIL, 2016)

O SPED é composto por diversos projetos, entre eles – no campo de arrecadação do Imposto sobre Circulação de Mercadorias e Serviços (ICMS) –, a Nota Fiscal Eletrônica (NF-e) que segundo Bonfim *et al.*(2012), se caracteriza como um procedimento é exclusivamente virtual, a fim de registrar todas as transações comerciais entre empresas e garantindo confiabilidade no processo e também validade jurídica, por meio de uma assinatura digital.

A NF-e serviu como base para o atual projeto de Nota Fiscal de Consumidor Eletrônica (NFC-e), em fase de implementação em todo Brasil. Este projeto iniciou-se por meio de um projeto-piloto nacional do NFC-e, foi instituído na reunião técnica realizada em Manaus entre os dias 27 e 29 de agosto, no ano de 2012, com a participação de sete estados: Rio Grande do Norte (RN), Sergipe (SE), Rio Grande do Sul (RS), Mato Grosso (MT), Amazonas (AM), Acre (AC) e Maranhão (MA). (RIO GRANDE DO NORTE, 2016)

Cada estado gerenciou a implantação e determinou como deveria ser o processo, fazendo as adequações tecnológicas necessárias. No caso do Rio Grande do Norte, permaneceu-se no projeto piloto até a publicação do decreto oficializando o modelo e prevendo a obrigatoriedade escalonada entre os meses de janeiro a julho de 2017, a partir de quando todas as empresas que recolhem ICMS devem aderir ao sistema.

Há diversos benefícios prometidos às empresas pelo projeto de NFC-e no estado do Rio Grande do Norte, descritos pela Secretaria de Estado da Tributação do Rio Grande do Norte (SEFAZ/RN), como sendo: Modernização; Uso de novas tecnologias – até mesmo um *smartphone* pode se tornar um Ponto De Venda (PDV); Flexibilização na expansão dos PDV; Integração nas plataformas de vendas Fixas (lojas) e virtuais (sites e *pages*); Apelo ecológico – pela redução na necessidade de papel.

Esta solução vem para substituir o Emissor de Cupom Fiscal (ECF), entre outros sistemas e soluções próprias desenvolvidas por cada estado. O ECF se caracteriza como um equipamento onde há o registro das vendas ao consumidor final, em papel e em um dispositivo interno do emissor, chamado memória fiscal com capacidade de armazenar os dados de vendas por cerca de cinco anos. Desta forma o ECF é, resumidamente, o equipamento de automatização comercial e fiscal com capacidade para emitir, registrar e disponibilizar documentos fiscais e não fiscais e realizar controles de natureza fiscal relativos a operações de circulação de mercadorias ou a prestações de serviços. (PERNAMBUCO, 2016).

Com a obrigatoriedade da NFC-e no ano de 2017, o ECF será extinto e esta substituição irá provocar diversas alterações no varejo nacional e na própria tributação do ICMS – principal fonte de recursos dos estados.

A NFC-e trará para o dia a dia do varejo a informatização e comunicação em tempo real, imprescindível para acompanhar a modernização da sociedade.

Inegavelmente, o mercado, o governo e a sociedade em si, sentirão o impacto desta mudança, uma vez que a relação de venda para consumidor final passará para um nível superior de informatização.

De acordo com o exposto, o problema de pesquisa que este trabalho pretende discutir será: **Quais as principais mudanças para as empresas e para a Secretaria da Fazenda no Rio Grande do Norte com a implantação e obrigatoriedade da Nota Fiscal de Consumidor eletrônica?**

1.2 OBJETIVOS DA PESQUISA

1.2.1 Objetivo geral

Analisar o processo de implantação da NFC-e, observando as mudanças requeridas, sob a ótica das empresas e do fisco estadual, no Rio Grande do Norte.

1.2.2 Objetivos específicos

- a) Apresentar o contexto e histórico que levou a implantação da NFC-e no Rio Grande do Norte;
- b) Descrever o processo de implantação da NFC-e;
- c) Identificar as principais mudanças previstas no projeto para as empresas e a SEFAZ/RN;
- d) Apontar os aspectos positivos percebidos pelos lojistas e SEFAZ/RN;
- e) Compreender os obstáculos a superar do projeto NFC-e.

1.3 JUSTIFICATIVA DO ESTUDO

A importância do presente tema se dá pelo grande avanço observado nos últimos anos da utilização de inovações tecnológicas para auxiliar a tributação na arrecadação. É visto que “o empenho do fisco em fortalecer e desenvolver instrumentos que garantam uma arrecadação mais eficiente e de meios que facilitem o acesso e controle pelo contribuinte e a Administração Pública. ” (PEREIRA;

ANDRADE; FARIA, 2014, p.374). Esta realidade atrai a atenção para discutir-se a eficiência da implantação de tais tecnologias não só para o governo, mas também seus benefícios para os contribuintes de forma geral.

Tratando especificamente da NFC-e, percebe-se uma grande atualidade do tema, por sua recente implantação e obrigatoriedade por vir, desta forma a pesquisa foi desenvolvida com o ensejo de identificar de que forma a NFC-e modificará tanto a relação da empresa com o cliente, quanto o acesso do fisco a informação dessas transações. Levando-se em conta que a grande parte da receitas estados é proveniente dessas relações comerciais, o presente estudo ajudará a compreensão das principais mudanças na prática empresarial, na administração tributária, nas relações comerciais e na relação empresa-governo.

Com isto, a presente monografia se destina especialmente ao meio acadêmico por identificar variáveis que podem servir de base para estudos futuros. Além disso, as empresas podem se beneficiar do trabalho por ser possível identificar, por exemplo, obstáculos que poderão ser visualizados no momento de implantação. Tornando possível, portanto, antecipar-se a um problema futuro. Do mesmo modo, a tributação poderá identificar aspectos que auxiliarão na maior eficiência de seu trabalho.

2 REFERENCIAL TEÓRICO

2.1 GOVERNO ELETRÔNICO

Contrariamente ao que se pode interpretar, o Governo eletrônico representa muito mais que somente a modernização dos processos do governo. De forma geral, denomina-se por e-gov, a utilização de Tecnologias de Informação e Comunicação (TIC) na Gestão Pública, com o intuito de possibilitar o melhor desenvolvimento governamental em suas diversas áreas, prestação de serviços de forma eletrônica e maior acesso da população, empresas e fornecedores a informações do governo. Chahin (2004) alerta que não se deve entender o e-gov, simplesmente como um governo informatizado, e sim como um governo atento às necessidades da sociedade e, portanto, utilizando as TICs para promover a cidadania, aumentar a transparência, facilitar a participação dos cidadãos na fiscalização do Poder público e democratizar o acesso aos meios eletrônicos.

Fugini; Maggiolini; Pagamici (2005. p. 307) convalidam esta ideia e afirmam: “Governo-eletrônico deveria oferecer não somente eficiência (objetivo típico das empresas), mas também e, sobretudo, equidade. [...] A equidade é importante para a justiça social. ”

Mora (2005) apresenta o e-gov como um importante instrumento para se estabelecer a modernização do governo e com isto criar meios de controle e coordenação dos processos, programas e atividades, para os governantes e burocratas do estado. Para Fugini; Maggiolini e Pagamici (2005) o e-gov estimula a cidadania ao possibilitar a participação do cidadão nos processos decisórios, um acompanhamento mais efetivo dos governantes por parte dos cidadãos além de analisar se o dinheiro público está sendo bem gasto.

Com base nos conceitos apresentados pelos autores, pode-se afirmar que o e-gov apresenta-se como um meio de flexibilização do burocrático sistema administrativo brasileiro, apresentando benefícios para as empresas, para a sociedade e para a própria Administração Pública. De forma que “o planejamento de ações de governo eletrônico é economicamente necessário, socialmente justo e politicamente consistente com os objetivos do governo federal e da grande maioria dos governos estaduais e municipais do Brasil. ” (CHAHIN, 2004, p.3)

2.1.1 Contexto histórico do Governo Eletrônico

A aplicação das TICs na Gestão Pública ocorre desde que surgiram oportunidades de utilizar-se deste meio para atualizar a gestão pública, mesmo antes de se pensar em um conceito de Governo eletrônico, que segundo Chahin (2004), surge tendo por base a ampliação da utilização das TICs – especialmente da Internet –estabelecendo assim novas formas de relacionamento da Administração Pública com a sociedade.

Diniz *et al.* (2009) explicam que a crise fiscal dos anos 1980, o esgotamento do modelo burocrático e o modo de ação estatal, intensificaram essa implementação das TICs na gestão pública como um meio de se possibilitar o alcance de melhores resultados.

Contudo, a utilização do conceito de Governo Eletrônico em âmbito mundial, se formalizou somente em janeiro de 1999 quando Al Gore, então vice-presidente americano, abriu o 1º Fórum Global sobre reinvenção do governo em Washington. Desde então, percebe-se um grande investimento em diversos países em tecnologia de comunicação. Vale lembrar que mesmo anteriormente a tal oficialização, já havia ações isoladas de utilização de inovações tecnológicas da Gestão Pública, mas sem uma real formalização de objetivos. (CHAHIN, 2004)

Dentro do contexto brasileiro, Silva e Lima (2007) afirmam que apesar da maior parte da população não ter acesso a internet, o Estado brasileiro vem ao longo dos últimos anos empregando grandes esforços para implantar o Governo Eletrônico. Tal esforço, segundo Chahin (2004) fez com que o Brasil se destacasse em nível mundial, exercendo um papel de liderança desde o início do movimento.

Apesar de haver algumas ações isoladas referentes à modernização da gestão pública, o ponto de partida para o Governo Eletrônico no Brasil foi um documento intitulado livro verde, elaborado pelo projeto Sociedade da Informação (SocInfo) do Ministério da Ciência e Tecnologia. O registro foi iniciado em maio de 1999 e publicado em setembro de 2000 e apresentou um conjunto de ações necessárias para o real desenvolvimento da Sociedade da Informação no Brasil, estabelecendo um novo paradigma cultural de inclusão digital, foco no cidadão,

redução de custos e qualidade dos serviços públicos, discutindo quais seriam os desafios que precisariam ser enfrentados para tal. (SOCINFO, 2000)

Avançando no intuito de instituir um arcabouço para o desenvolvimento das ações do governo eletrônico, o então presidente Fernando Henrique Cardoso, por meio de um decreto em abril de 2000, criou um Grupo de Trabalho Interministerial de Tecnologia da Informação (GTTI), que assumiu o papel de agente facilitador na busca do desenvolvimento do governo eletrônico.

Paralelamente ao desenvolvimento do GTTI, junto com os preceitos apresentados no livro verde, foi instituído o Comitê Executivo do Governo Eletrônico (CEGE), liderado por Sólton Lemos Pinto. Este foi oficializado por meio do decreto presidencial de 18 de outubro de 2000 e atribuído ao CEGE à tarefa de coordenar a implantação do e-gov e possibilitar uma infraestrutura adequada; definir padrões de qualidade na interação eletrônica; estabelecer níveis para a prestação de serviços e informações por meio eletrônicos, entre outros.

Para tal, o CEGE apresentava relatórios periódicos à presidência a fim de acompanhamento do plano de metas estabelecido.

Segundo Balbe (2010), em 2001, foi instituída a Infraestrutura de Chaves Públicas do Brasil (ICP-Brasil), com o objetivo de garantir autenticidade, integridade e validade jurídica a documentos eletrônicos. A partir de seu estabelecimento, diversos serviços passaram a operar com a certificação digital. Vale ressaltar que este conceito serviu como um dos pilares para o desenvolvimento do Sistema Público de Escrituração Digital (SPED), do qual, faz parte o projeto da NFC-e.

Nos anos seguintes, o tema Governo Eletrônico deixou de ser prioridade governamental, por dois fatores principais. Primeiramente, a crise energética brasileira – conhecida popularmente como “apagão” – que se tornou o foco do governo e depois, o crescimento do então candidato de oposição (posteriormente eleito), Luiz Inácio Lula da Silva. (BALBE, 2010)

Desta forma, houve uma descontinuidade nas ações no período de transição dos governos. Contudo, neste período de descontinuidade, destacamos a publicação do Decreto Federal de 29 de novembro de 2003, no qual a Presidência da República instituiu oito comitês técnicos integrantes do CEGE, sendo eles: inclusão digital; gestão de sítios e serviços online; implementação do software livre; integração de sistemas; infraestrutura de redes; gestão do conhecimento e informação estratégica; governo para governo; e sistemas legados e licenças de

software. E a criação da Emenda Constitucional 42/2003, por meio da qual se estabeleceu a necessidade de integrar os dados das diversas esferas governamentais.

O e-gov só voltou a se desenvolver com efetividade em 2004, com a criação do Departamento de Governo Eletrônico, pelo Decreto nº 5.134, de 07 de julho, ficando designado de coordenar e articular a implantação de atos de governo eletrônico, de atividades pautadas na prestação de serviços públicos por meios eletrônicos, além de normatizar e difundir o desenvolvimento de ações e informações de governo eletrônico na administração federal. (DINIZ *et al.*, 2009)

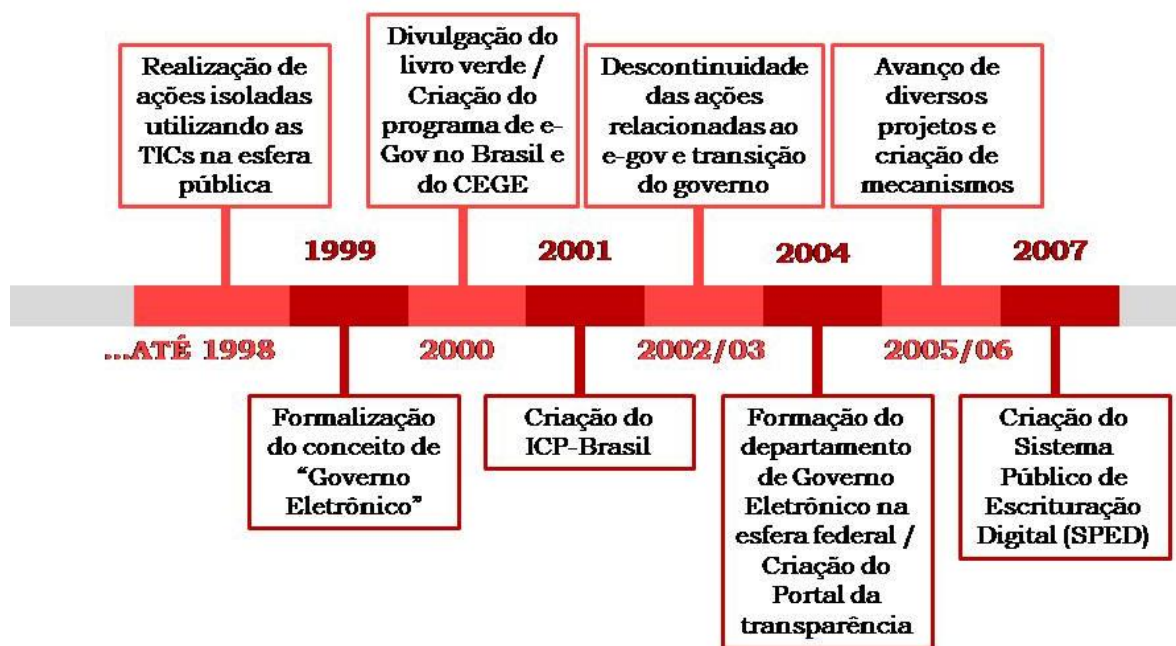
Ainda em 2004, a Controladora Geral da União (CGU), criou o Portal da transparência, por meio do qual é possível ao cidadão acompanhar e fiscalizar a execução financeira dos programas governamentais, a arrecadação de impostos e as transferências de recursos da União para os Estados e Municípios. (BRAGA *et al.*, 2008)

De forma geral, nos anos posteriores, verificaram-se diversas ações no âmbito do governo eletrônico, como: o Modelo de Acessibilidade de Governo Eletrônico (2005), a regulamentação do pregão eletrônico (2005), a criação do portal da inclusão digital (2006), a criação de um Sistema de Cadastramento unificado de Fornecedores (2011), a criação de uma Identidade Digital de Governo (2013), em meio a outras ações realizadas para o desenvolvimento do Governo Eletrônico. (BRASIL, 2016)

Designadamente no âmbito da administração tributária, houve um grande desenvolvimento, especialmente pela criação do Sistema Público de Escrituração Digital (SPED), no ano de 2007, integrante do Programa de Aceleração do Crescimento 2007-2010 (PAC), um programa governamental de desenvolvimento econômico no país e voltado para a melhoria das condições de vida da população brasileira. Neste documento, no tópico referente ao Aperfeiçoamento do sistema tributário, consta uma medida para a implantação do SPED e de um de seus principais projetos, a Nota Fiscal Eletrônica (NF-e), que viria a substituir o documento em papel de transações entre empresas. (BRASIL, 2016)

Com base no contexto apresentado, pode-se declarar que as principais as ações do governo eletrônico, ocorreu na linha histórica apresentada na **Figura 1**.

Figura 1– Principais marcos do Governo eletrônico no Brasil



Fonte: Elaboração Própria com base em Diniz *et al.* (2009); Braga *et al.* (2009); Balbe (2010) e Brasil (2016)

2.2 TECNOLOGIA DE INFORMAÇÃO E COMUNICAÇÃO (TIC)

Diversos artigos e estudos mostram como o uso da internet no Brasil e no mundo tem avançado de forma exponencial. Visto que a internet está presente no dia a dia das sociedades e organizações públicas e privadas, pode-se afirmar que “o mundo ficou conectado por meio da Tecnologia da Informação e principalmente em função da Internet.” (PEREIRA; SILVA, 2011, p.171) e mais que isso – é notória a influência da tecnologia na organização social. Sobre isto, Pereira e Silva (2011) ressaltam que as mudanças observadas nos processos de desenvolvimento das sociedades e seus desdobramentos sobre a democracia e a cidadania, se dirigem cada vez mais para uma maior influência dos recursos tecnológicos e conseqüentemente, para o avanço nas Tecnologias de Informação e comunicação.

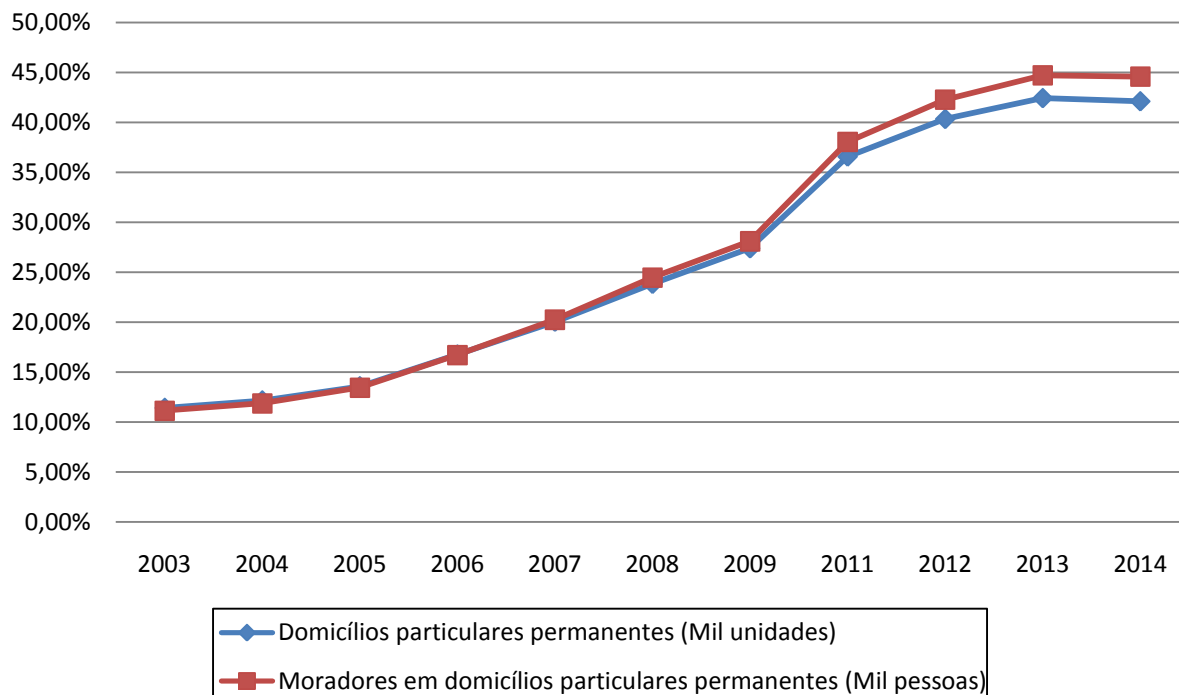
A tendência mundial mostra que o acesso às tecnologias, serão a cada dia mais, massificados, possibilitando o acesso à informação e comunicação a mais pessoas, intensificando a demanda pelo desenvolvimento de tecnologias que possibilitem o acesso imediato a troca de informações, pois, “as tecnologias de informação e comunicação invadiram o cotidiano das pessoas em todos os lugares de tal forma que a informação em ‘tempo real’ assume uma importância central no

mundo atual. ” (PEREIRA; SILVA, 2011, p.163). Geron *et al.* (2011, p.47) afirmam que “os avanços apresentados nas áreas da tecnologia da informação e comunicação eletrônica, tendo a internet como importante fator, interligam o mundo, garantindo a expansão da economia para mercados antigamente restritos”. Porém, a TIC representa muito mais que isto uma vez que seu uso “[...] pode ser considerado como fator estratégico de sinergia para as organizações. ” (BONFIM *et al.*, 2012, p.17)

Desta forma, a expectativa geral é que as TICs possibilitem cada dia mais, a integração, eficiência e rapidez nas relações pessoais, organizacionais e nos negócios. Bahiense e Nogueira (2002, p.5) corroboram esta ideia ao afirmar: “parece que o futuro, como a muito esperado, está desembarcando e transformando a maneira como se fazem negócios: a qualquer hora, em qualquer lugar, sem limitações de tempo e lugar. ”, Pinho (2008) concorda e acrescenta que a vida, de forma geral, foi tomada pelas TICs. O autor declara que a utilização destas tecnologias está desenvolvendo um novo estágio da sociedade, que chama de “sociedade da informação”, de forma que esta sociedade marcada pelo acesso democrático a informação será capaz de gerar enormes mudanças sociais.

Contudo, vale ressaltar o fato que nem sempre o acesso as TICs é tão democrático assim. Grande parte da população não tem acesso à internet – “Um dos principais desafios no Brasil é prover acesso à internet para toda população. ” (MORA, 2005, p.32).

