

UNIVERSIDADE TECNOLÓGICA FEDERAL DO PARANÁ
PROGRAMA DE PÓS-GRADUAÇÃO EM TECNOLOGIA
ESPECIALIZAÇÃO EM GESTÃO DA TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO E
COMUNICAÇÃO

REJANE CARLA FÜHR BONAMIGO

**RESPOSTA EFICIENTE DO ESTADO À NECESSIDADE DO CONTRIBUINTE
PARANAENSE COM A IMPLEMENTAÇÃO DA SISTEMÁTICA e-AUDIÊNCIA.**

MONOGRAFIA DE ESPECIALIZAÇÃO

CURITIBA

2014

REJANE CARLA FÜHR BONAMIGO

**RESPOSTA EFICIENTE DO ESTADO À NECESSIDADE DO CONTRIBUINTE
PARANAENSE COM A IMPLEMENTAÇÃO DA SISTEMÁTICA e-AUDIÊNCIA**

Monografia apresentada ao Programa de Pós-Graduação como requisito parcial à obtenção de nota do curso de Especialização em Gestão de Tecnologia da Informação e Comunicação realizado pela Universidade Tecnológica Federal do Paraná – UTFPR.

Orientador: Christian Carlos Souza Mendes

CURITIBA

2014

TERMO DE APROVAÇÃO

RESPOSTA EFICIENTE DO ESTADO À NECESSIDADE DO CONTRIBUINTE PARANAENSE COM A IMPLEMENTAÇÃO DA SISTEMÁTICA e-AUDIÊNCIA

Por

REJANE CARLA FÜHR BONAMIGO

Trabalho de Pós-Graduação como requisito parcial à obtenção de nota do curso de Especialização em Gestão de Tecnologia da Informação e Comunicação realizado pela Universidade Tecnológica Federal do Paraná – UTFPR, apresentado a Banca

Examinadora:

Orientador: Christian Carlos Souza Mendes

Professor: Alexandre Jorge Miziara

Professor: Kleber K H Nabas

Curitiba, maio de 2014.

AGRADECIMENTOS

Agradeço em primeiro lugar a Deus que iluminou o meu caminho durante esta caminhada.

A minha família que de forma carinhosa me deram força e coragem, me apoiando nos momentos de dificuldades, e nas inúmeras viagens em que tive que me ausentar.

Aos colegas de curso pela parceria e companheirismo.

Ao meu orientador o professor Christian Carlos Souza Mendes que “pegou o bonde andado” e me ajudou na finalização deste trabalho.

A todos que de uma forma ou outra contribuíram para que eu pudesse alcançar mais esse sonho em minha vida.

“Talvez não tenha conseguido fazer o melhor, mas lutei para que o melhor fosse feito. Não sou o que deveria ser, mas Graças a Deus, não sou o que era antes”. (Marthin Luther King)

SUMÁRIO

1 INTRODUÇÃO.....	8
1.1 TEMA	8
1.2 PROBLEMA.....	8
1.3 OBJETIVOS.....	9
1.3.1 Objetivo Geral	9
1.3.2 Objetivos Específicos.....	9
1.4 JUSTIFICATIVA.....	10
1.5 METODOLOGIA	11
2 GOVERNO ELETRÔNICO.....	14
2.1 Serviços Públicos.....	14
2.2 Governo Eletrônico.....	15
2.3 Guerra Fiscal.....	20
2.4 Sistema Tributário Na Constituição.....	21
2.5 O Contribuinte E As Dificuldades Na Área Tributária.....	29
3 IMPLEMENTAÇÃO DA SISTEMÁTICA E-AUDIÊNCIA	31
4 RESULTADOS.....	36
5 CONCLUSÃO	43
REFERÊNCIAS	45

RESUMO

Este trabalho de conclusão de curso apresenta uma proposta de um projeto denominado de “e-Audiência” que se almeja implementar no site da Receita do Estado do Paraná, buscando com isso que o contribuinte paranaense tenha a possibilidade de resolver algumas possíveis dificuldades e problemas relacionados à área tributária e guerra fiscal. Para a realização do estudo utilizou-se livros, artigos, sites e o Portal Rede Governo Eletrônico Federal. Ao final a pesquisa concluiu que a implementação deste projeto poderá ocasionar uma proporcional melhora no atendimento entre governo e contribuinte, ou melhor, entre governo e empresário, que de forma mais democrática o governo melhora a sua prestação de serviço.

Palavras-chave: Contribuinte. Guerra Fiscal. Governo Eletrônico.

1 INTRODUÇÃO

1.1 TEMA

O tema deste estudo é: A Sistemática e-Audiência.

A ideia de governo eletrônico, embora associada ao uso de tecnologia de informação no setor público, ultrapassa essa dimensão. Em alguns casos, está vinculada à modernização da administração pública por meio do uso de tecnologias de informação e comunicação (TICs) e na melhoria da eficiência dos processos operacionais e administrativos dos governos. No presente estudo está relacionada a implantação de um canal direto de comunicação para o contribuinte sanar suas dúvidas e dificuldades na área tributária.

Acredita-se que a implementação efetiva de um programa de governo eletrônico deve ser entendida como um processo composto de várias etapas que incorporam aspectos políticos, técnicos e organizacionais, desde a fase de concepção até a implantação e avaliação.

Partindo disso, dividiu-se o estudo em seis capítulos principais. No primeiro capítulo o tema, objetivos, problema e justificativa. No segundo capítulo a metodologia do estudo. No terceiro capítulo o histórico e conceitos de governo eletrônico, na sequência deste capítulo destaca-se a guerra fiscal, o sistema tributário na Constituição Federal de 1988 e as dificuldades do contribuinte na área tributária e em relação a guerra fiscal. No quarto capítulo a implementação da sistemática e-audiência. No quinto capítulo apresenta-se os resultados, seguido das considerações finais do estudo.

1.2 PROBLEMA

Atualmente quando um contribuinte paranaense apresenta algum problema ou dificuldade com questões na área tributária, com relação a legislação pertinente a sua atividade ou ainda com a guerra fiscal entre os estados da federação, depois de levantar o problema, geralmente busca apoio em entidades de classe para então procurar marcar uma audiência com o diretor da CRE - Coordenação da Receita do

Estado do Paraná ou ainda com a Secretário da Fazenda, isso gera desgaste físico, financeiro e principalmente demora por uma resposta por parte do Estado. Até que se tenha uma resposta efetiva decorreu-se muito tempo e os efeitos negativos financeiros já se acumulam.

A implantação do projeto denominado de e-Audiência no site da Receita do Estado poderá ajudar o contribuinte a além de sanar suas dúvidas e dificuldade com questões na área tributária, principalmente com relação a legislação pertinente a sua atividade ou ainda com a guerra fiscal entre os estados da federação, poderá ainda, indicar a dificuldade que vem sendo auferida ao seu setor e propor com isso, alterações na legislação, ou na forma do tratamento tributário.

Assim, identifica-se a ausência de um canal direto de comunicação para o contribuinte resolver dificuldades relacionadas à área tributária e a guerra fiscal. A vista disso a problemática deste estudo é a criação de uma sistemática denominada e-Audiência para ajudar na resolução dos problemas da classe empresarial paranaense.

1.3 OBJETIVOS

1.3.1 Objetivo Geral

Apresentar a proposta do projeto denominado de “e-Audiência” que se pretende implementar no site da Receita do Estado do Paraná,

1.3.2 Objetivos Específicos

Discorrer sobre a forma atual com que o contribuinte paranaense resolve seus problemas e dificuldades em relação à área tributária e guerra fiscal;

Apresentar dados sobre a Guerra Fiscal entre os estados da federação e; identificar a viabilidade de implementação de um projeto denominado de e-Audiência no site da Receita do Estado.

1.4 JUSTIFICATIVA

A proposta de implementação do projeto denominado de “e-Audiência” no site do Estado do Paraná, pode se tornar até uma complementação ao SAC – Serviço de Atendimento ao Consumidor, já existente. Ou seja, mesmo depois de sanadas as dúvidas com relação à legislação vigente, o problema do contribuinte ainda persiste, pois a solução para viabilização do seu negócio, seria uma alteração na legislação, ou uma representação junto ao CONFAZ- Conselho Nacional de Política Fazendária. Sendo assim, a proposta de atuação é um canal direto de comunicação do empresário paranaense com o fisco, tornando a ação do Estado muito mais eficiente e em tempo hábil, consolidando assim o Governo do Estado do Paraná parceiro do empresário paranaense. Isso vem colaborar ao que já está funcionando muito bem que é chamado governo eletrônico que tem como principal objetivo também diminuir as distâncias entre os poderes Executivo ou Legislativo e os governados. Isso permite criar uma esfera de diálogo entre as duas partes sem haver a necessidade de deslocamento de alguma delas. Nesse sentido, Lemos (2004) defende que o governo eletrônico objetiva regenerar o espaço público, otimizar os serviços prestados à população e estimular a interação e discussão dos problemas locais.

A política de Governo Eletrônico (e-GOV) segue um conjunto de diretrizes que atuam junto ao cidadão, na melhoria da gestão interna e na integração com parceiros e fornecedores. As iniciativas de governo eletrônico desenvolvidas pelo Governo Federal, nas mais diversas áreas, contribuem para transformar as relações do Governo com os cidadãos, empresas e também entre os órgãos do próprio governo, de forma a aprimorar a qualidade dos serviços prestados e fortalecer a participação cidadã por meio do acesso à informação para subsidiar a discussão e implementação de políticas públicas (BRASIL, 2013).

As atividades do governo eletrônico partem da automatização de processos pré-existentes no papel e em escritórios, principalmente dos escritórios de projetos, o que vem a convergir com a implementação do e-audiência, pois, tais procedimentos sempre existiram na forma física. Com a implementação, passariam a surgir novas maneiras de discutir estratégias, também no auxílio à tomada de decisões, de escutar as necessidades das comunidades e de organizar e divulgar informações e projetos de interesse público. O objetivo é simplificar e fortalecer as

relações dos entes dos governos, entre seus diversos escritórios e entre o governo e contribuinte, governo e cidadão tornando-os mais eficientes, aumentando a transparência e a responsabilidade na administração de recursos.

O grande desafio para a disseminação do uso das ferramentas da internet no ambiente governamental vem de encontro com o estabelecimento de metas para o papel do Estado neste campo. Todos os ambientes do governo estão amplamente comprometidos com a aplicação e uso de novas tecnologias da informação, dentro de seus ambientes e entendendo o acesso a tais inovações para um número maior da população.

