



**Ministério da Fazenda**  
**Secretaria Executiva**  
**Unidade de Coordenação de Programas – UCP**



**GOVERNO ELETRÔNICO E AS  
ADMINISTRAÇÕES TRIBUTÁRIAS ESTADUAIS  
BRASILEIRAS:**

**QUARTO BENCHMARK (2005)**

Antônio Sérgio Seco Ferreira  
[antonio.seco@ieee.org](mailto:antonio.seco@ieee.org)

**Brasília, agosto de 2005**

(PORTUGUÊS)

## E-GOV E AS ADMINISTRAÇÕES TRIBUTÁRIAS ESTADUAIS BRASILEIRAS – QUARTO BENCHMARK (2005)

### RESUMO EXECUTIVO

AO INÍCIO DA IMPLEMENTAÇÃO DO PNAFE (PROGRAMA NACIONAL DE MODERNIZAÇÃO DAS ADMINISTRAÇÕES FISCAIS ESTADUAIS) EM 1997, APENAS 3 DAS 27 ADMINISTRAÇÕES TRIBUTÁRIAS ESTADUAIS (**ATE**) POSSUÍAM SITES WEB, AINDA ASSIM EXIBINDO PÁGINAS ESTÁTICAS. CONSIDERANDO O GRANDE CRESCIMENTO DO USO DA INTERNET NO BRASIL E QUE O PRINCIPAL IMPOSTO ESTADUAL, O ICMS, É PERTINENTE A EMPRESAS (PESSOAS JURÍDICAS) E AO MANEJO POR CONTADORES, FATO QUE AMPLIA A BASE DE CLIENTES POTENCIAIS EM INTERNET, FOI AVALIADO TAMBÉM QUE OS CONCEITOS ASSOCIADOS A INICIATIVAS DE “GOVERNO ELETRÔNICO” PODERIAM ALAVANCAR A IMPLEMENTAÇÃO DOS COMPONENTES DO PROGRAMA. EM 1999 FOI DEFINIDA UMA ESTRATÉGIA PARA QUE AS **ATE** OFEREÇAM SERVIÇOS AOS CONTRIBUINTES PELA INTERNET, RECOMENDANDO A IMPLEMENTAÇÃO DE UM CONJUNTO DE 40 SERVIÇOS IDENTIFICADOS COMO “POTENCIAIS”. A IMPLEMENTAÇÃO PLENA DESTES SERVIÇOS REQUERERIA A REENGENHARIA DE PROCESSOS E SISTEMAS, FAVORECENDO ASSIM O AVANÇO DA MODERNIZAÇÃO.

PARA DAR SEGUIMENTO E INCENTIVAR ESTE PROCESSO, FOI INSTITUÍDA A REALIZAÇÃO DE BENCHMARKS PERIÓDICOS ENTRE AS 27 **ATE**, SENDO O PRIMEIRO REALIZADO EM 2000 E O QUARTO EM 2005. O CRESCIMENTO DA QUANTIDADE E DA SOFISTICAÇÃO DOS SERVIÇOS OFERECIDOS AOS CONTRIBUINTES NESTE PERÍODO É IMPRESSIONANTE, COMO DEMONSTRAM ALGUNS DADOS OBTIDOS: 15 (56%) DAS **ATE** OFERECEM MAIS DE 20 SERVIÇOS DOS 40 DEFINIDOS COMO “POTENCIAIS”; 21,4 É A MÉDIA DE “SERVIÇOS POTENCIAIS” OFERECIDOS POR ESTES SITES; 26 **ATE** (96%) PERMITEM A ENTREGA DE DECLARAÇÕES PELA INTERNET; 9 **ATE** (33%) INTERAGEM ON-LINE COM SISTEMAS INFORMÁTICOS DE OUTRAS INSTITUIÇÕES DO GOVERNO PARA COMPLETAR DETERMINADOS SERVIÇOS. ALÉM DISSO, TODAS AS 27 **ATE** ESTÃO CONECTADAS EM UMA **VPN** QUE POSSIBILITA O INTERCÂMBIO DE INFORMAÇÕES E A COOPERAÇÃO EM AÇÕES DE FISCALIZAÇÃO.

ESTE DOCUMENTO ANALISA A EVOLUÇÃO DESTES SERVIÇOS NAS **ATE**, INCLUINDO TAMBÉM SEU POSICIONAMENTO EM UM CONTEXTO INTERNACIONAL, ALÉM DE RECOMENDAR LINHAS DE AÇÃO PARA CONSOLIDAÇÃO E AMPLIAÇÃO DOS SERVIÇOS OFERECIDOS. ATUALMENTE, COM O PNAFE PRÓXIMO À SUA FINALIZAÇÃO, FICA COMPROVADO O ACERTO DA ESTRATÉGIA ADOTADA E SUA CONTRIBUIÇÃO PARA A MODERNIZAÇÃO DA GESTÃO TRIBUTÁRIA ESTADUAL.

**ESPAÑOL: PRÓXIMA PÁGINA →**

**ENGLISH: NEXT PAGE →**

(ESPAÑOL)

## E-GOV Y LAS ADMINISTRACIONES TRIBUTARIAS ESTATALES BRASILEÑAS – CUARTO BENCHMARK (2005)

### RESUMEN EJECUTIVO

AL INICIO DE LA IMPLEMENTACIÓN DEL PNAFE (PROGRAMA NACIONAL DE MODERNIZACIÓN DE LAS ADMINISTRACIONES FISCALES ESTATALES BRASILEÑAS) EN 1997, SOLAMENTE 3 DE LAS 27 ADMINISTRACIONES TRIBUTARIAS ESTATALES (ATE) POSEÍAN SITES WEB, EXHIBIENDO EN ESE ENTONCES PÁGINAS ESTÁTICAS. CONSIDERANDO EL GRAN CRECIMIENTO DEL USO DE INTERNET EN BRASIL Y QUE EL PRINCIPAL TRIBUTOS ESTATAL, EL ICMS(\*), ES PERTINENTE A EMPRESAS (PERSONAS JURÍDICAS) Y AL MANEJO POR CONTADORES, HECHO QUE AMPLIA LA BASE DE CLIENTES POTENCIALES, FUE EVALUADO ADEMÁS QUE LOS CONCEPTOS ASOCIADOS A INICIATIVAS DE “GOBIERNO ELECTRÓNICO” PODRÍAN APALANCAR LA IMPLEMENTACIÓN DE LOS COMPONENTES DEL PROGRAMA. EN 1999 FUE DEFINIDA UNA ESTRATEGIA PARA QUE LAS ATE OFREZCAN SERVICIOS A LOS CONTRIBUYENTES POR INTERNET, RECOMENDANDO LA IMPLEMENTACIÓN DE UN CONJUNTO DE 40 SERVICIOS IDENTIFICADOS COMO “POTENCIALES”. LA IMPLEMENTACIÓN PLENA DE ESTOS SERVICIOS REQUERIRÍA LA REINGENIERÍA DE PROCESOS Y SISTEMAS, FAVORECIENDO DE ESTE MODO EL AVANCE DE LA MODERNIZACIÓN.

PARA DAR SEGUIMIENTO E INCENTIVAR ESTE PROCESO, FUE ESTABLECIDO LA REALIZACIÓN DE BENCHMARKS PERIÓDICOS ENTRE LAS 27 ATE, REALIZÁNDOSE EL PRIMERO EN 2000 Y EL CUARTO EN 2005. EL CRECIMIENTO EN CANTIDAD Y SOFISTICACIÓN DE LOS SERVICIOS OFERTADOS A LOS CONTRIBUYENTES EN ESTE PERIODO ES IMPRESIONANTE, COMO DEMUESTRAN ALGUNOS NÚMEROS A CONTINUACIÓN: 15 (56%) DE LAS ATE OFRECEN MÁS DE 20 SERVICIOS DE LOS 40 DEFINIDOS COMO “POTENCIALES”; 21,4 ES EL PROMEDIO DE “SERVICIOS POTENCIALES” OFRECIDOS POR ESTOS SITES; 26 ATE (96%) PERMITEN LA ENTREGA DE DECLARACIONES POR INTERNET; 9 ATE (33%) INTERACCIONAN EN LÍNEA CON SISTEMAS INFORMÁTICOS DE OTRAS INSTITUCIONES DEL GOBIERNO PARA COMPLETAR DETERMINADOS SERVICIOS. ADEMÁS, TODAS LAS ATE ESTÁN CONECTADAS EN UNA VPN QUE POSIBILITA EL INTERCAMBIO DE INFORMACIONES Y LA COOPERACIÓN EN ACCIONES DE FISCALIZACIÓN.

ESTE DOCUMENTO ANALISA LA EVOLUCIÓN DE ESTOS SERVICIOS EN LAS ATE, INCLUYENDO SU POSICIONAMIENTO EN EL CONTEXTO INTERNACIONAL, ADEMÁS DE RECOMENDAR LÍNEAS DE ACCIÓN PARA CONSOLIDACIÓN Y AMPLIACIÓN DE LOS SERVICIOS OFERTADOS. ACTUALMENTE, CERCA DE LA FINALIZACIÓN DEL PNAFE, SE COMPRUEBA EL ÉXITO DE LA ESTRATEGIA ADOPTADA Y SU CONTRIBUCIÓN PARA LA MODERNIZACIÓN DE LA GESTIÓN TRIBUTARIA ESTATAL.

(\*) TRIBUTOS CON CARACTERÍSTICAS DE IMPUESTO SOBRE EL VALOR AGREGADO (IVA).

(ENGLISH)

## E-GOV AND THE BRAZILIAN'S STATES TAX ADMINISTRATIONS – FOURTH BENCHMARK (2005)

### EXECUTIVE SUMMARY

IN THE BEGINNING OF THE PNAFE (BRAZILIAN'S STATES FISCAL ADMINISTRATIONS NATIONAL MODERNIZATION PROGRAM) IMPLEMENTATION IN 1997, ONLY 3 OUT OF THE 27 STATES TAX ADMINISTRATIONS (STA) HAD WEB SITES, WITH STATIC PAGES ONLY. CONSIDERING THE HUGE INTERNET USERS GROWTH IN BRAZIL, THE CHARACTERISTICS OF THE MAIN STATES TAX, THE ICMS(\*), THAT IS RELATED TO BUSINESSES (LEGAL PERSONS) AND THE MANAGEMENT OF IT BY ACCOUNTANTS, THEREFORE IMPROVING THE POTENTIAL USERS BASE THROUGH INTERNET, IT WAS CONSIDERED THAT THE APPLICATION OF THE “ELECTRONIC GOVERNMENT” CONCEPTS COULD LEVER UP THE PROGRAM'S COMPONENTS IMPLEMENTATION. IN 1999 IT WAS DEFINED A STRATEGY FOR THE PROVISION OF SERVICES TO THE TAXPAYERS THROUGH INTERNET, RECOMMENDING THE IMPLEMENTATION OF A PRE-DEFINED SET OF 40 SERVICES IDENTIFIED AS “POTENTIALS”. THE FULL IMPLEMENTATION OF THOSE SERVICES DEFINITELY WOULD REQUIRE THE REENGINEERING OF PROCESSES AND SYSTEMS, WHICH WOULD ALSO SUPPORT THE MODERNIZATION GOALS.

TO FOLLOW UP AND TO ENCOURAGE THIS PROCESS, IT WAS ESTABLISHED THE EXECUTION OF PERIODICAL BENCHMARKS AMONG THE 27 STA, THE FIRST ONE WAS REALIZED IN THE YEAR 2000 AND THE FOURTH ONE IN 2005. THE QUANTITY AND SOFISTICATION GROWTH OF THE AVAILABLE SERVICES TO THE TAX PAYERS IN THIS PERIOD IS REMARKABLE, AS IT SHOWS THROUGH SOME COLLECTED DATA: 15 (56%) OF THE STA PROVIDE MORE THAN 20 SERVICES OUT OF THE 40 DEFINED AS “POTENTIALS”; 21.4 IS THE AVERAGE OF THE “POTENTIAL SERVICES” PROVIDED BY THOSE SITES; 26 STA (94%) ALLOW ELECTRONIC TAX FILE THROUGH INTERNET; 9 STA (33%) INTERACT ON LINE WITH OTHER GOVERNMENT INSTITUTIONS COMPUTER-BASED INFORMATION SYSTEMS TO FULFILL CERTAIN SERVICES. BESIDES, ALL STA ARE CONNECTED THROUGH A VPN, INTERCHANGING INFORMATION AND COOPERATING IN FISCAL AUDITING ACTIONS.

THIS DOCUMENT ANALIZES THE EVOLUTION OF THOSE SERVICES IN THE STA, INCLUDING ITS POSITION IN THE INTERNATIONAL CONTEXT, AND PROVIDES RECOMMENDATIONS TO CONSOLIDATE AND TO IMPROVE THE SERVICES OFFERED. WITH THE PNAFE CLOSE TO ITS CONCLUSION, IT'S PROVED THE SUITABILITY OF THE DEFINED STRATEGY AND ITS CONTRIBUTION TO THE MODERNIZATION OF THE STATES TAX MANAGEMENT.

(\*) A VALUE ADDED TAX (VAT)

## SUMÁRIO

1. INTRODUÇÃO .....	5
2. ESTRATÉGIAS DE AÇÃO .....	5
3. BENCHMARKS ANTERIORES .....	6
4. QUARTO BENCHMARK – AGOSTO DE 2005 .....	7
ANÁLISE DOS RESULTADOS .....	8
INSERÇÃO NO “MARCO DE REFERÊNCIA” .....	10
5. CONTEXTO INTERNACIONAL – GOVERNO ELETRÔNICO E AS ADMINISTRAÇÕES TRIBUTÁRIAS .....	11
5.1 SITUAÇÃO MUNDIAL DO GOVERNO ELETRÔNICO .....	11
5.2 COMPARAÇÃO COM <i>SITES</i> DE ADMINISTRAÇÕES TRIBUTÁRIAS DE OUTROS PAÍSES .....	13
6. OBSERVAÇÕES E RECOMENDAÇÕES .....	14
6.1 CONSIDERAÇÕES SOBRE OS <i>SITES</i> ANALISADOS .....	14
6.2 SERVIÇOS ADICIONAIS NA ÁREA TRIBUTÁRIA .....	15
6.3 IDENTIFICAÇÃO E AUTENTICAÇÃO DE CONTRIBUINTES .....	16
6.4 SERVIÇOS NA ÁREA FINANCEIRA .....	17
7. CONCLUSÕES .....	17
ANEXO I – QUADRO DE AVALIAÇÃO .....	18
ANEXO II – MARCO DE REFERÊNCIA PARA SITES WEB DE ADMINISTRAÇÕES TRIBUTÁRIAS .....	22
ANEXO III – QUADROS DE INFORMAÇÕES ADICIONAIS .....	24

# GOVERNO ELETRÔNICO E AS ADMINISTRAÇÕES TRIBUTÁRIAS ESTADUAIS BRASILEIRAS: QUARTO BENCHMARK - 2005

ANTONIO S. SECO FERREIRA

SUBCOORDENAÇÃO TÉCNICA

MINISTÉRIO DA FAZENDA / UCP / PNAFE

AGOSTO DE 2005.

## 1. INTRODUÇÃO

Durante a execução do PNAFE (Programa Nacional de Modernização das Administrações Fiscais dos Estados Brasileiros), observou-se que os conceitos associados ao tema “governo eletrônico” poderiam alavancar os vários componentes relativos à área de administração tributária, principalmente devido a:

- A alta taxa de crescimento do uso de Internet no Brasil;
- O principal imposto estadual, ICMS, estar associado a empresas (Pessoas Jurídicas) e ao manejo por Contadores.

O primeiro item é promissor, ainda que de caráter geral. Porém, o segundo nos leva a grupos com alta disponibilidade de acesso à Internet. Assim, o universo de clientes potenciais para este tipo de serviços é elevado, em relação ao restante da sociedade.

Observou-se que ao início de Programa (1997) apenas 3 das 27 Unidades da Federação participantes do Programa possuíam *sites* na WEB, em geral com serviços básicos de páginas estáticas. Secretarias de Fazenda, vislumbrando o alcance do tema, estabeleceram programas de implementação de “agências tributárias virtuais”, orientadas à prestação progressiva de serviços por Internet. Como primeiros exemplos desta orientação temos os estados de São Paulo e Paraná.