Segundo dados da Pesquisa Nacional por Amostra de Domicílio (PNAD), desenvolvida pelo Instituto Brasileiro de Geografia e Estatística (IBGE), entre os anos de 2003 e 2014, o número de domicílios com acesso cresceu de 11,42% em 2003 para 42,03% em 2014. O mesmo aconteceu com o número de pessoas com acesso à internet em casa – passou de 11,14% em 2003 para 44,56% em 2014, totalizando mais de 90 milhões de pessoas com acesso à internet, conforme pode ser visualizado no gráfico 1.

Gráfico 1 -Evolução do acesso à internet entre 2003 e 2014 em percentual

Fonte: IBGE, 2015

Pode-se afirmar que a exclusão digital é mais uma forma exclusão social, pois “[...] segrega a população entre os que têm e os que não têm acesso às informações pela Internet. ” (PEREIRA; SILVA, 2011, p.163), problema este que precisa ser minimizado, pois “em uma sociedade que cada vez mais utiliza recursos digitais, a criação de facilidades de acesso e de busca de informação torna-se uma questão fundamental. ” (PINHO, 2008, p.484). Assim, a exclusão digital impede a justiça social pois:

A oferta de serviços e informações governamentais através da internet cresce continuamente, e os excluídos digitais não compartilham de seus benefícios. Esse fenômeno aumenta a disparidade entre cidadãos, na medida em que impede o exercício pleno da cidadania por aqueles sem infra-estrutura e/ou habilidades para acessar a internet e outras TIs; [...] (MORA, 2005, p.32)

Apesar da evolução apresentada nos últimos anos, à exclusão digital é uma barreira a ser vencida para o real desenvolvimento e integração social e a utilização das TICs para combater esta situação pode ser o fator decisivo para o crescimento da participação social nos meios eletrônicos.

2.3 APLICAÇÃO DAS TICS NA GESTÃO PÚBLICA

As TICs não ficam restritas ao ambiente privado, estas “[...] alastraram-se por todas as formas de organização, inclusive pelo Estado com perspectivas de revisão das relações organizacionais. ” (MORA, 2005, p.36). Em todo o mundo, a gestão pública tem aderido à utilização das TICs. Pereira e Silva (2011) ressaltam que a progressiva aplicação e abrangência dessas tecnologias na administração pública têm sido, a cada dia, mais visível, especialmente quando se trata da utilização de Internet nas esferas públicas.

Fugini, Maggiolini e Pagamici (2005, p.301) vão além ao afirmar que “desde quando tem estado disponível a Tecnologia da Informação e Comunicação (TIC), elas a têm utilizado de forma progressiva, seja para fornecer serviços de natureza informativa, seja de forma mais geral para dar apoio e favorecer o fornecimento e o aproveitamento dos serviços públicos”.

Assim, pode-se afirmar que a adesão da TIC na Gestão Pública ocorre desde que a tecnologia se tornou disponível e que a cada dia há uma maior incorporação e uma maior inovação para expandir esta utilização, que nos dias atuais, é inevitável. Claramente, há uma disparidade entre o nível de adoção das TICs no setor privado e no setor público, “não restam dúvidas do considerável atraso que o ambiente público padece se comparado ao ambiente empresarial. Mas a avalanche representada pela internet também atingiu os serviços públicos. ” (BAHIENSE; NOGUEIRA, 2002, p.7).

E mais que isto, há uma infinidade de benefícios sociais com a introdução da TIC na Administração Pública, destaca-se: “o alcance e a melhoria contínua da qualidade, o aumento da eficácia e da eficiência, a transparência dos atos administrativos, a fiscalização das ações governamentais e a participação popular no exercício da cidadania, por meio da facilidade de acesso a serviços públicos ofertados na Internet. ” (PEREIRA; SILVA, 2011, p.153)

No Brasil, “desde a década de 1990, as organizações governamentais brasileiras vem implementando sites na internet, na perspectiva de implantar um sistema eletrônico de comunicação” (PEREIRA *et al.*, 2008, p.5), é notório um maior desenvolvimento das TICs no governo federal, com diversos projetos, sites, apoio a tomada de decisão e de contato com a população, assim, pode-se afirmar que “o

Governo Federal é amplamente comprometido com a aplicação e uso das novas tecnologias da informação e tem como grande desafio a ampliação do acesso à Internet para população de baixa renda”. (PEREIRA *et al.*, 2008.p.6). Os estados e municípios brasileiros também têm utilizado dos benefícios da TIC para o desenvolvimento, mesmo que em um nível ainda inferior ao Governo Federal, Mora (2005, p.1) corrobora esta ideia ao afirmar que “no Brasil, ainda que a esfera federal tenha assumido a liderança do processo, o uso das TICs no exercício das atividades governamentais está presente em todos os níveis de governo. ”

De forma geral, pode-se certificar que no Brasil “[...]a Internet tem significado um salto adiante em disponibilidade – os “sites” da “web” estão abertos 24 horas por dia, sete dias por semana – e em acessibilidade – dando aos cidadãos e empresas acesso à informação e também certo grau de interação, de casa ou do escritório. ” (FUGINI; MAGGIOLINI; PAGAMICI, 2005, p.305). Possibilitando, com isto “abrir caminho” para a interação com a sociedade, possibilitando o acesso a informação de forma mais democrática – “É que a Internet e o estado atual da TIC permitem à Administração Pública adotar uma abordagem orientada ao cidadão (e às empresas) ”. (FUGINI; MAGGIOLINI; PAGAMICI, p.305).

Para Mora (2005), além da disponibilidade, maior transparência e auxiliar em manter o foco no cidadão, a TIC permite ao governo criar soluções para diversos problemas e entraves governamentais, permitindo uma busca mais direta da eficiência, além de colaborar com o processo de descentralização no Brasil. A autora acrescenta que muito já foi feito no Brasil, com o aporte da TIC e exemplifica a sua afirmação ao citar o preenchimento online do Imposto de Renda e a oferta de serviços e informações online, sem a necessidade de o cidadão precisar se deslocar até a estrutura física do órgão governamental e acrescenta que esta realidade incentiva o acesso à internet. Pinho (2008, p.474) concorda e acrescenta: “Do mesmo modo, a adoção de mecanismos de participação digital implica um governo baseado em maior interação com a sociedade, onde esta compartilha com o governo tarefas até então específicas deste. ”

2.3.1 Aplicação das TICs no Sistema Tributário

A TIC vem sendo aplicada em todas as esferas de governo, contudo, é inegável que o maior desenvolvimento das TICs se encontra no Sistema Tributário. Para Bahiense e Nogueira (2002, pp. 1-2) “as ditas atividades sistêmicas (administrativas, financeiras e de planejamento) sempre estiveram à frente dos processos de informatização, em especial as atividades ligadas às secretarias de fazenda.” Bonfim *et al.* (2012, p.18) acrescentam que “o estado vem se adaptando e buscando se utilizar dos recursos disponíveis pela TIC a fim de melhorar a relação entre o fisco e o contribuinte.”

Bonfim *et al.* (2012) anuem ao afirmar que no que tange às administrações tributárias, há altos custos relacionados à captação, tratamento, armazenamento e disponibilização de informações sobre as operações realizadas para os contribuintes. Além disso, é necessário administrar uma grande quantidade de obrigações acessórias do contribuinte a fim de acompanhar as possibilidades de evasão fiscal. Os autores acrescentam:

[...] no que tange aos contribuintes, há a necessidade de alocar recursos humanos e materiais abundantes para o registro, contabilidade, armazenamento, auditoria interna e prestação de informações às diferentes esferas de governo que, no cumprimento das suas atribuições legais, as demandam, usualmente por intermédio de declarações e outras obrigações acessórias. Por consequência, o custo inerente ao grande volume de documentos em papel que circulam e são armazenados, tanto pela administração tributária quanto pelos contribuintes, é substancialmente elevado (BONFIM *et al.*, 2012, p.20)

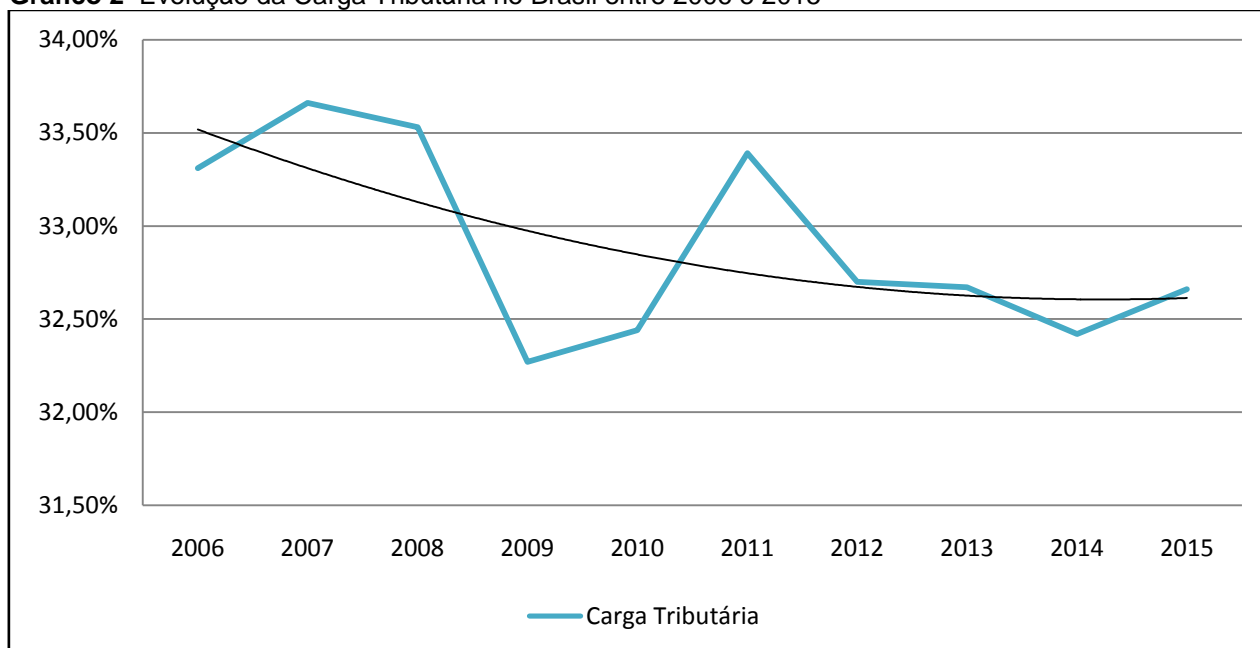
Entende-se, portanto que a aplicação da TIC na gestão tributária, é um grande incentivo para o avanço dos sistemas eletrônicos públicos, devido à possibilidade de reduzir os custos e aumentar o controle sobre a evasão fiscal, possibilitando assim uma melhor gestão fiscal e destinação dos recursos para o desenvolvimento da eficiência da máquina tributária. Para Chahin (2004, p.46) “a aplicação extensiva e intensiva da tecnologia nas organizações fazendárias e financeiras gerou cultura e conhecimento sobre a necessidade dos investimentos em níveis cada vez mais sofisticados e estratégicos.”

2.4 SISTEMA TRIBUTÁRIO NACIONAL

Entre os assuntos relacionados à Gestão Pública, a Administração Tributária é um dos assuntos que ganha mais destaque dentro dos debates, especialmente no Brasil, devido à descentralização fiscal o que por sua vez leva a uma necessidade de controle mais efetivo dos diversos aspectos tributários do país. (PEREIRA *et al.*, 2008)

Tal destaque é preciso ao se levar em conta que o Custo Brasil é elevado. Segundo os dados do Relatório de Carga Tributária de 2015, divulgado pelo Ministério da Fazenda em setembro de 2016, a atual Carga Tributária do país é de 32,66%, ou seja, cerca de um terço do PIB nominal brasileiro é destinado à tributação. Pode-se afirmar, portanto, que “hoje, no Brasil, a tributação representa um custo elevado de produção em relação ao Produto Interno Bruto (PIB).” (GERON *et al.*, 2011, p.46).

Gráfico 2—Evolução da Carga Tributária no Brasil entre 2006 e 2015



Fonte: Ministério da Fazenda, 2016

Conforme pode ser observado no **gráfico 2**, a Carga Tributária apresentou um crescimento entre 2014 e 2015, ainda assim, percebe-se uma tendência a estabilização entre 32% e 34%. Visto que o peso da tributação é elevado tanto para o cidadão quanto para as empresas, observa-se, portanto, uma grande taxa de

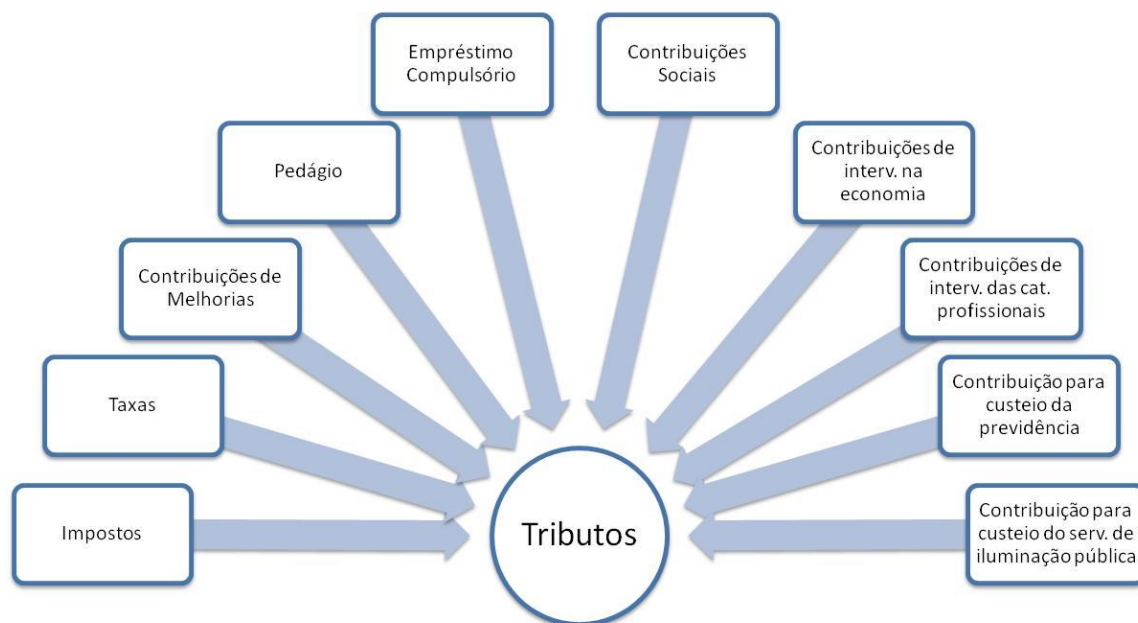
tentativas por parte das empresas de ocultar informações para a Secretaria da Fazenda para evitar-se o pagamento de impostos. Pereira *et al.* (2008) afirmam que a tendência é que o volume de transações e montantes aumente e quanto maior o crescimento, a evasão fiscal aumentará na mesma proporção. Assim, é notório o empenho do fisco em desenvolver meios de garantir uma arrecadação eficiente de forma a facilitar o acompanhamento e evitar a evasão fiscal.

De acordo com o artigo 3º do Código Tributário Nacional, o “Tributo é toda prestação pecuniária compulsória, em moeda ou cujo valor nela se possa exprimir, que não constitua sanção de ato ilícito, instituída em lei e cobrada mediante atividade administrativa plenamente vinculada”, ou seja, é o pagamento obrigatório realizado pelos cidadãos e empresas (contribuintes) ao governo por quaisquer atividades lícitas feitas por esses, que recaiam na incidência do tributo. Desta forma, os tributos podem incidir sobre a renda, sobre o patrimônio seja este bem móvel ou imóvel ou atividade econômica.

Vale diferenciar neste momento que o conceito de tributo e de imposto, que apesar de comumente confundidos, são díspares. Para Amaro (2006) tributo é toda e qualquer prestação monetária de atos lícitos instituída em lei em benefício ao Estado ou Organizações Não Estatais de Interesse Público, ao mesmo tempo em que o imposto é definido por Abrantes e Ferreira (2012) como o tipo de tributo que é gerado a partir de uma atividade independente da ação estatal, como, por exemplo, a geração de renda, circulação de mercadoria ou a prestação de serviços.

Ou seja, o tributo é entendido como o gênero que comporta toda prestação compulsória dos cidadãos e empresas para com o governo, possuindo diversas espécies, conforme pode ser visualizado na **figura2** e entre elas, o imposto, definido como o tipo de tributo que incide na ocorrência de um fator gerador.

Figura 2 – Espécies de tributo



Fonte: Elaboração Própria com base em Amaro (2006)

Ao tratar-se de tributos, vale discutir a respeito das obrigações tributárias. Sobre isto, Abrantes e Ferreira (2012, p.40) relatam que “podemos considerar os seguintes elementos constitutivos da obrigação tributária: a lei, o fato, os sujeitos e a prestação ou objeto. A prestação é desdobrada em prestação de dar (obrigação principal) e em prestação de fazer ou não fazer alguma coisa (obrigação acessória).

Ou seja, a Obrigação Principal é entendida como o pagamento do tributo em si, enquanto a Obrigação Acessória é definida como os tramites burocráticos referentes à Obrigação Principal.

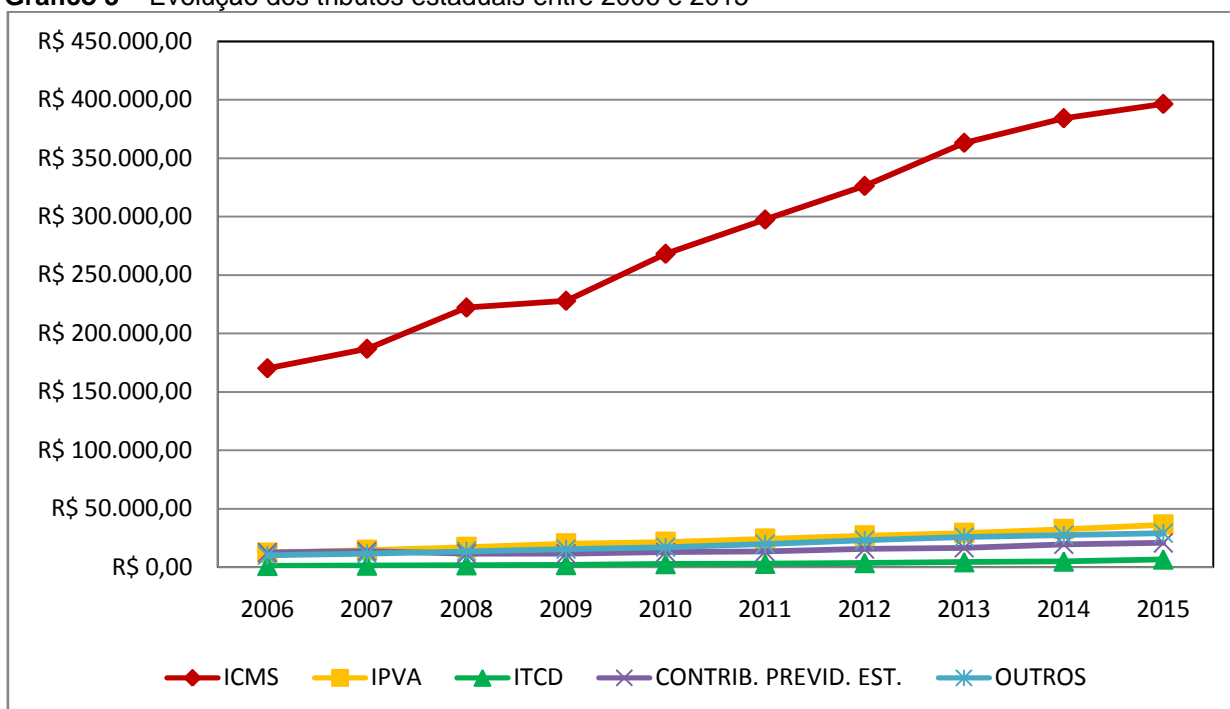
No Brasil, os impostos são destinados a cada ente federativo (União, Estados ou Municípios) de acordo com o “pacto federativo” formalizado nos artigos 145 a 162 da Constituição Federal, conforme pode ser visualizado no **quadro 1**. Vale ressaltar que o Sistema Tributário Nacional, foi instituído a fim de facilitar as relações entre os entes federativos e pela sociedade de forma geral para poder se atender aos seus princípios fundamentais.

Quadro 1– Divisão dos impostos por ente federativo

Divisão dos impostos por ente federativo	
União	Impostos de Importação (II), Impostos de Exportação (IE), Imposto de Renda (IR), Imposto sobre Produtos industrializados (IPI), Imposto sobre Operações Financeiras (IOF), Imposto sobre Propriedade Territorial Rural (IPTR), Imposto sobre Grandes Fortunas (IGF)
Estados	Imposto sobre Operações Relativas à Circulação de Mercadorias e sobre Prestações de Serviços de Transporte Interestadual e Intermunicipal e de Comunicação (ICMS), Imposto sobre a Propriedade de Veículos Automotores (IPVA), Imposto de Transmissão Causa Mortis e Doação (ITCMD)
Municípios	Imposto Sobre Serviços de Qualquer Natureza (ISS), Imposto sobre Propriedade Predial e Territorial Urbana (IPTU), Imposto sobre Transmissão de Bens e Imóveis Inter vivos (ITBI)

Fonte: Escola de Governo, 2016

O ICMS é atualmente a principal fonte de receitas dos Estados. Mora (2005) relembra que a arrecadação do ICMS representa mais de 70% da receita dos estados. De acordo com os dados divulgados pelo Ministério da Fazenda (2016) (**Anexo A**) o índice real é ainda superior – entre os anos de 2006 e 2015, em média 82% do recurso dos estados veio do ICMS. O **gráfico 3** apresenta esta realidade. Desta forma, pode-se afirmar que o acompanhamento e tratamento eficiente dos dados relativos as operações comerciais de venda e serviço seja estratégico para os estados, sendo assim, necessário um maior investimento de tempo e recursos para a melhor gestão.