De acordo com Afonso e Fernandes (2001), o e-governo envolve basicamente três tipos de transações: G2G, quando se trata de uma relação intra ou intergovernos; G2B, caracterizado por transações entre governos e fornecedores; e G2C, envolvendo relações entre governos e cidadãos. Estas transações ocorrem não apenas por meio da Internet, mas também por meio de telefonia móvel, televisão digital, *call centers* e outros tipos de aplicações ligadas aos computadores pessoais.

Chahin et al (2004) apontam uma dimensão mais democrática na relação governo/cidadão ao se falar de melhor prestação de serviço, à medida que o Estado melhora a prestação de serviços e o estende a todos os cidadãos, por meio de atos transparentes. Pode-se, além disso, utilizar os recursos de tecnologia de informação e comunicação (TIC) como plataforma para o exercício da prática democrática.

Tendo em mente o acima exposto, justifica-se que através da implementação deste projeto, a tendência é a melhora no relacionamento entre governo e contribuinte, ou melhor, entre governo e empresário, que de forma mais democrática o governo melhora a sua prestação de serviço.

1.5 METODOLOGIA

A seleção de um método científico apropriado é fundamental para o sucesso de qualquer pesquisa (BARNES, apud GIL, 2006). Este trabalho foi realizado por meio do método bibliográfico baseado na pesquisa qualitativa.

O estudo foi desenvolvido através da análise e interpretação de dados obtidos em pesquisa do tipo bibliográfica. Segundo Marconi & Lakatos (2009, p. 57-58), a pesquisa bibliográfica tem como finalidade "colocar o pesquisador em contato direto com tudo o que foi escrito [...] sobre determinado assunto".

O levantamento bibliográfico foi feito em bases de dados disponíveis via internet dissertações, teses, livros, enciclopédias, revistas. A pesquisa bibliográfica tem por objetivo conhecer as diferentes contribuições científicas disponíveis sobre determinado tema. Ela dá suporte a todas as fases de qualquer tipo de pesquisa, uma vez que auxilia na definição do problema, na determinação dos objetivos, na construção de hipóteses, na fundamentação da justificativa da escolha do tema e na elaboração do relatório final.

Para Gil (2006, p.53):

A pesquisa bibliográfica é uma etapa fundamental em todo trabalho científico que influenciará todas as etapas de uma pesquisa, na medida em que der o embasamento teórico em que se baseará o trabalho. Consistem no levantamento, seleção, fichamento e arquivamento de informações relacionadas à pesquisa. É imprescindível, portanto, antes de todo e qualquer trabalho científico fazer uma pesquisa bibliográfica exaustiva sobre o tema em questão, e não começar a coleta de dados e depois fazer a revisão de literatura, como algumas vezes se observa em alguns profissionais.

A pesquisa qualitativa de acordo com Marconi e Lakatos (2009, p.183) é utilizada para "todas as técnicas de classificar com precisão aqueles dados sociais aos quais o pesquisador não deu com antecedência uma ordem". Muitas pesquisas de natureza qualitativa não precisam apoiar-se na informação estatística, pois tem um tipo de objetividade e de validade conceitual, que contribuem decisivamente para o desenvolvimento do pensamento científico.

O presente estudo foi desenvolvido a partir de uma pesquisa denominada qualitativa, onde abrangerá uma forma mais extensa as informações imprescindíveis para a elaboração deste trabalho.

A coleta de dados foi feita conforme a definição de Lakatos & Marconi (2009, p. 34), coleta de dados é a "etapa da pesquisa em que se inicia a aplicação dos instrumentos elaborados e das técnicas selecionadas, a fim de se efetuar a coleta dos dados previstos." Portanto a coleta de dados se dará depois de uma seleção de vários livros e artigos que tratam do tema proposto. A organização dos dados

coletados será através da interpretação gramatical por tratar-se de uma interpretação literal; onde se examinará o alcance das palavras do texto usado para fazer o desenvolvimento.

Também será apresentado além da revisão de literatura a sugestão de implantação de um programa e-Audiência na Receita do Estado do Paraná.

2 GOVERNO ELETRÔNICO

Aborda-se neste tópico alguns estudos que, de algum modo, inspiraram ou contribuíram para a presente pesquisa e permitiram algumas aproximações com o tema em questão.

A revisão de literatura está centrada nos seguintes temas: serviços públicos, governo eletrônico, guerra fiscal, disponibilização de serviços públicos na internet entre outros.

2.1 Serviços Públicos

A universalização dos serviços públicos para o cidadão brasileiro é tema relativamente novo, tanto no meio acadêmico quanto fora dele. A universalização se encaixa na resposta eficiente do Estado à necessidade do contribuinte paranaense coma implementação da sistemática e-audiência, tema deste estudo.

Para Simão (2004, p.20): os serviços públicos, de acordo com sua natureza, podem ser classificados em serviços públicos nos sentidos objetivo ou subjetivo. No primeiro caso, enquadram-se aqueles serviços que são de interesse de toda a coletividade; e no segundo, todos aqueles serviços prestados pela autoridade pública em virtude de lei ou por assunção voluntária.

Já Bagliassi (2002) defende que o governo eletrônico serviço de atendimento ao cidadão (Gesac), embora seja oferecido em um ambiente virtual, e não em um balcão tradicional de uma repartição pública, pode ser considerado serviço público tanto do ponto de vista objetivo quanto do subjetivo. O autor ainda vai além e defende que, em caso de o governo oferecer o serviço de provimento à Internet para o Gesac, esse serviço também pode ter o mesmo enquadramento, apesar do dispositivo infraconstitucional contrário.

Para diversos autores, entre eles Giannini (1993), Simão (2004), Aguillar (1999) a tarefa de definir serviço público não é muito fácil. Simão (2004) afirma que não existe um conceito apriorístico de serviço público. Aguillar (1999) deixa claro que as contribuições doutrinárias para elaboração de um conceito para o serviço público

têm apenas caráter didático e que seria inútil, do ponto de vista jurídico, sua conceituação, pelo menos enquanto perdurar a atual sistemática Constitucional, segundo a qual os serviços públicos são aqueles definidos na Constituição atual, ou aqueles inseridos nela por Emenda Constitucional.

Simão (2004, p.21) explica que:

Além da dificuldade da definição de serviço público estar diretamente relacionada aos serviços expressos na Constituição (e esses podem ser alterados), as definições existentes estão vinculadas a determinadas escolas do pensamento jurídico e que, em consequência, há dupla defasagem: a primeira, relacionada com a mutabilidade e pluralidade dos conceitos; a segunda, com a mutabilidade do próprio conceito, ou seja, muda aquilo que é considerado serviço público ao longo do tempo e mudam os conceitos de serviço público ao longo do tempo.

Aguillar (1999, p.14) propõe “uma reclassificação dos serviços públicos, em sentido *lato sensu*, em três grandes categorias: a) funções públicas; b) serviços públicos em sentido estrito; c) atividades econômicas desempenhadas pelo Estado.”

2.2 Governo Eletrônico

Castells (1999, apud SIMÃO, 2004, p.21) afirma que, para enfrentar os novos desafios advindos da evolução da sociedade industrial, é necessário que o Estado se modernize, e um dos princípios essenciais para essa mudança é dotar a administração pública de agilidade e flexibilidade e contar com a participação da sociedade, o que só será possível com o apoio da tecnologia.

Com início na década de 90, os governos dos países detentores de maior tecnologia têm criado programas com o objetivo de aproveitar o potencial da Internet. Segundo Simão (2004, p.23), “a expansão dos programas de e-gov deu-se a partir de janeiro de 1999, por ocasião do 1º Fórum Global sobre Reinvenção do Governo, em Washington, que contou com a presença de representantes de 45 países.”

Também Simão (2004, p.23) destaca que “o programa e-gov do Canadá foi iniciado em 1988. Devido às condições socioeconômicas e à infra-estrutura de Internet do país, o programa já nasceu com grande chance de sucesso”. O autor também observa que:

(...) o governo dos EUA, em 1999, assumiu o compromisso de disponibilizar na Internet todos os serviços do governo até o final de 2003. A estratégia adotada pelos norte-americanos foi autorizar cada órgão governamental a implementar suas iniciativas que depois convergiriam para o portal Firstgov, que pretende ser o único ponto de acesso aos serviços e informações do governo dos EUA (SIMÃO, 2004, p.24).

O Governo Eletrônico para as políticas públicas no Brasil, sem dúvida é um desafio de proporções gigantescas. Ainda em fase de implantação, seu impacto em diversos campos do Estado e da sociedade já se faz notar, bem como a sua consolidação como projeto político no campo da informação.

Jardim (2005, p.1) considera que:

A integração de tecnologias de informação e comunicação (TIC) entre diversos setores governamentais, disponibilizadas a favor de melhores índices de governança pressupõe a construção e otimização de infraestruturas informacionais do aparelho de Estado.

Efetivamente, este trabalho deve ser observado na qualidade da efetividade da informação para a população de maneira geral. Desta forma, além da grandeza tecnológica, mais comumente visualizada com a inclusão digital, o Governo Eletrônico tem também a tarefa de incentivar e oferecer maneiras de gestão da informação, tornando prática corriqueira para o governo, mesmo para unidades com menor potencial econômico e recursos sociais. Isto significa segundo Jardim (2005, p.1):

(...) produzir e disponibilizar conteúdos que efetivamente signifiquem melhores condições do exercício ao direito à informação, *accountability* e transparência. Trata-se, portanto, de produzir mediações informacionais a partir das quais a sociedade civil tenha o controle de um Estado democrático.

Na análise teórica, constata-se que por ser relativamente um tema novo, existe pouco valor conceitual em torno do governo eletrônico, percebida não só na literatura sobre o tema da Tecnologia da Informação como nos programas governamentais a respeito no Brasil e em outros países.

Segundo Simão (2004, p.24):

Apesar de o e-gov configurar-se como um fenômeno relativamente novo, o tema tem sido largamente debatido. Os estudos sobre e-gov têm sido

realizados por empresas de consultoria, por empresas de tecnologia prestadoras de serviços e fornecedoras de soluções, quanto pela comunidade acadêmica e organismos internacionais, como a ONU.

Constantemente na literatura aparecem conceitos em relação ao Governo Eletrônico, mais especificamente direcionado como estratégia pela qual os gestores governamentais fazem uso das novas tecnologias para oferecer de forma mais ampla à sociedade melhores condições de acesso à informação e serviços públicos, ampliando a qualidade desses serviços e garantindo maiores oportunidades de participação social no processo democrático.