Uma ação que se tornou emblemática nesse processo foi a promovida pelo Grupo Gestor do SINTEGRA, iniciada em princípios de 1998, no sentido de que todos os Estados deveriam disponibilizar determinados dados cadastrais de seus contribuintes para acesso público via Internet, seguindo um padrão comum de apresentação.

## 2. ESTRATÉGIA DE AÇÃO

Entre dezembro de 1998 e março de 1999, a UCP (Unidade de Coordenação do PNAFE) promoveu em Brasília reuniões com técnicos e coordenadores de projeto das Unidades da Federação que estavam interessadas numa implementação consistente da prestação de serviços aos contribuintes por meio de Internet. Contando também com o apoio de um especialista da Divisão Fiscal do BID, nestas reuniões foram discutidos aspectos de tecnologia, segurança, identificação / autenticação de contribuintes e, principalmente, a identificação de quais seriam os serviços relativos à área tributária que poderiam ser prestados por Internet.

O grupo identificou e descreveu 40 desses serviços, os quais foram denominados “**serviços potenciais**”, além de considerar aspectos técnicos, administrativos e de gestão requeridos para sua implementação.

Ampliando os resultados dessas reuniões, a UCP publicou em abril de 1999 o documento “*Modelo de Prestação de Serviços aos Contribuintes por Meio de Internet*” (disponível no *site* da Comunidade Virtual de Práticas – Gestão Fiscal Estadual - [www.fazenda.gov.br/ucp/pnafe/Cst](http://www.fazenda.gov.br/ucp/pnafe/Cst) – módulo “Documentos de Referência de Melhores Práticas”, componente “Atendimento ao Contribuinte”). Este documento apresentou recomendações aos integrantes do Programa para implementação dos seus *sites* e dos serviços, com base principalmente nos resultados das reuniões citadas anteriormente e em experiências nacionais e internacionais examinadas. São recomendados: modelo de gestão, tendências tecnológicas e inclusive é introduzido um marco de referência para *sites* WEB da administração tributária. Estas recomendações, especialmente na área tecnológica, devem ser tomadas em seu contexto de publicação, no ano de 1999. Mas a principal contribuição do documento foi a proposição de uma “Matriz de Avaliação de Requerimentos para Disponibilização de Serviços Tributários na Internet”.

O objetivo dessa Matriz foi proporcionar às administrações tributárias um *checklist* de avaliação para cada serviço que planeje disponibilizar pela Internet, e assim possibilitar-lhes decidir sobre a conveniência ou o momento adequado de implantá-lo e os recursos necessários. Na Matriz, cada serviço deve ser avaliado em termos de restrições de acesso, qualificação da informação disponível (em termos de disponibilidade, confiabilidade e estruturação), necessidades de manutenção / sustentação, impactos esperados no atendimento convencional, restrições legais, interfaces externas e requerimentos tecnológicos específicos. Com base nessa avaliação, cada serviço poderá priorizado para implementação.

Resultados conhecidos da aplicação prática dessa Matriz indicam sua efetividade, tendo como conseqüência inclusive a reestruturação ou redesenho de sistemas informáticos e de métodos internos de trabalho para que determinados serviços possam ser oferecidos com maior eficácia.

### 3. *BENCHMARK* ANTERIORES

#### 3.1 *Primeiro Benchmark - Julho 2000 – Estratégia de Ação*

Um ano e meio após a publicação do documento “Modelo de Prestação ...”, citado anteriormente, realizou-se uma investigação sobre os serviços tributários que estavam sendo oferecidos pelos *sites* fazendários.

Tomou-se por base os **40 serviços potenciais indicados naquele documento**, e cada *site* foi visitado para verificar a implementação dos serviços. Os que dependiam de senha para acesso foram verificados com senhas de teste, contatos com os responsáveis e/ou esquemas de treinamento providos pelo *site*.

Os serviços disponíveis foram avaliados com “A” ou “B”. O grau “A” indicava implementação completa, e o “B” indicava limitações de implementação (exemplo: consulta a declarações que fornecem apenas alguns campos) ou de público alcançado (exemplo: serviços destinados a todos contribuintes, mas que no momento estão disponíveis apenas para contadores).

Um quadro preliminar das avaliações foi enviado a todas as UCEs (Unidades Estaduais de Coordenação) para revisão, e as divergências informadas foram reavaliadas.

### **3.2 Segundo Benchmark – Setembro de 2001 – Estratégia de Ação**

No segundo *benchmark*, foram mantidos por questões de comparação os mesmos 40 serviços potenciais descritos anteriormente. Cada serviço foi avaliado de acordo a sua disponibilidade no *site* de cada Secretaria de Fazenda. Foi eliminada a gradação “A” ou “B” do primeiro *benchmark*, detectando-se agora somente se um serviço está disponível ou não.

De modo similar ao *benchmark* anterior, um quadro preliminar da avaliação realizada foi enviado às UCEs (Unidades Estaduais de Coordenação) para revisão, sendo que as divergências informadas foram reavaliadas.

### **3.3 Terceiro Benchmark – Outubro de 2002 – Estratégia de Ação**

Foram enviados questionários individualizados às UCEs para explicitação dos serviços oferecidos por Internet. Para efeitos de comprovação, foram examinados diretamente no *site* de cada Secretaria de Estado de Fazenda, a disponibilidade de cada um dos 40 serviços potenciais propostos. Para serviços que necessitavam de senha de acesso, foi negociada a obtenção de um usuário provisório, de modo que o serviço pudesse ser verificado.

De modo similar ao *benchmark* anterior, um quadro preliminar da avaliação realizada foi enviado às UCEs (Unidades Estaduais de Coordenação) para revisão, sendo que as divergências informadas foram reavaliadas.

Foi aberto espaço para divulgação por parte de cada unidade fazendária estadual de outros serviços disponíveis em Internet, que não faziam parte dos 40 serviços potenciais de referência.

## **4. QUARTO BENCHMARK – AGOSTO DE 2005**

O procedimento para levantamento de dados foi similar ao adotado no Terceiro *Benchmark*.

Como base de avaliação, foram mantidos os **40 serviços potenciais** presentes desde o primeiro *benchmark*.

Para alguns estados (Rio Grande do Norte, Rondônia e São Paulo), as informações sobre os serviços disponíveis foram obtidas apenas por inspeção dos respectivos *sites* Web, já que os questionários individualizados não foram recebidos em tempo hábil. Para estes casos podem não haver sido computado alguns serviços, principalmente os protegidos por senha de acesso.

Adicionalmente, foram solicitadas, **de modo opcional**, a cada unidade fazendária estadual, as seguintes informações:

- Serviços adicionais que oferece na área tributária aos seus contribuintes (além dos 40 “serviços potenciais”);
- Serviços disponíveis na área financeira (área do gasto público);

- Plataformas informáticas utilizadas.

Os quadros de informações adicionais recebidos foram formatados e estão publicados no ANEXO III deste documento, **sem** edição do conteúdo recebido.

#### 4.1 Análise dos Resultados

##### a) Dados Estatísticos

O quadro “e-fisco – Serviços Disponíveis aos Contribuintes por meio de Internet”, apresentado no Anexo I, contém o resultado quantitativo do *benchmark* realizado. A Figura 1 apresenta um gráfico com um resumo deste quadro, no qual são definidas 6 faixas quantitativas dos “serviços potenciais” oferecidos (1-4, 5-9, 10-14, 15-19, 20-24, 25 ou mais). Para cada faixa, é mostrada a quantidade de Unidades da Federação enquadradas.

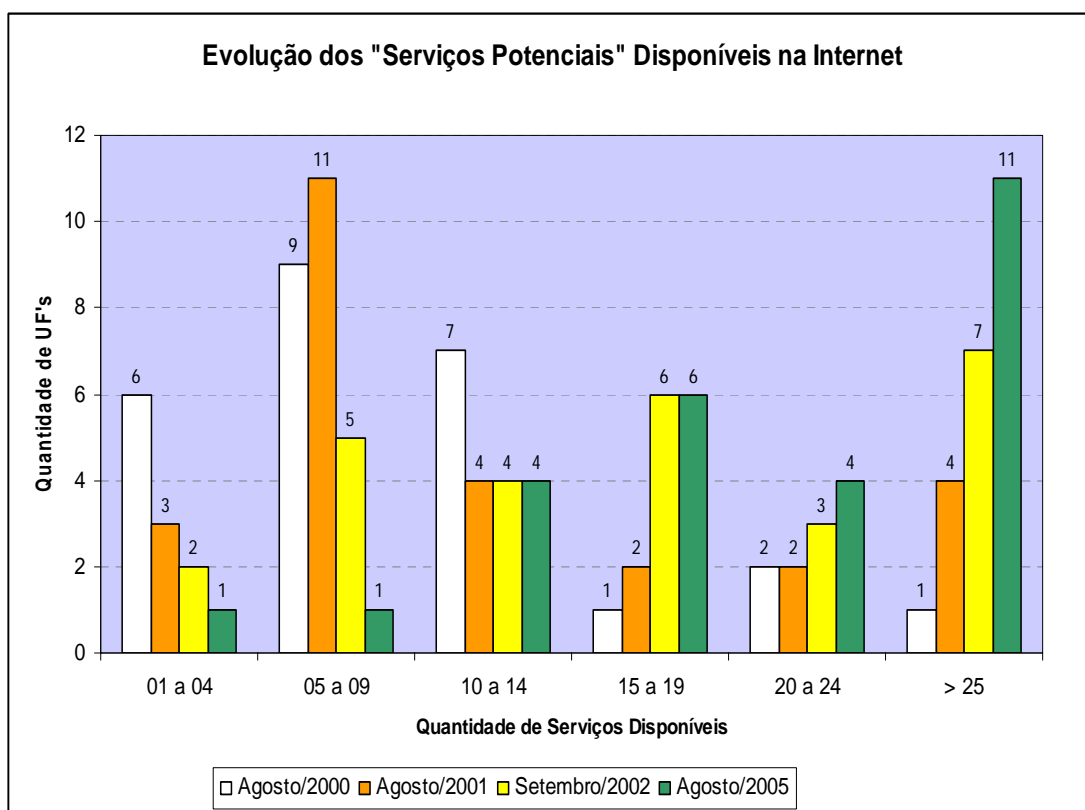


Figura 1 – Gráfico da evolução dos serviços potenciais disponíveis, por faixa quantitativa.

Da análise do Anexo I e da Figura 1, os seguintes pontos podem ser observados:

- Administração tributária com maior quantidade de “serviços potenciais” oferecidos: 40, ou seja, todos os “serviços potenciais” propostos (anterior: 35).



- b) Administração tributária com menor quantidade de “serviços potenciais” oferecidos: 4.
- c) A média aritmética de “serviços potenciais” oferecidos é 21,8 por *site* (anterior: 16,8).
- d) 100% dos Estados oferecem acesso público padronizado ao seu cadastro de contribuintes.
- e) 17 *sites* já possuem esquemas para identificação / autenticação dos contribuintes (anterior: 14). E são estes os que oferecem maior quantidade de “serviços potenciais”.
- f) 26 *sites* oferecem o serviço de entrega de declarações por Internet (anterior: 20). Observe-se que apenas **um** Estado ainda **não** implementou este serviço. Nos Estados de São Paulo, Bahia, Paraná e Sergipe esta é a única opção para entrega de declarações de imposto.

**b) Evolução na Quantidade de Serviços Prestados**

A Tabela I apresenta a evolução na quantidade de serviços prestados pelas administrações tributárias estaduais, a partir da realização do primeiro *benchmark*:

	AC	AL	AM	AP	BA	CE	DF	ES	GO	MA	MG	MS	MT	PA
2000	2	5	13	4	12	9	13	5	8	5	7	5	17	4
2001	3	7	14	7	33	13	14	7	16	9	11	6	23	6
2002	3	9	22	7	35	25	16	7	16	15	13	6	24	16
2005	4	23	23	17	35	30	17	13	21	28	17	12	40	22

	PB	PE	PI	PR	RJ	RN	RO	RR	RS	SC	SE	SP	TO
2000	6	23	4	22	8	14	4	1	13	10	3	28	6
2001	6	29	4	28	10	16	8	1	20	12	8	31	7
2002	11	29	5	30	16	25	12	1	20	19	30	32	11
2005	17	35	14	34	18	27	16	9	25	38	35	32	14

Tabela I – Evolução da quantidade de serviços oferecidos

Observa-se que, desde o *benchmark* de 2000, alguns estados como São Paulo, Paraná e Pernambuco já possuíam mais de 20 “serviços potenciais” implantados.

Outros tiveram uma evolução marcante neste *benchmark*, como Amapá, Espírito Santo, Maranhão, Mato Grosso Roraima e Santa Catarina. Apenas dois Estados ainda não conseguiram atingir o patamar de oferecerem, pelo menos, 10 “serviços potenciais”.

## 4.2 Inserção no “Marco de Referência”

O Marco de Referência apresentado no Anexo II serve para balizar o avanço de uma administração tributária na prestação de serviços por Internet. Observe-se que os 4 estágios propostos significam avanços na quantidade e qualidade dos serviços, e dos esforços em infra-estrutura, sistemas e processos necessários. De forma indireta, também mostra como a própria administração tributária está sendo influenciada, em seus processos internos, pelo fato de prestar determinados serviços por Internet. Uma administração tributária que está entrando no nível 4 (“transformação”) certamente realizou ou está realizando mudanças fundamentais nos seus processos internos de gestão.

Observe-se que possivelmente nenhuma administração tributária esteja contida totalmente em um determinado estágio. Assim, definimos alguns fatos “emblemáticos” que significariam uma passagem de estágio.

Para inserção no segundo estágio (“prospecção”) considerou-se a disponibilidade de serviços interativos com o contribuinte, além dos serviços gerais do primeiro estágio.

Como emblemas para entrada ao terceiro estágio (“integração”) foram exigidos pelo menos a adoção de identificação / autenticação de contribuintes para o oferecimento de serviços individualizados e a recepção de declarações por Internet.

Para entrada no quarto estágio (“transformação”) consideramos o cumprimento de todas as condições do terceiro estágio, acrescido da comunicação em linha com outras entidades e a disponibilidade de serviços que dependam dessa interação.

Na Tabela II é apresentada a visão atual da inserção das 27 administrações tributárias estaduais que possuem *sites* nos distintos estágios de evolução do Marco de Referência.

ESTÁGIO	ESTADOS
1 – “Presença”	---
2 – “Prospecção”	Acre; Alagoas; Amapá; Espírito Santo; Goiás; Mato Grosso do Sul; Paraíba; Piauí; Rio de Janeiro; Tocantins *Total: 10
3 – “Integração”	Amazonas; Distrito Federal; Pará; Rio Grande do Norte; Rio Grande do Sul; Minas Gerais; Rondônia; Roraima *Total: 8
4 – “Transformação”	São Paulo; Bahia; Ceará; Paraná; Mato Grosso; Sergipe; Santa Catarina; Pernambuco; Maranhão *Total: 9

Tabela II – Inserção das administrações tributárias no Marco de Referência

Há evidências de que as administrações tributárias de Mato Grosso, Sergipe, Santa Catarina, Pernambuco e Maranhão estariam entrando ao **quarto estágio** (“transformação”), no qual já estavam situados São Paulo, Bahia, Ceará e Paraná. Observa-se, neste *benchmark*, uma ampliação importante dos estados que se encontram neste estágio.

As administrações tributárias do Amazonas; Distrito Federal; Pará; Rio Grande do Norte; Rio Grande do Sul; Minas Gerais; Rondônia e Roraima já estariam trabalhando com características majoritárias do **terceiro estágio** (“integração”). Acre; Alagoas; Amapá; Espírito Santo; Goiás; Mato Grosso do Sul; Paraíba; Piauí; Rio de Janeiro e Tocantins estão o **segundo estágio** (“prospecção”).

As maiores barreiras tecnológicas e organizacionais encontram-se na passagem ao estágio 3 (“integração”) e, ainda mais, ao estágio 4 (“transformação”). Neste *benchmark*, observam-se avanços consideráveis na quantidade e sofisticação dos serviços prestados por algumas administrações tributárias (Tabela I), em relação aos anteriores.