Gráfico 3 – Evolução dos tributos estaduais entre 2006 e 2015

Fonte: Ministério da Fazenda, 2016

O estado do Rio Grande do Norte não foge à regra. Segundo dados do Relatório de Estatísticas Fiscais do Ministério da Fazenda, o ICMS representa 85% dos recursos próprios do estado, conforme **quadro 2**:

Quadro 2 – Arrecadação própria do RN (em R\$ Milhões)

Tributo	2012		2013		2014		2015	
ICMS	3.662	84,48%	4.030	83,87%	4.391	86,44%	4.526	84,25%
Outros	673	15,52%	775	16,13%	689	13,56%	846	15,75%
TOTAL	4.335	100,00%	4.805	100,00%	5.080	100,00%	5.372	100,00%

Fonte: Ministério da fazenda, 2016

Tal realidade reforça a importância do investimento processo arrecadatório de ICMS no Rio Grande do Norte, dada a grande representatividade do Imposto nas finanças do Estado ser acima da média dos demais estados. Um sistema mais moderno e preciso, possibilitará mais eficiência e um melhor aproveitamento dos recursos estaduais, possibilitando, inclusive, monitorar e agir contra a evasão fiscal.

2.5 Certificação Digital

A certificação digital consiste em um conjunto de procedimentos que garantem maior segurança nas transações online por meio dessas técnicas é possível realizar a assinatura digital de um documento, ou seja, atestar veracidade das informações e documentos, além de restringir o acesso às pessoas autorizadas, sem o risco de que estas informações sejam alteradas por terceiros. (BONFIM *et al.*, 2012) Desta forma, “a certificação digital asseguraria às operações realizadas via internet autenticidade e integridade e, conseqüentemente, validade jurídica” (MORA, 2005, p. 11). Entende-se que a demanda pelo certificado digital é uma tendência natural do modelo que vem se desenvolvendo na sociedade (MORA, 2005), que se mostra cada dia mais digital e voltada para a troca de informações de forma rápida. O modelo de assinatura de um documento tradicional demanda custos e um gasto de tempo muito superior à assinatura digital.

Mora (2005) relata que a assinatura digital é realizada por meio de uma operação matemática na qual se faz uso de algoritmos de criptografia assimétrica para atribuir, com segurança, a origem e a integridade dos documentos. Qualquer modificação no documento invalida a assinatura, o que é assegurado pelo princípio de “imutabilidade lógica”. A mesma autora ainda destaca algumas propriedades necessárias para a assinatura digital: Ser singular para cada documento – será gerada uma assinatura específica para cada documento. Se houver alguma alteração no documento em questão, a assinatura se torna inválida; evidenciar a autoria do documento; permitir a averiguação da integridade do documento; garantir ao destinatário e “não-repúdio” por parte do remetente.

No Brasil, o sistema oficial de assinatura se chama Infraestrutura de Chaves Públicas Brasileiras, ou, ICP-Brasil, que consiste em um conjunto de técnicas, práticas e procedimentos a ser implementado pelas organizações governamentais e privadas brasileiras com a finalidade de garantir autenticidade, integridade e validade jurídica a documentos em meio eletrônico (MORA, 2005, p.12).

O ICP-Brasil se baseia na ideia de chaves públicas e privadas. “Uma das chaves, de conhecimento público, permanece depositada na autoridade certificadora. A outra chave, a privada, de conhecimento exclusivo do usuário, é armazenada na Autoridade Certificadora Raiz (AC-Raiz). ” (MORA, 2005, p.12).

Somente a chave privada é capaz de abrir uma chave pública. É neste processo de “abertura de chave” que se garante a certificação digital a um documento.

2.6 O Sistema Público de Escrituração Digital

Seguindo o que foi preconizado na Emenda Constitucional nº 42 que inseriu o inciso XXII no artigo 37º da Constituição Federal, na qual se define que as três esferas do governo da administração tributária atuem de forma integrada e compartilhando informações a respeito dos contribuintes, surge, a fim de facilitar esta integração um programa chamado Sistema Público de Escrituração Digital (SPED), “que está sendo desenvolvido desde 2005 com a finalidade de integrar eletronicamente o sistema de arrecadação tributária das três esferas governamentais e as empresas.” (BONFIM *et al.*, 2012, p.18)

Em virtude do que foi exposto nessa Emenda Constitucional, foi realizado em julho de 2004, um Encontro Nacional de Administradores Tributários, com a presença de representantes da tributação da União, dos Estados e dos Municípios, com o intuito de buscar soluções para promover tal integração. (BRASIL, 2016)

Em decorrência das reuniões dos representantes das três esferas, pensou-se na Criação de um Sistema Público de Escrituração Digital (SPED), que segundo as informações disponíveis em seu portal, objetiva proporcionar melhor ambiente de negócios para o País e a redução do Custo Brasil, promovendo a modernização dos processos de interação entre a administração pública e as empresas em geral, ao contrário do pragmatismo pela busca de resultados, muito comum nos projetos que têm como finalidade apenas o incremento da arrecadação.

O SPED foi instituído por meio do decreto nº 6022, de 22 de janeiro de 2007 e faz parte do Programa de Aceleração do Crescimento (PAC), no segundo mandato do presidente Luís Inácio Lula da Silva e é definido por meio do artigo 2º desse decreto como o instrumento que visa unificar todas as atividades de recepção, validação, armazenamento e autenticação de todas as atividades contábeis e fiscais das empresas de forma eletrônica.

Desta forma, “com a implantação do SPED, os contribuintes não passarão mais as informações para cada um dos órgãos fiscalizadores em papel e, sim, por meio de um sistema digital on-line. ” (GERON *et al.*, 2011, p.47)

O projeto assume as seguintes premissas, apresentadas no site oficial do SPED organizado pela Receita Federal: Propiciar melhor ambiente de negócios para as empresas no País; Eliminar a concorrência desleal com o aumento da competitividade entre as empresas; O documento oficial é o documento eletrônico com validade jurídica para todos os fins; Utilizar a Certificação Digital padrão ICP Brasil; Promover o compartilhamento de informações; Criar na legislação comercial e fiscal a figura jurídica da Escrituração Digital e da Nota Fiscal Eletrônica; Manutenção da responsabilidade legal pela guarda dos arquivos eletrônicos da Escrituração Digital pelo contribuinte; Redução de custos para o contribuinte; Mínima interferência no ambiente do contribuinte; Disponibilizar aplicativos para emissão e transmissão da Escrituração Digital e da NF-e para uso opcional pelo contribuinte.

O projeto brasileiro consiste, basicamente, na modernização do sistema de cumprimento das obrigações acessórias, que passam a ser geradas pelos contribuintes e enviadas às administrações tributárias municipais, estaduais e federal, por meios eletrônicos e utilizando-se da certificação digital para assinatura dos documentos, garantindo assim, legitimidade e validade jurídica aos documentos existentes somente na forma digital. Geron *et al.* (2011, p.52) sintetizam este procedimento, sob a ótica das empresas, da seguinte forma: “A partir do sistema de Contabilidade, a empresa gera um arquivo digital em um formato específico. Este arquivo é submetido ao programa fornecido pelo SPED para validação e assinatura digital e, após esses procedimentos, o arquivo é enviado ao órgão público. Os livros eletrônicos serão registrados na Junta Comercial. Dessa forma, não deverão coexistir livros eletrônicos e em papel de um mesmo período. ”

Pereira (2008, p.2) afirma que “o SPED nasceu com o objetivo de prover a integração dos sistemas de fiscalização e arrecadação, racionalizar e uniformizar as obrigações acessórias para os contribuintes e tornar mais rápida a identificação de ilícitos tributários. ” Com base nesta informação, pode-se afirmar que a implantação do SPED fiscal, possibilita uma relação mais próxima entre os entes governamentais e o contribuinte e uma integração vertical e horizontal das próprias secretarias fazendárias e da receita federal, gerando facilidades para todos os agentes. Seja para as empresas ao provocar a redução de obrigações acessórias, seja para o

governo, quando o SPED possibilita o cruzamento das informações prestadas para os vários órgãos governamentais, havendo assim, um maior controle sobre a evasão de recursos originários dos impostos – “o SPED cria um ambiente que permite às secretarias da fazenda e à receita federal cruzar informações contábeis e fiscais, identificando fraudes e sonegação e cobrindo toda a cadeia produtiva.” (BONFIM *et al.*, 2012, p.18). Remata-se, portanto que “O SPED é uma iniciativa das administrações tributárias das três esferas de governo em parceria com outras instituições, com a finalidade de estabelecer um novo tipo de relacionamento entre governo e sociedade, baseado na transparência mútua, com reflexos positivos para toda a nação brasileira”. (PEREIRA, 2008, p. 7).

Diante do exposto, entende-se que a implantação do SPED é a base para um sólido desenvolvimento nacional no âmbito do e-governo, pois possibilita a criação de uma estratégia integrada dos municípios, estados e federação, promovendo uma sinergia de ações que poderão levar a real modernização da gestão pública. Sobre isto, Chahin *et al.* (2004, p.61) afirmam que:

[...] projetos e programas isolados não têm o mesmo potencial daqueles que integral a ação de várias agencias de uma federação – isso é o que chamamos de integração horizontal – ou o que é mais difícil, mas é o que corresponde muitas vezes às necessidades dos cidadãos, que integram a ação de agências nos níveis municipal, estadual e/ou federal – a integração vertical.

Segundo Geron *et al.* (2011), o projeto inicial do SPED é composto por três principais subprojetos: Escrituração Contábil Digital (ECD), Escrituração Fiscal Digital (EFD) e a Nota Fiscal Eletrônica (NF-e):

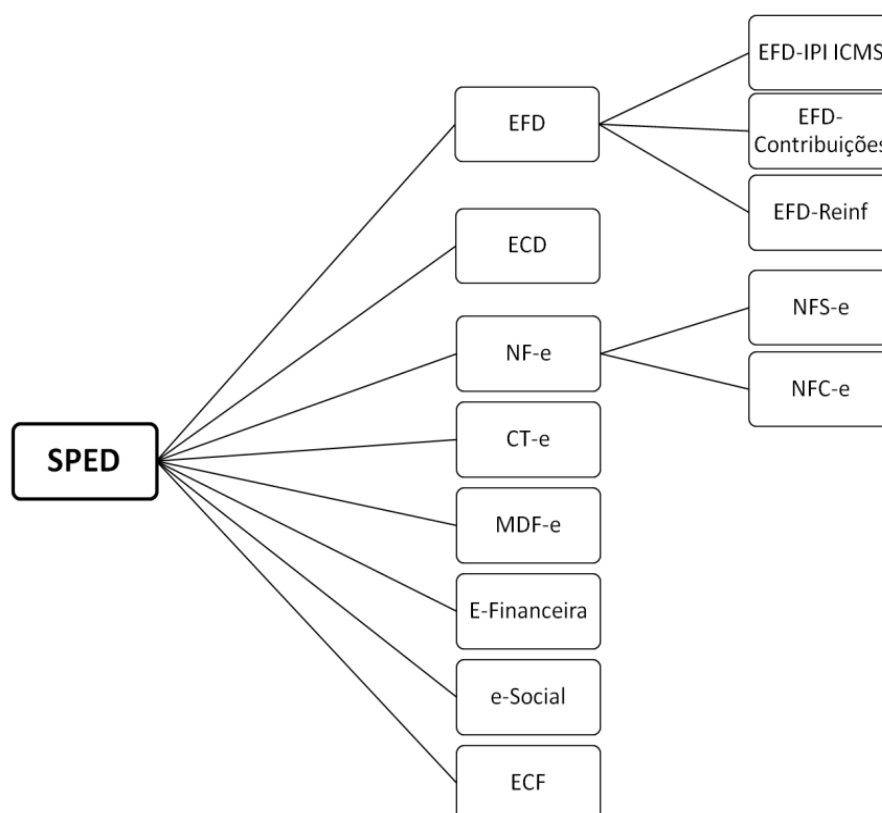
- **Escrituração Contábil Digital (ECD):** O ECD tem por objetivo substituir a escrituração em papel pela escrituração on-line dos seguintes livros – Livro diário, livro razão, balancetes e balanços;
- **Escrituração Fiscal Digital (EFD):** O EFD é o documento eletrônico que objetiva substituir os seguintes – Registro de Entradas, Registro de Saídas, Registro de Apuração do ICMS, Registro de Apuração do IPI, Registro do Inventário e do Documento de Controle de Crédito de ICMS do Ativo Imobilizado. Atualmente, além do EFD para apuração dos registros do ICMS, há o EFD-Contribuições, instituído em março de 2012, utilizado para apuração do PIS/PASEP, COFINS e Contribuições previdenciárias e, ainda em versão beta, o EFD-Reinf, que está sendo

construído como um módulo complementar ao Sistema de Escrituração Digital das Obrigações Fiscais, Previdenciárias e Trabalhistas (e-Social).

- **Nota Fiscal Eletrônica (NF-e):** A NF-e tem o intuito de documentar, para fins fiscais, uma operação de circulação de mercadorias ou uma prestação de serviços, ocorrida entre as partes. Sua validade jurídica é garantida pela assinatura digital do remetente e a Autorização de uso fornecida pelo Fisco, antes da ocorrência do fato gerador. A NF-e voltará a ser tratada, de forma mais detalhada neste trabalho, uma vez que serviu como base, para a elaboração do projeto NFC-e.

Além dos projetos principais, o SPED também é composto por outros subprojetos: Nota Fiscal de Serviços Eletrônica (NFS-e); Conhecimento de Transporte Eletrônico (CT-e); Manifesto Eletrônico de Documentos Fiscais (MDF-e), Nota Fiscal de Consumidor Eletrônica (NFC-e), e-Financeira e e-Social e Escrituração Contábil Fiscal (ECF). (Brasil, 2016). A **figura 3** apresenta uma esquematização dos projetos que integram o SPED.

Figura 3– Projetos integrantes do SPED



Fonte: Elaboração Própria, conforme Brasil (2016)

Visualiza-se, portanto, que o SPED cria um ambiente que moderniza processos de diversas áreas – Social, Financeira, Fiscal, Contábil – para as empresas. Auxiliando a reduzir a complexidade da relação das empresas com o Estado.

2.7 NOTA FISCAL ELETRÔNICA (NF-E)

A Nota Fiscal Eletrônica (NF-e) é um dos principais subprojetos do SPED fiscal. Pode-se entender a NF-e como um documento existente apenas na forma digital, de emissão e armazenamento eletrônico. Serve para documentar toda a circulação de mercadorias ou prestação de serviços ocorrida entre empresas.

A NF-e só tem validade jurídica caso esteja reconhecido pela certificação digital do remetente. A emissão da NF-e (também chamada de modelo 55) visa substituir o modelo fiscal em papel (1, 1A e 4).

Para emitir a NF-e a empresa gera um arquivo eletrônico com as informações fiscais da operação a ser realizada, já com assinatura digital. Este documento deve ser transmitido à Secretaria da fazenda no formato estabelecido e vigente em lei, que irá verificar o documento e devolverá uma “autorização de uso”, sem esta autorização, não pode haver movimentação da mercadoria, exceto os casos previstos em lei. (Brasil, 2016).

A empresa emissora de NF-e gera um arquivo eletrônico contendo as informações fiscais da operação comercial, o qual deverá ser assinado digitalmente, transformando este arquivo em um documento eletrônico nos termos da legislação brasileira de maneira a garantir a integridade dos dados e a autoria do emissor. Este arquivo eletrônico será transmitido pela Internet para a Secretaria de Fazenda, Finanças ou Tributação da unidade federada de jurisdição do contribuinte emitente, a qual, após verificar a integridade formal, devolverá um protocolo de recebimento denominado “Autorização de Uso”, sem o qual não poderá haver o trânsito da mercadoria, ressalvados os casos previstos na legislação para a hipótese de haver problemas técnicos na comunicação do contribuinte com a Receita.

Para Bonfim *et al.* (2012, p.18) “a implantação do SPED e da NF-e visa à simplificação das obrigações acessórias e a economia com a guarda de documentos

e papel, ao mesmo tempo em que ajuda a combater evasão e a elisão fiscal. ” Pereira *et al.* (2008) acrescentam que a NF-e possibilita uma melhor gestão fazendária e desburocratiza a relação fisco-contribuinte.

Os autores também afirmam que a NF-e é a base para a reestruturação da administração fiscal, devido à possibilidade do estado ter informações e acompanhar as operações de venda entre as empresas. Geron *et al.* (2011, p.64) corroboram e acrescentam:

A verificação de alguma ocorrência de sonegação fiscal e demais irregularidades quanto ao cumprimento das obrigações tributárias e fiscais será facilitada às administrações fazendárias, de maneira que o cruzamento de informações ocorrerá por meio eletrônico e por um sistema criado para essa finalidade, e não mais de forma manual, como ainda acontece em grande parte dos casos nos dias atuais.

Compreende-se desta forma que a NF-e proporciona uma grande evolução na eficiência das administrações tributárias, permitindo um nível de análise que não era possível nos sistemas antecessores, uma vez que o acesso a informações se torna praticamente imediata e com mais facilidade em seu tratamento.

2.8 NOTA FISCAL DE CONSUMIDOR ELETRÔNICA (NFC-E)

A ideia de se utilizar documentos eletrônicos para registrar as transações de compra e venda, surgiu com a NF-e. Sua implantação e sucesso no projeto abriram espaço para se pensar em estender a ação da NF-e, para todas as transações de venda, incluindo as vendas para consumidor final, sendo esta feita por um documento similar ao NF-e, chamado de Nota Fiscal de Consumidor Eletrônica (NFC-e), sendo este último, o foco de estudo do presente trabalho.

O ENCAT (Encontro Nacional de Coordenadores e Administradores Tributários estaduais) (2016) é responsável pela coordenação em âmbito nacional do projeto e define a NFC-e como uma solução eletrônica para os atuais documentos fiscais em papel, como, por exemplo, o cupom fiscal e a nota fiscal em papel. Com isto, é possível reduzir o custo com as obrigações acessórias e ao mesmo tempo possibilitando um maior controle fiscal pelas administrações tributárias.

2.8.1 Histórico do projeto NFC-e

O cerne do projeto da NFC-e surgiu em âmbito nacional, inicialmente em reuniões do Conselho Nacional de Políticas Fazendárias (CONFAZ) no ano de 2011. A partir de então se iniciaram discussões a respeito desta nova ferramenta. O CONFAZ delegou ao ENCAT a tarefa de criar um Grupo Técnico (GT) para desenvolver a solução pensada. (SECRETARIA DA FAZENDA DO RN, 2016)

No ENCAT se definiu que a solução seria desenvolvida inicialmente, como um projeto piloto a fim de verificar se a solução, até então, em construção teria sua aplicação viabilizada. Por meio do projeto piloto nacional seria mais fácil definir uma estratégia e perceber quais seriam as possibilidades e dificuldades no estabelecimento da NFC-e como o documento oficial para vendas a consumidor final (ENCAT, 2016).

Segundo as informações divulgadas pelo estado do Rio Grande do Norte (2016), por meio da Secretaria da Fazenda do RN, algumas premissas básicas foram definidas, inicialmente, para o projeto, destacando-se: Seguir o conceito apresentado na NF-e de ser um documento existente apenas no formato digital; O Modelo deveria interferir da menor forma possível no ambiente do contribuinte, utilizando da tecnologia já instalada nas empresas; Eliminar-se a homologação de hardware e software necessária nos modelos anteriores para se utilizar a impressora fiscal.

Desta forma, o projeto-piloto nacional do NFC-e, foi instituído na reunião técnica realizada em Manaus entre os dias 27 e 29 de agosto, no ano de 2012. (RIO GRANDE DO NORTE, 2016)

Trinta e duas empresas nos estados do Rio Grande do Norte (RN), Sergipe (SE), Rio Grande do Sul (RS), Mato Grosso (MT), Amazonas (AM), Acre (AC) e Maranhão (MA), participaram do projeto, o que pode ser visualizado na **figura 4**.

Figura 4 - participantes do Projeto-Piloto da NFC-e



Fonte: ENCAT, 2016

A formalização do projeto-piloto da NFC-e no Brasil ocorreu por meio da publicação da nota técnica 2012.004 até então voltada apenas para as empresas do projeto piloto. Nesta nota, foi definida toda a caracterização, *layout* e funcionalidades que as empresas deveriam seguir para emissão da NFC-e. Além disso, a divulgação da nota permite que a sociedade de forma geral, tenha ciência da realização do projeto, uma vez que desde seu princípio, a ideia é a massificação do projeto. (ENCAT, 2013).

Uma nova nota foi publicada em 2014, visando a alta disponibilidade da NFC-e, registrando como seria dada a emissão em contingência, entendida como a emissão para eventualidades relacionadas a falta de internet, definindo-se os procedimentos a serem adotados e o prazo de 24h para envio da informação após o restabelecimento da conectividade. (ENCAT, 2014). Ainda em 2014 foi emitida uma nova nota técnica regendo as especificações e critérios técnicos necessários para que as empresas emissoras de Nota Fiscal de Consumidor Eletrônica - NFC-e - possam efetuar o gerenciamento dos números de CSC NFC-e por meio do uso de *Web Service*. (ENCAT, 2014)

A Secretaria da tributação de cada um dos estados coordenou localmente a implantação do projeto. Ficando a cargo do governo estadual o estabelecimento do fim do projeto piloto e início da obrigatoriedade. De acordo com as informações

atualizadas até agosto/2016 do ENCAT, 18 unidades federativas já publicaram o cronograma de obrigatoriedade. Vale ressaltar que mesmo os estados que já possuíam soluções próprias estão aderindo ao NFC-e e a partir da adesão, desobrigam a utilização da solução precedente.

2.8.2 Escopo, objetivos e benefícios esperados

A NFC-e apresenta-se como a solução que abrange todas as operações internas comerciais de venda ao consumidor final, seja ela virtual, presencial ou para entrega a domicílio. (RIO GRANDE DO NORTE, 2016)

Tal solução foi pensada, devido uma sociedade na qual a informação circula cada dia mais rápido e dentro de uma realidade na qual as empresas possuem uma grande quantidade de obrigações acessórias. Dentro deste contexto, objetivo da NFC-e é implantar um modelo padrão nacional de Documento Fiscal eletrônico que venha substituir a sistemática de emissão de Cupons Fiscais em papel, reduzindo custos com equipamentos e softwares, simplificando as obrigações acessórias dos contribuintes e, ao mesmo tempo, permitindo o acompanhamento em tempo real das operações comerciais pelo Fisco. (RIO GRANDE DO NORTE, 2016)

O ENCAT (2016) afirma que o projeto da NFC-e trará benefícios para todos os atores envolvidos no processo, facilitando desta forma a adesão ao projeto. Os benefícios esperados para as empresas, os consumidores e o Estado, estão descritos na **figura 5**.