Na perspectiva do *Pacific Council on International Policy* (apud JARDIM, 2005, p.3):

Governo Eletrônico é o uso da tecnologia da informação e da comunicação para promover maior eficiência e maior efetividade governamental, facilitando o acesso aos serviços públicos, permitindo ao grande público o acesso à informação, e tornando o governo mais *accountable* para o cidadão. Porém, o Governo Eletrônico não é um atalho para o desenvolvimento econômico, o salvamento orçamentário ou a eficiência governamental. O Governo Eletrônico não é o Big Bang, um único evento que imediatamente e para sempre altera o universo do governo. O Governo Eletrônico é um processo – chamado evolução – e também um grande esforço que apresenta custos e riscos financeiros e políticos. Esse risco pode ser significativo. Se não forem bem conceituadas e implementadas, as iniciativas de Governo Eletrônico podem desperdiçar recursos, falhar em sua promessa de entrega útil de serviços e, assim, aumentar a frustração com a administração pública por parte do cidadão. Particularmente nos países em desenvolvimento, os recursos são escassos, de modo que o Governo Eletrônico pode ter como alvo áreas com alta chance para sucesso e produzir ganhos. Além disso, o Governo Eletrônico nos países em desenvolvimento pode acomodar certas condições únicas, necessidades e obstáculos.

De acordo com Ruediger (2004), o governo eletrônico é, ultimamente, um experimento em construção, e não pode ser considerado somente como um produto ofertado ao cliente em formato acabado, mas, levando-se em consideração sua natureza eminentemente política, e, conseqüentemente pública, pode ser percebido como um bem público, passível de acesso e desenvolvido por processos também sociais, o que o leva a constantes transformações.

Jardim (2007, p.29) destaca que:

As políticas de governo eletrônico desenvolvidos em diversas partes do mundo(1) requisitam um diversificado conjunto de atividades e decisões que envolvem pessoas dentro e fora das organizações, tecnologias da informação

e comunicação, redefinição de princípios organizacionais para melhoria do processo decisório, padrões adequados de gestão da informação, etc.

Bittencourt Filho (2000) analisou os portais de Governo Eletrônico de 26 estados brasileiros, demonstrando que há um alto grau de ausência de serviços ao cidadão em área como de saúde, educação, segurança, etc. O autor afirma que “ainda são tímidas as iniciativas de prestação de serviços que facilitam a vida do cidadão” (BITTENCOURT FILHO, 2000, p.81). Entre outros aspectos, Jardim (2007, p.29) destaca que “a pesquisa revela que 65% dos portais são exclusivamente informativos, 15% apenas oferecem alguma forma de interação de informações on-line e 20% deles expressam um número significativo de serviços on-line.”

A vista disso entende-se que o Governo Eletrônico pode ampliar a efetividade do governo em vários aspectos entre outros:

- Na arena das políticas públicas será mais fácil para a sociedade ter seus anseios considerados pelos governos;
- Através de atividades realizadas de forma interativa na internet, a sociedade poderá obter melhores serviços das organizações governamentais, agilização nos processos;
- A sociedade contará com serviços mais integrados porque as diferentes organizações serão capazes de se comunicar mais efetivamente entre si;
- A população estará melhor informada porque poderá obter informação atualizada e de fácil entendimento sobre o governo, leis, regulamentos, políticas e serviços.

No Brasil, em várias instâncias da administração pública, os diversos programas de Governo Eletrônico, constituem a maior ação do Estado brasileiro em termos de políticas públicas com relação a informação e tecnologias da informação. O uso de sites governamentais no Brasil é um dos maiores entre os países com programas e-Gov. Conforme o IBOPE (2004, apud JARDIM, 2005) a proporção de brasileiros que usaram sites dos governos federal, estadual ou municipal não teve comparação com nenhum outro país, atingindo quase 39% do total de usuários ativos ou 4,8 milhões de internautas.

Segundo Jardim (2005) O endereço eletrônico mais procurado é o da Receita Federal, para baixar os programas do IRPF e para entregá-los. Por este motivo, a

tendência para abril é de crescimento, já que é o mês tradicional de entrega do Imposto de Renda. Porém, há procura por sites de quase todos os governos estaduais, como os de SP, RJ, RS, PR, MG, BA, SC, além de endereços do STJ [Superior Tribunal de Justiça], da Previdência, Ministérios, Presidência da República, e os mais diversos sites de serviços específicos, tais como: Detran, prefeituras, secretarias, Metrô, Procon, Febem, Poupatempo, Cetesb, entre outros.

Como se nota, as iniciativas de Governo Eletrônico no Brasil oferecem extensas oportunidades no sentido de se otimizar a gestão da informação em benefício de maior eficácia e eficiência do Estado e no uso social da informação governamental.

No site oficial do Estado do Paraná, e-Gov Paraná oferece os seguintes serviços:

- criação do Programa Paraná Digital;
- criação do Portal Educacional contando com vários aplicativos para atender os públicos de educadores, alunos, escola e comunidade.
- ampliação do número de Telecentros Paranavegar;
- implantação do Software Livre;
- criação da Licença Pública Geral (LPG);
- desenvolvimento do Catálogo de Serviços do Portal do Governo;
- gerenciador de conteúdo para portais na internet Xoops Celepar;
- sistemas desenvolvidos pela Celepar;
- criação do Portal de Gestão do Dinheiro Público;
- desenvolvimento de sistemas e sítio do DetranPR;
- sistema de correio eletrônico, catálogo, agenda e gerenciador de fluxo de trabalho - Expresso;
- pacote de programas para computador, com código aberto - Desktop Paraná;
- plataforma de geração e edição de dados geográficos – Geoprocessamento;
- plataforma de desenvolvimento (framework) Pinhão Paraná;

- educação a distância pela Escola de Governo;
- desenvolvimento de cursos referentes a Direito Digital e aplicabilidades da Certificação Digital (ESTADO DO PARANÁ, 2014).

2.3 Guerra Fiscal

A arrecadação consta na estrutura dos Estados entre as suas funções, com o objetivo de atender as diversas demandas e com isso, trouxe uma busca incessante por novos recursos.

Com isso, os estados brasileiros vem disputado entre si a acolhida de novos empreendimentos ou ainda, para empresas já estabelecidas mas que intentem outras unidades da federação, para que não se perca esses contribuintes. Atribuiu-se a essa polêmica o termo “guerra fiscal” que é travada mediante concessão, a revelia da lei, de incentivos financeiro-fiscais relacionados ao ICMS- Imposto sobre Circulação de Mercadorias e Serviços. Que vem prejudicando sobremaneira as já deterioradas condições financeiras dos Estados. Considerando conceitos básicos de finanças públicas, justificaria a concessão dos incentivos fiscais, pois embora a concessão dos incentivos estaduais prejudique o país, desde a ótica de um governo estadual, as condições propostas perante a economia da região são quase sempre satisfeitas.

Guerra fiscal pode ser conceituada como a competição, nem sempre saudável, de municípios entre si e entes federados entre si, cada um a seu modo, oferecendo melhores incentivos para que as empresas se instalem em seus territórios.

Segundo Varsano (1997, p.6):

A guerra fiscal veda as concessões de isenções e outros incentivos relacionados ao ICMS, salvo quando previstas em convênios celebrados em reuniões do Conselho de Política Fazendária, que congrega todos os estados e o Distrito Federal. A lei determina que a aprovação da concessão de um benefício dependa de decisão unânime dos estados representados e prevê penalidades em caso de inobservância de seus dispositivos. Bastaria o cumprimento dessa lei — nem mesmo o reforço contido nos artigos vetados da LC no 87/96 seria necessário — para que as guerras fiscais acabassem.

O tema “guerra fiscal” vem assumindo importância crescente, frente aos benefícios fiscais e financeiros que vêm sendo concedidos de forma generalizada pelos estados às grandes empresas, para que estas se instalem em seus territórios. Estes benefícios têm produzido, acreditam alguns estudiosos, concorrência predatória entre os estados, contribuindo para agravar a crise financeira em que se encontram. O que se tem, de fato, é um confronto entre interesses econômicos dos estados, os quais através de concessão de benefícios, que geralmente são via ICMS, buscam favorecer suas economias internas (VALENTIN, 2007).

Certamente a guerra fiscal gera sérios problemas nacionais, conforme afirma Varsano (1977), mas há diversos benefícios para o Estado. Se assim não fosse, os governadores não continuariam a usá-la como política de desenvolvimento.

2.4 Sistema Tributário Na Constituição

O tributo tem sua origem desde o início dos tempos e, acompanhou a evolução do homem, a criação das primeiras sociedades, o surgimento de líderes regionais ou chefes de guerra e por fim os políticos. Segundo Brasil (2008, p.11) “Estudos indicam ter sido voluntária a primeira manifestação tributária, em forma de presentes ou ofertas destinadas aos líderes ou chefes, por seus serviços ou sua atuação em favor da comunidade.”

No Brasil, o sistema tributário está inserido justamente na norma fundamental do direito positivo, ou seja, na Carta Política, de onde surgem os comandos relativos ao poder tributante e às suas limitações. (MARTINS, 2003, p.43).

Martins (2003) lembra que o Direito Tributário no Brasil principiou a ganhar consistência sistêmica a partir da Emenda Constitucional n. 18/65. E mais adiante ressalta que o sistema tributário brasileiro decorreu do crescimento do País, de sua evolução econômica e dos anseios de fortalecimento da Federação.

Conforme a expressão dos dispositivos legais dos sistemas vigentes, existem as seguintes espécies de tributos no País: impostos, taxas, contribuições de melhoria, empréstimos compulsórios, contribuições sociais, de interesse de categorias profissionais ou econômicas e de intervenção no domínio econômico.

A Constituição promulgada em 1934, a segunda da República, enfatizou a importância do imposto sobre o consumo, competindo aos Estados, portanto, decretar entre outros o imposto sobre as vendas e consignações efetuadas por comerciantes e produtores (AMED; NEGREIROS, 2000, p. 264-265).

Segundo AMED e NEGREIROS (2000, p. 47):

Esse início de prática tributária trazia consigo vícios e defeitos que se perpetuariam por toda a história do Brasil. Por causa da distância que separava Portugal do Brasil, muitos modos de burlar o fisco foram sendo criados. Segundo os autores é unanimidade entre os historiadores a idéia de que a sonegação fiscal sempre esteve presente em todo o Brasil colonial e, que era constante a corrupção por parte do funcionário régio que respondia pela arrecadação. Portanto, a forma como foram escolhidos os tributos a serem cobrados e a maneira como isto seria feito, e por quem, resultaram na institucionalização das fraudes fiscais.

A Constituição de 1988, substituiu o ICM pelo atual ICMS (BRASIL, 2008). Na sua nova configuração, o imposto sobre operações de mercadorias ampliou sua base de incidência, abrangendo, ainda, as operações de transporte interestadual e intermunicipal e de comunicação.