## 5. CONTEXTO INTERNACIONAL – GOVERNO ELETRÔNICO E ADMINISTRAÇÕES TRIBUTÁRIAS

### 5.1 Situação Mundial do “Governo Eletrônico”

Observa-se que muitos países estão realizando esforços no sentido de prover a seus cidadãos uma entrada coordenada, oportuna e equânime na sociedade da informação. Um dos principais esforços neste contexto é o chamado “governo eletrônico”, no qual os serviços governamentais são providos aos cidadãos utilizando novos meios oferecidos pelas modernas tecnologias da informação, destacando-se a Internet. Além de facilitar ao cidadão o acesso a seus serviços, esta abordagem incentiva também a reengenharia do modo pelo qual o governo realiza seus processos internos, catalisando assim ações de modernização.

Em relatório divulgado pela ONU no ano de 2001, que analisa o progresso de ações de governo eletrônico no mundo, o Brasil recebeu a nota mais alta na América Latina (2,24 em um máximo de 3,25), estando entre os países do grupo “*High e-gov Capacity*” e obtendo o 18º lugar entre 170 países analisados. O primeiro lugar coube aos Estados Unidos, com nota 3,11.

No entanto, relatórios recentes também produzidos pela ONU, utilizando indicadores mais abrangentes, mostram uma estagnação parcial dos avanços brasileiros nesta área, sendo ultrapassado na América Latina, em muitos casos, por Chile, México e Argentina. Esta constatação pode ser verificada no documento “*Global E-Government Readiness Report -2004*” do qual destacamos seu principal indicador, o “*E-Gov Readiness Index*”, que pretende medir a capacidade e a motivação de um governo para modernizar-se utilizando as tecnologias da informação e comunicações.

Este indicador geral resulta da composição de outros **três** índices:

- “*Web Measurement Index*”, que afere a presença de um governo na Web, utilizando um sistema de 5 estágios;
- “*Telecommunications Infrastructure Index*”, que mede a disponibilidade de tecnologias de comunicação e de acesso à Internet em um país, bem como o grau de acesso da população a estas tecnologias;
- “*Human Capital Index*”, que está baseado principalmente em índices de educação da população.

Para efeitos de comparação, apresentamos em seguida uma tabela com alguns valores dos indicadores principais, com ênfase nos países líderes da América Latina.

Posição Global	País	Índice
1	Estados Unidos	0,9132
22	Chile	0,6835
30	México	0,5957
32	Argentina	0,5871
35	<b>Brasil</b>	0,5675
40	Uruguai	0,5481
44	Colômbia	0,5335

Posição Global	País	Índice
1	Estados Unidos	1,0000
6	Chile	0,8842
11	México	0,7838
22	Argentina	0,6429
23	Colômbia	0,6409
24	<b>Brasil</b>	0,6371
25	Japão	0,6293

Tabela III – Indicadores de Governo Eletrônico (ONU)

Como se observa, países em desenvolvimento, entre eles o Brasil, estão globalmente muito bem posicionados no que se refere à presença do governo na Web (*Web Measurement Index*). No entanto, problemas estruturais de abrangência da infra-estrutura de comunicações assim como os baixos níveis educacionais das populações impedem uma maior universalização dos serviços oferecidos, reduzindo os impactos positivos destas ações na população como um todo. Por conseguinte, também influem negativamente na nossa posição no *ranking* geral (*E-Gov Readiness Index*)<sup>1</sup>.

Neste contexto, destaca-se o Chile, que graças a decisões políticas consistentes e persistência na área de modernização governamental vem logrando aproximar-se dos países desenvolvidos em termos de provisão de serviços on-line, embora também padeça (conquanto em menor intensidade que os demais países latino-americanos) os efeitos dos problemas de infra-estrutura e educacionais.

No entanto, nos países em desenvolvimento, os serviços de governo eletrônico na **área tributária** sofrem um impacto **menor** na sua universalização, já que a sua grande clientela está nas classes média e alta, com maior capacidade de acesso à rede mundial.

No caso das administrações tributárias estaduais, este potencial de acesso é ainda maior, como analisado anteriormente, visto que o ICMS – maior imposto estadual – está afeto a empresas e Contadores, que já possuem ou facilmente podem obter acesso à Internet.

<sup>1</sup> Este documento publicado pela ONU traz outras comparações e indicadores que formam um contexto completo da situação do governo eletrônico no mundo.

## 5.2 Comparação com *sites* de Administrações Tributárias de Outros Países

Especialistas concordam que na grande maioria dos países as respectivas administrações tributárias são baluartes na introdução de novas tecnologias no governo, o mesmo acontecendo com o “governo eletrônico”. Temos exemplos disto aqui mesmo, no Brasil, nos níveis federal e estadual.

O fato marcante de governo eletrônico na área tributária brasileira foi a disponibilização do serviço de entrega de declarações por Internet pela Receita Federal, sem a existência de mecanismos diretos de identificação e autenticação do contribuinte na rede, e sua ampla aceitação pela sociedade. Em 1997, cerca de 476 mil declarações de imposto de renda **pessoa física** foram recebidas por Internet (4 milhões em papel); em 2004 foram cerca de 20 milhões pela Internet (500 mil em papel). Este êxito se deve, basicamente, a uma análise de fatores de risco (implícita ou explícita) mais pragmática, na qual a comodidade oferecida para cumprimento de obrigações legais superou a cultura cartorial. A relação risco / benefício foi considerada aceitável, o que se mostrou uma decisão estratégica correta e que foi seguida por outras administrações tributárias estaduais, bem como por outros órgãos de governo.

Durante algum tempo, muitos países com condições tecnológicas similares ou melhores e com maior disseminação do uso de Internet estiveram amarrados ao paradigma da comprovação jurídica de um ato, postergando a entrega de vários serviços aos contribuintes.

Ressalte-se que a oferta de serviços sem a existência de um esquema de identificação / autenticação de usuários tem seus limites. Serviços mais sofisticados, com acesso a informações individualizadas (exemplos: solicitação de extratos tributários, solicitação de parcelamentos, aceitação de autos de infração), só são viáveis com o contribuinte identificado positivamente.

A oferta de serviços aos contribuintes via Internet avançou bastante na maioria dos países analisados diretamente. Examinando-se os portais tributários de Estados Unidos ([www.irs.gov](http://www.irs.gov)), Chile ([www.sii.gov.cl](http://www.sii.gov.cl)), Argentina ([www.afip.gov.ar](http://www.afip.gov.ar)), México ([www.sat.gob.mx](http://www.sat.gob.mx)), França ([www.impots.gouv.fr](http://www.impots.gouv.fr)) e Espanha ([www.aeat.es](http://www.aeat.es)), podem-se identificar vários serviços interessantes que são oferecidos, alguns ainda inéditos para nosso país, como as “faturas eletrônica”. Muitos desses países oferecem também a identificação / autenticação dos contribuintes por meio de Certificados Digitais de Identidade.

Ainda assim, examinando *sites* de administrações tributárias européias e americanas<sup>2</sup>, além de documentos obtidos em organismos internacionais, pode-se verificar que a quantidade, abrangência e sofisticação dos serviços hoje oferecidos pelas administrações tributárias brasileiras são excepcionais. Na América Latina, esta posição é rivalizada apenas pelos excelentes serviços on-line providos pela administração tributária chilena.

Um caso especial é a administração tributária central dos Estados Unidos: seus serviços estão direcionados prioritariamente ao recebimento por meios digitais dos diversos tipos de declarações e pagamentos, realizados por intermédio de empresas autorizadas, e a prover a maior quantidade possível de informação aos cidadãos. Além

<sup>2</sup> O portal do CIAT - Centro Interamericano de Administrações Tributárias ([www.ciat.org](http://www.ciat.org)) apresenta enlaces para os *sites* das administrações tributárias das Américas e de outros países.

disso, já são oferecidas facilidades para o acesso de cidadãos funcionalmente incapacitados, tais como instruções e formulários para impressão em Braille; formulários, tabelas e gráficos “falantes”, que ao serem tocados pelo *mouse* explicam verbalmente o seu conteúdo.

## 6. OBSERVAÇÕES E RECOMENDAÇÕES

### 6.1 Considerações sobre os *Sites* Analisados

Na análise realizada nos *sites* das administrações tributárias estaduais podem ser observadas várias características que deveriam ser melhoradas. Várias destas características já foram identificadas na avaliação anterior (2002), sendo aperfeiçoadas em vários Estados, porém permanecem válidas na conjuntura geral. Citamos as que consideramos mais importantes:

#### a) Desenho e Estruturação

Percebe-se em alguns *sites* uma estruturação deficiente da oferta de serviços, dificultando sobremaneira a descoberta por um contribuinte da existência de um determinado serviço. Também alguns *sites* tem páginas com figuras e sofisticações gráficas excessivas, que requerem tempos mais longos de transmissão de seus conteúdos. Dada a importância destes temas para a acessibilidade do *site*, deve-se contar com um *webdesigner* experiente para apoiar o projeto das páginas.

#### b) Qualidade dos serviços

##### b.1 – Sustentação

Um dos pontos críticos para a oferta de serviços pela Internet é a sua sustentação. As informações oferecidas devem ser atualizadas regularmente e ser confiáveis, e os serviços que requeiram infra-estrutura especial de suporte devem tê-la implementada antes de serem divulgados. Falhas neste contexto levam um *site* ao descrédito.

##### b.2 – Tempos de resposta

Observa-se que tempos de resposta são consistentemente lentos em alguns *sites*, desestimulando o seu uso pelo contribuinte. Esta falha pode ser resultado de um ou mais problemas de infra-estrutura (sub-dimensionamento de enlaces com *backbone* Internet ou dos equipamentos, falhas de projeto e/ou implementação de sistemas e bases de dados, etc.), os quais deveriam ser avaliados e sanados o mais rapidamente possível.

#### c) Identificação / autenticação de contribuintes

17 administrações tributárias estaduais possuem esquema de identificação / autenticação de contribuintes. Os esquemas mais simples associam um

usuário único (e sua respectiva senha) a um contribuinte, para todos os serviços prestados. O Estado do Ceará utiliza um esquema proprietário baseado em certificados digitais de identidade. No Estado de São Paulo, é provido um esquema mais sofisticado, no qual um contribuinte recebe uma senha principal e com ela pode opcionalmente criar para sua empresa outros usuários e associá-los à utilização de determinados serviços específicos.

Esta função é essencial para aumentar a quantidade de serviços oferecidos e melhorar a segurança de outros. As 10 administrações tributárias estaduais que ainda não a implementaram deverão definir sua estratégia e rapidamente colocá-la em execução, sem deixar de avaliar alternativas baseadas em certificados digitais de identidade (ver Capítulo 6.3).

d) Segurança do *site*

Muitos *sites* fazendários já implementaram sistemas de segurança contra ataques, porém alguns ainda possuem proteção incipiente.

Por tratar-se de uma área altamente especializada, é recomendado com ênfase o investimento no desenvolvimento de uma política de segurança da instituição, na qual a segurança na Internet seria um componente dos mais importantes.

## 6.2 Serviços Adicionais na Área Tributária

Durante este processo de avaliação, observou-se nos *sites* a disponibilidade de muitos outros serviços além dos “serviços potenciais”. Também alguns dos “serviços potenciais”, quando implantados, não obtiveram o resultado esperado em termos de utilidade para o contribuinte ou para a administração tributária.

Assim, o quadro de “serviços potenciais” para uma possível nova geração de *benchmarks*, deveria contemplar a inclusão de novos serviços e a retirada de outros, considerando os conhecimentos acumulados.

A experiência dos servidores tributários no atendimento aos contribuintes e a realimentação gerada por estes mesmos contribuintes, individuais ou através de suas associações, relativas aos seus pontos de vista sobre os serviços mais ou menos importantes, seriam os principais subsídios para esta reorganização.

A Figura 2 apresentada em seguida representa graficamente a relação entre os serviços totais oferecidos por uma determinada Administração Tributária e os definidos como “serviços potenciais”.

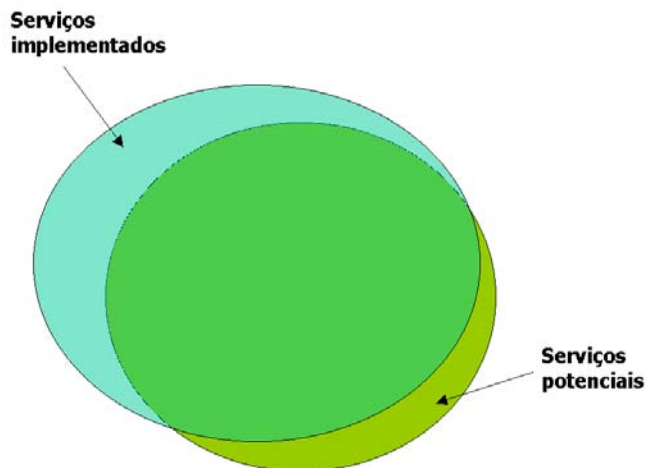


Figura 2: Serviços totais implementados X serviços potenciais

Destacam-se como provedores da maior quantidade total de serviços aos contribuintes (“serviços potenciais” + outros) as Administrações Tributárias dos Estados de Pernambuco e Paraná, como pode ser observado no Anexo III.

### 6.3 Identificação e Autenticação de Contribuintes

A identificação e autenticação dos contribuintes foi um processo chave para a ampliação da disponibilização de serviços tributários na Internet.

Mecanismos do tipo usuário / senha estão sendo fortemente utilizados, porém a médio / longo prazo este tipo de mecanismo deveria ser substituído pela utilização de Certificados Digitais de Identidade: além de melhorar características de confidencialidade e integridade das transações, o uso desses Certificados garante de forma mais efetiva a autoria de transações, impedindo que um contribuinte possa rechaçar sua autoria.

Para evitar a proliferação de Certificados Digitais, com cada Estado adotando seu próprio modelo, deveria ser buscado um processo pelo qual um Certificado Digital de Identidade obtido junto a uma Autoridade Certificadora credenciada nacionalmente fosse válido para todos os Estados.

Neste contexto, se deveria avaliar a viabilidade de aproveitamento dos “e-CPF” e “e-CNPJ”<sup>3</sup> da Receita Federal como base para identificação / autenticação de usuários para os *sites* estaduais, o que redundaria em economia, simplicidade e coerência para contribuintes e fiscos.

Esta recomendação tem sua aceitação mais viável com a tendência atual de substituir os identificadores de contribuintes específicos de cada Estado pelo seu número de identificação no CNPJ e/ou CPF.

<sup>3</sup> Certificados de Identificação Digital em utilização pela Receita federal.



#### 6.4 Serviços na Área Financeira

O processo de transparência da administração pública passa inexoravelmente pela disponibilização das informações de arrecadação e do gasto público para a sociedade.

Neste sentido, alguns Estados já dispõe atualmente em seu *site* de algumas informações de fácil acesso e interpretação pelo contribuinte / cidadão, relativas a arrecadação e aplicação do ICMS, IPVA e demais tributos estaduais. Deve-se destacar, nesta área, o *site* mantido pela Secretaria de Fazenda do Estado de São Paulo ([www.fazenda.sp.gov.br](http://www.fazenda.sp.gov.br)).

Deveria ser realizado um trabalho similar ao efetuado para a administração tributária, isto é, definir um conjunto de “serviços potenciais” para a administração financeira (nos quais se incluem também a divulgação de informações dirigidas à transparência fiscal), aproveitando a experiência adquirida, e divulgá-los para orientação das áreas financeiras das Secretarias Estaduais de Fazenda.
---

#### 7. CONCLUSÕES

Os resultados obtidos pelas administrações tributárias estaduais na disponibilização de serviços aos contribuintes pela Internet são comprovadamente bem sucedidos, e representam vantagens tanto para os contribuintes quanto para ela própria, inserindo-se como uma parte importante na experiência brasileira de “governo eletrônico” e de transparência fiscal. O PNAFE teve um papel fundamental nesta iniciativa, sensibilizando técnicos e executivos, incentivando a priorização das ações, provendo apoio técnico e financeiro às Administrações Tributárias Estaduais.

Os *sites* fiscais estão, em sua maioria, amplamente consolidados, e as respectivas Administrações Tributárias Estaduais devem priorizar seus esforços no sentido de aperfeiçoar mecanismos de segurança, disponibilidade e performance.

Finalmente, o uso das tecnologias da informação e comunicações, em especial a Internet, para aperfeiçoar o relacionamento das Administrações Tributárias Estaduais com os contribuintes e induzir processos de modernização, tornou-se um caminho sem volta.