Figura 5 – Principais benefícios da implantação da NFC-e

Principais Benefícios da implantação da NFC-e	
► Benefícios para as empresas:	
• Redução de custos	
• Modernização dos processos	
• Uso de novas tecnologias de mobilidade	
• Flexibilidade de expansão de PDV	
• Integração de plataformas de venda física e virtual	
► Benefícios para o Consumidor	
• Consulta da operação em tempo real	
• Segurança quanto à validade da autenticidade da operação	
• Possibilidade de receber o comprovante por meios eletrônicos.	
► Benefícios para o Consumidor	
• Informação em tempo real dos documentos fiscais;	
• Possibilidade de monitoramento a distância das operações;	
• Cruzamento de dados e auditoria eletrônica;	

2.8.3 DANFE NFC-e

O Documento Auxiliar de Nota Fiscal Eletrônica (DANFE NFC-e) é um documento fiscal auxiliar, que deve ser impressa a cada operação comercial realizada, sendo entendida como apenas uma representação do documento existente somente na forma digital. Ela deve ser emitida e entregue ao cliente como forma de facilitar a consulta do documento, tendo como informações básicas, as descritas na **figura 6**. A impressão do DANFE será efetuada diretamente pelo software utilizado pela empresa, por meio de uma impressora comum (não fiscal), retratando exatamente as informações inseridas na NFC-e, de forma simplificada. (RIO GRANDE DO NORTE, 2016)

Figura 6– Modelo de DANFE NFC-e

NFC-e CNPJ: 00.000.000/000-99 **Razão Social da Empresa**
 Av da Tecnologia, 030, Centro, Rio de Janeiro, RJ
 Documento Auxiliar da Nota Fiscal de Consumidor Eletrônica

Código	Descrição	Qtde UN	VI Unit	VI Total
003277	Cadeira Est. Comtemp.	2 Peça	500,00	1.000,00
085273	Mesa	1 Peça	1.500,00	1.500,00
Qtde. total de itens				2
Valor total R\$				2.500,00
Desconto R\$				500,00
Frete R\$				50,00
Valor a Pagar R\$				2.050,00

FORMA PAGAMENTO VALOR PAGO R\$
 Cartão de crédito 1.050,00
 Cartão de crédito 1.000,00

Consulte pela Chave de Acesso em
<http://nfce.fazenda.rj.gov.br/consulta>
 0000 0000 0000 0000 0000 0000 0000 0000 0000 0000 0000

CONSUMIDOR CPF: 099.999.999-99 - Rua Dois de Fevereiro, 30, Icaraí - Niterói - RJ - CEP: 88.999-999
 NFC-e nº 000000001 Série 001 10/03/2015 15:03:53
 Protocolo de autorização: 314 1300004001 80
 Data de autorização 10/03/2015 15:03:53

Tributos Totais Incidentes (Lei Federal 12.741/2012) - Total R\$200,00 10%Federal 40%Estadual 30%Municipal 30%

QR Code

Nome, endereço e CNPJ do vendedor

O comprador pode pedir para não ser impresso o detalhe das compras. Assim o documento será menor

Resumo da compra e formas de pagamento

O endereço para consulta pela CHAVE DE ACESSO permite verificar se o documento é autêntico

Identificação do CPF do comprador

Identificação da NFC-e e o protocolo de autorização que confirma que o documento foi transmitido para a SEFAZ

O QR Code facilita a consulta por meio de dispositivos móveis (smartphones e tablets).

Mensagem de interesse do contribuinte

Fonte: ENCAT, 2016

Vale ressaltar que além da entrega do DANFE, a NFC-e também pode ser enviada por e-mail ou redes sociais, contudo, de acordo com a atual legislação do ICMS do Rio Grande do Norte a entrega do DANFE é obrigatória por se entender que facilita o acesso do consumidor e estimula-o a consultar a validade da nota entregue, e de posse do DANFE, o consumidor poderá utilizar sua chave de acesso e verificar o detalhamento da nota (RIO GRANDE DO NORTE, 2016).

2.8.4 NFC-e no Rio Grande do Norte

No Rio Grande do Norte, o projeto-piloto foi finalizado e houve abertura para adesão voluntária por meio do decreto nº 26.002/2016 (**Anexo B**), publicado em 26 de abril de 2016. Resumidamente, o decreto regulamenta a troca do ECF para NFC-e em todas as empresas que vendem para o consumidor final, além de definir os prazos de obrigatoriedade escalonada para todos os segmentos entre janeiro e julho de 2017, definido de acordo com o CNAE (Classificação Nacional de Atividades Econômicas), da seguinte forma: 1º de janeiro/17 (grupos 453, 454, 475 e 476); 1º de abril (grupos 472, 473, 477, 478); 1º de julho (demais varejistas). Observam-se os segmentos integrantes de cada grupo no **quadro 3**. A partir da publicação do decreto quaisquer empresas podem antecipar a adesão ao NFC-e, partindo para o programa de adesão voluntária. A partir do momento que a empresa aderir ao NFC-e, terá um prazo de seis meses para inutilizar o ECF.

Quadro 3– Cronograma de Obrigatoriedade do NFC-e 2017

Data da Obrigatoriedade	Grupo CNAE	Segmentos
1º de janeiro	Novas empresas	Novas empresas; 1ª inscrição no estado
	453 e 454	Varejista de peças e acessórios para veículos/motos, Varejo de peças e acessórios novos para veículos, Varejo de peças e acessórios usados para veículos, Varejo de pneumáticos e câmaras de ar, Varejo de peças e acessórios para motos
	475	Varejo de equipamentos de informática e comunicação, equipamento e artigos de uso doméstico, Varejo de informática, Varejo de telefonia e comunicação, Varejo de Eletrodomésticos e equipamentos áudio/vídeo, Varejo de móveis, colchoaria e artigos de iluminação, Varejo de tecidos e artigos de cama/mesa/banho, Varejo de instrumentos musicais e acessórios, Varejo de peças e acessórios aparelhos eletrônicos, Varejo de outros artigos de uso doméstico
	476	Varejo de artigos culturais, recreativos e esportivos, Varejo de livros, jornais, revistas e papelaria, Varejo de discos, CD, DVD e fitas, Varejo de artigos recreativos e esportivos
1º de abril	472	Varejista de produtos alimentícios, bebidas e fumo; Varejo de produtos de padaria, laticínios, doces, balas; Varejo de carnes e pescados – açougues e peixarias; Varejo de bebidas; Varejo de hortifrutigranjeiros; Varejo de produtos alimentícios em geral; produtos do fumo
	473	Varejista de combustíveis; Varejo de combustíveis para veículos; Varejo de lubrificantes
	477	Farmácias, cosméticos, óticas, artigos médicos; Varejo de produtos farmacêuticos; Varejo de cosméticos, perfumaria e de higiene pessoal; Varejo de artigos médicos e ortopédicos; Varejo de artigos de óptica
	478	Varejista de produtos novos (especializados); Varejo de vestuário e acessórios; Varejo de calçados e artigos de viagem; Varejo de jóias e relógios; Varejo de gás GLP; Varejo de artigos usados; Varejo de outros produtos não especificados
1º de julho	471	Varejista não-especializado; Supermercados e hipermercados; Minimercados, mercearias e armazéns; Mercadorias em geral
	474	Varejista de material de construção; Varejo de tintas; Varejo de material elétrico; Varejo de vidros; Varejo de ferragens, madeira e material de construção
	561	Restaurantes, lanchonetes e similares
	551	Hotéis e similares
	S/N	"Atacarejos" e demais estabelecimentos

Fonte: Secretaria da tributação, 2016

2.8.5 Transição do Equipamento Emissor de Cupom Fiscal para NFC-e

O Sistema que até a implantação do NFC-e, está sendo utilizado de forma obrigatória na maioria dos estados é o Emissor de Cupom Fiscal (ECF) que resumidamente, é o equipamento de automatização comercial e fiscal com capacidade para emitir, armazenar e disponibilizar documentos fiscais e não fiscais e realizar controles de natureza fiscal relativos a operações de circulação de mercadorias ou a prestações de serviços, na forma de impressora com finalidade específica, dotado de Modulo Fiscal Blindado (MFB) que recebe comandos de Programa Aplicativo Fiscal - Emissor de Cupom Fiscal (PAF-ECF) externo. (PERNAMBUCO, 2016).

No equipamento ECF, há o registro das vendas em papel e em um dispositivo interno chamado “memória fiscal” com capacidade de armazenar os dados de vendas por cerca de 5 anos, separadas por tipo de imposto incidente, entre outras informações.

Há três tipos de equipamento ECF autorizados legalmente, sendo de escolha do estabelecimento qual o mais adequado para si. Sousa (2007) apresenta-os:

- **ECF-Máquina Registradora:** Equipamento com funcionamento independente de aplicativo ou sistema externo, dotado de mostrador e teclado próprio. O ECF-MR apresenta a situação da mercadoria em forma de totalizador parcial, porém não apresenta o cálculo do imposto incidente na operação;
- **ECF- Impressora Fiscal:** equipamento no formato de impressora fiscal que precisa, necessariamente receber comandos externos de um computador com um software que permita comandar o dispositivo ECF-IF;
- **ECF-Terminal de Ponto de Venda (PDV):** Integra em um único equipamento o software e o módulo de impressão. Com o ECF-PDV é possível efetua o cálculo do imposto de acordo com a alíquota que incide na operação em um único dispositivo que não pode ser separado.

Independente do equipamento utilizado pela empresa, todas precisam utilizar o sistema homologado e licenciado pelo fisco chamado PAF-ECF. Este software permite o envio de comandos para o ECF, de acordo com o leiaute padrão estabelecido e homologado pela Secretaria da tributação do estado, sem a possibilidade de adulterar ou ignorar dados. Vale ressaltar que não é necessário que as empresas utilizem um sistema padrão. Contudo, o software escolhido pela

empresa para sua operação, deverá ser verificado e autorizado pelo fisco. O ECF só pode ser utilizado em computadores integrados fisicamente. Sem a possibilidade de utilizar equipamentos similares a laptops, *tablets* ou similares como PDV. (RIO DE JANEIRO, 2016)

Os dispositivos eletrônicos do ECF totalizam e somam as operações relacionadas a vendas a fim de apurar os impostos devidos ao estado. Para tanto, há uma série de documentos e registros:

- **Leitura X:** Apresenta os valores acumulados e totalizadores fiscais do início da operação no dia, até a ocasião da emissão da Leitura X. Mazzi (2005) relata que a leitura X deve ser emitida no início do dia, antes da primeira venda, em casos de intervenção técnica (deve-se emitir antes e depois da intervenção para preenchimento de atestado de intervenção) e após a última emissão para verificação de tempo de operação no dia.

- **Redução Z:** Documento que deve ser emitido obrigatoriamente ao fim da operação diária. Mazzi (2005) narra que ao ser gerado, a Redução Z envia para a memória fiscal os dados relacionados a data e hora de emissão; contador de Redução Z; Venda bruta diária e tempo de operação ocorridos no dia relacionado a Redução Z

De acordo com a atual legislação, todas as empresas que até o momento utilizam soluções voltadas para o ECF, terão que se adequar ao padrão NFC-e, uma vez que o primeiro será extinto. Tendo tal substituição. Vale a pena ressaltar alguns aspectos de semelhança e diferença entre os modelos, expostos no **quadro 4**.

Quadro 4 - Comparativo entre NFC-e e ECF

	ECF	NFC-e
Tipo de documento gerado	Cupom fiscal	Nota eletrônica
Necessidade de conexão Web	Opcional	Dependente
Emissão em Contingência	Não Possui	Quando Offline
Tipo de Impressora	Fiscal/homologada	Comum
Dependencia da disponibilidade de internet na SEFAZ	Não Dependente	Dependente
Homologação de software	Obrigatória	Não Necessária
Certificação digital	Certificado Próprio	ICP-Brasil
Custo para o lojista	Alto	Baixo
Flexibilidade de PDV	Baixa	Alta

Fonte: Elaboração Própria a partir da revisão da literatura

3 METODOLOGIA

3.1 Caracterização da pesquisa

Este trabalho se apresentou como uma pesquisa aplicada cujo método de análise e abordagem do problema, se evidenciou como qualitativa devido à natureza da pesquisa e observando a relação de diversos atores com a NFC-e.

Quanto ao objetivo, esta pesquisa se afigurou como exploratória e descritiva. Gil (2008) afirma que as pesquisas descritivas, têm por principal objetivo a descrição de características do objeto estudado e o estabelecimento de relações entre as variáveis percebidas. Característica esta, importante para o presente trabalho, visto que para o seu desenvolvimento, foi necessário identificar as principais características da NFC-e a fim de proceder com a análise. Classificou-se ainda, como exploratória, uma vez que, “Pesquisas exploratórias são desenvolvidas com o objetivo de proporcionar visão geral, de tipo aproximativo, acerca de determinado fato.” (GIL, 2008, p.27).

No que concerne aos procedimentos, esta monografia foi composta inicialmente por pesquisa bibliográfica e documental, pois “antes de iniciar qualquer pesquisa de campo, o primeiro passo é a análise minuciosa de todas as fontes documentais, que sirvam de suporte à investigação projetada” (MARCONI; LAKATOS, 2003, p.158). Compõem tal fonte de dados as normas técnicas, slides de divulgação do projeto e cartilhas desenvolvidas pelos estados participantes do projeto piloto. Além da legislação nacional e estadual referentes a NFC-e. Em seguida, foi possível realizar o levantamento de dados por contato direto.

3.2 Definição da população e amostra

A população deste trabalho foi composta pelos principais atores envolvidos na implantação do projeto NFC-e, sendo composta pelos 1500 lojistas que até o momento, aderiram ao projeto da NFC-e e pela Secretaria da Fazenda do Estado do Rio Grande do Norte.

Para o presente estudo foram selecionados por amostra não probabilística intencional, 04 lojistas em fases distintas de implantação, e pelo Representante da SEFAZ/RN, o coordenador do projeto da NFC-e.

Foi escolhido um número reduzido de lojistas, frente o universo por entender-se que a partir da seleção feita foi possível compreender o processo de implantação. O objetivo de escolha de cada lojista pode ser observado no **Apêndice C** e levou em conta características como utilização do ECF, envolvimento com a NFC-e, campo de atuação em nível estadual, etc.

3.3 Procedimentos da coleta de dados

Os dados secundários para o presente estudo foram coletados por meio de uma análise de documentos e legislação, a fim de compreender-se a base legal na qual o projeto se respalda

Os dados primários desta monografia, foram coletados através da realização de entrevistas semiestruturadas por pautas com os componentes da seleção, apresentadas no Apêndice A.

Os entrevistados foram agrupados nos seguintes tipos, identificados nesta monografia como “atores do processo”: (1) Burocratas do estado, (2) Empresas que aderiram ao projeto.

A seleção dos entrevistados foi feita a com base em seus cargos e participação no processo de implantação da NFC-e.

Também foi realizado um levantamento de dados secundários, como a observação de sites oficiais do governo relacionados ao e-gov, Sped e NFC-e, além da leitura de normas técnicas e a legislação sobre o assunto, disponíveis até o final do mês de setembro de 2016, a fim de verificar o discurso oficial a respeito das diretrizes governamentais.

3.4 Procedimentos da análise de dados

Para atingir o objetivo da pesquisa, foi utilizada a análise de conteúdo, por entender-se que por meio deste procedimento será possível chegar-se a uma compreensão do conteúdo das entrevistas em um nível superior ao de uma leitura

comum, uma vez que “trata-se de compreender melhor o discurso, de aprofundar suas características [...] e extrair os momentos mais importantes” (RICHARDSON *et al.*, 2012, p. 224)

Os dados coletados foram tratados de modo a visualizar um cenário geral, com base na análise de conteúdo das entrevistas e dos documentos governamentais confrontando-se ao que diz a literatura sobre o governo eletrônico.

4 ANALISE E DISCUSSÃO DE RESULTADOS

Na presente seção, serão demonstradas as análises referentes aos dados obtidos na observação dos documentos governamentais e nas entrevistas realizadas no período de 03 de outubro de 2016 a 25 de novembro de 2016, com o Líder do projeto NFC-e no Rio Grande do Norte e Lojistas do Rio Grande do Norte com lojas por diversos municípios do estado. O tempo de cada entrevista variou de 1h a 1h50min.

A fim de facilitar a compreensão, as variáveis identificadas foram organizadas em quatro grupos principais, sendo: (1) Contexto do projeto; (2) Considerações sobre a Implantação da NFC-e no Rio Grande do Norte; (3) Aspectos Positivos percebidos e; (4) Obstáculos a superar.

4.1 Contexto do projeto: A participação do RN

Antes de se iniciar a discussão da perspectiva histórica do projeto no RN, é necessário fazer algumas considerações, a respeito do projeto Nacional. Tal ação é imprescindível, pois é impossível desvincular o projeto da NFC-e no Rio Grande do Norte de todo o contexto nacional, o coordenador do projeto na Sefaz/RN relata que:

É um projeto nacional. Ele tem a intenção de uniformizar o documento fiscal no varejo no país. Esse é um dos objetivos, uma das premissas do projeto... é tornar esse documento conhecido no país inteiro. Sendo utilizado por todo o varejo do país. [...] não aconteceu de forma isolada em um estado e outro e sim a partir desse entendimento nacional, dessas necessidades que eram comuns a todos estados e às empresas do varejo.

(Coordenador do projeto NFC-e na Sefaz RN, 2016)

No Brasil, conforme já apresentado no Referencial Teórico, o sistema tributário é bastante complexo que gera dúvidas e por diversas vezes erros de informação devido à quantidade de regras e normas que precisam ser seguidas. Dentro do campo tributário estadual, o ICMS se apresenta como principal fonte de receita dos estados. Segundo Mora(2005) os valores arrecadados por meio do ICMS, representam mais de 70% da receita dos estados.

Consequentemente haverá um grande interesse em maximizar a arrecadação e reduzir a complexidade da transmissão da informação da empresa

para o fisco. O foco em reduzir tal complexidade, fica claro na fala do Coordenador do Projeto NFC-e no RN:

Essa ideia surgiu [...] em função dessa quantidade de soluções diversas dentro do próprio estado e em todo país. Para atender essa obrigação acessória do documento fiscal no varejo: Tem a solução baseada em equipamento emissor de cupom fiscal que é o ECF, [...], têm soluções próprias nos estados de São Paulo, Pernambuco, Ceará, além da própria nota fiscal em papel. Tudo isso são soluções que levam as empresas a ter uma dificuldade de operacionalizar.

(Coordenador do projeto NFC-e no Sefaz RN, 2016)

Com esses pontos esclarecidos, partimos para a análise em uma perspectiva histórica no Rio Grande do Norte: observamos que o projeto no estado, iniciou-se com a participação de três empresas: Miranda Computação, Lojas Riachuelo e BR Distribuidora. Tais empresas aderiram ao projeto em 2011, no mesmo momento que o ENCAT discutia a solução.

Sendo que a oficialização e implementação do projeto piloto aconteceram em agosto de 2012. Desta forma as empresas integrantes do projeto, puderam participar das discussões:

Esse projeto inclusive tem uma característica bem peculiar. Que é – primeiro – teve a participação efetiva dos grandes varejistas do país. Não foi uma solução gerada a partir apenas das administrações tributárias estaduais do país. [...] A gente gosta de dizer assim: em quatro mãos. Teve o lado do fisco, teve o lado das grandes empresas do varejo no país participaram do projeto, da discussão, da construção do que seria a solução.

(Coordenador do projeto NFC-e na Sefaz RN, 2016)

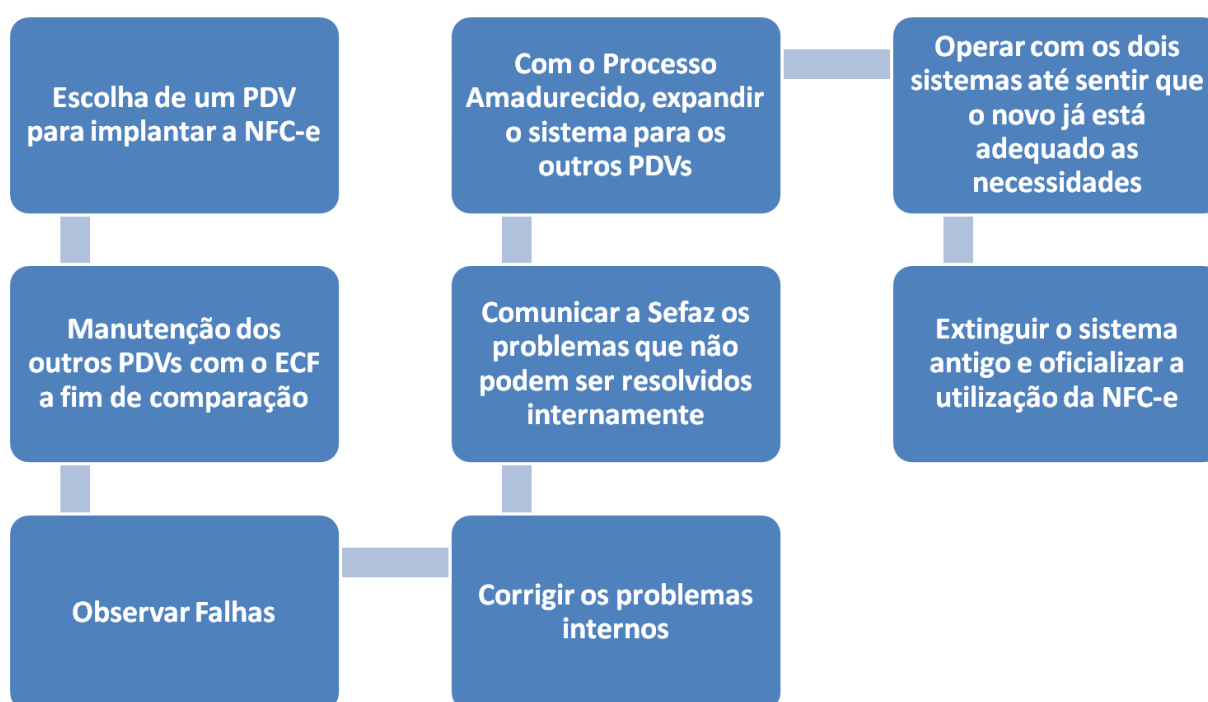
Dentre as empresas citadas, destacamos o pioneirismo do lojista 03, que segundo as suas informações, confirmada pelo do líder do projeto NFC-e no RN, a empresa procurou a Sefaz demonstrando interesse em participar do projeto. Ou seja, a iniciativa neste caso, foi principalmente do lojista em procurar a Sefaz, do que o governo selecionar o participante do projeto.