Brienza (2010, p.1) destaca que:

(...) O tributo tem o surgimento com os presentes ou ofertas destinadas à realeza, aos líderes ou chefes de comunidades, dos cidadãos de determinada região. Depois, o tributo assume de fato a sua característica compulsória, onde os povos vencidos, em tempo de guerra, eram forçados a entregar parte ou todos os seus bens aos exércitos vencedores, passando a ser este povo comandado pela coroa vencedora. Na Roma antiga era cobrado o imposto pela importação de mercadorias – *portorium* -, e pelo consumo geral de qualquer bem – *macelum*, que em muito contribuíram para a manutenção do Império Romano.

Com as pessoas passando a viver em sociedades, as contribuições tributárias passaram a ser compulsórias, pois haveria de ter recursos para suprir os investimentos feitos em prol de toda a comunidade. Após essa época, os chefes de Estado passaram a estabelecer uma contribuição pecuniária ser paga pelos seus súditos, sob a forma de tributos.

O texto mais antigo encontrado sobre a cobrança de tributos na Antiguidade é uma placa de 2.350 a.C., em escrita cuneiforme, que descreve as reformas empreendidas pelo rei Urukagina na cidade-estado de Lagash, localizada na antiga Suméria, entre os rios Tigre e Eufrates. O documento relata a cobrança de impostos extorsivos e leis opressivas, a exploração por funcionários corruptos e o confisco de bens para o rei. Também entre os egípcios encontramos um texto, do segundo milênio a.C., que retrata as

dificuldades encontradas por um camponês para pagar ao escriba do faraó os impostos sobre a colheita (BRASIL, 2008, p.11).

A queda do Império Romano marcou o início da Idade Média, período da História que vai do ano 476 a 1453. O grande império foi dividido em vários pedaços de terra, chamados feudos. Perdeu-se completamente a noção de Estado na Europa medieval. Cada feudo possuía um senhor. Eram os chamados senhores feudais, que eram os nobres.

Já na Idade Moderna, compreendido o período de 1453, com a queda de Constantinopla, ao ano de 1789, marcada pela Revolução Francesa, os valores foram se alterando e os pequenos reinos foram se agrupando criando os Estados Nacionais. Por causa do elevado valor das especiarias, cobrados estes pelo monopólio italiano-árabe, veio a necessidade dos demais em procurar novas rotas comerciais, para baratear o custo dos produtos cobiçados; dessa necessidade que passaram a navegar pelo oceano Atlântico (BRIENZA, 2010, P.2)

Na Idade Moderna, que vai do ano 1453 (tomada de Constantinopla pelos turcos otomanos) a 1789 (Revolução Francesa), os feudos foram transformados em reinos. Os pequenos reinos foram crescendo e se unindo, dando origem aos Estados Nacionais (BRASIL, 2008).

O monopólio Árabe-italiano sobre o comércio com o Oriente fazia com que o preço das especiarias permanecesse muito elevado. Para o restante da Europa, era necessário conseguir uma nova rota comercial com o Oriente, que possibilitasse baratear o custo daqueles produtos tão cobiçados. Para isso (BRASIL, 2008, p.13).

A Revolução Francesa constitui o marco inicial da Idade Contemporânea. A Revolução teve como objetivo instaurar a República, sob o lema “Liberdade, Igualdade e Fraternidade”. Surge, em 1789, a Declaração dos Direitos do Homem e do Cidadão, que é um marco na história do ser humano, porque foi o primeiro documento que definiu claramente os direitos fundamentais e inalienáveis da pessoa humana.

Segundo Brasil (2008) o primeiro ônus fiscal suportado pelo Brasil refere-se à indústria extrativa (extração do pau-brasil). A Coroa Portuguesa, desde o início,

considerou o pau-brasil como monopólio real, autorizando sua extração mediante o compromisso de que o extrator erguesse fortificações ao longo da costa, iniciasse a colonização e pagasse a título de tributo, uma quantia pré-estipulada.

O Governo–Geral que durou de 1548 a 1763 os tributos continuavam sendo cobrados pelos “rendeiros”, que possuíam poderes em excesso, inclusive para prender qualquer contribuinte devedor ou com atraso em suas obrigações fiscais.

De acordo com Brasil (2008) e Brienza (2010) somente após a decretação do Ato Adicional de 12 de agosto de 1834 que foram traçados os limites e os fundamentos do Direito Tributário Nacional. A partir de então sucederam-se as disposições que criaram, alteraram e suprimiram tributos, modificando as competências tributárias. Com a evolução das concepções de Estado e a criação de novas cartas constitucionais, os tributos passaram a ser definidos tendo em vista o bem-estar social. Cada vez mais, foram sendo criadas leis para definir a aplicação social dos recursos arrecadados com os tributos.

Com a emancipação política do Brasil pode-se afirmar que sob o aspecto tributário, herdamos uma estrutura precária, altas taxas cobradas e sem grandes retornos para a população. De algum modo, como ressaltam AMED e NEGREIROS (2000, p. 192), pode-se afirmar que “o momento da independência do Brasil, em 1822, apontava para uma desejada separação inclusive por causa dos excessos fiscais que vinham de Portugal.”

Amed e Negreiros (2000) destacam que A Reforma Tributária de 1966, a Constituição de 1967 e a Emenda Constitucional de 1969, atribuíram ao Governo Federal todos os impostos relativos à política econômica e o poder exclusivo de criar novos impostos. Com o advento da reforma tributária modificou-se a estrutura dos tributos em todos os níveis de governo, de forma a contemplar a União com receitas relativamente mais altas, ficando a União com dez impostos, dois para os estados e dois para os municípios. Na re-estruturação observou-se ainda, reservar à União aqueles tributos cuja arrecadação era mais fácil. Soma-se a isto a transferência para o campo de competência da União, do Imposto sobre Exportações, do Imposto Territorial Rural e do Imposto sobre Operações Financeiras, tidos como importantes instrumentos da política econômica.

2.4.1 ICMS

O Imposto sobre Circulação de Mercadorias e Serviços – ICMS, é atribuição de competência dada pela Constituição Federal aos Estados podendo para tanto legislar sobre o tributo, o que lhes permite obter maior grau de autonomia, todavia pode ocasionar distorções econômicas em virtude da característica nacional do tributo.

Pinto (2012, p.16) considera que:

Um dos seus principais problemas reside na estrutura do modelo tributário ICMS/1988, que apresenta dois cenários distintos de repartição de receitas oriundas de operações interestaduais de mercância, quando no Estado destino o destinatário é ou não contribuinte do imposto.

A fim de se analisar o ICMS, cumpre inicialmente que se observe o que dispõe o direito dispositivo, tendo a Constituição Federal como base:

O artigo 155. Compete aos Estados e ao Distrito Federal instituir impostos sobre: [...]

II – operações relativas à circulação de mercadorias e sobre prestações de serviços de transporte interestadual e intermunicipal e de comunicação, ainda que as operações e as prestações se iniciem no exterior; [...]

§ 2º, O imposto previsto no inciso II atenderá ao seguinte: (Redação dada ao caput do parágrafo pela Emenda Constitucional n. 03/93).

- I- Serão não cumulativo, compensando-se o que for devido em cada operação relativa à circulação de mercadorias ou prestação de serviços com o montante cobrado nas anteriores pelo mesmo ou outro Estado ou pelo Distrito Federal.;
- II- a isenção ou não incidência, salvo determinação em contrário da legislação:
 - a) não implicará crédito para compensação com o montante devido nas operações ou prestações seguinte; b) acarretará a anulação do crédito relativo às operações anteriores.

Através da Emenda à Constituição, passou a haver expressa previsão de sua incidência sobre importações, face à pressão política de grandes Estados, como São Paulo. Que segundo Elali (2005, p.68) a norma constitucional, portanto, outorga competência aos Estados e ao Distrito Federal para instituírem imposto que incida sobre operações mercantis, sobre a prestação de serviços de transporte intermunicipal, interestadual e de telecomunicações, e também sobre as importações.

O ICMS está circunscrito ao sistema jurídico nacional, às normas de aplicação em todo o território brasileiro, não estando o legislador estadual dotado do poder de abertamente tratar do tributo, pois encontra limitações formais e materiais em face dos termos do que dispõe a Carta Magna. “A competência portanto, não é irrestrita, porquanto os interesses nacionais são superiores em grau de importância, daí porque há limitações no âmbito de atuação dos poderes subnacionais” (ELALI, 2005, p.68).

Segundo a prescrição constitucional, a incidência do ICMS dar-se-á somente com a ocorrência de um negócio jurídico mercantil, isto é, uma circulação econômica. Explicando, melhor, assevera Carazza (1997, p.33):

Não são todas as operações jurídicas que podem ser tributadas por via de ICMS, mas apenas as relativas à circulação de mercadorias [...]. Para que um ato configure uma operação mercantil, é preciso que: a) seja regido pelo Direito Comercial; b) tenha por finalidade o lucro; c) tenha por objeto uma mercadoria. E quem pode promover a realização de tais operações é o produtor, o industrial ou o comerciante.

O sujeito passivo do ICMS é qualquer pessoa física ou jurídica que realize, com habitualidade e/ou com intuito comercial, suas materialidades, mesmo aquelas iniciadas no exterior.

A base de cálculo representa o aspecto constitucional do modelo de qualquer forma tributária por conter a grandeza da obrigação pecuniária, tendo a virtude de mensurar o objeto da imposição fiscal, como seu elemento nuclear, o verdadeiro cerne da hipótese de incidência tributária.

O ICMS é um dos mais complexos tributos brasileiros. Isso porque, é um imposto de competência dos Estados e do Distrito Federal, tendo uma ressaltada quantidade de normas, muitas vezes conflitantes entre si, um dos tributos

responsáveis pela maior arrecadação no âmbito nacional e ainda objeto de repartição com os Municípios, que detêm 25% de suas receitas.

É também segundo Elali (2005, p.76):

A maior causa das guerras fiscais, sendo o principal objeto de discussões entre os Estados, que passaram a utilizar as expressões “Estados produtores” e “Estados Consumidores” para tratar das entidades que exportam produtos e serviços aos outros, que utilizam-se em seus territórios.

A principal disputa pela receita com o ICMS surge com o método aplicado no Brasil, que atribui ao Estado de origem da operação a receita com o tributo. Os Estados de destino, os autodenominados consumidores, vêm, há anos, lutando pela mudança na sistemática, que beneficia as Unidades mais industrializadas, como em São Paulo por exemplo.

Os principais problemas do ICMS, podem ser resumidos em alguns pontos, segundo a visão de Elali (2005) primeiramente:

(...) o princípio da origem como metodologia da tributação e titularidade do imposto. Com a referida sistemática da destinação da receita do ICMS aos Estados de origem, prejudica-se o desenvolvimento das regiões onde são concluídas as operações e que, via de regra, são as menos evoluídas e que detêm grandes problemas socioeconômicos. Nesse ponto, é de se questionar, inclusive, se a adoção do princípio de origem não viola a Constituição Federal, porquanto não se torna possível executar, com sua implementação, um dos objetivos nacionais que é justamente a redução das desigualdades sociais e regionais.