Brasília, agosto de 2005.

---

## **ANEXO I**

### **e-fisco: SERVIÇOS DISPONÍVEIS AOS CONTRIBUINTES POR MEIO DE INTERNET**

*Agosto de 2005*

## **QUADRO DE AVALIAÇÃO**

### SIGLAS DOS ESTADOS BRASILEIROS

Sigla	Estado	Participação no PIB(*)
AC	Acre	26
AL	Alagoas	21
AM	Amazonas	12
AP	Amapá	25
BA	Bahia	6
CE	Ceará	14
DF	Distrito Federal	9
ES	Espírito Santo	13
GO	Goiás	10
MA	Maranhão	19
MG	Minas Gerais	3
MS	Mato Grosso do Sul	16
MT	Mato Grosso	15
PA	Pará	11
PB	Paraíba	17
PE	Pernambuco	8
PI	Piauí	23
PR	Paraná	5
RJ	Rio de Janeiro	2
RN	Rio Grande do Norte	18
RO	Rondônia	22
RR	Roraima	27
RS	Rio Grande do Sul	4
SC	Santa Catarina	7
SE	Sergipe	20
SP	São Paulo	1
TO	Tocantins	24

(\*) Posição relativa, IBGE 2002

**PNAFE - WEB SITES DE ADMINISTRAÇÕES TRIBUTÁRIAS ESTADUAIS E DF**  
**e-fisco - SERVIÇOS DISPONÍVEIS AOS CONTRIBUINTE POR MEIO DE INTERNET**  
**QUARTO BENCHMARK – AGOSTO DE 2005**

UF	#	site	Identificação / Autenticação do Contribuinte	Legislação			Cadastro								Declarações		A I D F			
				Consulta à Legislação Vigente	Consulta à Legislação (por data)	Verbetes Tributários ou afins	Consulta Pública ao Cadastro	Consulta ao Cadastro para o Contador	Consulta Sócios	Consulta a Estabelecimentos de uma Empresa	Inclusão no Cadastro de Contribuintes	Alterações no Cadastro de Contribuintes	Consulta ao Cadastro de Contadores	Alterações no Cadastro de Contadores	Entrega de Declarações	Consulta a Declarações	Requisição de AIDF	Consulta a AIDF	Ficha Histórica de AIDFs Concedidas	Consulta de Validade de Nota Fiscal
AC	4	<a href="http://www.ac.gov.br/sefaz">www.ac.gov.br/sefaz</a>	-	X	-	-	X	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
AL	23	<a href="http://www.sefaz.al.gov.br">www.sefaz.al.gov.br</a>	-	X	-	-	X	X	X	X	-	-	-	-	X	X	-	X	-	X
AM	23	<a href="http://www.sefaz.am.gov.br">www.sefaz.am.gov.br</a>	X	X	-	-	X	-	-	X	-	-	-	-	X	X	-	-	-	X
AP	17	<a href="http://www.sefaz.ap.gov.br">www.sefaz.ap.gov.br</a>	-	X	X	-	X	-	X	X	X	-	-	-	X	X	-	-	-	-
BA	35	<a href="http://www.sefaz.ba.gov.br">www.sefaz.ba.gov.br</a>	X	X	X	-	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X
CE	30	<a href="http://www.sefaz.ce.gov.br">www.sefaz.ce.gov.br</a>	X	X	-	X	X	X	X	X	X	-	X	X	X	X	X	X	X	-
DF	17	<a href="http://www.fazenda.df.gov.br">www.fazenda.df.gov.br</a>	X	X	-	-	X	X	-	-	-	-	X	-	X	X	-	-	-	-
ES	13	<a href="http://www.sefa.es.gov.br">www.sefa.es.gov.br</a>	-	X	X	-	X	-	-	-	-	-	-	-	X	-	-	-	-	-
GO	21	<a href="http://www.sefaz.go.gov.br">www.sefaz.go.gov.br</a>	-	X	X	X	X	X	-	-	-	X	-	-	X	-	X	X	-	-
MA	28	<a href="http://www.gere.ma.gov.br">www.gere.ma.gov.br</a>	X	X	X	X	X	X	X	X	-	-	-	-	X	X	-	X	X	X
MG	17	<a href="http://www.sef.mg.gov.br">www.sef.mg.gov.br</a>	X	X	X	-	X	-	-	-	X	X	-	X	X	-	-	-	-	-
MS	12	<a href="http://www.sefaz.ms.gov.br">www.sefaz.ms.gov.br</a>	-	X	-	-	X	-	-	-	X	-	-	-	X	-	-	-	-	-
MT	40	<a href="http://www.sefaz.mt.gov.br">www.sefaz.mt.gov.br</a>	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X
PA	22	<a href="http://www.sefa.pa.gov.br">www.sefa.pa.gov.br</a>	X	X	-	-	X	X	X	X	-	-	X	-	X	X	X	X	X	X
PB	17	<a href="http://www.sre.pb.gov.br">www.sre.pb.gov.br</a>	-	X	-	-	X	-	-	X	X	X	-	X	X	-	-	-	-	-
PE	35	<a href="http://www.sefaz.pe.gov.br">www.sefaz.pe.gov.br</a>	X	X	-	-	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X
PI	14	<a href="http://www.sefa.pi.gov.br">www.sefa.pi.gov.br</a>	-	X	-	X	X	-	-	-	-	-	-	-	X	-	-	-	-	-
PR	34	<a href="http://www.fazenda.pr.gov.br">www.fazenda.pr.gov.br</a>	X	X	X	X	X	X	X	X	X	-	X	X	X	X	X	X	X	-
RJ	18	<a href="http://www.sef.rj.gov.br">www.sef.rj.gov.br</a>	-	X	-	X	X	-	-	-	-	-	-	-	X	X	-	-	-	X
RN	27	<a href="http://www.set.rn.gov.br">www.set.rn.gov.br</a>	X	X	-	-	X	X	X	-	X	X	X	-	X	X	-	-	-	-
RO	16	<a href="http://www.sefin.ro.gov.br">www.sefin.ro.gov.br</a>	X	X	-	X	X	-	-	-	-	-	-	-	X	-	-	-	-	-
RR	9	<a href="http://www.sefaz.rr.gov.br">www.sefaz.rr.gov.br</a>	X	X	-	-	X	-	-	-	-	-	-	-	X	X	-	-	-	-
RS	25	<a href="http://www.sefaz.rs.gov.br">www.sefaz.rs.gov.br</a>	X	X	-	-	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	-
SC	38	<a href="http://www.sef.sc.gov.br">www.sef.sc.gov.br</a>	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X
SE	35	<a href="http://www.sefaz.se.gov.br">www.sefaz.se.gov.br</a>	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X
SP	32	<a href="http://pfe.fazenda.sp.gov.br">pfe.fazenda.sp.gov.br</a>	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	-	-	-	-
TO	14	<a href="http://www.sefaz.to.gov.br">www.sefaz.to.gov.br</a>	-	X	-	-	X	-	-	-	-	-	-	-	X	X	-	-	-	X
		<b>T O T A I S .....</b>	<b>17</b>	<b>27</b>	<b>11</b>	<b>11</b>	<b>27</b>	<b>13</b>	<b>13</b>	<b>14</b>	<b>14</b>	<b>13</b>	<b>10</b>	<b>11</b>	<b>26</b>	<b>18</b>	<b>10</b>	<b>11</b>	<b>10</b>	<b>11</b>

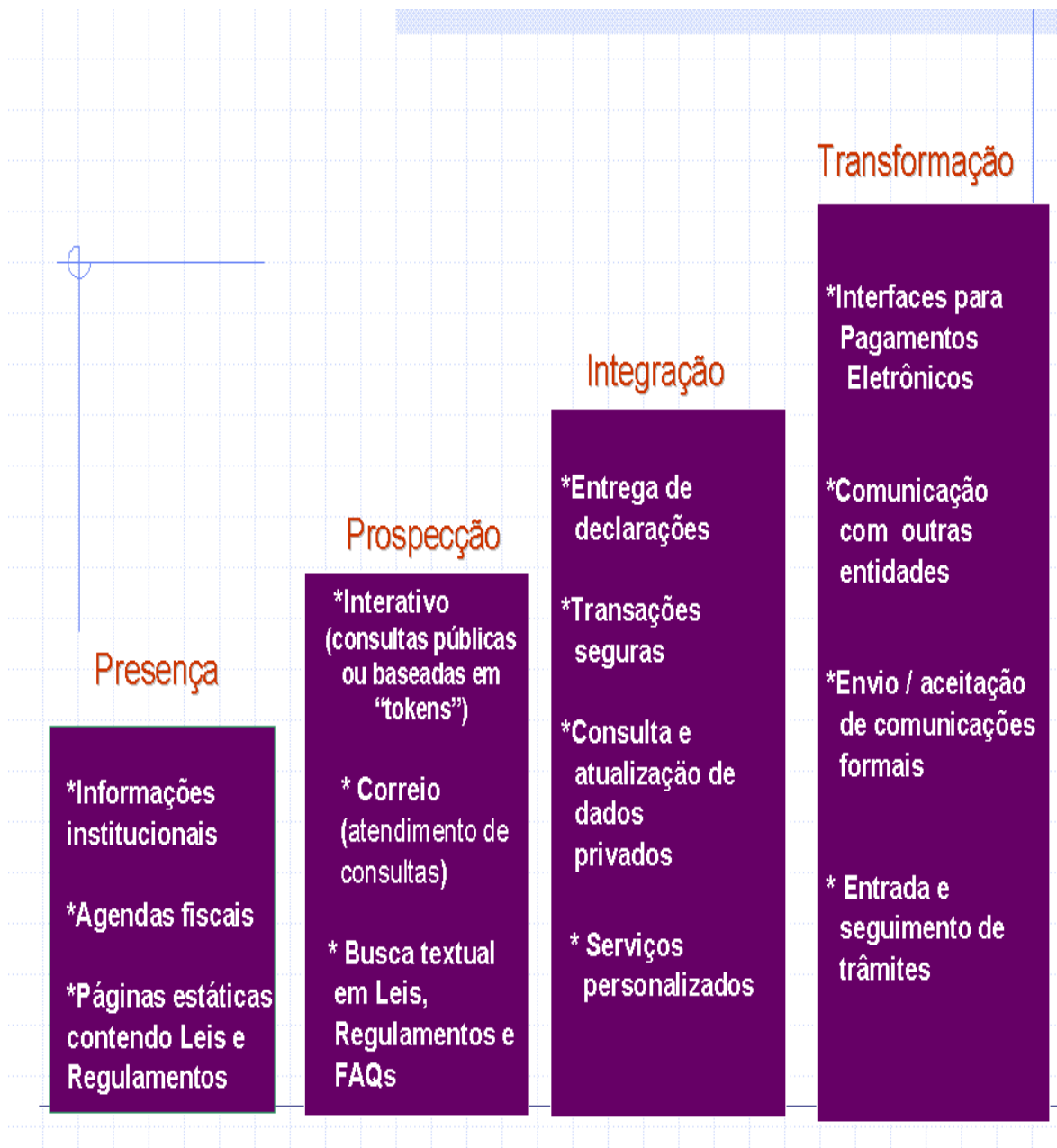
LEGENDA: - Não disponível; X Disponível

UF	Conta Fiscal									IPVA		Serviços Diversos											
	Consulta a Pagamento Específico	Emissão de Documento de Arrecadação	Extrato de Débitos	Emissão de Certidão Negativa	Emissão de Certidão de Regularidade	Consulta a Certiões Emitidas	Solicitação de Parcelamento de Dívida	Extrato de Parcelas	Notificação de Irregularidade e/ou Consulta	Consulta ao IPVA(/#Renavam ou Placa)	Emissão de Documento de Arrecadação	Cálculo para Pagto. de Débitos	Agendas e Pautas	Notícias Tributárias	Opiniões do Fisco sobre Temas	Perguntas / Respostas mais Frequentes	Pauta de Julgamentos Recursos Fiscais	Solicitações de uso/Cessação/ Interv. De PD	Consulta a Tramitação de Processo	Atendimento a Consultas via E-mail	Download de Software	Denúncias	
AC	-	X	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	X	-	
AL	-	X	-	X	X	X	-	-	-	X	X	X	X	X	-	X	-	-	X	X	X	X	X
AM	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	-	-	-	-	X	-	X	X	X	X	-
AP	X	X	X	-	-	-	-	-	-	X	X	X	-	-	-	-	X	-	X	-	X	X	-
BA	X	X	X	X	-	X	-	X	-	X	X	X	X	X	-	X	X	X	X	X	X	X	X
CE	-	X	X	X	-	X	-	-	-	X	X	-	X	X	-	X	X	X	X	X	X	X	X
DF	-	X	X	X	-	X	-	-	-	X	X	-	-	-	X	-	-	-	-	X	X	X	X
ES	-	X	-	X	X	-	-	-	-	X	X	X	X	X	-	X	X	-	-	-	X	X	-
GO	-	X	-	X	X	X	-	-	-	-	-	X	X	X	-	X	X	-	-	X	X	X	X
MA	-	X	-	X	X	X	-	X	X	-	-	X	X	X	-	X	X	X	-	X	X	X	X
MG	-	X	-	-	-	-	-	-	-	X	X	X	X	X	-	X	X	-	-	-	X	-	-
MS	X	X	-	X	-	X	-	-	-	X	X	-	X	-	-	-	-	-	-	-	X	-	-
MT	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X
PA	X	X	-	-	-	-	-	-	-	X	X	-	-	-	-	X	X	-	X	-	X	X	X
PB	-	X	-	-	-	-	-	-	-	X	X	-	X	X	X	-	X	-	X	X	X	X	-
PE	X	X	X	X	X	X	-	X	X	X	X	X	X	X	-	-	X	X	X	X	X	X	X
PI	-	X	-	X	-	X	-	-	-	X	X	-	X	X	-	-	-	-	-	X	X	X	X
PR	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	-	-	X	-	X	X	X	X	-
RJ	X	X	-	-	-	-	-	-	-	X	X	X	X	X	-	X	X	-	-	X	X	X	X
RN	X	X	X	X	-	X	-	X	-	X	X	X	X	X	-	X	X	-	X	X	X	X	X
RO	X	X	-	X	-	X	-	-	-	X	X	-	X	-	-	X	X	-	-	-	X	X	X
RR	-	-	-	X	-	-	-	-	-	-	-	-	-	X	-	-	-	-	-	X	X	-	-
RS	X	X	X	X	-	X	-	-	-	X	X	X	-	X	-	-	-	-	-	-	X	-	-
SC	X	X	X	X	X	-	X	X	X	X	X	X	X	X	-	X	X	X	X	X	X	X	X
SE	-	X	X	X	X	X	-	-	X	X	X	X	X	X	-	X	X	X	-	X	X	X	X
SP	X	X	X	-	-	-	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	-	X	X	X	X	X
TO	-	X	-	-	-	-	-	-	-	X	X	-	X	X	-	-	X	-	-	X	X	X	X
	14	26	13	19	8	15	6	9	8	23	22	17	20	19	3	13	20	7	13	20	27	16	

## **ANEXO II**

# **MARCO DE REFÊNCIA PARA *SITES* WEB DE ADMINISTRAÇÕES TRIBUTÁRIAS**

(versão 2001)



## ESTÁGIOS DE EVOLUÇÃO

## **ANEXO III**

### **QUADROS DE INFORMAÇÕES ADICIONAIS**

Estas informações foram solicitadas de modo **opcional** às Administrações Tributárias Estaduais (O conteúdo das informações recebidas não foi editado).



UF: **ACRE**

QUARTO BENCHMARK – AGOSTO 2005.

**QUADRO DE INFORMAÇÕES ADICIONAIS**

**Grupo 1: SERVIÇOS ADICIONAIS – Área Tributária**

**Não disponíveis.**

(\*) Adicionais aos apresentados na seção “Serviços Diversos” do quadro principal.

**Grupo 2: PLATAFORMAS INFORMÁTICAS**

	<b>Sistemas de “Back-Office”</b>	<b>Serviços On-line (Web)</b>
Sistemas Operacionais	Windows XP – Linux em avaliação	Apache/mysql/php/tomcat/linux
Bases de Dados		DB2/400 / Oracle 10G
Linguagens de Programação / Ambientes de Desenvolvimento	Ferramenta Case Genexus gerando em VB, PHP, ASP	
Servidores de Aplicação (Web)		Terminal Services
Servidores HTTP	Apache	Apache
Software de Apoio Adicional	OpenOffice	

**Grupo 3: SERVIÇOS – Área Financeira**

<b>Serviço</b>	<b>Descrição</b>
Serviços não informados.	