Segundo as informações coletadas durante as entrevistas, o lojista 03 utilizou-se de uma estrutura de projeto piloto interna para implantar a NFC-e, devido à grande incerteza sobre o projeto na época. A loja iniciou sua adesão selecionando um ponto de venda de uma unidade para substituir o sistema. Os demais PDVs permaneceram operando com o ECF. Neste período, foi necessário realizar ajustes,

corrigindo as falhas percebidas, melhorando o sistema para adequar as necessidades da loja e entrando em contato com a SEFAZ/RN naquilo que não era possível resolver internamente. Finalizado este processo e identificando-se que o sistema já estava adequado, expandiu-se para os demais PDVs e para as demais unidades do empreendimento.

É possível acompanhar o processo de implantação na loja, na **figura 7**.

Figura 7 – Processo de implementação da NFC-e em loja



Fonte: Dados da entrevista

Outro ponto importante a respeito do princípio deste projeto é que, em 2013, as lojas Riachuelo deixaram de emitir a NFC-e no Rio Grande do Norte:

No caso das lojas Riachuelo... ela entrou no projeto piloto, chegou a emitir a NFC-e na época, em 2013, mas por uma decisão operacional dela... A empresa... ela resolveu parar aqui no Rio Grande do Norte a emissão de NFC-e e partir pra priorizar os estados que já estavam entrando na obrigatoriedade.

(Coordenador do projeto NFC-e na Sefaz RN, 2016)

Após a saída das lojas Riachuelo e ao final do ano 2013, o RN contou com a adesão do Posto Pinheiro Borges, se tornando o primeiro posto de combustível do Nordeste a emitir NFC-e. Ao longo do processo, outras empresas no RN aderiram ao projeto. Foram estas: Wow, Adidas, Mangai, Integração Candelária, Flor e Oliveira e Posto Iguana.

4.1.1 Atraso no processo de obrigatoriedade da NFC-e no RN

Visualizando as informações disponíveis da legislação a respeito da NFC-e, observa-se que o projeto em âmbito nacional teve início em 2011, com a participação de sete estados. No caso do RN, as empresas do projeto piloto começaram a emitir a NFC-e em 2013 e desde então, diversos ajustes foram feitos para ajustar o projeto, tanto às necessidades da SEFAZ/RN, quanto à necessidade dos lojistas, representadas pelas empresas piloto.

O Rio Grande do Norte permaneceu no projeto piloto até abril de 2016, quando foi publicado o decreto estadual nº 26.002/2016, iniciando a fase de adesão voluntária para qualquer empresa que esteja operando no RN, criando um cronograma de obrigatoriedade previsto para acontecer entre os meses de janeiro a julho de 2017:

[A implantação da NFC-e] precisou passar por um tempo de ajuste, de adaptação, de 2013 pra cá e em 2015, a tributação do rio grande do norte encerrou o projeto piloto e decidiu pela adoção ampla do novo modelo em substituição ao ECF e à nota fiscal (modelo 2) em papel. Então a partir daquela época, já em 2015 fez essa opção pela adesão ampla. E em 2016 saiu um decreto, onde normatizou tudo isso aí, já criando inclusive as obrigatoriedades para 2017. Então, toda empresa a partir de abril de 2016 [...] toda e qualquer empresa do varejo, pode aderir voluntariamente. E a partir de janeiro de 2017, inicia-se a obrigatoriedade escalonada.

(Coordenador do projeto NFC-e na Sefaz RN, 2016)

Contudo, conforme pode ser observado no Apêndice B, o Rio Grande do Norte foi um dos últimos estados participantes do Projeto Piloto a oficializar o processo de obrigatoriedade, com previsão de obrigatoriedade apenas em 2017, quase seis anos após o início da discussão do projeto. O único estado integrante do projeto piloto que iniciará a obrigatoriedade no mesmo período do RN, é o Maranhão.

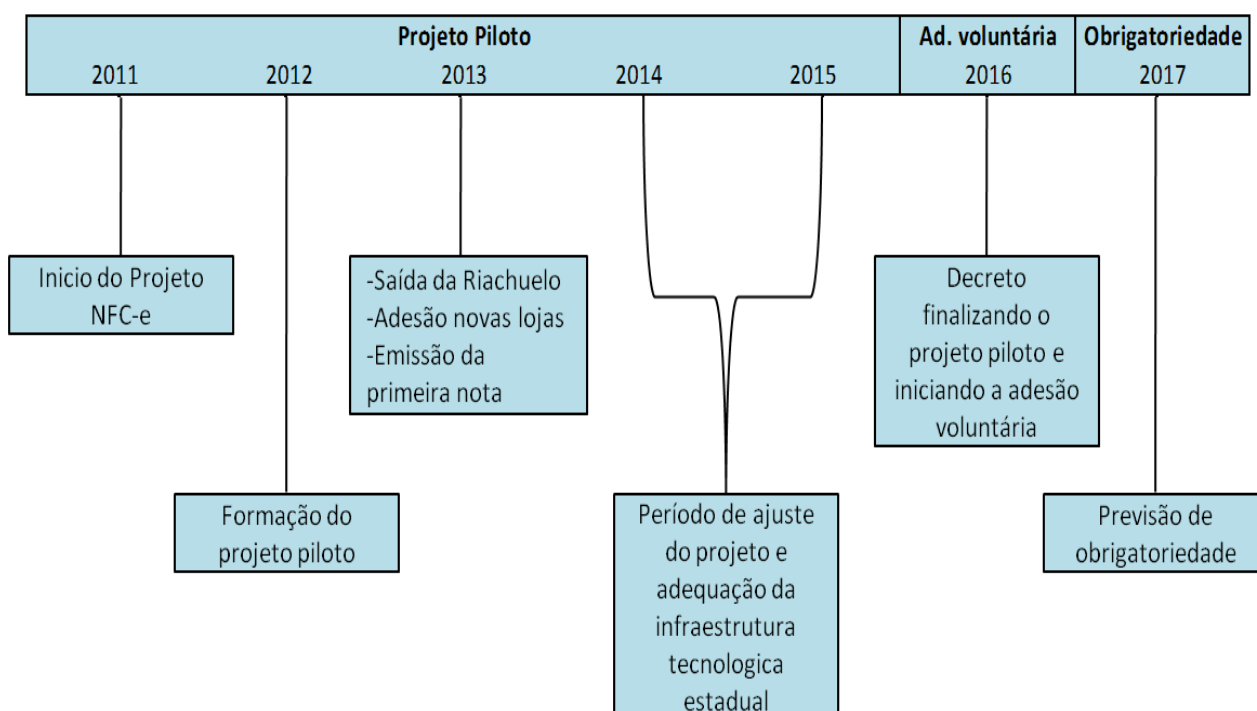
Esta demora se apresentou pela necessidade de adequação de diversos aspectos que exigiram do governo um investimento em tecnologia e suporte, conforme é possível identificar na fala seguinte:

A secretaria da tributação precisava investir em infraestrutura tecnológica capaz de suportar as demandas de processamento, de armazenamento decorrente da NFC-e. Feito esse investimento que ocorreu no ano passado [2015], a administração tributária resolveu, aí sim, ampliar para todas as empresas. Então é esse o momento nosso no rio grande do norte, fazer essa expansão.

(Coordenador do projeto NFC-e na Sefaz RN, 2016)

Uma consolidação dos principais marcos do Projeto NFC-e no Rio Grande do Norte, com base nas informações dos documentos e entrevistas é apresentada na **figura 8**.

Figura 8 – Principais marcos do Projeto NFC-e no Rio Grande do Norte



Fonte: Elaboração Própria com base nas entrevistas e documentos oficiais

4.2 Considerações sobre a Implantação da NFC-e no Rio Grande do Norte

Em razão do contexto estadual, o Rio Grande do Norte, até abril de 2016, cerca de 10 empresas emitiam NFC-e. Com a finalização do projeto piloto, até o momento, são mais de 1.500 empresas que aderiram à solução. Nota-se um grande crescimento cuja perspectiva é ser ainda maior nos próximos meses, visto que

segundo dados do Instituto Brasileiro de Planejamento e Tributação (2016), conforme pode ser visualizado no Anexo C, o Rio Grande do Norte possui mais de 100 mil empresas no setor de comércio que terão que aderir ao sistema até julho de 2017.

É válido, portanto, compreender como tem sido o processo de implantação do sistema para as empresas e como a SEFAZ/RN está lidando com este crescimento em nível sazonal de quantidade de informações circulando no ambiente virtual.

A fim de evitar que essa quantidade de empresas aderisse ao projeto ao mesmo tempo, a previsão de obrigatoriedade de emissão da NFC-e no Rio Grande do Norte foi desenvolvida em agrupamentos de lojistas. Este escalonamento será de três em três meses, de acordo com o segmento, e conforme citado, foi pensado para evitar que houvesse um número de empresas muito grande num mesmo período e que com isso saturasse a infraestrutura, inviabilizando a autorização das vendas.

Além disso, com o escalonamento, a própria equipe da SEFAZ/RN conseguirá ir se adequando ao volume de informações:

Então, toda empresa a partir de abril de 2016 [...] toda e qualquer empresa do varejo, pode aderir voluntariamente. E a partir de janeiro de 2017, inicia-se a obrigatoriedade escalonada [...]. A ideia de agrupar, de fazer esse escalonamento é pra evitar um volume de empresas muito intenso num período só. Então a gente segmentou isso em três períodos: janeiro, abril e julho. Até julho todas as empresas do varejo e também incluindo restaurantes, hotéis e similares, vão estar também alcançados pela obrigatoriedade [...]. Até o momento nós temos mais de 1.500 empresas que fizeram essa adesão voluntária [...] então é um número significativo. Nós temos uma expectativa que até o final do período de obrigatoriedade, nós tenhamos algo em torno de dez mil a quinze mil empresas emitindo NFC-e.

(Coordenador do projeto NFC-e na Sefaz RN, 2016)

4.2.1 O processo de implantação nas empresas piloto e Adesão Voluntária

É perceptível que a realidade do comércio no Rio Grande do Norte será alterada após a implantação da NFC-e. Não somente pela transformação do documento em um registro eletrônico, mas principalmente pela necessidade de adaptação das empresas, dos consumidores e da própria SEFAZ/RN.

De forma geral, a SEFAZ/RN visualiza que o processo de implantação nas lojas tem tido um caráter prático:

O processo de implantação nas lojas... ela foi muito positiva. Porque refletiu até o entendimento nacional da parceria com essas empresas [...], a empresa fazia a parte dela que é a aplicação do aplicativo emissor no ponto de venda, tinha que fazer uma adaptação do seu aplicativo para emitir NFC-e, alguns ajustes técnicos, certamente também operacionais

(Coordenador do projeto NFC-e na Sefaz RN, 2016)

Ainda segundo a SEFAZ/RN, para implantar o sistema, o lojista não precisará de grandes investimentos:

Trocar o equipamento PDV por um PDV comum, impressora comum, adaptar o seu software que pode inclusive ser um software gratuito ou o seu, fica a seu critério e também precisa de conectividade. [...] talvez seja melhor pra ela fazer a adaptação do seu software de gestão para emitir a NFC-e, mas tudo isso sem necessidade de homologação pelo fisco.

(Coordenador do projeto NFC-e na Sefaz RN, 2016)

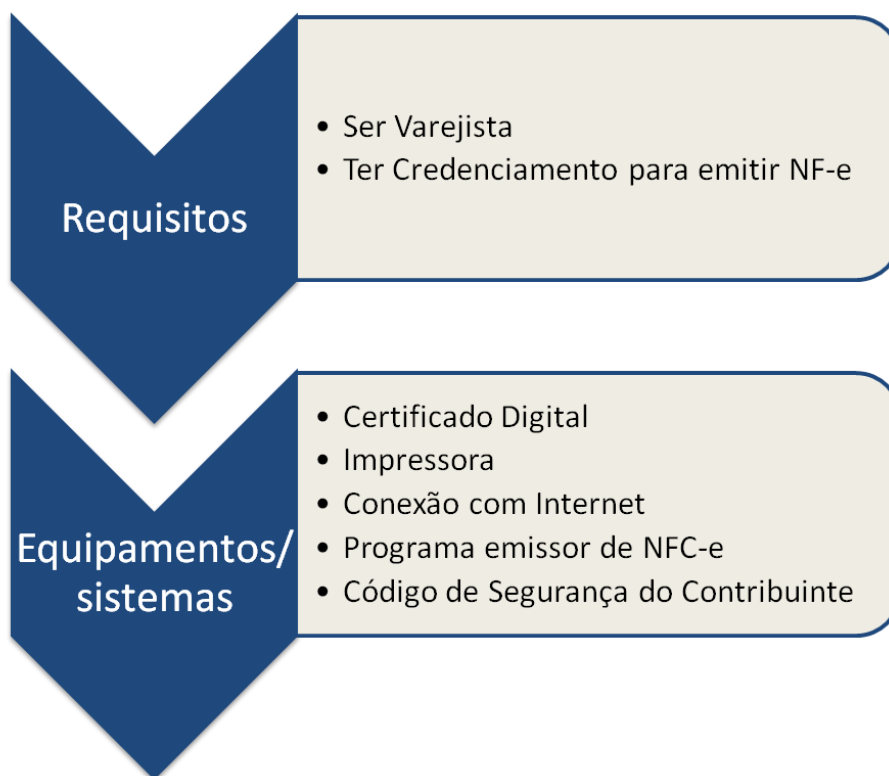
Além dos investimentos descritos por pelo líder do projeto NFC-e na Sefaz/RN, é necessário adquirir uma assinatura digital dentro do padrão da ICP-Brasil. O lojista 02 corrobora:

Olha, inicialmente de equipamento foi basicamente a impressora e o suporte porque continuamos com o mesmo sistema só foi necessário realizar algumas configurações para a nova impressora. A gente teve que adquirir um código de acesso que solicitou a contabilidade e a partir daí a gente começou a utilizar a NFC-e. Eles conseguiram código através da UVT, que é um código que gera para cada empresa. Então a única coisa que foi adquirida, acredito que tenha sido a impressora para utilizar a NFC-e essa autorização.

(Lojista 02, 2016)

Na **Figura 9** é possível verificar um resumo do processo e equipamentos para se poder emitir a NFC-e.

Figura 9 – Requisitos para se emitir NFC-e



Fonte: Normas Técnicas e entrevistas

Ainda assim, é possível identificar dificuldades nesse processo de implantação. A lojista 02, apresenta sua dificuldade no primeiro contato com a NFC-e: “A primeira [unidade] foi mais complicado. Levou um tempo maior para a gente conhecer o sistema de NFC-e, o que ele pedia da empresa e tudo mais”.

O lojista 01 cita que sentiu a mesma dificuldade ao implantar o sistema em sua nova loja:

A gente ficou com medo de não saber operar... teve 'N' questionamentos porque não teve uma empresa que veio e [...] até tinha outra empresa... Preparada para fazer isso... Só que ela dentro do segmento... Ela não tinha um requisito... Que a loja precisava para rodar o sistema... Aí [a franquista] sugeriu outra que dava esse suporte via telefone... E a gente se virava pra ver o resto.*

(Lojista 01, 2016)

Apesar das dificuldades apresentadas, a SEFAZ/RN entende que as empresas não terão maiores problemas na implantação e acrescenta:

[...] o fisco ao publicar esse decreto... que é o decreto 26.002 em abril, já sinalizando a obrigatoriedade a partir de 2017... de maneira

que a empresa tenha tempo suficiente pra fazer o planejamento do processo de migração dos seus sistemas dos seus processos e da capacitação do seu pessoal [...] do novo procedimento.

(Coordenador do projeto NFC-e na Sefaz RN, 2016)

Buscou-se compreender por meio da presente monografia, o processo de implantação da NFC-e, é relevante citar, portanto, que os principais fatores que fizeram com que as empresas antecipassem a adesão, são relacionados ao alto custo de aquisição de um equipamento ECF. Destacando-se ainda o fato de que, no caso das empresas novas, o objetivo era comprar um sistema que pudesse permanecer por um longo prazo na loja. Tendo em vista que a solução baseada em equipamento ECF será extinta em poucos meses, o lojista 01 afirmou que:

E quando eu comecei a ter notícia que vai mudar, que você implantou o sistema hoje ou a nota fiscal comum. Daqui a algum tempo você vai precisar trocar ela, então você vai gastar um pouco mais. Os equipamentos são caros. A vida útil dele é longa, mas eles são caros e você vai trocar daqui a seis meses. Eu disse: “não, então vamos encarar”. Eu não vou gastar [em um ECF] hoje porque eu sei como é que eu faço e depois vou ter que gastar novamente [trocando para NFC-e] e ainda ter que aprender o outro. Então, não... vamos fazer o seguinte... vamos gastar o valor que tem que gastar pra não ter um custo maior depois...

(Lojista 01, 2016)

No discurso das empresas já ativas, é possível visualizar uma avaliação muito próxima da anterior. Mas no caso desta, a NFC-e foi cotada como uma possível solução quando a memória do equipamento ECF foi limitada:

[...] a impressora anterior, a memória foi limitada. Então foi feita uma análise: “de que adianta comprar uma impressora que daqui a 6 meses vai precisar ser trocada? ” Então nós já compramos a metodologia nova, foi quando se implantou inicialmente NFC-e em uma das lojas. Em seguida, como a gente visava mudar de sistema e para fazer essa mudança de uma forma geral, a gente aguardou a mudança do sistema para poder implantar [a NFC-e] nas outras três lojas.

(Lojista 02, 2016)

Percebe-se com isto, que o custo se apresenta como fator crítico para decisão da implementação antecipada da NFC-e, em relação ao prazo de

obrigatoriedade, tanto nas novas empresas, quanto naquelas que já se encontram em operação.

4.2.2 Promessa de redução de Custos operacionais

Uma das mudanças prometidas pelo projeto é a redução dos custos operacionais por meio da simplificação dos processos: “o projeto viria para modernizar as empresas gerando redução de custos operacionais pra elas” (Coordenador do projeto NFC-e na Sefaz RN, 2016)

Entre as lojas que aderiram ao sistema, todos lojistas entrevistados percebem uma redução no custo de aquisição de equipamento, uma vez que uma impressora fiscal utilizada no ECF custa o dobro do valor de uma impressora térmica comum utilizada pela NFC-e.,contudo, o custo operacional das empresas entrevistadas, ou se manteve no mesmo nível ou sofreu um acréscimo de acordo com a necessidade e volume de transações. É possível identificar isto nas seguintes falas:

Mas em compensação o custo [operacional] vai aumentar. Tudo vai estar guardado em um canto que eu não preciso mais de espaço físico para guardar. [...] A partir de agora eu tenho tudo guardado na nuvem, onde não me pesa nada, mas eu pago por ele. Eu pago um pouquinho mais caro por aquele serviço. É dar com uma mão e tira com a outra.

(Lojista 01, 2016)

Após implantado, o custo se mantém igual, não se altera. Não houve acréscimo em relação à TEF [...] ou manutenção ou suporte. Ele manteve o mesmo valor, não mudou em nada e os erros são basicamente operacionais se você não dá informação ele não vai realizar.

(Lojista 02, 2016)

É possível perceber nas falas, que o custo operacional é um fator que, pela percepção dos lojistas, não será reduzido pois os custos do software e suporte do sistema foram mantidos e, dependendo do segmento do qual a empresa faça parte e do nível de informatização anterior a implantação da NFC-e, o custo irá aumentar devido à necessidade de uma conexão perene ou mais espaço na nuvem para armazenamento.

4.2.3 Conscientização dos funcionários e clientes sobre a NFC-e

Outro aspecto crítico no processo de implantação é a necessidade de treinar a equipe e conscientizar os clientes a respeito das mudanças devido à implantação do projeto.

É fator de preocupação a coleta de informações pessoais do cliente para a emissão da NFC-e: Neste novo modelo, é necessário realizar um cadastro do cliente, com informações de pessoais. A lojista 04 relata que há clientes que se sentem desconfortáveis ao precisar passar tais informações.

Compreende-se com isso, que será um fator crítico a conscientização do cliente a respeito do preenchimento que é indicado para o modelo, especialmente ao se observar que, segundo a legislação, a informação de dados pessoais só é obrigatória quando o valor da nota ultrapassa R\$10.000,00. Para os valores abaixo deste nível, é indicada a coleta, mas não é obrigatória.

Há relatos de dificuldades de emitir algumas notas caso as informações pessoais não estejam completas.

Tem que colocar tudo. Então era nome, CPF, bairro, entre outras informações. Não podia faltar isso. Então o que foi complicador para elas [gerentes] foi isso, de ter que colocar todas as informações. Se esse processo tivesse sido feito desde o início não teríamos tido que cancelar tantas notas como as que emitimos e cancelamos.

(Lojista 02, 2016)

Eu acho que tudo é uma questão de informação. Você vai encontrar aquele cliente que vai brigar pelo comprovante [em papel] e você vai encontrar aquele cliente que não quer aceitar a sua informação, mas você sabendo explicar, ele vai aceitar. Se ele não conhecer ainda... se você foi o primeiro a passar essa informação para ele.

(Lojista 01, 2016)

Desta forma, entende-se que será necessário realizar-se um treinamento com as equipes de venda que, além apresentar o sistema, mostre como funciona a NFC-e em si, para facilitar o processo interno e auxiliar o cliente na compreensão do que é a NFC-e e quais as mudanças com a sua implantação.

4.3 Aspectos positivos percebidos

Diversos aspectos facilitadores foram citados pelos entrevistados. Entre os pontos 4.3.1 e 4.3.3, serão tratados aspectos positivos especialmente para as empresas e entre os pontos 4.3.4 e 4.3.6, serão tratados aspectos positivos para a tributação.

4.3.1 Redução de obrigações acessórias

A partir da implantação da NFC-e, a emissão de relatórios e documentos fiscais, denomina de obrigação acessória, deixa de ser necessária para autorização da transação operacional.

Pela ECF é necessário realizar um processo moroso diariamente de: Abrir o Caixa, emitir uma leitura X (Documento apresenta uma parcial do caixa), contar o dinheiro em espécie disponível no fundo de caixa, o fim do dia emitir uma Redução Z (documento emitido obrigatoriamente ao fim da operação diária que apresenta os totais de venda) e ao final do mês emitir uma memória fiscal, com os dados de venda resumidos dia a dia em um único documento. Com A NFC-e este processo é simplificado.

Então os dias passam e você não sente mais isso de abrir o caixa, de sair do caixa. Não precisa contar dinheiro o caixa já vira automaticamente, o fundo do dia anterior, o que você disse que ficou, ele já abre, não precisa você está contando o dinheiro que você deixou, pois ele abre automaticamente. Então isso facilitou muito para o gerente. Desse lado elas ficam felizes da vida, porque não tem essa necessidade até para a operadora de caixa que não tem mais que ficar aguardando redução, não tem mais essa necessidade de ficar transportando o papel, porque tudo chega aqui automaticamente.