Em segundo lugar, destaca Elali (2005) está o conflito entre os Estados em torno dos incentivos fiscais, causador do que se rotula de guerra fiscal e que, à luz de análises econômicas, prejudica os próprios Estados que os concedem, desnaturando-se inclusive o próprio perfil do ICMS como tributo de natureza fiscal (arrecadatória). As perdas dos Estados são elevadas, sem falar nos problemas que o tratamento anti-isonômico a um determinado grupo de pessoas gera sob a ótica da economia e dos ideais de um Estado Constitucional de Direito.

A evidente complexidade da legislação e suas constantes alterações, que repercute também no conflito entre Estados e nas divergências entre Estados e a Federação, que se viu obrigada a restringir o campo de atuação das Unidades Federativas.

Elali (2005) também destaca que a metodologia da repartição de receitas com os Municípios, tanto pela fórmula adotada como pela concessão de incentivos fiscais ilegais, ou seja, no âmbito da guerra fiscal. Vê-se que a metodologia aplicada é indubitavelmente equivocada se pensados os objetivos da Federação. Isso porque se transfere 25% das receitas do imposto ao Município no qual foi gerada a renda. Com o referido critério, agravam-se todos os problemas de desigualdades regionais, eis que não se distribui de forma equitativa os valores arrecadados entre os demais Municípios. Zelmo Denari (1993, p.129), a respeito do assunto, delineia três critérios para se proceder às transferências verticais, a saber:

- a) proporcional à arrecadação do tributo na própria unidade;
- b) proporcional à população e à área da unidade;
- c) inversamente proporcional à renda gerada.

O mencionado tributarista, considerando as duas primeiras as mais insatisfatórias, advoga o terceiro critério, para quem “é o único capaz de assegurar de forma adequada a distribuição de recursos entre as unidades destinatárias, por ser inversamente proporcional à renda gerada”.

Surgem, algumas dificuldades para a resolução da questão federativa, e a maior delas, a suposta isonomia entre Estados, pois, como assevera Bastos:

É difícil trata-se isonomicamente entidades tão díspares ao nível da população, extensão territorial, estágio de desenvolvimento socioeconômico, por serem Estados colocados na extrema do máximo desenvolvimento, ou na do menor crescimento. (BASTOS, 1990, p.11).

Desse modo, é imprescindível uma reformulação do direito positivo para que se torne possível a solução dos problemas vistos tanto na Carta Magna, como na legislação infraconstitucional.

Ainda mais complexo é resolver qualquer problema federalista quando se analisam duas vertentes distintas: a primeira, a da constante descentralização, atribuindo cada vez maiores autonomias e competências a todos os entes federativos, causando o que hoje existe no Brasil; a segunda, de uma menor descentralização, atribuindo à União poderes ainda maiores, mas, da mesma forma, obrigações.

Assim, é possível destacar algumas possíveis mudanças sob os fundamentos da Federação como traçada, ao menos formalmente na Constituição Federal.

A Federação brasileira, para atingir os objetivos traçados constitucionalmente, necessita rever as questões postas anteriormente: ou centralizar o ICMS nas mãos da União – por constituir inclusive imposto de caráter nacional, com efeitos econômicos dos mais importantes, podendo servir de instrumento de políticas nacionais e não meramente estaduais e/ou distritais -, ou se mudar a metodologia – de primeiro da origem para princípio do destino, alcançando, a partir daí, uma melhor modelagem para a tributação sobre o consumo, visando especialmente à redução das desigualdades regionais.

Exemplo de que a mudança em face dos referidos princípios é realmente um dos caminhos para a solução dos problemas é o caso das imunidades do ICMS e a obrigação gerada pelos Estados de onde são exportados bens. Tais Unidades da Federação, uma vez de terem algum retorno com referidas atividades, são em verdade prejudicadas. Passam a se obrigar a pagar ao exportador um crédito sobre atividade não exercida em seu território, na maioria das vezes em Estados vizinhos, nos quais foi gerada alguma receita (ELALI, 2005).

2.5 O Contribuinte E As Dificuldades Na Área Tributária

Todo cidadão por toda a sua existência, desde o dia em que nasce até o dia de sua morte, assume o papel de Contribuinte no palco da vida. É um papel importante e necessário para a organização social do país. Amplamente o ser humano demanda cuidados, do início ao fim, da concepção ao enterro, e o Estado acaba por ter o papel mais importante nisto.

Porém, o que se nota é a desigualdade da contribuição tributária. Alguns impostos são progressivos, isto é, paga mais quem pode mais, porém a maioria deles é invariável. Tanto pobres como ricos pagam na com a mesma intensidade, independentemente de renda.

Denota-se que o ICMS – Imposto sobre Circulação de Mercadorias e Serviços é particularmente importante, pois possibilita a cobrança progressiva por necessidade de produto, alterando somente a alíquota aplicada. Por ser o ICMS um imposto cobrado pela circulação da mercadoria, a cada nova circulação gera a

cobrança de nova etapa do imposto, sendo que para que não haja bitributação excluí-se da parcela a se cobrar o valor já cobrado nas etapas anteriores. Contudo em determinados setores tais etapas perdiam-se na disputa do varejo, surgiu então a chamada Substituição tributária, ideia que deu certo por algum tempo, até que virou meio de arrecadação com ênfase na redução dos prazos de cobrança segundo Guarino (2010). Para não aguardar a efetiva circulação da mercadoria, convencionou-se antecipar a arrecadação! E o setor Atacadista foi o infeliz alvo desta medida.

3 IMPLEMENTAÇÃO DA SISTEMÁTICA E-AUDIÊNCIA

No Paraná, a arrecadação fiscal é um encargo da Secretaria do Estado do Paraná – SEFA, órgão da administração direta do Poder Executivo do Paraná, responsável pelo provimento de recursos financeiros bem como a gestão das despesas do Estado para garantir o desenvolvimento socioeconômico da sociedade paranaense, com equilíbrio e justiça fiscal. Para a execução de suas atribuições a SEFA conta em sua equipe com a CRE – Coordenação da Receita do Estado do Paraná.

Entre os objetivos estratégicos da Receita do Estado do Paraná, estão:

- Evitar a evasão das receitas tributárias e combater as fraudes fiscais por meio de fiscalização ágil e efetiva, com ênfase na prevenção;
- Disponibilizar meios seguros e simplificados de controle e arrecadação de tributos;
- Propor uma legislação tributária simples, ordenada e eficiente, zelando pela sua correta aplicação.

Hoje temos no cadastro do Estado do Paraná, um total de 1.136.892 contribuintes, destes 302.769 ativos, dos quais 249.044 são pertencentes ao regime tributário do Simples Nacional e 53.725 optantes pelo regime normal de pagamento.

A Receita do Estado vem se empenhando para modernizar os procedimentos de arrecadação tributária. O esforço da Receita reverteu-se no aprimoramento da fiscalização e da prestação de informações e serviços aos contribuintes.

Uma das mais bem-sucedidas experiências em termos de governo eletrônico incide no SAC – SERVIÇO DE ATENDIMENTO AO CIDADÃO, criado para atendimento aos contribuintes paranaenses para prestar informações sobre os impostos estaduais, instruções sobre navegação no sítio da Fazenda, utilização de softwares e da Receita/PR. O SAC foi criado ano de 2002, porém desde o ano de 2000 estava disponível serviços na WEB, com a implementação do AR INTERNET, mais especificamente em abril de 2000 com 49 serviços - Norma de Procedimento Fiscal NPF – 27/2000. A rotina de inclusão de usuários foi normatizada pela (NPA –

Norma de Procedimento Administrativo nº 02/2000): rotina AINT no mainframe. O acesso à AR. Internet era concedido na agência de rendas com o comparecimento do sócio ou do contabilista, abaixo histórico da implementação do SAC.

Quadro 02: Histórico do serviço AR.Internet no Estado do Paraná.

Ano/período	Histórico
2000	Foi criada uma Central de Atendimento para prestar suporte aos usuários da AR.Internet. Neste período o atendimento era exclusivo aos serviços disponibilizados no Portal da SEFA e AR.internet. Em paralelo havia o atendimento de Plantão Fiscal no telefone 1528, realizado por 5 Delegacias Regionais da Receita.
Julho/2002	<p>O serviço foi unificado e criou-se o SAC, Serviço de Atendimento ao Cidadão, que presta informações sobre impostos estaduais, instruções sobre navegação no Portal da Fazenda, utilização de softwares e AR.internet.</p> <p>São 10 operadores, sendo 5 em cada turno. Horário do SAC: 8 às 20 h de segunda a sexta-feira.</p> <p>Telefone para atendimento: 0300 141 0300.</p> <p>Operadores contratados por meio de licitação.</p> <p>Para assuntos de cunho fiscal o SAC gera ocorrências para as Delegacias Regionais que são respondidas num prazo máximo de 48 horas. Posteriormente o SAC, por amostragem, liga para o contribuinte para verificar se a dúvida foi esclarecida.</p> <p>O serviço era prestado via chat, mas foi desativado em agosto/2003.</p>
Set/2004	Implantação dos telefones 0800 41 15 28 e 3200-5009.
Ago/2005	A Celepar assumiu o serviço do SAC e ampliou-se para 6 operadores por turno.
2006	O nº de operadores subiu para 10 por turno.
Jan/2008	O nº de operadores subiu para 13 por turno.
Mai/2008	O nº de operadores subiu para 19 por turno.

Dez/2008	Implementação da nova base de ocorrências do SAC para todas as Delegacias e CRE.
Fev/2009	Adoção do KT – Base de Conhecimento como base de consulta para os operadores do SAC.
Nov/2009	A Base de Conhecimento é disponibilizada para todos os Auditores Fiscais.
Mar/2010	As ligações passaram a ser gravadas para controle interno e medição de qualidade dos operadores.
Jul/2010	O SAC passa a ter 2 supervisores.
Dez/2010	O SAC passou a atender a Nota Fiscal Eletrônica em regime 24/07. Nos períodos em que o SAC está inativo o solicitante tem a opção de falar com o operador lotado no CAC sobre disponibilidade do sistema da NFE.
Out/2011	Foi disponibilizada a URA – Unidade de Resposta Audível, para atendimento automático de questionamentos sobre acesso ao Receita/PR e Débitos de IPVA do exercício em curso.
Dez/2012	Avaliação da SOC por e-mail
Fev/2013	Nova Tabulação. Permite ao operador visualizar o histórico de ligações anteriores no momento do atendimento, verificando origem, contratante e assunto. Formulação de banco de dados para pesquisas futuras.

Fonte: Estado do Paraná, 2014.