UF: **ALAGOAS**

QUARTO BENCHMARK – AGOSTO 2005.

**QUADRO DE INFORMAÇÕES ADICIONAIS**

**Grupo 1: SERVIÇOS ADICIONAIS – Área Tributária**

Serviços de Apoio aos Contribuintes (*)	Descrição
1. Treinamento on-line	Curso a distância de Disseminadores de Educação Fiscal, do Programa Nacional de Educação Fiscal – PNEF, visa formar disseminadores que irão atuar com professores da rede de ensino, servidores públicos e sociedade em geral ( <a href="https://ead.serpro.gov.br/index.asp">https://ead.serpro.gov.br/index.asp</a> ).
2. Help-Desk (Central Telefônica)	É oferecido suporte de instalações de sistema a clientes fazendários (interno e externo): Call Center 0800-284-1060
3. Help-Desk On-line (“Chat” ou similar)	Não Existe
4. Outros	GRAF Virtual – espaço dedicado a oferecer todos os serviços on-line da Secretaria Executiva de Fazenda, com intuito de atender ainda mais as necessidades dos contribuintes. Serviços como arrecadação, cadastro, débito, declaração, documentos fiscais, processos, downloads de sistemas, são disponibilizados pela GRAF – Gerencia Regional de Administração Fazendária ( <a href="http://www.sefaz.al.gov.br/grafvirtual/">http://www.sefaz.al.gov.br/grafvirtual/</a> ).
Uso de Certificação Digital	
1. Disponibilidade atual	Em estudo
2. Abrangência (todos / alguns / critérios adotados)	Apenas alguns. Estudos estão sendo desenvolvidos pela equipe de Tecnologia da Informação para adoção da certificação digital em algumas áreas. A equipe de Tributação também participa e ambos setores já participam de capacitação na área de certificação digital.
3. Planos de adoção futura (se for o caso)	O objetivo é criar a certificação digital para comunicação interna e para recepção de declarações do contribuinte

(\*) Adicionais aos apresentados na seção “Serviços Diversos” do quadro principal.

**Grupo 2: PLATAFORMAS INFORMÁTICAS**

	Sistemas de “Back-Office”	Serviços On-line (Web)
Sistemas Operacionais	Windows, Unix	Windows com IIS
Bases de Dados	Oracle	Oracle
Linguagens de Programação / Ambientes de Desenvolvimento	Developer, Delphi	JAVA, PHP
Servidores de Aplicação (Web)		OIAS
Servidores HTTP		IIS
Software de Apoio Adicional	Não possui	Não possui

**Grupo 3: SERVIÇOS – Área Financeira**

Serviço	Descrição
SAGENT	Programa de extração de banco de dados do SIAFEM para a criação de ambientes gerencial.

UF: **AMAZONAS**

QUARTO BENCHMARK – AGOSTO 2005.

**QUADRO DE INFORMAÇÕES ADICIONAIS**

**Grupo 1: SERVIÇOS ADICIONAIS – Área Tributária**

<b>Serviços de Apoio aos Contribuintes (*)</b>	<b>Descrição</b>
1. Treinamento on-line	
2. Help-Desk (Central Telefônica)	
3. Help-Desk On-line (“Chat” ou similar)	
4. Outros	
<b>Uso de Certificação Digital</b>	
1. Disponibilidade atual	Servidores WEB certificados
2. Abrangência (todos / alguns / critérios adotados)	Alguns funcionários com certificação
3. Planos de adoção futura (se for o caso)	Certificação dos Fiscais para acesso a informações da RF; Serviços do Atendimento ON-LINE devem exigir assinatura; Desembaraço Tributável de NFiscais utilizando certificação. Autorização de pagamento (ORGÃOS x SEFAZ) com assinatura digital.

Incluir mais linhas, se necessário.

(\*) Adicionais aos apresentados na seção “Serviços Diversos” do quadro principal.

**Grupo 2: PLATAFORMAS INFORMÁTICAS**

	<b>Sistemas de “Back-Office”</b>	<b>Serviços On-line (Web)</b>
Sistemas Operacionais	Solaris 8 e 9, Windows	Solaris 8, Windows
Bases de Dados	Oracle 8i, SQL SERVER, Access	Oracle 8i, SQL SERVER, Access
Linguagens de Programação / Ambientes de Desenvolvimento	Visual Basic, Visual Studio	ASP, Macromedia Studio, Visual Studio, Eclipse, NetBeans, JDev
Servidores de Aplicação (Web)		TOMCAT, MTS, COM+
Servidores HTTP		Apache, IIS
Software de Apoio Adicional	Rational ROSE, Erwin, Sql Navigator	Apache, IIS

**Grupo 3: SERVIÇOS – Área Financeira**

<b>Serviço</b>	<b>Descrição</b>
Serviços não informados.	

UF: **AMAPÁ**

QUARTO BENCHMARK – AGOSTO 2005.

**QUADRO DE INFORMAÇÕES ADICIONAIS**

**Grupo 1: SERVIÇOS ADICIONAIS – Área Tributária**

Serviços de Apoio aos Contribuintes (*)	Descrição
----	
<b>Uso de Certificação Digital</b>	
----	
<b>OUTROS SERVIÇOS DISPONIBILIZADOS</b>	
Arrecadação do Estado	Apresenta a arrecadação diária, mensal e anual do Estado (ICMS e outros tributos) , inclusive de anos anteriores.
Sintegra	Link para utilizar o sistema SINTEGRA.
ICMS – Tabela de correção de tributos	Tabela para atualização de tributos estaduais, adição de multas e juros de mora.
Documento de arrecadação avulso – DAR avulso	Informando o seu CNPJ, CPF ou Inscrição Estadual o contribuinte pode preencher e imprimir DAR avulso para pagamento de tributos.
Contencioso fiscal	Apresenta o Regimento do Conselho de Recursos Fiscais do Estado – CERF/AP e o Regimento da Junta de Julgamento de Recursos Fiscais – JUPAF, bem como andamento dos processos.
GIM Eletrônica (download)	
DAR eletrônico (download)	
Guia Nacional de Recolhimento de Tributos Estaduais – GNRE (download)	
Portal Fiscal	Link para acessar o sistema Portal Fiscal
Passe Fiscal	Link para acessar o sistema Passe Fiscal
Programa de Educação Fiscal Estadual - PEFE	Informações sobre eventos do Programa de Educação Fiscal do Estado do Amapá.

(\*) Adicionais aos apresentados na seção “Serviços Diversos” do quadro principal.

**Grupo 2: PLATAFORMAS INFORMÁTICAS**

**Não Informado**

**Grupo 3: SERVIÇOS – Área Financeira**

Serviço	Descrição
Consulta de pagamento de fornecedores do Estado	Inserindo seu CNPJ ou CPF, mais dados bancários o fornecedor do governo poderá localizar a programação de pagamentos.
Arrecadação do Estado	Apresenta a arrecadação diária, mensal e anual do Estado (ICMS e outros tributos) , inclusive de anos anteriores.
Gestão do dinheiro público	Demonstrativo de saldos bancários, cotas financeiras (administração direta, indireta e fundos), repasse mensal aos municípios, folha de pagamento do governo, FUNDEF (folha e arrecadação), previsão de pagamento do estado, comparativos FPE, repasses do fundo de participação dos estados e repasse aos poderes do estado.
Balanço Geral	Demonstrativos do balanço geral do Estado.
Relatório de gestão fiscal	Apresenta os demonstrativos exigidos pela legislação orçamentária
Repasse aos poderes do Estado	Apresenta mensalmente os valores repassados pelo executivo aos demais poderes do Estado.

UF: **BAHIA**

QUARTO BENCHMARK – AGOSTO 2005.

**QUADRO DE INFORMAÇÕES ADICIONAIS**

**Grupo 1: SERVIÇOS ADICIONAIS – Área Tributária**

<b>Serviços de Apoio aos Contribuintes (*)</b>	<b>Descrição</b>
1. Treinamento on-line	A Sefaz_BA mantém, em seus diversos pontos de atendimento, computadores com funcionário treinado para aculturar o contribuinte/cidadão com o uso dos serviços <i>web</i> disponíveis no site Sefaz.
2. Help-Desk (Central Telefônica)	- Plantão Fiscal (0800 71 1955), banca composta por auditores fiscais. - Desde 2001 foi implantado o call center com 12 pontos de atendimento no horário de 08 as 19h e em 2004 foi implantado a URA – Unidade de Resposta Audível, com atendimento 24h por dia, 7 dias por semana para alguns serviços.
3. Help-Desk On-line (“Chat” ou similar)	Em fase de estudo.
4. Outros	- Faleconosco (faleconosco@sefaz.ba.gov.br). Serviço com resposta (solução) ao contribuinte/cidadão em até 24h. - Plantão fiscal – <i>link</i> disponível na página principal do <i>site</i> Sefaz_BA, com redirecionamento para a banca de auditores. - Consulta Formal – <i>link</i> disponível no canal Inspeção Eletrônica. Sendo que esta consulta tem prazo de resposta de até 15 dias, uma vez que tem efeito jurídico. - Novidades Tributárias – serviço de informação de alterações da legislação, serviços novos disponibilizados. Serviço disponibilizado no canal Legislação e Contencioso, como também envia mensagem automática para os <i>e-mails</i> previamente cadastrados.
<b>Uso de Certificação Digital</b>	
1. Disponibilidade atual	-----
2. Abrangência (todos / alguns / critérios adotados)	-----
3. Planos de adoção futura (se for o caso)	Sim. Hoje em fase de piloto interno. Previsão de implantação em Janeiro/2006
<b>OUTROS SERVIÇOS DISPONIBILIZADOS</b>	
Informações do ICMS	Informações sobre cadastro, CNAE-fiscal, CEP, Editais, relação das inspetorias com os códigos dos respectivos municípios.
Informações diversas	Relação de documentos necessários para efetuar qualquer transação com a Sefaz_BA, Resumo fiscal, Antecipação Tributária, pauta fiscal.
DIC eletrônico	Programa com formulário para solicitação de todos os serviços cadastrais.
Serviço de Senha	Visando a garantia do sigilo fiscal, para a utilização de alguns serviços é necessário o uso de senha individual.
Diferimento	Consulta da habilitação e emissão do cartão
Pagamentos	Informações, histórico de pagamentos realizados, código de receita, cálculo e emissão de DAE, pagamento <i>on-line</i> para clientes do Banco do Brasil, recepção e transmissão de DAE, cálculo e emissão de GNRE, reimpressão de DAE
Taxas e ITD	Informações sobre TPP Segurança, Saúde, Transporte, Agricultura, TPS, ITD.
ECF – Emissor de Cupom Fiscal	Informações, solicitação por contribuinte e credenciada, autorização ECF e TEF
Atendimento	Hora marcada - serviço de marcação prévia de horário para atendimento na inspetoria. Tempo de Espera - Consulta <i>on-line</i> ao tempo de atendimento na inspetoria
GLME – Guia de liberação de mercadoria estrangeira	Informações, emissão e cancelamento.

(\*) Adicionais aos apresentados na seção “Serviços Diversos” do quadro principal.

**Grupo 2: PLATAFORMAS INFORMÁTICAS**

	<b>Sistemas de “Back-Office”</b>	<b>Serviços On-line (Web)</b>
Sistemas Operacionais	Windows 2000 Server	Windows 2000 Server
Bases de Dados	Microsoft SQL Server 2000	Microsoft SQL Server 2000
Linguagens de Programação / Ambientes de Desenvolvimento	Visual Basic 6 / Visual Studio 6	- Visual Basic .Net / Visual Studio .Net - ASP
Servidores de Aplicação (Web)		COM+
Servidores HTTP		Microsoft IIS
Software de Apoio Adicional	- MS Office; - Crystal Reports	Crystal RAS

**Grupo 3: SERVIÇOS – Área Financeira**

<b>Serviço</b>	<b>Descrição</b>
Nota Fiscal Eletrônica (Compra Legal)	Conforme Resolução nº 956/05, de 02/02/05, do Tribunal de Contas dos Municípios, torna-se obrigatória a emissão de Nota Fiscal por meio eletrônico nas operações com mercadorias destinadas a órgãos ou entidades da Administração Pública Municipal direta ou indireta.
Prestando Contas ao Cidadão	O Governo do Estado da Bahia, comprometido com a Lei de Responsabilidade Fiscal – LRF e procurando dar maior transparência à aplicação dos recursos públicos, disponibiliza à sociedade em geral, e ao cidadão, em especial, um conjunto de informações sobre a gestão das finanças do Estado.
Legislação Financeira	Decretos, Portarias e Instruções Normativas
Fornecedores	Informações Empenhos, Pagamentos e Licitações Sefaz
Balanço Geral do estado	Retrata a situação orçamentária, financeira, patrimonial e econômica do Estado, suas autarquias, fundações e empresas estatais dependentes.
Relatórios da LRF – Lei de Responsabilidade Fiscal	Relatórios quadrimestrais, trimestrais e bimestrais.
Municípios	Relatórios sobre Repasse, Índices de participação, IVA, Arrecadação e Informações sobre ISS

UF: **CEARÁ**

QUARTO BENCHMARK – AGOSTO 2005.

**QUADRO DE INFORMAÇÕES ADICIONAIS**

**Grupo 1: SERVIÇOS ADICIONAIS – Área Tributária**

Serviços de Apoio aos Contribuintes (*)	Descrição
----	----
<b>Uso de Certificação Digital</b>	
1. Disponibilidade atual	
2. Abrangência (todos / alguns / critérios adotados)	
3. Planos de adoção futura (se for o caso)	<b>Em fase de Planejamento</b>
<b>OUTROS SERVIÇOS DISPONIBILIZADOS</b>	
1 – CAMPANHA SUA NOTA VALE DINHEIRO	<a href="#">Cadastramento de participantes e Consultas.</a>

(\*) Adicionais aos apresentados na seção “Serviços Diversos” do quadro principal.

**Grupo 2: PLATAFORMAS INFORMÁTICAS**

	Sistemas de “Back-Office”	Serviços On-line (Web)
Sistemas Operacionais	OS/390; WINDOWS 2000/2003	WINDOWS 2000/2003
Bases de Dados	ADABAS/ORACLE	ORACLE
Linguagens de Programação / Ambientes de Desenvolvimento	NATURAL	ASP / VB / J2EE
Servidores de Aplicação (Web)	COM+	COM + /TOMCAT
Servidores HTTP	IIS	IIS / APACHE
Software de Apoio Adicional	ETL; ULTIMUS; CVS	

**Grupo 3: SERVIÇOS – Área Financeira**

Serviço	Descrição
Consulta a LRF	O governo do Estado do Ceará apresenta ,anualmente, o Relatório de Execução Orçamentária, composto pelo Balanço Orçamentário, apuração da Receita Corrente Líquida, Demonstrativo da Execução das Despesas, bem como disponibiliza ao cidadão a Lei de Responsabilidade Fiscal que estabelece normas gerais de finanças públicas
Repasso aos Municípios	Disponibiliza informações mensais sobre cotas diárias de transferência de recursos referentes aos impostos (ICMS,IPVA,IPI) para os municípios do Estado do Ceará
Balço Geral do Estado	Disponibiliza as demonstrações das execuções orçamentárias, financeiras e patrimonial dos órgãos e entidades da Administração Direta e Indireta, conforme a Lei 4.320/64 e Lei 6404/76
Certidão Negativa de Débitos Estaduais	Emissão desta certidão para pessoas físicas ou jurídicas que não possuam débitos junto ao Estado do Ceará

UF: **DISTRITO FEDERAL**

QUARTO BENCHMARK – AGOSTO 2005.