(Lojista 02, 2016)

Com esta redução das obrigações acessórias, mesmo ainda sendo necessário entregar a DANFE para o cliente, observa-se uma redução de gasto com papel, uma vez que todos os documentos que até então precisariam ser emitidos, não serão mais. Além disso, com a redução das obrigações acessórias, fica mais

fácil passar a informação para o fisco e dentro da própria empresa, já que o envio será feito por meio da plataforma eletrônica:

A gente vai simplesmente gerar um arquivo do SPED e mandar para contabilidade ou gerar um arquivo condizente com isso. O sistema permite gerar o SPED mesmo se não permitir, gerar o relatório de faturamento a substituição seria muito mais fácil e retirada do próprio escritório e não esperar a loja enviar. Às vezes eu chegava no dia 10 do mês seguinte e não tinha a informação por que o documento não estava comigo a memória fiscal.

(Lojista 02, 2016)

O lojista 01, possui três empreendimentos, sendo que um deles ainda está operando com ECF, o outro está em processo de transição do sistema manual para NFC-e e o terceiro já opera com NFC-e, ele relata a diferença entre os dois modelos ao ser necessário enviar a informação para a SEFAZ/RN:

Na parte da finalização do mês, enviar o resumo do mês para a Secretaria [da Fazenda]...essa aqui [ECF] eu me preocupo em deixar a impressora ligada do dia trinta pro dia primeiro [...]. No outro dia, ela vai ter imprimido uma folha enorme. E é aquele resumo que vai para a contabilidade todo o mês. Na outra [NFC-e] eu não preciso de memória para guardar. É tanto que finalizou [o mês] já gera o imposto separado.

(Lojista 01, 2016)

Outro aspecto positivo é a autorização da venda em tempo real, caso a empresa esteja trabalhando normalmente, com internet.

[...] ela é autorizada em tempo real e gerada eletronicamente, você pode imprimir uma versão dela em papel, que a gente chama de DANFE, a impressora a ser utilizada e é uma impressora PDV comum, muito parecida fisicamente com o ECF, mas ela não tem memória fiscal e não precisa ter lacre associado a ele. Isso significa dizer que não tem custos de intervenção e de manutenção desse equipamento.

(Coordenador do projeto NFC-e na Sefaz RN, 2016)

Tal mudança possibilita uma redução de gastos com manutenção periódica, abrindo espaço para investir-se na modernização das empresas.

4.3.2 Redução de erros mecânicos

O ECF se apresenta como uma solução na qual é necessário realizar a impressão de diversos documentos fiscais, tidos como obrigação acessória a serem enviados para a SEFAZ/RN. Contudo, diversos problemas mecânicos são suscetíveis a ocorrer, como faltar energia durante a emissão de um relatório, faltar papel, a impressora travar ou ainda a memória do equipamento acabar durante a impressão de um documento fiscal. Em qualquer um desses casos, o documento que estava sendo impresso terá que ser inutilizado e não há a possibilidade de emitir uma nova Redução Z, por exemplo, por este ser o documento que finaliza a operação do dia em questão e com isso, só pode ser emitido uma vez por dia. Caso o lojista resolva emitir uma nova Redução Z após ter emitido uma Redução Z com falha mecânica, o documento representará o dia seguinte ao dia da operação, e não constará registro de venda. O lojista 04 nos informou que já passou por diversas situações deste tipo e que ao ocorrer algum dos erros citados, havia um processo de justificativa da ausência da informação para se seguir que não se apresentava de forma prática no dia a dia.

Com a utilização da NFC-e, as empresas não terão mais problemas de erros mecânicos, ficando suscetível apenas aos erros operacionais.

Aí eu fico com medo de faltar papel, de a impressora travar, ou faltar energia... "N" coisas podem acontecer... Diferente da outra [NFC-e], tudo funciona no sistema, tudo ta online eu não preciso me preocupar se tem memória para suportar, se minha redução fica grande ou não, porque o sistema dele é online.

(Lojista 01, 2016)

Sem a vinculação da autorização das vendas a impressão de uma Redução Z, por exemplo, o risco de se inutilizar uma nota ou ter pendências com a tributação devido o erro mecânico será muito menor que no modelo atual.

4.3.3 Automação dos processos e comodidade para o cliente

Com todo processo ocorrendo de forma online, os entrevistados notaram diversos ganhos com a automação do processo. Como a DANFE é apenas uma representação do documento oficial, não é necessário ter o papel em mãos para consultar uma venda, realizar uma troca ou quaisquer outras operações. As vendas

conseguem ser resgatadas a qualquer momento. O que não acontecia com o ECF. O lojista 01(2016) declara que: “[a venda] fica mais prática... quando você pega um cliente que é mais antenado, ele recebe a nota por e-mail [...], ele pode pagar com o celular: encosta o celular lá [no TEF] e paga... e se não quiser receber o papel [...] recebe no celular...”

Vale acrescentar ainda que esta automação da NFC-e para as vendas em varejo já era realidade para as transações entre empresas. O coordenador do projeto NFC-e no Rio Grande do Norte ressalta a importância do projeto atual, pois este finalizou o ciclo de documentos fiscais de venda:

A NFC-e talvez seja a última perninha que estava faltando para integrar todos os documentos eletrônicos [...] se olharmos a cadeia: a indústria já usa a NF-e, o atacado também, as vendas entre empresas. Só faltava na venda pra consumidor final. Então se encerra o ciclo de documentos fiscais. Passa a ser todos eletrônicos...

(Coordenador do projeto NFC-e na Sefaz RN, 2016)

Em tal realidade apresentada, além de tudo, traz ganho de tempo para a empresa. Uma vez que a autorização da venda ocorrerá de forma mais ágil, liberando assim o vendedor para atender o próximo cliente.

4.3.4 Custo de Fiscalização

A partir da implantação da NFC-e, a SEFAZ/RN tem acesso automaticamente às informações de vendas de cada loja. A partir disso, entende-se que custos relacionados às visitas presenciais dos auditores em loja, por exemplo, sejam minimizados: “isso reflete naturalmente... redução de custo do estado. Você diminui o gasto do estado e vai sobrar mais dinheiro ainda para investimento na área social, além das próprias receitas que podem decorrer dessa eficiência do fisco nas suas ações” (Coordenador do projeto NFC-e na Sefaz RN, 2016)

É importante salientar ainda que a reformulação do trabalho do auditor fiscal apresentada vai ao encontro do objetivo do SPED, que Pereira (2008, p.2) apresenta: “o SPED nasceu com o objetivo de prover a integração dos sistemas de

fiscalização e arrecadação, racionalizar e uniformizar as obrigações acessórias para os contribuintes e tornar mais rápida a identificação de ilícitos tributários. ”

4.3.5 Fiscalização em massa

Para as organizações que trabalham com ECF ou soluções similares, o SEFAZ/RN realiza vistorias nas empresas, ao perceber algum problema específico de uma loja em seus documentos entregues, quando algum cidadão realiza uma denúncia anônima ou quando se define uma amostra aleatória de empresas de acordo com a disponibilidade de fiscais. Esta atuação limita a ação dos agentes públicos devido à grande massa de empresas para um número limitado de auditores.

Com a presente mudança para a NFC-e, o perfil de vistoria em loja, é alterado. É possível realizar triagens e pré-análises de forma eletrônica em toda a base de dados da Sefaz, conforme pode ser percebido na seguinte fala:

Nós vamos trabalhar a fiscalização em massa, sem a personalização e isso é outra grande vantagem pra a sociedade: A transparência do trabalho do auditor fiscal, que não vai atuar porque identificou um caso pontual. Ele vai trabalhar em cima da fiscalização de massa, então, atingindo todas as empresas que porventura venham a descumprir alguma obrigação acessória ou principal

(Coordenador do projeto NFC-e na Sefaz RN, 2016)

Com isto, já é possível monitorar eletronicamente todas as empresas que realizam vendas ao consumidor final que estão emitindo NFC-e. Observando padrões de venda, incidência de cancelamento de notas, períodos de sazonalidades e até mesmo identificar padrões de omissão de vendas. Tudo isso sem personalizar a ação e sem precisar deslocar fiscais até a loja.

Tornando assim, a tributação mais eficiente, ao atingir melhores resultados com um gasto inferior. As ações fiscais são mais dirigidas e efetivas, ao utilizar um universo mais amplo de empresas potenciais para garantir o processo de arrecadação do ICMS.

4.3.6 Integração das informações para todas as esferas governamentais

Outro aspecto positivo que já é possível perceber é a integração vertical e horizontal de informações fiscais. Tal integração já é percebida pelos lojistas: “Agora, ele é um conjunto até com a Receita Federal. A Receita Federal é um canal agora, todos são interligados, toda informação está ali rodando... se você entra no site da receita, você consegue puxar todas suas vendas.” (Lojista 01, 2016)

O fluxo de informações possibilitado por esta integração faz com que haja uma compreensão geral do contexto. Problemas enfrentados por um estado, já podem ter sido enfrentados por outros ou ainda, compreender de fato os problemas identificados em transações interestaduais. “Do ponto de vista do fisco também há uma necessidade de informação disponível na base de dados pra poder fazer um tratamento e melhorar a eficiência das ações das administrações tributárias no país” (Coordenador do projeto NFC-e na Sefaz RN, 2016)

Identifica-se com isso, uma maior integração entre os entes governamentais. O que é muito positivo, conforme descreve Chahin (2004, p.61):

[...] projetos e programas isolados não têm o mesmo potencial daqueles que integral a ação de várias agências de uma federação – isso é o que chamamos de integração horizontal – ou o que é mais difícil, mas é o que corresponde muitas vezes às necessidades dos cidadãos, que integram a ação de agências nos níveis municipal, estadual e/ou federal – a integração vertical.

A integração entre os entes governamentais e a possibilidade de troca de informações dos estados participantes, que é realidade na NFC-e, fortalece o projeto, uma vez que será possível compartilhar erros e acertos. Um projeto de nível nacional, como é a NFC-e, tem uma probabilidade de sucesso muito maior

4.4 Obstáculos a superar

Com base nas considerações feitas sobre a implantação da NFC-e, identificaram-se alguns aspectos que precisam ser ponderados no avanço do projeto.

4.4.1 Comunicação SEFAZ/RN x Lojista

Observou-se nos resultados das entrevistas que as empresas que aderiram voluntariamente ao projeto lidaram com algumas dificuldades, especialmente ligadas a informações detalhadas sobre o projeto, no processo de implantação, afirmaram que “não houve nenhum treinamento não tivemos contato direto com a Sefaz a esse respeito” (Lojista 04, 2016)

Os lojistas 01, 02 e 04, comentaram que não ficaram sabendo do projeto por meios oficiais, mas sim por colegas, notícias de jornal ou mesmo informações colhidas fora do estado.

Não passou não. Eles [SEFAZ] não passaram nada. Que eu acho assim, quando a gente abre uma empresa já na junta comercial... eu acho que já devia partir Dalí a informação, para começar a ter noção de tudo. Se você não tiver uma pessoa que oriente, um contador que lhe ajude, você fica nesse processo de não saber nada que está acontecendo...

(Lojista 01, 2016)

Apesar da informação dos lojistas, o representante da SEFAZ/RN afirma que uma vez que o decreto é público, não há espaço para afirmar-se que não tem conhecimento do projeto e que, além disso, está fazendo um trabalho de divulgação junto com órgãos ligados ao comércio:

O decreto é público mas temos feito trabalhos sistemáticos de divulgação. A Secretaria de Tributação já fez palestras para o SEBRAE, pra a Associação Comercial, pra a CDL Natal e a CDL Rio Grande do Norte, através da FCDL. Não só em natal, mas também pelo interior do estado: Mossoró, Caicó, Currais Novos, Macau, Açu, Pau dos Ferros, Nova Cruz. E nós pretendemos ainda continuar esse processo de divulgação

(Coordenador do projeto NFC-e na Sefaz RN, 2016)

Remata-se diante do exposto que apesar da SEFAZ/RN estar realizando atividades com o intuito de divulgar o projeto, os lojistas permanecem com dúvidas a respeito. É o caso de se pensar em estratégias diferentes de divulgação, como uma visita a alguns lojistas que possam ter dificuldade de acesso aos centros onde se está realizando as palestras, ou mesmo realizar um “plantão de dúvidas”, a fim de compreender o que de fato está gerando dificuldades na compreensão do projeto.

O lojista 01 relata que mesmo após a adesão ao NFC-e, sentiu dificuldades em relação ao funcionamento, sobre qual seria o passo seguinte, conforme: “Inclusive no escritório dela eu sou o primeiro cliente NFC-e. Então assim, de cara a gente teve alguns acertos que não sabiam resolver.” (Lojista 01, 2016)

Resta, portanto, a necessidade de reavaliar os procedimentos de relação com o lojista, pois conforme Bonfim *et al.* (2012, p.18) “o estado vem se adaptando e buscando se utilizar dos recursos disponíveis pela TIC a fim de melhorar a relação entre o fisco e o contribuinte.”

4.4.2 Dependência de Conectividade

Visto que a NFC-e é um sistema que transmite informações em tempo real, só é possível autorizar uma NFC-e com acesso à internet. Desta forma, o lojista para se adequar ao sistema, precisa criar meios de se manter online todo o período de vendas. A SEFAZ/RN compreende que este é um fator limitador, porém afirma:

[...] Alguém poderia dizer: "ah, mas ai é um custo significativo" bom, hoje em dia, o contexto atual na nossa sociedade, é uma sociedade digital, as pessoas já vivem num mundo digital, as empresas também. Os colaboradores têm acesso a internet, a empresa certamente que tem também acesso a internet. Ela precisa da internet, não só para emitir NFC-e, mas também pra manter sua relação de negócios com seu cliente, com seus fornecedores e também com outras esferas de governo, através das informações que devem ser declaradas, já para o governo federal ou municipal ou outros órgãos de controle como caixa econômica através da exigência do FGTS, da RAIS...

(Coordenador do projeto NFC-e na Sefaz RN, 2016)

O Coordenador do projeto entende a internet como uma necessidade básica para o comércio e apõe:

A necessidade de internet não é uma exigência própria do modelo NFC-e. É uma necessidade da própria sociedade, então, o modelo, ele precisa da internet se a empresa realmente ela não tem internet em tempo integral, ela terá que fazer um investimento em conectividade. E sabemos também que houve uma redução bastante significativa: o mercado mesmo já oferece soluções de conectividade bastante acessíveis para as empresas.

(Coordenador do projeto NFC-e na Sefaz RN, 2016)

Ainda assim, é necessário considerar-se a realidade estadual. Pode-se afirmar que as empresas localizadas nos grandes polos comerciais, de fato, terão apenas problemas pontuais, em casos de queda de rede da internet ou energia elétrica, conforme descreve:

Olha, a gente já usava. Todas as lojas têm internet, porque o nosso sistema antigo era na nuvem tanto o antigo, quanto o novo só funciona com internet. Então o nosso interesse sobre a internet é grande. Ela não pode ser cancelada de forma alguma não pode deixar de ter internet na loja visando ainda mais porque se a internet cair na hora que a nota está sendo emitida, não é autorizado. Ela não vai ser transmitida de forma que a Sefaz autorize uso dela então é crucial então para a gente

(Lojista 02, 2016)

Vale destacar que as lojas localizadas em regiões mais distantes do grande centro, terão dificuldades, ou mesmo, não conseguirão acesso de internet. Mesmo considerando-se a evolução em termos de acesso à internet, mais da metade da população brasileira não tem acesso constante a internet, de forma que a exclusão digital continua sendo um obstáculo a ser superado, tanto para os cidadãos quanto para as empresas, especialmente nas regiões afastadas do centro comercial, afinal, a exclusão digital é mais uma forma exclusão social, pois “[...] segrega a população entre os que têm e os que não têm acesso às informações pela Internet. ” (PEREIRA; SILVA, 2011, p.163).

O Lojista 01 afirma que a internet sempre foi sua principal preocupação, especialmente na loja localizada em São Tomé, interior do Rio Grande do Norte:

Lá [em São Tomé] é diferente porque a internet não é como a nossa aqui. Lá a internet é a rádio... inclusive a gerente tem reclamado muito. Ela disse ‘olha já caiu a internet três vezes só hoje. Estou tarde toda sem internet’. [...]. Então é muito mais difícil... é complicado... é preocupante... porque se você não tiver [internet], você não tem o serviço. Mas a gente vai ter que ir colocando as coisas para acontecer... O ruim desse sistema é que você não tem plano B. Não... vamos fazer manual... você não vai conseguir fazer...

(Lojista 01, 2016)

A SEFAZ/RN está ciente da dificuldade, mas acredita que o problema de conectividade será restrito a poucos empreendimentos:

Há alguns questionamentos pontuais de empresas do varejo que nos procuram, informando de dificuldade de conexão para poder passar a emitir a NFC-e. Nós acreditamos que no geral o varejo, em sua maioria absoluta, ele atua nos grandes centros de qualquer cidade [...] ou maior ou menor que aquela empresa, aquele município seja, então o varejo. É claro que existe o varejo no interior [...] que vai ter dificuldade, é verdade. Mas são casos pontuais que não invalida o projeto como um todo. [...]eventualmente uma empresa tiver dificuldade por estar afastada do centro e realizar vendas, ela terá que formalizar um processo no fisco com uma justificativa técnica que analisa cada caso. A regra é: vai ter que ter conectividade. Talvez seja esse um elemento, digamos assim, um elemento crítico nesse processo. É um elemento crítico, mas em função da expansão da internet ta muito tranquilo que isso vai ser cada vez menos um problema.

(Coordenador do projeto NFC-e na Sefaz RN, 2016)

É visível, portanto que a falta de conectividade em algumas não será, pelo menos inicialmente, uma preocupação da Secretaria da Fazenda do Rio Grande do Norte, de forma a criar uma solução alternativa para estas empresas. Contudo é importante voltar-se ao conceito, conforme Chahin (2004) alerta que não se deve aplicar ferramentas de e-gov, simplesmente como para atingir um nível de governo informatizado, e sim para alcançar um nível de governo atento às necessidades da sociedade e, portanto, utilizando as TICs para promover a cidadania, aumentar a transparência, facilitar a participação dos cidadãos na fiscalização do Poder público e democratizar o acesso aos meios eletrônicos.

Para as situações de falta temporária de conectividade, a SEFAZ/RN permite a emissão “em contingência”. O Coordenador do projeto NFC-e no RN descreve como é o processo da emissão em contingência e quando se deve utilizá-la:

A empresa deve ter conectividade na maior parte de seu tempo e em situações eventuais de falta de conectividade poderá adotar a contingência que nada mais é do que um processo idêntico, ou seja, ele realiza todo processo de geração do documento. Registra o documento, a assinatura do documento, na hora de enviar pra autorização é que ele não vai ter conectividade. Então ele vai ter o documento gerado eletronicamente, assinado eletronicamente, imprime o DANFE que é o documento auxiliar com a indicação de que foi emitido em contingência, entrega ao cidadão e esse por sua vez saberá que aquela nota foi emitida em contingência e num prazo de até 24h a empresa terá que submeter aquele arquivo gerado para

devida autorização ou tão logo [...] restabeleça o problema que causou a contingência, no caso, a conectividade.

(Coordenador do projeto NFC-e na Sefaz RN, 2016)

A SEFAZ/RN assume que não haverá maiores problemas para as lojas que emitam notas em contingência, desde que na maior parte do tempo, haja a conectividade. Afirma ainda que uma nota em contingência pode não ser autorizada, mas somente se houver problemas de informação:

Há essa possibilidade remota [de não autorizar notas em contingência], mas há essa possibilidade. São situações, digamos, extremas [...] pode ter ocorrido algum erro de preenchimento na hora, mas aí a empresa poderá fazer a correção disso aí e fazer o devido registro nos livros contábeis, fazer o registro de que houve aquele ajuste e não tem problema nenhum com o fisco.

(Coordenador do projeto NFC-e na Sefaz RN, 2016)

A questão da conectividade precisa ser ponderada vista realidade de disponibilidade de internet em regiões mais afastadas. Uma ação importante será a criação de uma alternativa para as empresas localizadas nestas regiões.

4.4.3 Resistência a mudanças

Outro fator, já identificado tanto pela SEFAZ/RN quanto pelos lojistas, que pode ser um obstáculo no processo de expansão do escopo da NFC-e, é a resistência a mudanças, tanto por parte de lojistas e clientes quanto por parte de membros da Secretaria da Tributação:

Algumas empresas e muitas vezes até internamente [a Sefaz/RN]... apresentam uma resistência a mudanças [...] a história mostra que todo processo de mudança é complicado e há resistências naturais mas vivemos em uma sociedade digital, a evolução digital... ela é natural...

(Coordenador do projeto NFC-e na Sefaz RN, 2016)

O lojista 01 concorda com o auditor e afirma:

Tem muita coisa para pensar. Trouxe muitos benefícios trouxe muitos se você for comparar, não tem igual. Vai ter certa dificuldade, por que é normal porque a gente sabe que quando a gente sai da nossa área de conforto, gente vai ter uma dificuldade [...] daqui que

tire todo mundo do sistema antigo, dessa nota fiscal para mudar para NFC-e... Nossa... eu acho que vai ser uma confusão grande depois de janeiro. Vai ser uma confusão as pessoas se adequarem ao sistema.

(Lojista 01, 2016)

4.4.4 Volume de transações

A SEFAZ/RN ainda está lidando com uma realidade na qual há um número limitado de empresas utilizando o sistema da Nota Fiscal de Consumidor Eletrônica, esta realidade está prestes a ser alterada a partir do processo de obrigatoriedade, na qual haverá um volume de dados para tratar, sistematizar e processar de forma a gerar informações úteis para o fisco.

O desafio pro fisco é primeiro, dar o suporte necessário as empresas pra que elas consigam fazer a sua migração para o modelo da maneira mais tranquila possível. Outro desafio é o volume de informações que vamos passar a receber. Esse é um grande desafio pra gente. Nós temos ideia do que está por vir, mas só quando começar mesmo é que vamos saber qual o tamanho desse problema...