O Serviço de Atendimento ao Cidadão, alterou sobremaneira a relação fisco contribuinte/cidadão, pois agilizou os atendimentos, uma vez que grande parte das dúvidas são sanadas já no contato inicial com os próprios atendentes do SAC, vejamos os dados de chamadas recebidas constantes da base de dados do SAC:

Ano	jan	fev	mar	abr	mai	jun	jul	ago	set	out	nov	dez	
2010	14.873	12.871	18.267	16.524	14.085	14.064	15.405	14.975	16.570	19.077	19.794	19.635	196.140
2011	18.390	21.263	22.625	21.951	23.822	18.163	17.733	18.619	15.759	18.541	16.407	14.497	227.770
2012	19.961	16.396	20.578	15.650	19.802	14.178	16.796	17.273	14.343	19.617	16.859	11.077	202.530
2013	16.699	15.206	15.838	14.772	13.804	13.109	15.166	15.187	14.912	15.694	15.531	10.464	176.382
2014	17.201												17.201
Total	87.124	65.736	77.308	68.897	71.513	59.514	65.100	66.054	61.584	72.929	68.591	55.673	820.023

Fonte: SAC, 2014.

Com o início dos atendimentos aos cidadãos, houve a alteração dos serviços WEB – AR INTERNET, passando a disponibilizar novo serviço através do Receita/PR, abaixo Boletim Informativo RECEITA/PR, amplamente divulgada aos usuários a época da transição.

Segundo Boletim Informativo RECEITA/PR , no dia 22 de setembro de 2010:

A Receita Estadual disponibilizará um novo portal de acesso a serviços restritos, denominado Receita/PR em substituição a AR.internet.

Todos os usuários da AR.internet devem obrigatoriamente efetuar o recadastramento, no período de 22 de setembro a 22 de outubro de 2010, sob pena de terem excluído o seu acesso.

O recadastramento deverá ser feito no momento do login com chave e senha da AR.internet. Somente após ter concluído o recadastramento o usuário passará a utilizar o CPF como chave de acesso, permanecendo a senha atual.

No período do recadastramento os usuários continuarão com acesso aos serviços da Receita/PR, desde que entreguem o Termo de Adesão até o dia 22/10/2010.

Entre outros serviços, a Receita do Estado apresenta no site, opções de consulta a boletins informativos, certidões, inscrições e alterações em cadastro de contribuintes, consultas de IPVA – Imposto sobre Propriedade Automotiva, ITCMD – Imposto sobre Transmissão Causa Mortis e Doações e SISCREDA - Sistema de Controle da Transferência e Utilização de Créditos Acumulados.

Na busca constante da simplificação e maior eficiência nos serviços do Estado é que surgiu a proposta de implementação de um sistema auxiliar ao SAC, denominado “e-Audiência”, que encontrou campo fértil na conscientização por parte do fisco, da necessidade de facilitação na forma do contribuinte paranaense buscar apoio em situações de dificuldades de permanecer no mercado, em razão da

concorrência desleal e predatória, provocada por outros entes da federação com a alteração da legislação a revelia do CONFAZ, com o único intuito manter o contribuinte em seu Estado e em condições de vender o seu produto a preço inferior, conseguindo com isso chegar ao mercado paulista que o maior consumidor nacional, com preços forçadamente inferiores.

Por que auxiliar? Por que vem complementar, como uma etapa seguinte ao SAC – Serviço de Atendimento ao Contribuinte, uma vez que o contribuinte entrou em contato com o SAC, teve a sua dúvida sanada, mas não está satisfeito com o resultado porque a legislação é que não contempla a sua necessidade, ou ainda não está de acordo com o seu setor nas questões econômicas. Nesta oportunidade é que ao invés de ter que fisicamente se dirigir a capital do Estado para tentar uma audiência, ele entra no site do Estado, no ambiente e-Audiência e apresenta a sua demanda.

Infelizmente apesar de não ser o mais indicado para a saúde financeira do Estado, este não pode abrir mão simplesmente da receita auferida com esse empresário, e deixar que ele sozinho lide com as questões tributárias, que envolvem batalhas entre Estados. O governo do Estado do Paraná, sensível ao problema do empresário, busca em conjunto, apresentar soluções que possam torná-lo novamente capaz de concorrer em igualdade com os demais Estados da federação.

O e-Audiência apenas torna mais ágil e eficiente a ação do Estado junto ao empresário paranaense. Transforma em virtual um sistema que antes acontecia de forma física.

4 RESULTADOS

Entre os resultados encontrados neste estudo destaca-se a Pesquisa Sobre o Uso das Tecnologias da Informação e da Comunicação no Brasil - TIC Governo Eletrônico 2010 (CGI. BR, 2010, apud FERREIRA, 2011, p.7) a principal forma de acesso aos serviços públicos é a presencial (60% das pessoas). Porém quando o cidadão utiliza a tecnologia como meio de acesso aos serviços públicos, 35% citaram a Internet como principal forma de obtenção de algum serviço público. Entre as PJ – pessoas jurídicas, inverte o que ocorre entre cidadãos, a Internet predomina como canal de obtenção de serviços públicos: 79% utilizaram ao menos um dos serviços nos últimos 12 meses. O potencial de crescimento efetivo do e-Gov no Brasil é promissor: mais da metade da população (56% dos entrevistados) escolheria a Internet para acessar serviços de governo na próxima vez que tiver necessidade.

O Decreto nº 6.932 de 2009, que trata da simplificação do atendimento público prestado ao cidadão, colabora para que o cidadão seja tratado com menos burocracia pelos órgãos governamentais, na resolução de assuntos burocráticos, ao dispensá-lo da apresentação de um número excessivo de documentos, já que tais dados já se encontram em algum banco de dados do próprio sistema. A ideia central da referida legislação é reduzir ou eliminar procedimentos desnecessários e aprimorar a Administração Pública para agir de forma integrada, sistêmica e eficiente na execução da sua função de servir a população (FERREIRA, 2011). Simão (2004, p.69) destaca que o Programa e-gov foi criado em outubro de 2000 para desenvolver ações com vistas à melhoria da prestação de serviços pela Internet, com menores custos e mais qualidade, além de:

(...) oferecer maior transparência e estímulo ao controle social. Naquela época, o Programa, além de fazer parte do plano diretor de reforma do Estado, que propunha melhoria nos processos internos do governo federal e aperfeiçoamento do relacionamento com os fornecedores, viabilizaria três das sete linhas de ação do PSI.

Os objetivos estabelecidos no plano de metas do e-gov era muito ambiciosos e foram alcançados apenas parcialmente. Entre os principais objetivos, destacavam-se:

- a) ampliação do acesso público à Internet, oferecendo pacotes de serviços públicos básicos por intermédio de pontos eletrônicos de presença;
- b) colocação de todos os serviços públicos do governo federal na internet, até o final de 2002;
- c) implantar a rede multiserviço (br@asil.gov), até o final de 2001, cujo principal ganho seria a unificação das redes do governo federal;
- d) proporcionar acesso à Internet às escolas públicas até 2006;
- e) implantar, até dezembro de 2001, a Rede Nacional de Informação de Saúde (RNIS), conectando 4.300 municípios e 20 mil unidades de saúde à rede do Ministério da Saúde;
- f) implantar o sistema de licitação eletrônica na administração pública federal, até dezembro de 2000, entre outros.

Desde sua criação, o e-gov teve sua estrutura organizacional modificada várias vezes.

Tornar mais democrático e mais abrangente o acesso aos serviços públicos é papel fundamental. É neste sentido que as distâncias físicas são suprimidas e a tecnologia da informação – TI - se assegura como principal ferramenta para possibilitar a prestação de serviços públicos de forma ágil e eficaz à milhões de cidadãos. O oferecimento dos serviços públicos por meios eletrônicos, principalmente a Internet, tem como maior objetivo disponibilizar a maior parte dos serviços senão todos os serviços, a partir de um acesso único, ou seja, o mesmo ponto de entrada. Desta forma, além de digitalizar o serviço; conseguiu-se também agregar valor, reduzir a burocracia e simplificá-lo. Aproximando com isso o que constava como sonho “governo em um só lugar” a realidade. Como se viu no início o governo vem trabalhando nesse sentido desde 2000 quando iniciou seu processo de informatização e estabeleceu as primeiras diretrizes para a implementação de um Programa de Governo Eletrônico.

No âmbito federal, a intensificação do processo inicia-se em 1996 com a realização do Seminário Informação e Informática na Administração Tributária Federal. Nesse evento, foi elaborado o Projeto SRF 21, com as diretrizes para a modernização da SRF, e este serve de base para a contratação de um empréstimo junto ao BID com a finalidade de informatizar os procedimentos de arrecadação. O Projeto SRF visava explorar as possibilidades de fiscalização embutidas nas novas tecnologias e utilizar a internet, com ênfase na relação fisco-contribuinte.

Mora (2005, p.23) destaca que:

No atendimento ao contribuinte, a SRF ofereceu pioneiramente uma série de serviços e informações através da internet. Essa iniciativa ajudou a receita a tornar-se mais eficiente. A SRF dispõe de somente 600 unidades para prestação de serviços a mais de 13 milhões de contribuintes, e a internet revelou-se um importante canal para evitar a sobrecarga dessas unidades.

A declaração de imposto de renda, teve o seu maior êxito com o preenchimento da declaração do imposto de renda através da internet. A declaração pode ser entregue também em disquete ou através do formulário tradicional. Esse programa segundo Mora (2005, p.23) "(...) foi lançado em 1997 e, em 2002, mais de 92% das declarações foram entregues para o governo federal pela internet ou em disquetes". O pagamento dos tributos é muito simples. Os programas para o preenchimento da declaração podem ser baixados diretamente do site da SRF. Há, fundamentalmente, duas formas de preenchimento. No primeiro os contribuintes com rendas baixas e com pequeno patrimônio preenchem um formulário simplificado online. No segundo caso, o contribuinte preenche ele mesmo do próprio computador o formulário referente à sua declaração e depois a envia pela internet. Todo o procedimento é feito online. Nesse sentido Mora (2005, p.25) destaca que:

O serviço de entrega de declarações pela internet foi possível pelo investimento em tecnologia, que assegurou as condições necessárias para o sucesso do projeto a um baixo custo por declaração enviada. Entre os pré-requisitos necessários para se atingir a entrega de mais de 13 milhões de declarações via internet estão a alta taxa de conectividade, a compressão da informação, a criptografia dos dados, a certificação dos servidores e a implementação de mecanismos de segurança.

Outra variedade de serviços é também proporcionada via internet. Por exemplo, o contribuinte (seja pessoa física ou jurídica) pode imprimir a certidão negativa acerca da sua situação perante a receita, além de certificação online da

certidão negativa emitida pela internet. Outro importante passo consiste na consulta online ao lote de restituição do Imposto de Renda da Pessoa Física.