QUADRO DE INFORMAÇÕES ADICIONAIS

**Grupo 1: SERVIÇOS ADICIONAIS – Área Tributária**

Serviços de Apoio aos Contribuintes (*)	Descrição
1. Treinamento on-line	-
2. Help-Desk (Central Telefônica)	Para enviar dúvidas, sugestões ou críticas ligue para a Central 156 disque "156" e selecione a opção "3" – Secretaria de Fazenda. Para ligações interurbanas o número é 0800 644 0156. Este serviço está disponível de segunda a sexta-feira, das 7h às 19h, exceto feriados.
3. Help-Desk On-line ("Chat" ou similar)	Para enviar dúvidas, sugestões ou críticas utilize o e-mail <a href="mailto:webmaster@fazenda.df.gov.br">webmaster@fazenda.df.gov.br</a>
<b>Uso de Certificação Digital</b>	
1. Disponibilidade atual	Em fase de teste
2. Abrangência (todos / alguns / critérios adotados)	Contribuintes pessoa jurídica
3. Planos de adoção futura (se for o caso)	<i>Agência NET – em fase de desenvolvimento, vai disponibilizar os seguintes serviços:</i> <i>Consulta ao Cadastro do contribuinte – disponibiliza os dados cadastrais do contribuinte;</i> <i>Consulta aos Livros Fiscais – disponibiliza a relação de autenticação de livros fiscais do contribuinte. O contribuinte poderá solicitar o detalhamento de uma determinada autenticação e, nesse caso, todos os dados da autenticação deverão ser exibidos na tela;</i> <i>Consulta a Autorização de Documentos Fiscais – disponibiliza consulta em relação a AIDF's. Essas consultas podem ser:</i> <i>Consulta relação de AIDF do Contribuinte – mostra relação das AIDF's do contribuinte. O contribuinte poderá solicitar o detalhamento de uma determinada AIDF e, nesse caso, deverão ser exibidos todos os dados o espelho da respectiva AIDF na tela;</i> <i>Consulta AIDF por Gráfica – relação das AIDFs da gráfica, por período;</i> <i>Consulta ao Pedido de Uso de Sistema de Processamento de Dados – disponibiliza os dados referentes ao último pedido de Uso do contribuinte;</i> <i>Consulta contribuintes de um contador – disponibiliza consulta de contribuintes vinculados a um contador. A relação deverá ser separada por situação cadastral. O contador poderá especificar uma ou mais situações cadastrais.</i> <i>Consulta a dados de Equipamento Emissor de Cupom Fiscal - disponibiliza a relação dos Pedidos e Intervenções em Equipamentos de Cupom Fiscal do contribuinte. O contribuinte poderá solicitar o detalhamento de um Pedido ou Intervenção e, nesse caso, todos os dados deverão ser exibidos na tela.</i>

(\*) Adicionais aos apresentados na seção "Serviços Diversos" do quadro principal.

**Grupo 2: PLATAFORMAS INFORMÁTICAS**

Não Informado.

**Grupo 3: SERVIÇOS – Área Financeira**

Serviço	Descrição
Serviços não informados.	



UF: **ESPIRITO SANTO**

QUARTO BENCHMARK – AGOSTO 2005.

**QUADRO DE INFORMAÇÕES ADICIONAIS**

**Grupo 1: SERVIÇOS ADICIONAIS – Área Tributária**

<b>Serviços de Apoio aos Contribuintes (*)</b>	<b>Descrição</b>
1. Help-Desk (Central Telefônica)	Atendimento ao Contribuinte e orientação geral
<b>Uso de Certificação Digital</b>	
----	
<b>OUTROS SERVIÇOS DISPONIBILIZADOS</b>	
----	

(\*) Adicionais aos apresentados na seção “Serviços Diversos” do quadro principal.

**Grupo 2: PLATAFORMAS INFORMÁTICAS**

	<b>Sistemas de “Back-Office”</b>	<b>Serviços On-line (Web)</b>
Sistemas Operacionais	SOLARIS 8, WINDOWS 2003 SERVER e MCP	WINDOWS 2003 SERVER IIS
Bases de Dados	DMS II, ADABAS, SQL SERVER, ORACLE	
Linguagens de Programação / Ambientes de Desenvolvimento	JAVA, DELPHI 5, UBG EAT, LINC e COBOL	JAVA, ASP
Servidores de Aplicação (Web)		APPLICATION SERVER ORACLE E TOMCAT
Servidores HTTP		IIS – Internet Information Server
Software de Apoio Adicional		

**Grupo 3: SERVIÇOS – Área Financeira**

<b>Serviço</b>	<b>Descrição</b>
Serviços não informados.	

UF: **GOIÁS**

QUARTO BENCHMARK – AGOSTO 2005.

**QUADRO DE INFORMAÇÕES ADICIONAIS**

**Grupo 1: SERVIÇOS ADICIONAIS – Área Tributária**

<b>Serviços de Apoio aos Contribuintes (*)</b>	<b>Descrição</b>
1. Help-Desk (Central Telefônica)	Existe uma central de atendimento de informática para soluções de problemas e resoluções de dúvidas, tanto para contribuintes como para os servidores fazendários.
<b>Uso de Certificação Digital</b>	
3. Planos de adoção futura (se for o caso)	Na recepção de documentos e arquivos eletrônicos
<b>OUTROS SERVIÇOS DISPONIBILIZADOS</b>	
Ouvidoria Fazendária	É um canal disponível para a manifestação de: Elogio, Denúncia, Reclamação, sugestão, crítica e pedidos de informação.
Portal do contabilista	Canal de acesso do contabilista aos dados das empresas as quais ele é responsável pela contabilidade.
Sistema de Licitação	Dar transparência e agilidade ao processo.
Fundo Protege Goiás	Informações sobre a legislação que rege o fundo, emissão de DARE.
Passe Fiscal	Permite a geração, consulta, bloqueio de passe fiscal.
CNAE-FISCAL	Consulta à classificação nacional de atividades econômicas fiscais por contribuinte
Cálculo do depósito prévio para impugnação em 2ª Instancia ou recurso voluntário	Cálculo do depósito prévio para impugnação em 2ª Instancia ou recurso voluntário
Licitações e Contratos promovidos exclusivamente pela SEFAZ-GO	Acompanhamento das licitações, emite relatórios por objeto e por período
Programa de recuperação de crédito da fazenda pública estadual	Realiza o agendamento de débitos, é uma ação que precede o parcelamento de créditos que é realizado presencialmente.
Requerimentos diversos	São disponibilizados arquivos com o modelo de requerimentos de Isenção, Não Incidência e Restituição de ICMS e IPVA
Seleção de Acórdãos	Disponibiliza vários acórdãos emitidos pelo CAT (Conselho Administrativo Tributário)
Solicitação de retirada de lacre em bombas de combustível	Solicitação de intervenção fiscal – retirada do lacre
Cheque Moradia	Consulta baixa de cheque moradia

(\*) Adicionais aos apresentados na seção “Serviços Diversos” do quadro principal.

**Grupo 2: PLATAFORMAS INFORMÁTICAS**

	<b>Sistemas de “Back-Office”</b>	<b>Serviços On-line (Web)</b>
Sistemas Operacionais	WINDOWS 2000 SERVER, SOLARIS 9, OS/390	WINDOWS 2000 SERVER

	<b>Sistemas de “Back-Office”</b>	<b>Serviços On-line (Web)</b>
Bases de Dados	ADABAS, ORACLE, SQL SERVER	SQL SERVER, ORACLE, ADABAS
Linguagens de Programação / Ambientes de Desenvolvimento	NATURAL, ASP, VISUAL BASIC, JAVASCRIPT, JAVA	ASP, JAVASCRIPT
Servidores de Aplicação (Web)		IIS (INTERNET INFORMATION SERVER)
Servidores HTTP		IIS (INTERNET INFORMATION SERVER)
Software de Apoio Adicional	IXPRESS	IXPRESS

**Grupo 3: SERVIÇOS – Área Financeira**

<b>Serviço</b>	<b>Descrição</b>
LEI DE RESPONSABILIDADE FISCAL	RELATÓRIOS RESUMIDOS DE EXECUÇÃO ORÇAMENTÁRIA
RELATÓRIO DA ARRECADAÇÃO ESTADUAL	FORNECE RELATÓRIOS DOS VALORES ARRECADADOS DOS IMPOSTOS: ICMS, IPVA E ITCD
IPM - Índice de Participação dos Municípios	EMITE DIVERSOS RELATÓRIOS

UF: **MARANHÃO**

QUARTO BENCHMARK – AGOSTO 2005.

**QUADRO DE INFORMAÇÕES ADICIONAIS**

**Grupo 1: SERVIÇOS ADICIONAIS – Área Tributária**

<b>Serviços de Apoio aos Contribuintes (*)</b>	<b>Descrição</b>
1. Treinamento on-line	Não disponível. Meta: benchmark solução de e-learning da SEFAZ/RS e SEFAZ/PE.
2. Help-Desk (Central Telefônica)	Software de help desk base de dados SQL, Service Desk da CA.
3. Help-Desk On-line (“Chat” ou similar)	Utilização alternativa do MSN. Em desenvolvimento Sistema de Chat com voz .
4. Outros	Call Center com serviços 0800 e URA, equipamento Damovo/MD110, Solidus eCare.
<b>Uso de Certificação Digital</b>	
1. Disponibilidade atual	Apenas na raiz do site principal. Utilização de certificação da Globalsign e de protocoladora digital (certificação da data/hora/minuto/segundo, a partir do Observatório Nacional)
2. Abrangência (todos / alguns / critérios adotados)	Alguns – não é utilizado atualmente em todas as aplicações, somente naquelas cujo teor da confidencialidade é considerado alto.
3. Planos de adoção futura (se for o caso)	Em implantação uma Autoridade Certificadora para utilização e validade no âmbito da Sefaz. Há planos para troca de informações com os contribuintes.
<b>OUTROS SERVIÇOS DISPONIBILIZADOS</b>	
1. Validação de Certidão Negativa e Certidão Negativa de Dívida Ativa	Permite verificar a autenticidade da CND e CNDA
2. Informações sobre ECF	Disponibiliza informações sobre: - Empresas credenciadas para intervir em ECF - Equipamentos de ECF autorizáveis - Software aplicativos cadastrados - Mapa resumo ECF - Convênios ICMS e ECF - Decretos
3. Cálculo de ICMS atrasado	Atualiza os valores de débitos/créditos tributários, inclusive os inscritos na dívida ativa
4. Consulta de nota fiscal avulsa	Permite verificar a autenticidade da NFA
5. Consulta de Ordem de Serviço	Disponibiliza o conteúdo da ordem de serviço, com vistas à confirmação do autor e do objeto da ação fiscal
6. Índice de participação dos municípios	Disponibiliza o índice de participação de cada município, com base no valor adicionado constante na DIEF
7. Repasse aos municípios	Divulga mensalmente os valores repassados aos municípios
8. Cálculo do dígito verificador da inscrição	Disponibiliza a fórmula para o cálculo do dígito verificador da inscrição estadual
9. TVI/Ofício de Liberação (emissão e	Disponibilizado às transportadoras para a liberação de mercadorias retidas por

liberação)	embaraço fiscal
10. Extrato de pagamento	Exibe os pagamentos efetuados pelo contribuinte, por período
11. Sistema de Controle Interestadual de Mercadoria em Trânsito	Utilizado para troca de informações entre as Secretarias de Fazenda dos Estados
12. Guia para Liberação de Mercadoria Estrangeira	Utilizado pelos importadores para liberação de mercadoria estrangeira, sem comprovação do recolhimento do ICMS
13. Termo de Credenciamento de Atacadistas	Utilizado para credenciamento de atacadistas que pleiteiam o benefício da carga tributária reduzida

(\*) Adicionais aos apresentados na seção “Serviços Diversos” do quadro principal.

### Grupo 2: PLATAFORMAS INFORMÁTICAS

	Sistemas de “Back-Office”	Serviços On-line (Web)
Sistemas Operacionais	Windows 2000, windows 2003, Linux	Windows 2000, Windows 2003, Linux
Bases de Dados	Oracle	Oracle
Linguagens de Programação / Ambientes de Desenvolvimento	Visual Basic, Java, ASP PHP e Delphi	ASP, PHP e Java
Servidores de Aplicação (Web)		
Servidores HTTP		Apache, IIS 5.0
Software de Apoio Adicional		

### Grupo 3: SERVIÇOS – Área Financeira

Serviço	Descrição
Serviços não informados.	

UF: **MINAS GERAIS**

QUARTO BENCHMARK – AGOSTO 2005.

**QUADRO DE INFORMAÇÕES ADICIONAIS**

**Grupo 1: SERVIÇOS ADICIONAIS – Área Tributária**

Serviços de Apoio aos Contribuintes (*)	Descrição
1. Treinamento on-line	N/d
2. Help-Desk (Central Telefônica)	Atende usuários com dúvidas quanto a procedimentos.
3. Help-Desk On-line (“Chat” ou similar)	Existe chat interno (suporte técnico ao equipamento e e-mails específicos para atendimento de serviços referentes aos sistemas corporativos.
<b>Uso de Certificação Digital</b>	
3. Planos de adoção futura (se for o caso)	O custo de utilização de certificados digitais por contribuinte/ contabilistas inviabilizou sua adoção no módulo “segurança de acesso” do PROMAT/SIARE. Entretanto, a SEF pretende adotar esse recurso futuramente.
<b>OUTROS SERVIÇOS DISPONIBILIZADOS</b>	

(\*) Adicionais aos apresentados na seção “Serviços Diversos” do quadro principal.

**Grupo 2: PLATAFORMAS INFORMÁTICAS**

	Sistemas de “Back-Office”	Serviços On-line (Web)
Sistemas Operacionais	Solaris (RISC e Intel), Linux (distribuição Red Hat) , FreeBSD e Windows 2000/2003 Server (apenas para SINTEGRA e rede local da área de informática)	Solaris (RISC e Intel), Linux (distribuições Red Hat e SUSE), FreeBSD, Open BSD e Windows 2000/2003 Server (apenas para SINTEGRA)
Bases de Dados	Oracle e My-SQL	Oracle e My-SQL
Linguagens de Programação / Ambientes de Desenvolvimento	Java, Natural, Cobol e Delphi	Java, JavaScript
Servidores de Aplicação (Web)	Oracle Application Server	Oracle Application Server e Apache Tomcat (servlet container)
Servidores HTTP	Apache	Apache e IIS 5.0 (apenas para SINTEGRA)
Software de Apoio Adicional	Nagios, Zabbix, Oracle Enterprise Manager, Unicenter Job Management	Nagios, Zabbix, Oracle Enterprise Manager

**Grupo 3: SERVIÇOS – Área Financeira**

Serviço	Descrição
Serviços não informados.	

UF: **MATO GROSSO DO SUL**

QUARTO BENCHMARK – AGOSTO 2005.

QUADRO DE INFORMAÇÕES ADICIONAIS

**Grupo 1: SERVIÇOS ADICIONAIS – Área Tributária**

<b>Serviços de Apoio aos Contribuintes (*)</b>	<b>Descrição</b>
1. Treinamento on-line	-
2. Help-Desk (Central Telefônica)	Help Desk MIA/MIC – Para dúvidas relativos à Módulo Integrado de Contribuintes Help Desk Notes – Para dúvidas relativos a sistemas desenvolvidos em Lótus Notes
3. Help-Desk On-line (“Chat” ou similar)	-
4. Outros	Plantão Fiscal – Para sanar dúvidas via telefone Fale Conosco – Para dirimir dúvidas relativos ao site via e-mail
<b>Uso de Certificação Digital</b>	
----	-
<b>OUTROS SERVIÇOS DISPONIBILIZADOS</b>	

(\*) Adicionais aos apresentados na seção “Serviços Diversos” do quadro principal.

**Grupo 2: PLATAFORMAS INFORMÁTICAS**

	<b>Sistemas de “Back-Office”</b>	<b>Serviços On-line (Web)</b>
Sistemas Operacionais		Windows 2000 Advanced Server
Bases de Dados		SQL Server
Linguagens de Programação / Ambientes de Desenvolvimento		ASP, ASP.NET, PHP, Java
Servidores de Aplicação (Web)		Pentium IV 1.8 Mhz
Servidores HTTP		Pentium IV 1.8 Mhz
Software de Apoio Adicional		Lótus Notes, GQL, Entire-X

**Grupo 3: SERVIÇOS – Área Financeira**

<b>Serviço</b>	<b>Descrição</b>
Serviços não informados.	

UF: **PARÁ**

QUARTO BENCHMARK – AGOSTO 2005.