(Coordenador do projeto NFC-e na Sefaz RN, 2016)

Uma das medidas já utilizadas pela SEFAZ/RN a fim de reduzir o custo e garantir uma maior disponibilidade do sistema para os lojistas foi utilizar o ambiente de alta disponibilidade do Rio Grande do Sul:

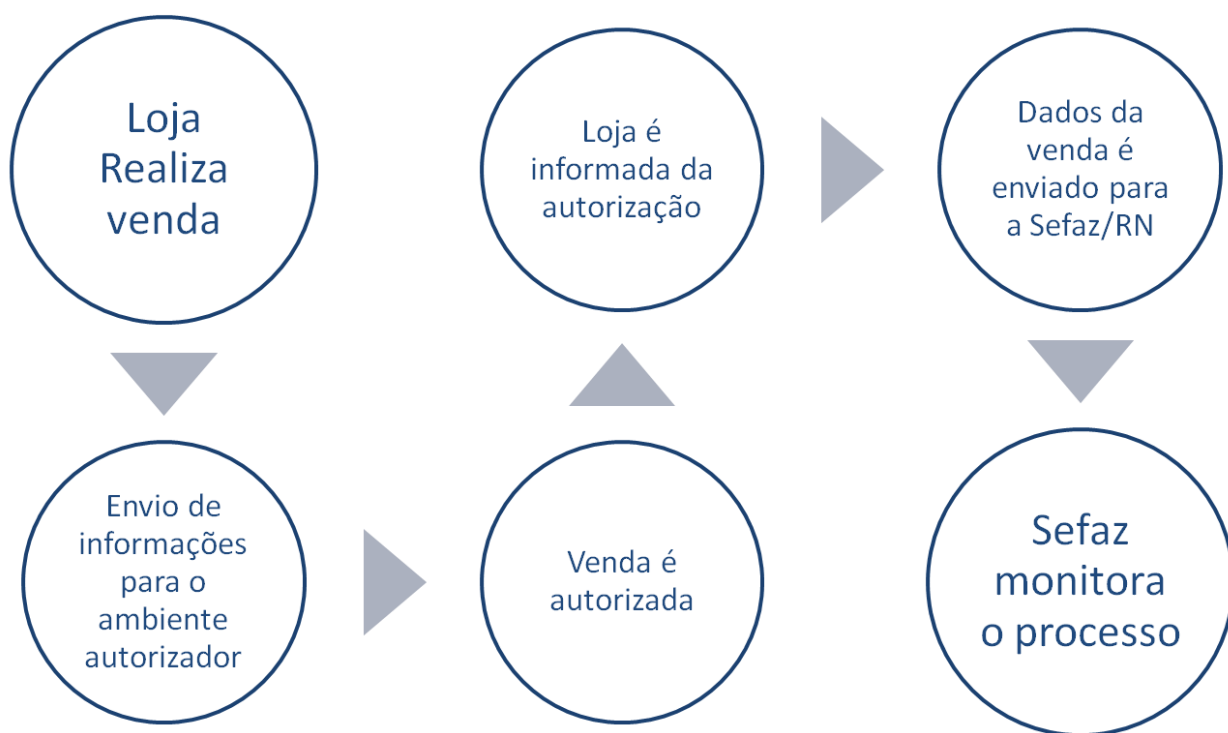
Nós precisaríamos de um ambiente de uma infraestrutura tecnológica adequada para suportar o acesso de autorização. Nós no estado do Rio Grande do Norte, comparado com outros notadamente do sul do país, tem uma infraestrutura tecnológica muito maior e a gente precisaria fazer investimentos nessa área. Como é sabido o Rio Grande do Norte tem dificuldades hoje de investimento em todas as áreas... então nós decidimos, a administração tributária decidiu

aproveitar o parque tecnológico do Rio Grande do Sul que nos fornece de maneira que os custos são rateados...

(Coordenador do projeto NFC-e na Sefaz RN, 2016)

É importante ressaltar que mesmo com a utilização do ambiente autorizador localizado no Rio Grande do Sul, o processo de autorização de vendas ocorre em menos de 1 segundo e está disponível para a Secretaria da Fazenda do Rio Grande do Norte em menos de 1 minuto. É possível visualizar o processo de autorização de vendas da Nota Fiscal de Consumidor eletrônica na **Figura 10**.

Figura 10 – Processo de autorização de vendas



Fonte: Entrevistas

Será importante o monitoramento deste processo a partir da obrigatoriedade da NFC-e. Uma vez que haverá um grande crescimento no número de informações circulando no ambiente autorizador devido ao crescimento do número de lojas utilizando o sistema. É importante para o fisco se preparar para tal conjuntura.

4.4.5 Aumento da demanda a partir de janeiro

O mercado também precisará se preparar para o aumento da demanda pelos equipamentos necessários para adesão a NFC-e. Hoje já há dificuldades para conseguir localizar os equipamentos novos:

Eu estava fazendo pesquisa nas lojas e então eu entrava em contato com o sistema em Belo Horizonte... 'olha eu estou aqui tentando comprar o equipamento... E a impressora que você está dizendo não tem aqui...' eu também tive essa dificuldade também pra comprar... Não foi só chegar e comprar... Aí chegava na loja e dizia "é esse aqui" "é no momento não temos esse ai é o sistema novo"...

(Lojista 01, 2016)

Além dos equipamentos, também será necessário um maior número de servidores adequados aos segmentos que estarão entrando no período de obrigatoriedade:

Ainda são poucas empresas que estão trabalhando com isso e ele não está suportando a demanda que tem porque a obrigatoriedade já começa em janeiro praticamente próximo mês... quando chegarem as cartas então todo mundo vai correr para isso... E ainda tem poucas empresas não sei se eles vão suportar isso... Vai dificultar para algumas pessoas... Vai demorar mais porque vai surgir o mercado todo de uma vez... Todo mundo vai querer entrar no sistema.

(Lojista 01, 2016)

Caso a realidade descrita não sofra mudanças, com o início da obrigatoriedade, há grande possibilidade de haver uma demanda maior que a oferta, dificultando a alteração do sistema ou sobrecarregando as empresas especializadas.

5 CONSIDERAÇÕES FINAIS

O desenvolvimento do presente trabalho ponderou a respeito do processo de implantação da Nota Fiscal de Consumidor Eletrônica no Rio Grande do Norte, utilizando como base a legislação atual e entrevistas realizadas com os atores envolvidos na formulação do projeto e na implementação da NFC-e e desta forma permitiu analisar o processo de implantação da NFC-e tanto na fase de projeto piloto quanto na posterior adesão voluntária e assim, ser possível compreender as principais mudanças percebidas pelos atores entrevistados para as empresas e para a tributação estadual.

De forma geral, foi possível compreender que o contexto favorável para a implantação da NFC-e no Rio Grande do Norte, se deu devido à participação do estado no Projeto Nacional, coordenado pelo ENCAT, sendo o RN um dos sete estados participantes do Projeto Piloto, tendo empresas do estado participando desde o período de formulação da solução.

Apesar disso, o estado foi um dos últimos a oficializar o modelo. Fato que se explica pela necessidade de adequação da infraestrutura tecnológica, para abarcar toda a informação proveniente das relações comerciais de varejo, uma vez que o estado não possuía os requisitos.

Os resultados também indicaram que a Secretaria da Fazenda do Rio Grande do Norte e as empresas que implementaram o NFC-e, passaram por diversas mudanças organizacionais, especialmente ligadas a modernização de processos. Pode-se destacar como as principais mudanças identificadas para a Secretaria da Fazenda, como sendo: o acesso imediato aos dados de vendas de todas as lojas que emitem NFC-e; a reestruturação do modelo de auditoria de loja; o crescimento do banco de dados disponível; a ampliação da capacidade de fiscalização e a integração de informações vertical e horizontalmente.

Já para as empresas, destacam-se como principais alterações em relação anterior, a desobrigação de documentos acessórios, como Redução Z e Memória Fiscal; Necessidade de conectividade durante todo horário de funcionamento; a redução de erros e falhas mecânicas do equipamento emissor e a redução no gasto de papel, por não ser mais necessária a impressão de diversos documentos de

obrigação acessória. Diante do exposto, compreende-se que os objetivos definidos para a presente pesquisa, foram alcançados.

A presente pesquisa limita-se pela quantidade de entrevistas realizadas. Representando assim uma realidade específica que não pode ser generalizada, contudo, com a realização do trabalho, identifica-se categorias que poderão ser utilizadas futuramente em um estudo quantitativo.

Dada a atualidade do assunto, torna-se possível o desenvolvimento de uma análise futura, após a finalização do processo de obrigatoriedade escalonada, uma vez que há uma previsão de obrigatoriedade do projeto, cujos impactos só poderão ser verificados após o período definido por lei.

A análise dos documentos oficiais e da legislação possibilitou compreender-se a base legal do projeto, em suas linhas gerais, em âmbito nacional e de forma específica, compreendendo as particularidades do projeto no Rio Grande do Norte. Criando-se assim uma estrutura legal que serviu de base para a captação de informações a respeito do contexto e a elaboração dos roteiros de entrevista semiestruturados.

A aplicação do roteiro de entrevista semiestruturado com o líder do projeto NFC-e e as empresas que aderiram ao projeto possibilitou a compreensão do projeto sob o ponto de vista de cada ator, suas percepções a respeito das mudanças previstas no projeto e as diferenças do sistema atual com o seu antecessor.

Sendo o Objetivo Geral deste trabalho, analisar o processo de implantação da NFC-e, observando as mudanças requeridas, sob a ótica das empresas e do fisco estadual, no Rio Grande do Norte, considera-se este objetivo como concluído ao ser possível, ter uma visão geral das mudanças geradas pelo projeto, de acordo com o fisco estadual e as empresas. Acrescenta-se que as observações feitas por este trabalho poderão ser úteis, especialmente, para fornecer dados para o lineamento estrutural das informações sobre a NFC-e, registrar o processo de implementação da solução, além de auxiliar as empresas que estão implantando a NFC-e.

REFERÊNCIAS

ABRANTES, Luiz Antônio. FERREIRA, Marco Aurélio Marques.; **Gestão Tributária**; 2 ed.reimp. – Florianópolis: Departamento de Ciências da Administração / UFSC; [Brasília]:CAPES: UAB, 2012.

ACRE. **Decreto nº 6596** de 8 de novembro de 2013. Rio Branco, AC: 2013.

ALVES, Zélia Mana Mendes Biasoli; SILVA, Maria Helena G. F. Dias da. **Análise qualitativa de dados de entrevista**: uma proposta. Paidéia, Ribeirão Preto, n. 2, p. 61-69,1992. Disponível em: <http://www.scielo.br/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0103-863X1992000200007&lng=en&nrm=iso>. Acesso em:26nov.2016.

AMARO, Luciano. Direito Tributário Brasileiro. 12. ed. São Paulo: Saraiva, 2006.

AMAZONAS. **Resolução nº 22/2013**de 28 de junho de 2013. Manaus,AM: Sefaz, 2013.

BACIENSE, Geraldo Campos; NOGUEIRA, Roberto. **Uso estratégico de tecnologia da informação em secretarias de fazenda no brasil**. In: ENANPAD, 26., 2002, Salvador. -. Rio de Janeiro: Anpad, 2002. v. 1, p. 1 - 15. Disponível em: <http://www.anpad.org.br/diversos/trabalhos/EnANPAD/enanpad_2002/ADI/2002_ADI1276.pdf>. Acesso em: 05 set. 2016.

BALBE, Ronald da Silva. **Uso de tecnologias de informação e comunicação na gestão pública**: exemplos no governo federal. Revista do Serviço Público, Brasília, v. 2, n. 61, p.189-209, jun. 2010.

BONFIM, Douglas Pavecket *al*.**Nota fiscal eletrônica**: uma mudança de paradigma sob a perspectiva do fisco estadual.Contexto, Porto Alegre, v. 12, n. 21, p.17-28, jun. 2012. Semestral. Disponível em: <<http://seer.ufrgs.br/index.php/ConTexto/article/view/23246>>. Acesso em: 28 ago. 2016.

BRAGA, Lamartine Vieira *et al*. O papel do Governo Eletrônico no fortalecimento da governança do setor público. **Revista do Serviço Público**, Brasília, v. 1, n. 59, p.5-22, mar. 2008.

BRASIL. presidência da república. **decreto nº 6.022**, de 22 de janeiro de 2007. institui o sistema público de escrituração Digital (Sped). Disponível em: http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_ato2007-2010/2007/Decreto/D6022.htm. Acesso em: 28 de ago. 2016

_____. Emenda constitucional nº 42, de 19 de dezembro de 2003. altera o sistema tributário nacional e dá outras providências. Disponível em: <http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/constituicao/emendas/emc/emc42.htm>. Acesso em: 28 de ago. 2016

BRASIL. Constituição (1988). **Constituição da República Federativa do Brasil de 1988**. 53. ed. São Paulo, Saraiva, 2016.

_____. RECEITA FEDERAL. (Org.). **SPED: Sistema Público de Escrituração Digital | Premissas**. 2016. Disponível em: <<http://sped.rfb.gov.br/pagina/show/969>>. Acesso em: 17 out. 2016

_____. _____. **NF-e | Nota Fiscal eletrônica: Manuais**. 2016. Disponível em: <<http://www.nfe.fazenda.gov.br/portal/listaConteudo.aspx?tipoConteudo=33ol5hhSYZk=>> Acesso em: 17 out. 2016

_____. **Governo eletrônico**. 2016. Disponível em: <<http://www.governoeletronico.gov.br/>>. Acesso em: 11 set. 2016.

CHAHIN, Ali *et al.* **E-gov.Br: a próxima revolução brasileira: eficiência, qualidade e democracia: o governo eletrônico no Brasil e no mundo**. São Paulo: Prentice Hall, 2004.

CUNHA, Maria Alexandra. Governo Eletrônico no Brasil: avanços e impactos na sociedade brasileira. In: BARBOSA, Alexandre F. (Org.). **Pesquisa sobre o uso das tecnologias da informação e da comunicação no Brasil: 2005-2009**. São Paulo: Comitê Gestor da Internet no Brasil, 2010. p. 73-76.

DINIZ, Eduardo Henrique *et al.* O governo eletrônico no Brasil: perspectiva histórica a partir de um modelo estruturado de análise. **Revista da Administração Pública**, Rio de Janeiro, v. 1, n. 43, p.23-48, jan/fev 2009. Disponível em: <<http://www.scielo.br/pdf/rap/v43n1/a03v43n1.pdf>>. Acesso em: 04 ago. 2016.

ENCAT. **Nota Fiscal de Consumidor Eletrônica**. 2016. Disponível em: <<http://nfce.encat.org/institucional/>>. Acesso em: 01 out. 2016.

_____. Nota Técnica nº 2012.004, de maio de 2013. **Projeto Nota Fiscal Eletrônica**: NFC-e - Nota Fiscal Eletrônica para Consumidor Final (Venda Presencial no Varejo).

_____. Nota Técnica nº 2014.003, de maio de 2014. **Projeto Nota Fiscal Eletrônica**: Evento Prévio de Emissão em Contingência (EPEC) da NFC-e. Brasil

_____. Nota Técnica nº 2014.001, de agosto de 2014. **Projeto Nota Fiscal de Consumidor Eletrônica**: Manual Técnico de Utilização do Web Service de Administração do Código de Segurança do Contribuinte - CSC. Brasil, 19 ago. 2014

Escola de Governo (Ed.). **O Sistema Tributário Nacional**. 2016. Disponível em: <<http://www.escoladegoverno.org.br/artigos/1734-o-sistema-tributario-nacional>>. Acesso em: 30 set. 2016.

FERGUSON, Martin. Estratégias de Governo Eletrônico: O Cenário Internacional em desenvolvimento. In: EISENBERG, José; CEPIK, Marco (Org.). **Internet e Política**: Teoria e prática da democracia eletrônica. Belo Horizonte: UFMG, 2002. p. 103-140.

FREY, Klaus. Governança Eletrônica: Experiências de cidades europeias e algumas lições para países em desenvolvimento. In: EISENBERG, José; CEPIK, Marco (Org.). **Internet e Política**: Teoria e prática da democracia eletrônica. Belo Horizonte: UFMG, 2002. p. 141-163.

FUGINI, M. G.; MAGGIOLINI, P.; PAGAMICI, B.. Por que é difícil fazer o verdadeiro governo eletrônico. **Produção**, [s.l.], v. 15, n. 3, p.300-309, dez. 2005. FapUNIFESP (SciELO). <http://dx.doi.org/10.1590/s0103-65132005000300002>. Disponível em: <http://www.scielo.br/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0103-65132005000300002>. Acesso em: 04 set. 2016.

GERON, Cecília Moraes Santostaso *et al.* SPED – Sistema Público de Escrituração Digital: Percepção dos contribuintes em relação os impactos de sua adoção. **Repec**, Brasília, v. 5, n. 2, p.44-67, ago. 2011. Trimestral. <http://www.repec.org.br/index.php/repec/article/view/343/128> Acesso em 01 de ago 2016

GIL, Antonio Carlos. **Métodos e Técnicas de pesquisa Social**. 6. ed. São Paulo: Atlas, 2008

INSTITUTO BRASILEIRO DE PLANEJAMENTO E TRIBUTAÇÃO. **Empresas ativas por cidade**. 2016. Disponível em: <<http://www.empresometro.com.br/Site/Estatisticas>>. Acesso em: 28 out. 2016.

MARANHÃO. Resolução nº 19/2016, de 23 de agosto de 2016. São Luís, MARANHÃO: Sefaz, 2016

MARCONI, Marina de Andrade; LAKATOS, Eva Maria. **Fundamentos de metodologia científica**. 5. ed. São Paulo: Atlas, 2003.

MATO GROSSO. **Regulamento do ICMS/2014**. Sefaz, 2014

MAZZEI, Bianca Burdini; CASTRO, André Luis de. Governo Eletrônico: A transparência no governo do Estado do Paraná. In: ENANPAD, 38, 2014, Rio de Janeiro. **Anais...** Rio de Janeiro: Anpad, 2014. p. 1 - 11.

MAZZI, Carlos Eduardo. **Emissor de Cupom Fiscal Virtual**. 2005. 113 f. Dissertação (Mestrado) - Curso de Ciência da Computação, Universidade Federal de Santa Catarina, Florianópolis, 2005.

MINISTÉRIO DA FAZENDA. **Carga Tributária no Brasil 2015**: análise por tributos e Base de incidência. Brasília: CETAD, 2016.

MORA, Monica. **Governo Eletrônico e aspectos fiscais**: A experiência Brasileira. Rio de Janeiro: IPEA, 2005. (texto para discussão n. 1089)

PEREIRA, Sidinei Aparecido *et al.* **Governança eletrônica na administração pública**: ESTUDO DE CASO SOBRE A NOTA FISCAL ELETRÔNICA – NF-e, Rondônia, p.11-111, nov. 2000. Disponível em: <http://congressocfc.org.br/hotsite/trabalhos_1/421.pdf>. Acesso em: 3 ago. 2016.

PEREIRA, Antonio Nunes; ANDRADE, Viviane Vieira de; FARIA, Ana Cristina de. Nota Fiscal Paulista: um estudo exploratório sobre o comportamento do cidadão da geração Y na grande São Paulo. **Revista Gestão e Políticas Públicas**, São Paulo, v. 4, n. 2, p.357-378, jan. 2014. Disponível em: <<http://www.revistas.usp.br/rgpp/article/view/114407/112275>>. Acesso em: 31 ago. 2016.

PEREIRA, Danilo Moura; SILVA, Gislane Santos. **As Tecnologias de Informação e Comunicação (TICs) como aliadas para o desenvolvimento**. Caderno de Ciências Sociais Aplicadas, Bahia, v. 11, n. 8, p.151-174, jun. 2011. Disponível em:

<<http://periodicos.uesb.br/index.php/cadernosdeciencias/article/viewFile/884/891>>. Acesso em: 01 out. 2016

PERNAMBUCO. SECRETARIA DA FAZENDA. . **Emissor de cupom fiscal**. 2016. Disponível em: <<https://www.sefaz.pe.gov.br/Servicos/Emissor-de-Cupom-Fiscal/Paginas/Apresentacao.aspx>>. Acesso em: 10 maio 2016.

PINHO, José Antonio Gomes de. Investigando portais de governo eletrônico de estados no Brasil: muita tecnologia, pouca democracia. **Revista de Administração Pública**, Rio de Janeiro, v. 42, n. 3, p.471-493, jun. 2008. Disponível em: <<http://bibliotecadigital.fgv.br/ojs/index.php/rap/article/view/6642>>. Acesso em: 30 ago. 2016.

RICHARDSON, Roberto Jarryet *al.* **Pesquisa Social: Métodos e Técnicas**. 3. ed. São Paulo: Atlas, 2012.

RIO DE JANEIRO. SECRETARIA DA FAZENDA. . **Manual ECF**. 2012. Disponível em: <<http://www.fazenda.rj.gov.br/sefaz/content/conn/UCMServer/uuid/dDocName:3448275>>. Acesso em: 15 maio 2016.

RIO GRANDE DO NORTE. SECRETARIA DA TRIBUTAÇÃO. . **Nota fiscal eletrônica para consumidor**. [2015]. Disponível em: <www.set.rn.gov.br/nfce>. Acesso em: 18 jun. 2016.

_____. SECRETARIA DA TRIBUTAÇÃO. . **Histórico do projeto NFC-e**. 2016. Disponível em: <http://www.set.rn.gov.br/contentProducao/Aplicacao/SET_v2/nfce/gerados/historico_do_projeto.asp>. Acesso em: 22 ago. 2016

_____. SET/RN. . **Nota Fiscal de Consumidor Eletrônica: um novo modelo de documento fiscal para o varejo**. Natal: Encat, 2016. 61 slides, color. Disponível em: <http://www.set.rn.gov.br/contentProducao/aplicacao/set_v2/NFCE/arquivos/apresentacao-nfce.pdf>. Acesso em: 09 jul. 2016.

_____. Decreto nº 26.002/2016, de 26 de abril de 2016. **Decreto Nº 26.002, de 26 de Abril de 2016**. Natal, RN

RIO GRANDE DO SUL. **Decreto nº 51.245**, de 05 de março de 2014. Porto Alegre, RS. Assembleia Legislativa, 2014

SECRETARIA DA FAZENDA DO AMAZONAS. . **O projeto NFC-e:** Uma iniciativa inovadora nacional. [2013]. Disponível em: <<http://portalnfce.sefaz.am.gov.br/institucional/o-projeto-nfc-e/>>. Acesso em: 30 ago. 2016.

_____. **Nota Fiscal de Consumidor Eletrônica:** NFC-e. [2013]. Disponível em: <<http://portalnfce.sefaz.am.gov.br/empresario/cartilha-da-nfc-e/>>. Acesso em: 30 ago. 2016.

SERGIPE. SECRETARIA DA FAZENDA. . **O que é NFC-e?** 2016. Disponível em: <<http://www.nfce.se.gov.br/portal/portalNoticias.jsp>>. Acesso em: 10 out. 2016.