Os serviços via internet aumentaram o grau de eficiência da SRF. O requerimento legal de entrega de declarações tributárias por pessoas jurídicas por meios magnéticos facilitou o processo de fiscalização e liberou parte do efetivo para exercer outras funções. O recadastramento das pessoas físicas e jurídicas em meados da década de 1990 permitiu o uso do cadastro como chave no sistema computadorizado da SRF e eliminou um número representativo de contribuintes fraudulentos ao permitir o cruzamento de informações fiscais e econômicas (MORA, 2005, p.25).

Nesse processo, a criação da Contribuição Provisória sobre Movimentação Financeira (CPMF) foi decisiva. Apesar de alguma controvérsia em decorrência da natureza cumulativa desse tributo, essa contribuição revelou-se um poderoso instrumento de controle fiscal pela possibilidade de cruzar informações sobre movimentação financeira com outras informações fiscais (MORA, 2005).

“De 2000 a 2011, o governo brasileiro manteve o portal Rede Governo. O Rede Governo constituiu um importante meio de acesso aos serviços e informações das três esferas de governo, reconhecido e premiado em diversos eventos”. (FERREIRA, 2011, p.6).

Segundo Ferreira (2011, p.6):

O portal contava com uma listagem de mais de dois mil serviços e um total de aproximadamente quatorze mil referências ou links. Em 2009 foram corrigidos mais de quatro mil vínculos de informações e serviços desse espaço virtual. Com uma média de aproximadamente 29 mil visitantes únicos por mês, esse ambiente possibilitava a realização de vários serviços transacionais, como pagamento de taxas e impostos, emissão de certidões, guias, solicitação de registros, entre muitos outros.

O acesso às informações de serviços do Governo está sendo realizado através do Portal Brasil (www.brasil.gov.br). Dentre os serviços mais procurados estão: concessão de aposentadoria, auxílio-doença e revisão de benefícios da previdência. Esse portal permite também o acesso a consultas como PF ou situação eleitoral, verificação do andamento de processos de aposentadoria e o acesso a dados sobre licitações.

Atualmente os serviços e informações governamentais disponíveis na internet podem ser acessados por um portal, a Rede Governo, e aumentaram significativamente a partir de 2002 que segundo Mora (2005, p.25):

(...) em parte resposta ao caráter sistêmico conferido ao governo eletrônico pela Proposta de Política de Governo Eletrônico para o Poder Executivo Federal. Assim, em 2002, o governo brasileiro ofereceu mais de 1.700 serviços na internet (contra 400 em 2000) e 22 mil links para serviços e informações. Os acessos às páginas governamentais cresceram entre 2000 e 2002 de 4 milhões em 2000 para 40 milhões em 2002. Esse resultado é particularmente bom quando se considera a restrição orçamentária a que o setor público estava submetido no Brasil e que despesas com TI são classificadas como despesas de capital (uma rubrica sob rígido controle).

Entre os serviços e informações disponíveis na internet, pode-se mencionar como exemplos bem-sucedidos a consulta à Constituição Federal e à legislação no site do Senado, o acesso a variáveis econômicas e indicadores nos sites da Secretaria do Tesouro Nacional (STN), do Bacen, do Ipeadata e do IBGE e programas como o Brasil Direto, patrocinado pela STN.

Porém, os serviços e informações prestados via internet são acessados somente por uma parcela relativamente pequena da população, enquanto não se debela o problema da exclusão digital. Os benefícios do governo eletrônico, no entanto, atingem toda a população, pois as novas tecnologias asseguraram maior grau de eficiência do Estado na realização de suas tarefas.

No novo paradigma gerado pela sociedade da informação, a universalização dos serviços de informação e comunicação é condição fundamental, ainda que não exclusiva, para a inserção dos indivíduos como cidadãos, para se construir uma sociedade da informação para todos. É urgente trabalhar no sentido da busca de soluções efetivas para que as pessoas dos diferentes segmentos sociais e regiões tenham amplo acesso à Internet, evitando assim que se crie uma classe de “info-excluídos.

Para que se tenha universalização de fato, há de se procurar soluções para inclusão das populações com baixo poder aquisitivo nas redes digitais. A universalização de serviços da Internet inclui, ainda, atividades de promoção de novas soluções de acesso à Internet para atendimento de pessoas com necessidades especiais ou de usuários em trânsito.

Diniz et al (2009) destacam que a implementação efetiva de um programa de governo eletrônico deve ser entendida como um processo composto de várias etapas que incorporam aspectos políticos, técnicos e organizacionais, desde a fase de concepção até a implantação e avaliação.

Essas etapas, apesar de específicas para programas de e-gov, seguem, em linhas gerais, as etapas descritas do ciclo das políticas públicas (*policy cycle*), tal como Frey (2000) e Peters (1996) apontam. Esses autores estabeleceram uma série de passos para a formulação, implementação e avaliação de políticas públicas, variando ligeiramente no número de etapas e no enfoque dado a cada uma. Essas etapas não ocorrem necessariamente de forma linear, e têm como objetivo fornecer quadros de referência que auxiliem a análise. As etapas do processo de implementação de políticas públicas voltadas para governo eletrônico, baseadas no modelo de referência proposto neste artigo, foram divididas conforme está no quadro 1.

Quadro 1: Etapas do processo de programas de e-gov e de políticas públicas

Etapas propostas por Peters (1996) — ciclo de políticas públicas	Etapas propostas por Frey (2000) — ciclo de políticas públicas	Etapas propostas pelos autores para programas de e-governo
<ul style="list-style-type: none"> • Definição do problema • <i>Agenda setting</i> 	<ul style="list-style-type: none"> • Percepção e definição de problemas • <i>Agenda setting</i> 	<ul style="list-style-type: none"> • elaboração de políticas públicas de e-gov
<ul style="list-style-type: none"> • Formulação • Legitimação • Conexão a recursos 	<ul style="list-style-type: none"> • Elaboração de programas e decisão 	<ul style="list-style-type: none"> • Concepção de projetos de e-gov
<ul style="list-style-type: none"> • Implementação 	<ul style="list-style-type: none"> • Implementação de políticas 	<ul style="list-style-type: none"> • Implantação de projetos de e-gov
<ul style="list-style-type: none"> • Avaliação 	<ul style="list-style-type: none"> • Avaliação de políticas e correção 	<ul style="list-style-type: none"> • Avaliação e controle
		<ul style="list-style-type: none"> • Operação e manutenção de programas de e-gov

Fonte: Diniz et al, 2010.

A etapa de elaboração de políticas públicas de e-gov consiste na elaboração das principais diretrizes e direcionamentos de governo eletrônico que subsidiarão as políticas públicas. Essas políticas públicas são preferencialmente comunicadas aos ambientes interno e externo por meio de instrumentos formais de comunicação, disponíveis na administração pública. Um exemplo dessa fase é a “Proposta de política de governo eletrônico para o Poder Executivo Federal” (Brasil, 2000). Entre as etapas que compõem o modelo teórico proposto, essa possui destacada importância, e é segundo Diniz (2009, p.29) “representada pelo conjunto de atividades realizadas por atores políticos da alta cúpula dos governos, cujo objetivo é alinhar os interesses entre as áreas-meio e as áreas-fim da administração pública.”

Para que tais políticas sejam bem-sucedidas, Checchi e colaboradores (2003) propõem que seja enfocada a capacidade de construção e retenção do conhecimento dentro do próprio país, em contrapartida ao simples consumo de fontes externas. Tendem a ser mais efetivas políticas de TIC mais flexíveis, capazes de acomodar mudanças ambientais e tecnológicas, assim como políticas integradas com outros setores, tais como educação e infraestrutura, como mostram os exemplos de países como Irlanda, Singapura, Coreia, Costa Rica e Taiwan (CHECCHI et al., 2003).

5 CONCLUSÃO

Este estudo analisou o acesso eletrônico e integrado às informações paranaenses pelo cidadão, seja ele uma figura jurídica (empresa) seja pessoa física, e teve por finalidade demonstrar que a potencial eficiência da tecnologia utilizada para esse novo tipo de acesso implica uma modificação no relacionamento entre o governo e o cidadão, bem como novas formas de prestação de serviços. Não teve a pretensão de apresentar um modelo de acesso eletrônico, somente apresentou a necessidade de se implantar um acesso a mais no portal eletrônico já existente onde o contribuinte ou mesmo o cidadão possa resolver possíveis problemas relacionados a área tributária ou ainda mais especificamente sobre a guerra fiscal.

Os governos nas mais diversas esferas dos serviços públicos, disponibilizam os seus serviços prestados pela Internet, mas nem sempre oferecidos de forma integrada, o que obriga o usuário a efetuar-lo por partes, em etapas; muitas vezes até mesmo, a partir de mais de um local físico, mais de um sítio ou portal. Buscando alterar esse cenário, o governo vem efetivando soluções de integração desses serviços. Antes, porém, é necessário identificar e priorizar quais serviços devem ser integrados e as estratégias para garantir o sucesso da iniciativa, para que não hajam gastos sem a contrapartida eficiente.

A Tecnologia da Informação está sendo criada em vários países concomitantemente. Sendo assim, gestores de governo, governo, sociedade e cidadãos precisam caminhar juntos para garantir a perspectiva de que seus benefícios efetivamente alcancem a todos os brasileiros. O advento da TI – Tecnologia da Informação é a estrutura básica de novas formas de organização e de produção em escala mundial, redefinindo a inclusão dos países na sociedade internacional e no sistema econômico mundial, tornando a possível a globalização. O que vem a acarretar, o surgimento de novas demandas dirigidas ao Poder Público no que diz respeito ao seu próprio funcionamento.

Neste novo contexto tecnológico, o Governo tem o dever de impulsionar o acesso de forma universal, acessível a todos e com isso intensificando o uso dos meios eletrônicos de informação gerando assim uma administração eficiente e clara

em todos os níveis. A criação e manutenção de serviços equivalentes, que gera isonomia entre os cidadãos, configura-se entre as iniciativas prioritárias da ação pública.

Entre as dificuldades para a realização deste estudo está na pouca literatura existente sobre o governo eletrônico e também nas poucas informações sobre como criar e implementar um projeto eletrônico.

A contribuição deste estudo está na apresentação de uma sugestão para a implementação da sistemática e-audiência como resposta eficiente do Estado à necessidade do contribuinte paranaense em resolver possíveis problemas na área tributária e guerra fiscal. Para isso apresentou-se além da história do governo eletrônico, conceitos de guerra fiscal e ICMS, e ainda o estudo destacou a universalização de serviços públicos na internet para o exercício da cidadania. O modelo apresentado não tem a pretensão de exprimir a realidade em toda a sua complexidade, mas capturar os aspectos principais que devem ser analisados e compreendidos quando da evolução de um programa de e-gov.