QUADRO DE INFORMAÇÕES ADICIONAIS

Grupo 1: SERVIÇOS ADICIONAIS – Área Tributária

Serviços de Apoio aos Contribuintes (*)	Descrição
1. Treinamento on-line	Ainda não disponibilizado. Previsão para 2006
2. Help-Desk (Central Telefônica)	Implantado com 4 Pontos de Atendimento específicos para serviços e informações inerentes aos sistemas, Kits, Produtos e recursos tecnológicos da SEFA Público interno e externo.
3. Help-Desk On-line (“Chat” ou similar)	Ainda não disponibilizado. Previsão para 2006
4. Outros	Atendimento via E-mail Atendimento via quiosques de auto-atendimento Atendimento Itinerante com comunicação móvel GSM/EDGE
<b>Uso de Certificação Digital</b>	
1. Disponibilidade atual	Ainda não disponibilizado. Previsão para 2006 aplicado na nova declaração DIF
2. Abrangência (todos / alguns / critérios adotados)	Todos os contribuintes obrigados a entregar a declaração
3. Planos de adoção futura (se for o caso)	Conforme já citado anteriormente, o planejamento do início da adoção de certificação digital é a partir de Janeiro / 2006
<b>OUTROS SERVIÇOS DISPONIBILIZADOS</b>	
Consulta Validade Nota Fiscal	
Consulta de Portaria de Isenção/Imunidade IPVA	
Consulta Documentos Extraviados (Nota Fiscal Avulsa e Conhecimento de Transporte Avulso – CATRAC)	
Consulta de Parcelamentos	
Consulta Ordem de Serviço (Por IE) – Fiscalização	
Consulta Pará Simples	
Consulta Débitos Dívida Ativa IPVA	
Credenciamento/Recredenciamento de Gráfica	
Exclusão de Contador	
Reemissão de FIC	
Pedido de Autenticação de Livros Fiscais	
Autorização para Contadores	
Comprovante de Entrega de Declaração	
Consulta a Documentos a Avulsos	
Solicitação e Enquadramento e Renovação – Pará Simples	
Licitação – Retirada de Editais	
Emissão Procuração para Contador	
Consulta ao Valor Adicionado do Quota Parte	



(\*) Adicionais aos apresentados na seção “Serviços Diversos” do quadro principal.

### Grupo 2: PLATAFORMAS INFORMÁTICAS

	Sistemas de “Back-Office”	Serviços On-line (Web)
Sistemas Operacionais	Unix (Solaris), Linux (Red HatES), Windows NT, 2000	
Bases de Dados	Oracle 9.2.0.5, SQL Server, MySql	
Linguagens de Programação / Ambientes de Desenvolvimento	PL/SQL, VB, JAVA, PHP	COLD FUSION, JAVASCRIPT,
Servidores de Aplicação (Web)	Oracle IAS	ColdFusion 5.1
Servidores HTTP	IIS 5.0, Apache	
Software de Apoio Adicional		Lotus Notes

### Grupo 3: SERVIÇOS – Área Financeira

Serviço	Descrição
1- Balanço Geral do Estado	Documento que permite analisar as execuções orçamentárias, financeiras e patrimoniais de todos os Órgãos integrantes dos Orçamentos fiscal e da Seguridade Social, tendo as informações do SIAFEM, como principal fonte de dados na organização da prestação de contas do Governo Estadual Junto à sociedade.
2- Relatórios da Lei de Responsabilidade Fiscal	Relatórios de Execução Orçamentários e de Gestão Fiscal, que permitem acompanhar bimestralmente a execução orçamentária e financeira do Governo Estadual, além de permitir analisar a situação fiscal do Estado periodicamente
3- Repasses Constitucionais aos Municípios	Relatórios que disponibiliza para consulta da sociedade dos recursos constitucionais repassados semanalmente (ICMS, IPVA, IPI e FUNDEF) aos municípios.
4- Instrumentos de Planejamento	Serviço que disponibiliza para consulta pública todas as informações referentes ao PPA, LDO e LOA do Governo do Estado

UF: **PARAIBA**

QUARTO BENCHMARK – AGOSTO 2005.

**QUADRO DE INFORMAÇÕES ADICIONAIS**

**Grupo 1: SERVIÇOS ADICIONAIS – Área Tributária**

Serviços de Apoio aos Contribuintes (*)	Descrição
1. Treinamento on-line	
2. Help-Desk (Central Telefônica)	Atendimento a Usuários Internos
3. Help-Desk On-line (“Chat” ou similar)	Entrega de Declarações
4. Outros	
<b>Uso de Certificação Digital</b>	
----	
<b>OUTROS SERVIÇOS DISPONIBILIZADOS</b>	
----	

(\*) Adicionais aos apresentados na seção “Serviços Diversos” do quadro principal.

**Grupo 2: PLATAFORMAS INFORMÁTICAS**

	Sistemas de “Back-Office”	Serviços On-line (Web)
Sistemas Operacionais	LINUX, UNIX, HP-UX, WINDOWS	LINUX e HP-UX
Bases de Dados	INFORMIX	INFORMIX e SQL SERVER
Linguagens de Programação / Ambientes de Desenvolvimento	4GL, DELPHI e JAVA	ASP e JAVA
Servidores de Aplicação (Web)		JBOSS
Servidores HTTP		APACHE
Software de Apoio Adicional		

**Grupo 3: SERVIÇOS – Área Financeira**

Serviço	Descrição
Serviços não informados.	

UF: **PERNAMBUCO**

QUARTO BENCHMARK – AGOSTO 2005.

QUADRO DE INFORMAÇÕES ADICIONAIS

Grupo 1: SERVIÇOS ADICIONAIS – Área Tributária

Serviços de Apoio aos Contribuintes (*)	Descrição
1. Treinamento on-line	SIM (SEF e Educação Fiscal))
2. Help-Desk (Central Telefônica)	SIM TELESEFAZ
3. Help-Desk On-line ("Chat" ou similar)	Não disponível
<b>Uso de Certificação Digital</b>	
1. Disponibilidade atual	SIM (Entrega de Arquivos) e Domínio
<b>OUTROS SERVIÇOS DISPONIBILIZADOS</b>	
Pedido de AIDF para Contribuintes de outro Estado	
Baixa de vínculo de um Contador com um Contribuinte	
Consulta de Empresas vinculadas a um Contador	
Cadastro/Atualização de e-mail (Contador e Empresa)	
Consulta a Empresas credenciadas para intervenção em equipamento ECF	
Marcas/Modelos de Equipamentos ECF Autorizados	
Impressão e Download de diversos formulários relacionados ao ICMS	
Impressão e Download de diversos formulários relacionados ao ICD	
Consulta de Nota Fiscal do Termo de Fiel Depositário	
Consulta do Termo de Fiel Depositário da Transportadora	
Consulta do Termo de Liberação de Mercadoria	
Extrato de débito de Notas Fiscais de Fronteira	
Consulta a Mercadorias Retidas por Aviso de Retenção - AR	
Notas Fiscais retidas na Transportadora, vinculadas ao Termo de Fiel Depositário	
Extrato de Notas Fiscais de Fronteira não processadas	
Extrato de Notas Fiscais de Fronteira já processadas	
Consulta/Download a Manual de Orientação – Fiel Depositário	
Consulta/Download a Manual de Orientação – Transmissão de Notas Fiscais	
Cadastro de Notas Fiscais – Compra Confirmada	
Consulta a Licença Provisória de Contribuinte	
Emissão de Atestado de condição de Contribuinte do ICMS	
Emissão do Documento de Inscrição e Atualização do	

CACEPE - DIAC	
Consulta aos Produtos sujeitos a Antecipação Tributária e a respectiva legislação	
Consulta/Download a diversas tabelas (CNAE, CFOP, ECF, CAE e Municípios)	
Consulta a Autenticidade da AIDF	
Consulta a Autenticidade da Certidão de Cadastro junto a JUCEPE	
Consulta a Autenticidade de um DAE	
Consulta a Validade/Autenticidade do Selo Fiscal	

(\*) Adicionais aos apresentados na seção "Serviços Diversos" do quadro principal.

### **Grupo 2: PLATAFORMAS INFORMÁTICAS**

**Não Informado**

### **Grupo 3: SERVIÇOS – Área Financeira**

<b>Serviço</b>	<b>Descrição</b>
Serviços não informados.	

UF: **PIAUÍ**

QUARTO BENCHMARK – AGOSTO 2005.

**QUADRO DE INFORMAÇÕES ADICIONAIS**

**Grupo 1: SERVIÇOS ADICIONAIS – Área Tributária**

Serviços de Apoio aos Contribuintes (*)	Descrição
----	
<b>Uso de Certificação Digital</b>	
3. Planos de adoção futura (se for o caso)	Em estudo.
<b>OUTROS SERVIÇOS DISPONIBILIZADOS</b>	
Atendimento de contribuinte TRANSPORTADORA “ON LINE”	Permite a consulta e Impressão de Boletos Pendentes das Transportadoras (arrecadação).

Incluir mais linhas, se necessário.

(\*) Adicionais aos apresentados na seção “Serviços Diversos” do quadro principal.

**Grupo 2: PLATAFORMAS INFORMÁTICAS**

	Sistemas de “Back-Office”	Serviços On-line (Web)
Sistemas Operacionais	Windows XP, 2000, 2003.	Linux, Windows.
Bases de Dados	MS SQL	MYSQL, ORACLE, MSSQL
Linguagens de Programação / Ambientes de Desenvolvimento	DELPHI	JAVA, http, PHP, ASP
Servidores de Aplicação (Web)		ORACLE IAS
Servidores HTTP		APACHE
Software de Apoio Adicional		

**Grupo 3: SERVIÇOS – Área Financeira**

Serviço	Descrição
Informações Gerais Receita e Despesa	Visualiza documentos e relatórios diversos (Balanço, Arrecadação, Relatórios LRF, Quadro FPM).

UF: **PARANÁ**

QUARTO BENCHMARK – AGOSTO 2005.

**QUADRO DE INFORMAÇÕES ADICIONAIS**

**Grupo 1: SERVIÇOS ADICIONAIS – Área Tributária**

Serviços de Apoio aos Contribuintes (*)	Descrição
1. Call Center	Atendimento telefônico via 0800. Horário 8 às 20 h de segunda a sexta-feira.
1. IPVA: Extrato Consolidado do IPVA	Relação, por exercício, dos pagamentos/débitos/parcelamentos do veículo.
3. Certidão Narrativa de Inexistência no Cadastro do ICMS	Este serviço permite a emissão da Certidão Narrativa de Inexistência de Inscrição de Nome Empresarial ou CNPJ no Cadastro de Contribuintes do ICMS do Paraná.
<b>OUTROS SERVIÇOS DISPONIBILIZADOS</b>	
<b>SISCRED (ICMS)</b> <b>Limite para Apropriação</b> <b>Requerimento para Liquidação de Débitos</b> <b>Extrato de Conta Corrente</b> <b>Credencial do Contribuinte</b> <b>Transferência de Créditos Habilitados</b> <b>Apropriação de Créditos Transferidos</b>	Todos estes serviços são relacionados com o SISCRED e estão na AR.intenet.  SISCRED – Sistema de Controle de Crédito do ICMS.
IPVA – Parcelamento de IPVA na internet (a partir de 15/ago/05)	Parcelamento de IPVA na internet com a homologação do parcelamento a partir do pagamento da primeira parcela.

**Grupo 2: PLATAFORMAS INFORMÁTICAS**

	Sistemas de “Back-Office”	Serviços On-line (Web)
Sistemas Operacionais	IBM-Z/OS 1.4; CICS-TS 2.3; HP-TRU64; Linux Red Hat Advanced Server 3.5; Windows 2000 e 2003 Server; IBM-AIX 4.2.1	Windows 2000; Windows 2003; Linux
Bases de Dados	ADABAS-7; ORACLE 9i (9.2.0.4) ; ORACLE 10g; SQL Server 2000; SYBASE 11.9.2.	ADABAS-7; ORACLE 10g ; SQL-Server2000;
Linguagens de Programação / Ambientes de Desenvolvimento	Natural-3.1.6; Cobol-3.3; Assembler-4.0; Jdeveloper (9.0.3) p/ Java; HTML e ASP p/ ambiente Microsoft; Business Object P/ OLAP	Jdeveloper (9.0.3) p/ Java; HTML e ASP p/ ambiente Microsoft; PHP,
Servidores de Aplicação (Web)	Oracle 9iAS – OC4J-Container J2ee.	MS-MTS e Jboss
Servidores HTTP	Oracle 9iAS – Apache, IIS da Microsoft	MS-IIS; Apache - TonCat
Software de Apoio Adicional	GWDPL – Gateway para acesso ao Mainframe (voltado para aplicações Java).  HIS – Host Integrator Server para acesso ao Mainframe (voltado para aplicações ASP).	

**Grupo 3: SERVIÇOS – Área Financeira**

<b>Serviço</b>	<b>Descrição</b>
Gastos Públicos	Disponibiliza para consulta integral TODOS os pagamentos realizados pelo Governo do Paraná (administração direta, administração indireta, autarquias, fundações e empresas públicas), listando o valor do pagamento, data, órgão pagador, CNPJ/CPF + nome do receptor e descrição do pagamento. Permite realizar pesquisa por receptor, tanto por CNPJ/CPF quanto por trecho de nome do receptor. Disponíveis pagamentos de 2004 em diante. Endereço: <a href="http://www.gestaododineiropublico.pr.gov.br">www.gestaododineiropublico.pr.gov.br</a> , opção “Gastos Públicos”
Responsabilidade Fiscal	Disponíveis todos os demonstrativos exigidos pela Lei Complementar 101, desde a primeira publicação, em 2000. Em formato PDF, acesso a demonstrativos bimestrais, quadrimestrais, semestrais e anuais previstos pela Legislação. Para facilitar o entendimento, foi confeccionado o Glossário de Termos Técnicos usados na Contabilidade Pública, disponível no site. Endereço: <a href="http://www.gestaododineiropublico.pr.gov.br">www.gestaododineiropublico.pr.gov.br</a> , opção “Responsabilidade Fiscal”
Certidão Negativa para Municípios	Serviço de emissão de Certidões previstas na Lei de Responsabilidade Fiscal, para uso pelos municípios do Paraná: <b>CERTIDÃO PARA TRANSFERÊNCIAS VOLUNTÁRIAS, CERTIDÃO PARA CONCESSÃO DE GARANTIAS e CERTIDÃO PARA OBTENÇÃO DE NOVAS OPERAÇÕES DE CRÉDITO.</b> Endereço: <a href="http://www.gestaododineiropublico.pr.gov.br">www.gestaododineiropublico.pr.gov.br</a> , opção “Responsabilidade Fiscal”
Precatórios	Consulta à lista completa de Precatórios pendentes de pagamento pelo Estado do Paraná, em ordem de recebimento, visando dar transparência à lista de pagamentos pendentes. É possível ver a lista completa ou pesquisar especificamente pelo código que o Precatório recebeu ao ser protocolado junto ao Sistema Integrado de Documentos do Estado. Endereço: <a href="http://www.gestaododineiropublico.pr.gov.br">www.gestaododineiropublico.pr.gov.br</a> , opção “Precatórios”
Repasse aos Municípios	Permite a consulta a todos os valores repassados pelo Governo Estadual aos municípios, detalhados por fonte do repasse (ICMS, IPVA, Lei Kandir, “royalties”, etc.). É possível ao cidadão, ao prefeito, aos vereadores, etc. o acompanhamento dos recursos diariamente depositados nas contas municipais, bem como o acompanhamento aos repasses federais, através de link com serviço existente na página da Secretaria do Tesouro Nacional. Endereço: <a href="http://www.gestaododineiropublico.pr.gov.br">www.gestaododineiropublico.pr.gov.br</a> , opção “Repasse aos Municípios”
Retenção de ISS na Fonte	Serviço voltado às Prefeituras Municipais, lista o detalhamento dos valores de ISS retidos na fonte pelo Governo do Paraná. De acordo com a Lei Complementar 116, de 31/07/2003, os municípios brasileiros puderam atribuir a responsabilidade do recolhimento do ISS também ao contratante dos serviços e não apenas ao prestador de serviços. Deste modo, o Estado do Paraná passou a reter na fonte o ISS relativo a todos os serviços que contrata, recolhendo os valores diretamente aos municípios, em contas por eles indicadas. Por este serviço, as Prefeituras podem obter os detalhes dos pagamentos efetuados pelo Governo do Estado em suas contas de ISS, tendo também a opção de baixar um arquivo com as informações, para eventual alimentação de seus sistemas informatizados. Endereço: <a href="http://www.gestaododineiropublico.pr.gov.br">www.gestaododineiropublico.pr.gov.br</a> , opção “Retenção de ISS”
Orçamento	Acesso aos arquivos contendo Planos e Orçamentos Públicos, em formato PDF: Plano Plurianual (PPA), Lei de Diretrizes Orçamentárias (LDO) e Lei Orçamentária Anual (LOA). Endereço: <a href="http://www.gestaododineiropublico.pr.gov.br">www.gestaododineiropublico.pr.gov.br</a> , opção “Orçamento”
Balanco Geral	Acesso aos arquivos contendo o Balanço Geral do Estado (exercícios 2003 e 2004) – gestão orçamentária, financeira e patrimonial. Endereço: <a href="http://www.gestaododineiropublico.pr.gov.br">www.gestaododineiropublico.pr.gov.br</a> , opção “Balanço Geral”
Contratos	Acesso à íntegra dos contratos de concessão de pedágio assinados pelo Governo do Paraná e também ao contrato assinados entre o Governo e a empresa Renault. Endereço: <a href="http://www.gestaododineiropublico.pr.gov.br">www.gestaododineiropublico.pr.gov.br</a> , opções “Contrato da Renault” e “Contratos do Pedágio”

UF: **RIO DE JANEIRO**

QUARTO BENCHMARK – AGOSTO 2005.