_____. **Portaria nº 312 /2014**, de 15 de maio de 2014 – Sefaz. Aracaju, SERGIPE: Sefaz, 2014

SILVA, Helena Pereira da e LIMA, Jussara Borges de. **Governo eletrônico e informação utilitária:** uma relação necessária para uma efetiva inclusão digital. 2007. Disponível em: <<http://www.egov.ufsc.br/portal/conteudo/governo-eletronico-e-informacao-utilitaria-uma-relacao-necessaria-para-uma-efetiva-inclusao>>. Acesso em: 14 jun. 2016

SOUSA, Adneide Maria Ribeiro de. **A implantação do emissor de cupom fiscal no Estado do Rio Grande do Norte e sua repercussão na arrecadação do ICMS.** 2007. 106 f. Dissertação (Mestrado em Políticas e Gestão Públicas; Gestão Organizacional) - Universidade Federal do Rio Grande do Norte, Natal, 2007.

APENDICES

APÊNDICE A – Roteiros de entrevistas Semi-estruturadas

BUROCRATAS DO ESTADO: COORDENADORES DA IMPLANTAÇÃO DO PROJETO DE NFC-e

Entrevistado	
Cargo	
Organização	
Data da entrevista	

CONTEXTO E HISTÓRICO	
Nº	Pergunta
01	Quais são as principais diferenças entre o ECF e a NFC-e para o fisco?
02	Como surgiu a idéia de implantar o NFC-e?
03	No que consiste o projeto da NFC-e?
04	Como é o contato da SEFAZ com as empresas do RN?
05	Como foram escolhidas as empresas para participar do projeto piloto e como foi o contato com estas?

IMPLANTAÇÃO DA NFC-e	
Nº	Pergunta
01	Como foi a implantação do NFC-e nas empresas do projeto piloto?
02	Houve algum treinamento por parte da SEFAZ para os lojistas?
03	Como está sendo realizada a conscientização dos lojistas a respeito da obrigatoriedade escalonada a partir de janeiro/17?
04	Qual o custo do lojista para se adequar a emissão de NFC-e?
05	Durante o processo de implantação houve mudanças no planejamento?
06	Os lojistas puderam participar do processo de elaboração com idéias ou outras contribuições?

RESULTADOS	
Nº	Pergunta
01	Como o senhor enxerga o impacto da NFC-e para as empresas do Rio Grande do Norte?
02	Qual as mudanças, com a implantação do NFC-e em termos de monitoramento fiscal?
03	Quais os benefícios das empresas e operar com NFC-e?
04	Qual a sua opinião sobre o atual estágio da implantação da NFC-e no Rio Grande do Norte?
05	Qual o principal desafio nesse processo?
06	Quais vão ser os próximos passos?
07	Qual a sua opinião sobre o projeto de Nota Fiscal de Consumidor Eletrônica

EMPRESAS DO PROJETO PILOTO NFC-e

Entrevistado	
Cargo	
Organização	
Data da entrevista	

CONTEXTO E HISTÓRICO

Nº	Pergunta
01	Como surgiu a oportunidade de participar do projeto para implantação da NFC-e?
02	Os lojistas do projeto piloto puderam participar do processo de elaboração com idéias ou outras contribuições?

IMPLANTAÇÃO DA NFC-e

Nº	Pergunta
01	Como foi a implantação do NFC-e na sua empresa? (Escolha do Software, suporte...) Houve algum tipo de dificuldade ou resistência dos funcionários ou clientes?
02	Houve algum treinamento por parte da SEFAZ para os lojistas?
03	Houve algum treinamento para os gerentes e operadores de caixa?
04	Foi necessário adquirir equipamentos novos para operar na NFC-e?

RESULTADOS

Nº	Pergunta
01	Como está sendo o contato com a SEFAZ?
02	Quais são as principais diferenças entre operar com o ECF e operar com a NFC-e?
03	Como o senhor enxerga o impacto da NFC-e para a sua empresa?
04	O (A) senhor (a) percebeu redução de custos com a NFC-e?
05	O processo de emissão de Notas Fiscais ficou mais fácil e ágil?
06	Na sua empresa Os PDV's foram flexibilizados, ou permanecem utilizando os computadores (PC's) fixos?
07	Qual a sua opinião sobre o atual estágio da implantação da NFC-e no Rio Grande do Norte?

EMPRESAS COM ADESÃO VOLUNTÁRIA À NFC-e

Entrevistado	
Cargo	
Organização	
Data da entrevista	

CONTEXTO E HISTÓRICO

Nº	Pergunta
01	O que levou a empresa a antecipar a mudança de ECF para NFC-e?
02	Houve a possibilidade de participar do processo com sugestões/ideias?

IMPLANTAÇÃO DA NFC-e

Nº	Pergunta
01	Como foi a implantação do NFC-e na sua empresa? (Escolha do Software, suporte...) Houve algum tipo de dificuldade ou resistência dos funcionários ou clientes?
02	Houve algum treinamento por parte da SEFAZ para os lojistas?
03	Houve algum treinamento para os gerentes e operadores de caixa?
04	Foi necessário adquirir equipamentos novos para operar na NFC-e?

RESULTADOS

Nº	Pergunta
01	Como está sendo o contato com a SEFAZ?
02	Quais são as principais diferenças entre operar com o ECF e operar com a NFC-e?
03	Como o senhor enxerga o impacto da NFC-e para a sua empresa?
04	O (A) senhor (a) percebeu redução de custos com a NFC-e?
05	O processo de emissão de Notas Fiscais ficou mais fácil e ágil?
06	Na sua empresa Os PDV's foram flexibilizados, ou permanecem utilizando os computadores (PC's) fixos?
07	Qual a sua opinião sobre o atual estágio da implantação da NFC-e no Rio Grande do Norte?

APÊNDICE C – Caracterização dos lojistas escolhidos para a pesquisa

Lojista	Características	Motivo da escolha
Lojista 01	Proprietário de 03 empresas, sendo uma delas em São Tomé, interior do RN e as outras duas na Capital do Estado. O empreendimento do interior está em fase de troca do sistema de emissão de notas manuais (talonário), enquanto que em Natal, uma das lojas opera com NFC-e e a outra com ECF	Por estar utilizando três sistemas distintos, o lojista conseguiu avaliar e apresentar aspectos relevantes
Lojista 02	Administrador de uma rede de empresas cuja marca é tradicional em Natal. Participou de forma ativa da escolha e implantação do novo sistema, sendo responsável diretamente pelo treinamento dos gerentes das unidades	O lojista 02 possui informações sobre a implantação nos níveis estratégico, gerencial e operacional, devido à participação na escolha do sistema e monitoramento das informações passadas pelos gerentes de loja
Lojista 03	Grande Varejista do RN. Defendeu publicamente o projeto da Nota Fiscal de Consumidor eletrônica, sendo uma das primeiras lojas a implantar o sistema em toda a rede de lojas	Lojista participou da formulação do projeto
Lojista 04	Micro empresa que está se estabelecendo agora no mercado	O lojista 04 foi selecionado com o intuito de perceber as informações que o micro empresário tem a respeito do projeto

Fonte: Elaboração própria com base da seleção de lojas para a pesquisa

ANEXOS

ANEXO A – Acompanhamento dos recursos estaduais nos últimos 10 anos

	ICMS*	IPVA*	ITCD*	CONT. PREV. *	OUTROS *	ARREC. TOTAL*	ICMS (%)	DEMAIS TRIBUTOS (%)
2006	170.032,86	12.305,98	973,51	12.604,07	10.213,81	206.130,23	82,49%	17,51%
2007	186.681,14	14.626,12	1.207,88	13.480,79	11.504,58	227.500,51	82,06%	17,94%
2008	222.037,24	17.035,37	1.491,50	11.380,17	13.570,22	265.514,50	83,63%	16,37%
2009	227.830,48	20.107,34	1.677,65	11.488,74	15.428,73	276.532,94	82,39%	17,61%
2010	268.116,85	21.366,56	2.518,38	12.634,85	17.135,19	321.771,83	83,33%	16,67%
2011	297.419,09	24.112,03	2.768,22	13.294,01	19.824,72	357.418,07	83,21%	16,79%
2012	326.235,72	27.029,65	3.408,68	15.551,42	22.980,17	395.205,64	82,55%	17,45%
2013	363.189,92	29.232,08	4.142,18	16.499,33	25.863,71	438.927,22	82,74%	17,26%
2014	384.286,91	32.452,96	4.698,16	19.528,99	27.352,32	468.319,34	82,06%	17,94%
2015	396.513,09	36.257,11	6.468,65	20.796,90	29.067,47	489.103,22	81,07%	18,93%

*Em Milhões de reais

Fonte: Ministério da Fazenda, 2016

ANEXO B – Decreto nº 26.002/2016

DOE Nº 13.668

Data: 27/04/2016

DECRETO Nº 26.002, DE 26 DE ABRIL DE 2016.

Altera o Regulamento do ICMS, aprovado pelo Decreto Estadual nº 13.640, de 13 de novembro de 1997, para dispor sobre a emissão de Nota Fiscal de Consumidor Eletrônica (NFC-e), e dá outras providências.

O GOVERNADOR DO ESTADO DO RIO GRANDE DO NORTE, no uso das atribuições que lhe confere o art. 64, V, da Constituição Estadual,

Considerando a necessidade de implementar medidas para viabilizar a emissão da Nota Fiscal de Consumidor Eletrônica (NFC-e),

DECRETA:

Art. 1º O art. 112, XV, **caput**, “b”, 1 e 2, e “d”, do Regulamento do Imposto sobre Operações Relativas à Circulação de Mercadorias e sobre Prestações de Serviços de Transporte Interestadual e Intermunicipal e de Comunicação (RICMS), aprovado pelo Decreto Estadual nº 13.640, de 13 de novembro de 1997, passa a vigorar com a seguinte alteração:

“Art. 112. ...

.....

.....

XV - aos estabelecimentos com atividade de fornecimento de refeições, bebidas e outras mercadorias, realizado em bares, hotéis, lanchonetes,

restaurantes, e estabelecimentos similares, no percentual de 14% (catorze por cento) do seu faturamento bruto, a ser compensado com o débito resultante da aplicação da alíquota de 18% (dezoito por cento) sobre o referido faturamento, observado o disposto nos §§ 36 e 37 deste artigo e as normas fixadas em ato do Secretário de Estado da Tributação, obedecido o que segue:

.....

b)

.....

...

1. habilitado à emissão de NFC-e; ou
 2. usuário de Equipamento Emissor de Cupom Fiscal (ECF), autorizado pela Secretaria de Estado da Tributação, e, na hipótese de o contribuinte efetuar vendas com cartão de crédito ou débito, que seja, também, usuário da Solução de Transferência Eletrônica de Fundos (TEF);
-
-

d) para fins de adoção do tratamento tributário a que se refere este inciso, deverá o contribuinte encaminhar requerimento da opção à Unidade Regional de Tributação de seu domicílio fiscal, acompanhado de declaração de que não realiza quaisquer operações de vendas utilizando cartões de débito ou de crédito **on-line**, caso se trate de usuário do ECF que não realize essas operações, conforme procedimentos disciplinados em ato do Secretário de Estado da Tributação;

.....”

(NR)

Art. 2º O art. 112, XV, “b”, do RICMS, aprovado pelo Decreto Estadual nº 13.640, de 1997, passa a vigorar acrescido do item 3, com a seguinte redação:

“Art. 112.

.....
.....
.....

XV -

.....
.....
.....

b)

.....
.....
.....

3. que tenha como atividade preponderante uma das especificadas neste inciso;

.....”
(NR)

Art. 3º O art. 425-B, III, IV, e § 4º, do RICMS, aprovado pelo Decreto Estadual nº 13.640, de 1997, passa a vigorar com a seguinte alteração:

“Art. 425-B.

.....
.....
.....

III - à Nota Fiscal de Venda a Consumidor, modelo 2, observado o disposto no § 4º deste artigo; e

IV - ao Cupom Fiscal emitido por equipamento Emissor de Cupom Fiscal (ECF), observado o disposto no § 4º deste artigo.

.....
.....

§ 4º A Nota Fiscal Eletrônica (NF-e), modelo 65, passa a ser denominada de Nota Fiscal de Consumidor Eletrônica (NFC-e) e o respectivo DANFE, de Documento Auxiliar da NFC-e (DANFE-NFC-e).

.....”
 (NR)

Art. 4º O art. 425-B do RICMS, aprovado pelo Decreto Estadual nº 13.640, de 1997, passa a vigorar acrescido dos §§ 9º a 12, com a seguinte redação:

“Art. 425-B.

.....

§ 9º A NFC-e é documento hábil para acobertar operações e prestações internas neste Estado, de vendas no varejo a consumidor final, exceto nos casos em que a emissão de NF-e, modelo 55, seja obrigatória.

§ 10. É obrigatório informar na NFC-e as formas de pagamento utilizadas na transação comercial acobertada pelo documento fiscal eletrônico.

§ 11. Caso o pagamento seja efetuado com uso de cartão de crédito ou débito, é obrigatório informar na NFC-e o CNPJ da credenciadora do cartão, a bandeira da operadora do cartão e o número de autorização da operação, não se aplicando o previsto no art. 830-AAP deste Regulamento.

§ 12. Os revendedores varejistas de combustíveis emissores de NFC-e enquadrados no código da CNAE 4731-8/00 deverão informar no documento fiscal o número do bico de abastecimento, número da bomba de abastecimento, número do tanque de abastecimento e valor do encerrante no início e no final do abastecimento.” (NR)

Art. 5º O art. 425-C, **caput** e § 2º, do RICMS, aprovado pelo Decreto Estadual nº 13.640, de 1997, passa a vigorar com a seguinte alteração:

“Art. 425-C. O credenciamento para emissão da NF-e previsto no § 1º do art. 425-B deste Regulamento será:

.....
....

§ 2º O credenciamento voluntário será solicitado pelo contribuinte por meio da Unidade Virtual de Tributação (UVT), no sítio da Secretaria de Estado da Tributação.

.....”

(NR)

Art.6º Oart.425-CdoRICMS,aprovadopeloDecretoEstadualnº 13.640, de 1997, passa a vigorar acrescido dos §§ 7º ao 12, com a seguinte alteração:

“Art. 425-C.

.....
.....
.....

§ 7º A emissão da NF-e, modelo 65, fica condicionada à habilitação do contribuinte e a seu prévio credenciamento para emissão da NF-e, modelo 55.

§ 8º A habilitação para emissão da Nota Fiscal de Consumidor Eletrônica (NFC-e) será solicitada pelo contribuinte:

I - de forma voluntária; II - de forma obrigatória:

a) a partir de 1º de janeiro de 2017 para os novos contribuintes, exceto aqueles que possuam pelo menos um estabelecimento usuário de ECF inscrito no CCE-RN anterior a essa data;

b) a partir de 1º de janeiro de 2017 para os contribuintes que desenvolvam, como principal ou secundária, atividades enquadradas nos grupos CNAE 453, 454, 475 e 476;

c) a partir de 1º de abril de 2017 para os contribuintes que desenvolvam, como principal ou secundária, atividades enquadradas nos grupos CNAE 472, 473, 477, 478;

d) a partir de 1º de julho de 2017 para os demais contribuintes.

§9º O disposto no §8º aplica-se aos contribuintes que exerçam a atividade de venda ou revenda de mercadorias ou bens, ou de prestação de serviços sujeitos ao ICMS em que o adquirente ou tomador seja pessoa física ou jurídica não contribuinte do ICMS.

§ 10. Os contribuintes participantes do Projeto Piloto instituído pela Portaria nº 036/2013-GS/SET, relacionados no Anexo Único dessa Portaria, serão habilitados de ofício, para dar continuidade à emissão da NFC-e.

§ 11. A partir da data prevista no inciso II do § 8º deste artigo ou da data da habilitação voluntária para emissão da Nota Fiscal:

I - não será mais concedida autorização para utilização de ECF;

II - não poderá ser emitida a Nota Fiscal de Venda a Consumidor, modelo 2, exceto para acobertar as operações realizadas fora do estabelecimento ou por razões de força maior ou caso fortuito, tal como falta de energia elétrica.

§ 12. A obrigatoriedade de que trata o inciso II do § 8º deste artigo não se aplica ao Microempreendedor Individual (MEI).” (NR)

Art. 7º O art. 425-M, § 5º, do RICMS, aprovado pelo Decreto Estadual nº 13.640, de 1997, passa a vigorar com a seguinte alteração:

“Art. 425-M.

.....

§ 5º O DANFE, quando impresso em formulário de segurança:

.....”(NR)

Art.8º O art.425-M do RICMS, aprovado pelo Decreto Estadual nº 13.640, de 1997, passa a vigorar acrescido do § 16, com a seguinte redação:

“Art. 425-M.

.....
.....
.....
.....

§ 16. O DANFE-NFC-e referido no **caput** deste artigo:

I - corresponde a um documento auxiliar, sendo apenas uma representação simplificada da transação de venda no varejo, de forma a permitir a consulta do documento fiscal eletrônico no ambiente da SET pelo consumidor final;

II - possui especificações técnicas definidas pelo Manual de Padrões Técnicos do DANFE-NFC-e e QR-Code;

III - deverá ser impresso e entregue ao consumidor;

IV - deverá refletir o conteúdo dos campos do arquivo dane;

V - deverá conter o número de protocolo emitido pela Administração Tributária quando da concessão da Autorização de Uso da NFC-e;

VI - deverá conter impressa a mensagem “Não permite aproveitamento de crédito de ICMS””.(NR)

Art. 9º O art. 425-N, **caput** e § 14, I e II, do RICMS, aprovado pelo Decreto Estadual nº 13.640, de 1997, passa a vigorar com a seguinte alteração:

“Art. 425-N. Quando em decorrência de problemas técnicos não for possível transmitir a NF-e para a unidade federada do emitente, ou obter resposta à solicitação de Autorização de Uso da NF-e, o contribuinte poderá operar em contingência, gerando arquivos

indicando este tipo de emissão, conforme definições constantes no Manual de Orientação do Contribuinte, mediante a adoção de uma das seguintes alternativas, observando-se em relação à NF-e, modelo 65, exclusivamente o disposto nos § 14 deste artigo:

.....
.....

§ 14. No caso da NFC-e, o emitente deverá adotar os seguintes procedimentos para operação em contingência:

I - efetuar geração prévia do documento fiscal eletrônico em contingência e autorização posterior, com prazo máximo de envio de até 24h (vinte e quatro horas), conforme definições constantes no “Manual de Orientação do Contribuinte”;

II - imprimir uma via do DANFE-NFC-e, contendo a expressão “NFC-e EMITIDAEMCONTINGÊNCIA”, que não conterá impresso o protocolo de Autorização de Uso da NFC-e.

.....”

(NR)

Art. 10. O art. 830-B, **caput** e § 1º, I, do RICMS, aprovado pelo Decreto Estadual nº 13.640, de 1997, passa a vigorar com a seguinte alteração:

“Art. 830-B. Ficará obrigado ao uso de equipamento Emissor de Cupom Fiscal (ECF) o estabelecimento que exerça a atividade de venda ou revenda de mercadorias ou bens, ou de prestação de serviços sujeitos ao ICMS em que o adquirente ou tomador seja pessoa física ou jurídica não contribuinte do ICMS, ressalvada a hipótese prevista no § 23 deste artigo (Conv. ECF 01/98 e 02/98).

§

1º.....

.

I - independentemente da receita bruta anual, desenvolva, como principal ou secundária, alguma das seguintes atividades:

.....”

(NR)

Art. 11. O art. 830-B do RICMS, aprovado pelo Decreto Estadual nº 13.640, de 1997, passa a vigorar acrescido dos §§ 23 a 25, com a seguinte redação:

“Art. 830-B.

.....

.....

.....

§ 23. A obrigatoriedade de que trata este artigo não se aplica aos contribuintes que emitam a NFC-e prevista no § 4º do art. 425-B deste Regulamento.

§ 24. Relativamente ao equipamento ECF, deverá ser observado o seguinte:

I - a critério do contribuinte, o equipamento ECF que já tenha sido autorizado a uso poderá continuar a ser utilizado por até 6 (seis) meses, contados da data prevista no inciso II do § 8º do art. 425-C deste Regulamento, ou da data da habilitação voluntária para emissão da NFC- e, ou até que se esgote a memória do ECF, o que ocorrer primeiro;

II - enquanto possuírem ECF autorizados a uso neste Estado, os contribuintes deverão observar todos os procedimentos relativos a sua utilização previstos na legislação, como uso de PAF-ECF, geração e guarda de documentos, escrituração e cessação de seu uso;

III - no prazo previsto no inciso I deste parágrafo, ou em caso de esgotamento da memória do ECF, o contribuinte deverá providenciar a cessação de uso do equipamento e comunicá-la à SET/RN, observados os procedimentos previstos na legislação, sob pena de

aplicação da multa cabível.

§ 25. Os contribuintes habilitados de ofício na forma do § 10 do art. 425- C deste Regulamento deverão atender às exigências estabelecidas nos incisos I a III do § 24 deste artigo, até 31 de outubro de 2016.

Art. 12. Este Decreto entra em vigor na data de sua publicação.

Art.13.Ficamrevogadosoart.425-B,§5º,oart.425-M,§14,oart.425- N, § 14, III e IV, o art. 425-N, § 15, e o art. 830-B, § 1º, I, “f”, todos do RICMS, aprovado pelo Decreto Estadual nº 13.640, de1997.

Palácio de Despachos de Lagoa Nova, em Natal/RN, 26 de abril de2016, 195º da Independência e 128º da República.

ROBINSON FARIA

André Horta Melo

ANEXO C – Número de empresas no Rio Grande do Norte por Setor de operação

Informação	2014	Variação 2014-2015	2015	Variação 2015-2016	2016	Representação do total
Total	188,949	12.39%	212,353	10.55%	234,755	100.00%
SERVIÇOS	84,045	13.24%	95,171	11.50%	106,119	45.20%
COMÉRCIO	84,001	11.84%	93,948	9.87%	103,216	43.97%
INDÚSTRIA	11,680	13.93%	13,307	11.54%	14,842	6.32%
AGRONEGÓCIO	5,235	10.72%	5,796	9.47%	6,345	2.70%
FINANCEIRO	2,765	4.70%	2,895	3.39%	2,993	1.27%
SERVIÇOS PÚBLICOS	1,223	1.06%	1,236	0.32%	1,240	0.53%

Fonte: Instituto Brasileiro de Planejamento e Tributação, 2016