REFERÊNCIAS

- AFONSO, José Roberto R; FERNANDES, Andréa G. **E-Governo no Brasil: experiências e perspectivas**. Revista do BNDES. Rio de Janeiro: 2001. Disponível em <<http://www.bndes.gov.br/conhecimento/revista/rev1502.pdf>>. Acessado em 06/12/2013.
- AFONSO, José Roberto Rodrigues. **DESCENTRALIZAÇÃO FISCAL: REVENDO IDÉIAS**. in Ensaios FEE Porto Alegre, 1994.
- AFONSO, José Roberto Rodrigues; RAMUNDO, Júlio César; ARAUJO, Erika Amorin. **BREVES NOTAS SOBRE O FEDERALISMO (2002)**. Disponível em: http://www.bndes.gov.br/SiteBNDES/export/sites/default/bndes_pt/Galerias/Arquivos/bf_bancos/e0000168.pdf. Acesso em: 02 de julho de 2013.
- AGUILLAR, Fernando Herren. **Controle Social de Serviços Públicos**. São Paulo: Max Limonad, 1999.
- ALMEIDA, Maria Hermínia Tavares de. **Recentralizando a Federação?** in Rev. Sociol. Polít., Curitiba, 24, p. 29-40, jun. 2005.
- AMED, Fernando José; CAMPO NEGREIROS, Plínio José Labriola. **História dos Tributos no Brasil**. São Paulo: Câmara Brasileira do Livro, 2000.
- BASTOS, Celso Ribeiro. **Curso de Direito Constitucional**. 13 ed. São Paulo: Saraiva, 1990.
- BONAVIDES, Paulo. **Teoria do Estado**. São Paulo: Malheiros, 2003.
- BRASIL, Ministério do Planejamento. **Governo Eletrônico**. 2013. Disponível em: <http://www.planejamento.gov.br/ministerio.asp?index=7&ler=s897>. Acesso em: 10 de dezembro de 2013.
- BRASIL. Ministério da Fazenda. **Escola de Administração Fazendária**. Programa Nacional de Educação Fiscal – PNEF. Função social dos tributos / Programa Nacional de Educação Fiscal.3. ed. rev. e atual. Brasília: ESAF, 2008.58 p. : il. ; 27 cm. (Serie Educação Fiscal. Caderno 3
- BRASIL. **Proposta de política de governo eletrônico para o Poder Executivo federal**. Grupo de trabalho “novas formas eletrônicas de interação”. Brasília: Ministério do Planejamento, Orçamento e Gestão, 2000.
- BRIENZA, Gabriel. **Panorama histórico dos tributos (2010)**. Disponível em: http://www.jurisway.org.br/monografias/monografia.asp?id_dh=5088 acesso em: 13 de maio de 2013.
- CARRAZA, Roque Antonio. **Curso de Direito Constitucional Tributário**. 9 ed. São Paulo: Malheiros, 1997.
- CARVALHO, Paulo de Barros. **Curso de Direito Tributário**. 12 ed. São Paulo: Saraiva, 1999.

CASTELLS, Manuel. **A sociedade em rede**. 4 ed. São Paulo: Paz e Terra, 1999.

CHAHIN, Ali; CUNHA, Maria Alexandra, et al. **E-gov.br: A próxima revolução brasileira**. São Paulo: Prentice Hall, 2004.

CONTI, José Mauricio. **Federalismo fiscal e fundos de participação**. São Paulo: Juarez de Oliveira, 2001.

COSTA, Alcides Jorge. **ICM na Constituição e na Lei Complementar**. São Paulo: Resenha Tributária, 1979.

DAMASIO DE JESUS. **Direito Constitucional**. (2012). Disponível em: <http://portal.damasio.com.br/Arquivos/Material/734%20-%20D.%20Constitucional%20-%20Resumo%20da%20Aula%205.pdf>. Acesso em: 28 de junho de 2013.

DENARI, Z. **Tributação e desenvolvimento econômico**. São Paulo: Atlas, 1993.

DINIZ, Eduardo Henrique; BARBOSA, Alexandre Fernandes.; JUNQUEIRA, Alvaro Ribeiro Botelho; PRADO, Otavio. **O governo eletrônico no Brasil: perspectiva histórica a partir de um modelo estruturado de análise**. in RAP — RIO DE JANEIRO 43(1):23-48, JAN./FEV. 2009.

DÓRIA, Antonio Roberto Sampaio. **Discriminação de rendas tributárias**. São Paulo: José Brushatskyu, 1972.

ELALI, André. **O Federalismo Fiscal Brasileiro e o Sistema Tributário Nacional**. São Paulo: MP Editora, 2005.

FERREIRA, Lilia Soares Ramos. **O cidadão e o acesso aos serviços públicos**. IV Congresso Consad de Gestão Pública. 2011. Disponível em: http://www.sgc.goias.gov.br/upload/arquivos/2011-06/painel_42-148_149_150.pdf, acesso em 10 de fevereiro de 2014.

GIANNINI, Massimo Severo. **Direito Administrativo**. 3 ed. Milão 1993.
GIL, A.C. **Como elaborar projetos de pesquisa**. 3. Ed. São Paulo: Atlas S.A, 2006.

GUARINO, José Carlos. **Guerra Fiscal? Então vamos a Guerra**. 2010. Disponível em: <http://www.revistamercadoautomotivo.com.br/Guerra-fiscal/28/r/>. Acesso em 06 de fevereiro de 2014.

JARDIM, José Maria. **A construção do e-gov no Brasil: configurações político-informacionais**. 2005. Disponível em: <http://www.egov.ufsc.br/portal/sites/default/files/anexos/30772-32926-1-PB.pdf>, acesso em: 03 de janeiro de 2014.

JARDIM, José Maria. **Governo Eletrônico No Brasil: O Portal Rede Governo**. in Arquivística.net – www.arquivistica.net, Rio de janeiro, v.3, n.1, p. 28-37, jan./jun.2007 .

KELSEN, Hans. **Teoria Geral do Direito e do Estado**. trad. Luis Carlos Borges, Ed. Martins Fontes, 2000, p. 453, título original: "General Theory of Law and State".

LEMOS, André (coord.) **Cidade, tecnologias e interfaces**. Análise de interfaces de portais governamentais brasileiros. Uma proposta metodológica. Revista Fronteiras. Estudos Midiáticos. Vol. VI no.2 p.117-136. São Leopoldo, 2004.

LOVATO, Luiz Gustavo. **FEDERALISMO E FERALISMO FISCAL: CONTROVÉRSIAS SOBRE O SISTEMA BRASILEIRO DE DESENVOLVIMENTO REGIONAL** (2011). Disponível em: <http://www.lovatoeport.com.br/Artigos/FEDERALISMO%20E%20FEDERALISMO%20FISCAL.pdf>. Acesso em: 23 de maio de 2013.

MARCONI, M.A., LAKATOS, E.M. **Técnicas de pesquisa: planejamento e execução de pesquisas, amostragens e técnicas de pesquisa, elaboração, análise e interpretação de dados**. 4 ed. São Paulo: Atlas, 2009.

MARTINS, Ivo Gandra da Silva. **Curso de direito tributário**. 7e d. São Paulo: Saraiva, 2003.

METRAN, Cilene Maria Elias. **FEDERALISMO: DISCRIMINAÇÃO DE RENDAS TRIBUTÁRIAS**. Artigo apresentado ao Instituto Serzedello Correa – ISC/TCU, como requisito parcial à obtenção do grau de especialista em Orçamento Público. Brasília: 2010. Disponível em; <http://portal2.tcu.gov.br/portal/pls/portal/docs/2057502.PDF>. Acesso em: 10 de junho de 2013.

MORA, Mônica. **GOVERNO ELETRÔNICO E ASPECTOS FISCAIS: A EXPERIÊNCIA BRASILEIRA**. Rio de Janeiro: 2005. Disponível em: <http://www.redecontrole.gov.br/portal/pls/portal/docs/2063226.PDF>, acesso em: 16 de janeiro de 2014.

NOGUEIRA, Rui Barbosa. **Curso de Direito Tributário**. 14 ed. São Paulo: Saraiva, 1995.

OLIVEIRA, Luiz Guilherme de. **Federalismo e guerra fiscal**. 1999. in PESQUISA & DEBATE, SP, volume 10, número 2(16), 110-138, 1999 Disponível em: [http://www.pucsp.br/pos/ecopol/downloads/edicoes/\(16\)luis_guilherme.pdf](http://www.pucsp.br/pos/ecopol/downloads/edicoes/(16)luis_guilherme.pdf). Acesso em: 15 de junho de 2013.

PINTO, Paulo Alberto Macedo. **A EVOLUÇÃO DO MODELO TRIBUTAÇÃO ICMS, FATOR DE ESTÍMULO A GUERRA FISCAL: Uma Abordagem Descritiva e Empírica**. Dissertação apresentada à Universidade Federal de Alagoas como requisito parcial para obtenção do título de Mestre em Economia Aplicada, no CMEA-Curso de Mestrado em Economia Aplicada. Maceió, 2012.

RUEDIGER, Marco Aurélio. **Governo Eletrônico ou Governança Eletrônica: conceitos alternativos no uso das tecnologias de informação para o provimento de acesso cívico aos mecanismos de governo e da reforma do Estado**. Disponível em:< [portal.cnti.ve/cnti_docmgr/ sharedfiles/gobiernoelectronico7.pdf](portal.cnti.ve/cnti_docmgr/sharedfiles/gobiernoelectronico7.pdf)> . Acesso em 3 jan 2014

SIMÃO, João Batista. **Universalização de Serviços Públicos na Internet para o exercício da cidadania**. Brasília: 2004.

SOUZA, Alexis Sales de Paula e. A origem do Federalismo brasileiro. **Jus Navigandi**, Teresina, ano 15, n. 2642, 25 set. 2010. Disponível em: <<http://jus.com.br/revista/texto/17486>>. Acesso em: 23 maio 2013.

TEIXEIRA, Solange Maria. Descentralização e participação social: o novo desenho das políticas sociais. in *Rev. Katál. Florianópolis v. 10 n. 2 p. 154-163 jul./dez. 2007*
VALENTIN, Marilena Simões. A GUERRA FISCAL NO BRASIL: IMPACTOS ECONÔMICOS. 2007. Disponível em: http://www.achegas.net/numero/quatorze/marilena_v_14.htm. Acesso em: 23 de janeiro de 2014.

VARSANO, Ricardo. **A GUERRA FISCAL DO ICMS: QUEM GANHA E QUEM PERDE.** 2009. Disponível em: <http://www.ipea.gov.br/ppp/index.php/PPP/article/viewFile/127/129>