QUADRO DE INFORMAÇÕES ADICIONAIS

**Grupo 1: SERVIÇOS ADICIONAIS – Área Tributária**

Serviços de Apoio aos Contribuintes (*)	Descrição
4. Outros	Fale Conosco, consulta através de e-mail
<b>Uso de Certificação Digital</b>	
----	
<b>OUTROS SERVIÇOS DISPONIBILIZADOS</b>	
suporte DMC, GIA, DECLAN	via telefone e e-mail

(\*) Adicionais aos apresentados na seção “Serviços Diversos” do quadro principal.

**Grupo 2: PLATAFORMAS INFORMÁTICAS**

	Sistemas de “Back-Office”	Serviços On-line (Web)
Sistemas Operacionais	Windows, Linux	
Bases de Dados	Oracle	
Linguagens de Programação / Ambientes de Desenvolvimento	Delphi, Java	
Servidores de Aplicação (Web)		Weblogic, Tomcat
Servidores HTTP		Apache
Software de Apoio Adicional		Squid, Postfix, Carbon Copy, IP Tables

**Grupo 3: SERVIÇOS – Área Financeira**

Serviço	Descrição
Serviços não informados.	



UF: **RORAIMA**

QUARTO BENCHMARK – AGOSTO 2005.

**QUADRO DE INFORMAÇÕES ADICIONAIS**

**Grupo 1: SERVIÇOS ADICIONAIS – Área Tributária**

Serviços de Apoio aos Contribuintes (*)	Descrição
2. Help-Desk (Central Telefônica)	Setor de Suporte
<b>Uso de Certificação Digital</b>	
----	
<b>OUTROS SERVIÇOS DISPONIBILIZADOS</b>	
----	

(\*) Adicionais aos apresentados na seção “Serviços Diversos” do quadro principal.

**Grupo 2: PLATAFORMAS INFORMÁTICAS**

	Sistemas de “Back-Office”	Serviços On-line (Web)
Sistemas Operacionais	Windows 2000 Server, Linux Kernel 2.6, Sun Solaris 8	Windows 2000 Server
Bases de Dados	Oracle 9i e Postgree SQL 8	Oracle 9i
Linguagens de Programação / Ambientes de Desenvolvimento	Genexus 8, Visual Basic, Eclipse/Java	Genexus 8, Visual Basic, Eclipse/Java
Servidores de Aplicação (Web)	MS ASP, Java Tomcat	MS ASP, Java Tomcat
Servidores HTTP	MS II S, Apache	MS II S, Apache
Software de Apoio Adicional	MS Office	

**Grupo 3: SERVIÇOS – Área Financeira**

Serviço	Descrição
Serviços não informados.	

UF: **RIO GRANDE DO SUL**

QUARTO BENCHMARK – AGOSTO 2005.

QUADRO DE INFORMAÇÕES ADICIONAIS

**Grupo 1: SERVIÇOS ADICIONAIS – Área Tributária**

Serviços de Apoio aos Contribuintes (*)	Descrição
----	
<b>Uso de Certificação Digital</b>	
----	
<b>OUTROS SERVIÇOS DISPONIBILIZADOS</b>	
----	

(\*) Adicionais aos apresentados na seção “Serviços Diversos” do quadro principal.

**Grupo 2: PLATAFORMAS INFORMÁTICAS**

	Sistemas de “Back-Office”	Serviços On-line (Web)
Sistemas Operacionais	Windows 2000 Server e 2003 Server; IBM OS/390 2.10 e z/OS 1.4	Windows 2000 Server e 2003 Server; IBM OS/390 2.10 e z/OS 1.4
Bases de Dados	MS SQL Server, Oracle e ADABAS	MS SQL Server, Oracle e ADABAS
Linguagens de Programação / Ambientes de Desenvolvimento	ASP, VB, .Net, Natural, Cobol, Delphi	ASP, VB, .Net, Natural, Cobol, Delphi
Servidores de Aplicação (Web)		Windows 2000 Server e 2003 Server
Servidores HTTP		Windows 2000 Server e 2003 Server
Software de Apoio Adicional		

**Grupo 3: SERVIÇOS – Área Financeira**

Serviço	Descrição
Serviços não informados.	

UF: **SANTA CATARINA**

QUARTO BENCHMARK – AGOSTO 2005.

QUADRO DE INFORMAÇÕES ADICIONAIS

**Grupo 1: SERVIÇOS ADICIONAIS – Área Tributária**

<b>Serviços de Apoio aos Contribuintes (*)</b>	<b>Descrição</b>
1. Help-Desk (Central Telefônica)	Em construção.
2. Help-Desk On-line (“Chat” ou similar)	Em construção.

**Grupo 2: PLATAFORMAS INFORMÁTICAS**

**Não Informado.**

**Grupo 3: SERVIÇOS – Área Financeira**

<b>Serviço</b>	<b>Descrição</b>
Serviços não informados.	

UF: **SERGIPE**

QUARTO BENCHMARK – AGOSTO 2005

QUADRO DE INFORMAÇÕES ADICIONAIS

**Grupo 1: SERVIÇOS ADICIONAIS – Área Tributária**

<b>Serviços de Apoio aos Contribuintes (*)</b>	<b>Descrição</b>
1. Treinamento on-line	--
2. Help-Desk (Central Telefônica)	Atendimento aos usuários internos
3. Help Desk On-line (“Chat” ou similar)	--
4. Outros	--
<b>Uso de Certificação Digital</b>	
1. Disponibilidade atual	--
2. Abrangência (todos / alguns / critérios adotados)	--
3. Planos de adoção futura (se for o caso)	Em estudo para adoção em todo o Sistema Fazendário, inicialmente atenderá ao envio das Declaração de Informações do Contribuinte - DIC
<b>OUTROS SERVIÇOS DISPONIBILIZADOS</b>	
1. Emissão de GNRE	Preenchimento e emissão da Guia Nacional de Recolhimento Estadual
2. Prorrogação de Inscrição Provisória	Solicitação de prorrogação da inscrição estadual dos contribuintes que prestam serviços de forma temporária em estabelecimento de terceiros
3. Suspensão de Inscrição Estadual a Pedido	Solicitação de suspensão temporária de atividades do contribuinte.
4. Baixa de Contribuinte	Solicitação de baixa das atividades cadastrais
5. Certidão de Baixa Cadastral	Emissão de certidão de baixa cadastral
6. Emissão de Ficha de Identificação Cadastral - FIC	Emissão de Ficha de Identificação Cadastral - FIC
7. Registro e Alteração de Centralizadora de Débito / Crédito	Cadastramento e alteração da informação da empresa centralizadora de débito / crédito dentro do grupo empresarial
8. Registro e Alteração de Centralizadora de Documentos Fiscais	Cadastramento e alteração da informação da empresa centralizadora de documentos fiscais dentro do grupo empresarial, indicando desta forma qual a filial que tem autorização para solicitar / distribuir documentos que serão impressos eletronicamente.
9. Informações do Valor Adicionado	Disponibilização de informações para cálculo do Valor Adicionado pelo Tribunal de Contas do Estado. Disponibilização de consulta para as Prefeituras do Valor Adicionado dos contribuintes do seu município
10. Credenciamento de Contadores	Solicitação de credenciamento de contadores, deferida ou indeferida pelo Conselho Regional de Contabilistas – CRC, a qual habilita o Contador a operacionalizar com a Secretaria de Estado da Fazenda de Sergipe – SEFAZ/SE, caso deferida.
11. Descredenciamento de Contadores	Solicitação de descredenciamento pelos Contadores. Descredenciamento de Contadores pelo CRC, caso o mesmo tenha alguma irregularidade perante o Conselho. O mesmo impedirá que o Contador tenha acesso ao seu Portal no site da SEFAZ/SE
12. Credenciamento de Gráficas	Solicitação de credenciamento das gráficas que terão autorização para impressão de documentos fiscais dos contribuintes da SEFAZ/SE. Esta solicitação é deferida pela própria secretaria.
13. Descredenciamento de Gráficas	Solicitação de descredenciamento pela gráfica.
14. Alteração de Gráficas	Permite alteração de dados referentes ao credenciamento das gráficas.
15. Confirmação da Confecção de Documentos Fiscais	Registro feito pela gráfica confirmando que irá confeccionar os documentos fiscais solicitados pelo contribuinte, e permitidos pela SEFAZ/SE, através de intervenção humana ou não. Momento em que é gerado a numeração da AIDF
16. Entrega de Documentos Fiscais Confeccionados	Registro feito pelas gráficas no momento da entrega total ou parcial dos documentos fiscais confeccionados aos contribuintes.
17. Credenciamento de Empresas de ECF	Solicitação de credenciamento das Empresas de ECF que terão autorização para intervir nos equipamentos ECF dos

	contribuintes da SEFAZ/SE. Esta solicitação é deferida pela própria secretaria.
18. Descredenciamento de Empresas de ECF	Solicitação de descredenciamento pela empresa.
19. Credenciamento de Equipamentos de ECF	Permite as empresas credenciadas de ECF, credenciar equipamentos de ECF
20. Descredenciamento de Equipamentos de ECF	Solicitação de descredenciamento de equipamentos ECF pela empresa credenciada de ECF
21. Registro de Intervenções	Permite a empresa credenciada de ECF registrar intervenções nos equipamentos ECF dos contribuintes.
22. Cessação de uso de equipamento ECF	Permite a empresa credenciada de ECF solicitar a cessação de uso (baixar máquina) para um contribuinte
23. Emissão de Selo ECF	Permite a empresa credenciada de ECF emitir selo para equipamento ECF
24. Consulta de Gráficas Credenciadas	Permite consultar todas as gráficas credenciadas pela SEFAZ/SE
25. Consultas de Empresas de ECF Credenciadas	Permite consultar todas as Empresas de ECF credenciadas pela SEFAZ/SE
26. Credenciamento de Transportadoras	Solicitação de credenciamento das Transportadoras que irão usufruir dos benefícios da dispensa provisória de etiquetagem de notas fiscais e pagamento do imposto devido pelos contribuintes inaptos, nos postos fiscais de fronteira do Estado. Esta solicitação é deferida pela própria secretaria
27. Descredenciamento de Transportadoras	Solicitação de descredenciamento pela transportadora.
28. Consulta de Transportadoras Credenciadas	Permite consultar todas as transportadoras credenciadas pela SEFAZ/SE

### Grupo 2: PLATAFORMAS INFORMÁTICAS

	Sistemas de "Back-Office"	Sistemas on-line (web)
Sistemas operacionais	Windows 2000 Server	Windows 2000 Server
Bases de dados	Oracle, MySQL	Oracle
Linguagens de programação/ ambientes de desenvolvimento	Java, Delphi, Eclipse, iWorkplace	Java, Delphi, Eclipse, iWorkplace
Servidores de aplicação (web)		BEA Weblogic
Servidores http		IIS, Apache
Software de apoio adicional	---	---

### Grupo 3: SERVIÇOS – Área Financeira

Serviços	Descrição
1. Lei da Responsabilidade Fiscal	Disponibilização dos relatórios: <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Resumido da Execução Orçamentária</li> <li>▪ Gestão Fiscal</li> </ul>
2. Audiência Pública	Demonstração e avaliação do cumprimento das metas fiscais de cada quadrimestre, através de planilhas
3. Balanço Geral do Estado	Relatórios do balanço geral do Estado e quadro comparativo de indicadores de resultados
4. Manual de Classificação de Despesa	Disponibilização do Manual de Classificação da Despesa Pública
5. Demonstrativos Diversos	Demonstrativos de: <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Distribuição de ICMS / IPI - Exportação e Royalties aos Municípios</li> <li>▪ Distribuição de ICMS aos Municípios</li> <li>▪ Distribuição de IPI – Exportação aos Municípios</li> <li>▪ Distribuição de Royalties aos Municípios</li> <li>▪ Distribuição de IPVA aos Municípios</li> <li>▪ Receita de Impostos e Repasse à Educação</li> </ul>
6. Decreto 22996 / 2004	Disponibilização do Decreto que dispõe sobre encerramento do exercício financeiro de 2004, fixação de prazos, apresentação de balanços e balancetes, e dá providências correlatas
7. Instrução Normativa 01 / 2004	Normalização dos procedimentos para atender ao Decreto 22996 / 2004

UF: **TOCANTINS**

QUARTO BENCHMARK – AGOSTO 2005.

**QUADRO DE INFORMAÇÕES ADICIONAIS**

**Grupo 1: SERVIÇOS ADICIONAIS – Área Tributária**

Serviços de Apoio aos Contribuintes (*)	Descrição
2. Help-Desk (Central Telefônica)	0800 Diretoria de Receita
<b>Uso de Certificação Digital</b>	
3. Planos de adoção futura (se for o caso)	Estamos em processo de aquisição de Certificação Digital conforme processo 00.631/0901/2005.
<b>OUTROS SERVIÇOS DISPONIBILIZADOS</b>	
----	

(\*) Adicionais aos apresentados na seção “Serviços Diversos” do quadro principal.

**Grupo 2: PLATAFORMAS INFORMÁTICAS (Área Tributária)**

	Sistemas de “Back-Office”	Serviços On-line (Web)
Sistemas Operacionais	Windows 2000 Server / Solaris 9 / Unix 4.0	Windows 2000 Server / Linux Slackware
Bases de Dados	Oracle / Adabas / SQL Server	Oracle
Linguagens de Programação / Ambientes de Desenvolvimento	Visual Basic, Natural, Delphi e Ferramenta CASE GeneXus	ASP, ASP.NET, HTML, JavaScript, VBScript, Delphi
Servidores de Aplicação (Web)		Tomcat 4.1.30 / PHP 4.3.11 / Java
Servidores HTTP		IIS 5.0 / Apache 1.0
Software de Apoio Adicional	Citrix Metaframe Xpe	Citrix Nfuse / Citrix Secure Gateway

**Grupo 2A: PLATAFORMAS INFORMÁTICAS (Área Financeira)**

	Sistemas de “Back-Office”	Serviços On-line (Web)
Sistemas Operacionais	Windows 2000 Server; Windows 2003 Server; UNIX TRU64; Windows XP.	<a href="#">COMPR@S</a> - TO; <a href="#">PREG@O</a> - TO; CPL.
Bases de Dados	ADABAS, XML TAMINO;	
Linguagens de Programação / Ambientes de Desenvolvimento	Natural, XML, JAVA;	
Servidores de Aplicação (Web)		
Servidores HTTP		
Software de Apoio Adicional	OFFICE 2003	

**Grupo 3: SERVIÇOS – Área Financeira**

Serviço	Descrição
Acesso ao Sistema de <a href="#">COMPR@S</a> – TO;	Sistema de Compras via Internet.
Acesso ao Sistema de PREGÃO ELETRÔNICO – <a href="#">PREG@O</a> -TO	Sistema de Pregão Eletrônico.
Acesso ao Sistema da CPL – Comissão permanente de Licitação.	Sistema para acompanhamento das licitações do Estado.

Versão final impressa em 24 de setembro de 2005.

Brasília, DF.