

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

MARIA DE FÁTIMA HALILA ZANARDINI ALBINI

**A COMUNICAÇÃO ELETRÔNICA NA SECRETARIA DE ESTADO DA
FAZENDA DO PARANÁ: DESAFIOS E RESULTADOS
DECORRENTES DA SUA IMPLANTAÇÃO**

MONOGRAFIA DE ESPECIALIZAÇÃO

CURITIBA

2014

MARIA DE FÁTIMA HALILA ZANARDINI ALBINI

**A COMUNICAÇÃO ELETRÔNICA NA SECRETARIA DE ESTADO DA
FAZENDA DO PARANÁ: DESAFIOS E RESULTADOS
DECORRENTES DA SUA IMPLANTAÇÃO**

Trabalho de Monografia apresentada como requisito parcial à obtenção do Título de Especialista em Gestão da Tecnologia da Informação e Comunicação, do Programa de Pós-Graduação em Tecnologia, da Universidade Tecnológica Federal do Paraná.

Orientador: Prof. Esp. Celso Cândido de Souza

CURITIBA

2014

Com carinho, dedico este trabalho aos meus pais, Ney e Rosemary, pelo apoio e incentivo que sempre me deram, ao meu esposo Osvaldo, maravilhoso companheiro, e à minha filha Patrícia.

AGRADECIMENTOS

Ao meu orientador, Prof. Esp. Celso Cândido, pelo acolhimento, pela confiança e pela excelência na orientação prestada.

A todos os professores e colaboradores do Curso de Especialização em Gestão de Tecnologia da Informação e Comunicação – GETIC pelo convívio, aprendizado, carinho e apoio.

Aos amigos e colegas da Receita Estadual, companheiros de curso, que ajudaram, sem dúvida, a cumprir esta jornada.

RESUMO

ALBINI, M. F. H. Z. A Comunicação Eletrônica na Secretaria de Estado da Fazenda do Paraná: Desafios e Resultados Decorrentes da sua Implantação. 2014. 60 f. Monografia (Especialização em Gestão da Tecnologia da Informação e Comunicação) – Programa de Pós-Graduação em Tecnologia, Universidade Tecnológica Federal do Paraná. Curitiba, 2014.

A comunicação eletrônica na administração pública é uma inovação tecnológica que está alterando os padrões de relacionamento entre o governo e o cidadão. O mundo contemporâneo exige do governo a cobrança por maior celeridade processual. Neste contexto, no mês de dezembro de 2012, a Secretaria de Estado da Fazenda implantou, de forma assistida, o serviço de ciência eletrônica denominado “Domicílio Tributário Eletrônico – DTE”. O serviço permite que o Fisco envie notificações para os contribuintes dos impostos estaduais, utilizando tecnologia que permite a comunicação em ambiente seguro administrado pela própria Secretaria. Este trabalho visa analisar e avaliar o grau de evolução nos procedimentos de ciência dos processos administrativos e fiscais com o advento do uso da comunicação eletrônica pelo Fisco e levantar os principais desafios e dificuldades encontradas na implantação do serviço.

Palavras-chave: Comunicação eletrônica. Administração Pública. Evolução, desafios e dificuldades.

ABSTRACT

ALBINI, M. F. H. Z. Deployment of Electronic Communication in the Secretary of Finance of the State of Paraná: Challenges and Results [A Comunicação Eletrônica na Secretaria de Estado da Fazenda do Paraná – Desafios e Resultados Decorrentes da sua Implantação]. 2014. 60 f. Monograph (Specialization course on Information and Communication Technology Management) – Federal Technological University of Paraná. Curitiba, 2014.

Electronic communication in public administration is a technological innovation which is changing the relationship between citizens and government. Contemporary world requires government procedural rapidity. In this context, in December 2012, the Secretary of Finance deployed, in an assisted way, the electronic notification service named “Electronic Tax Domicile – ETD”. ETD also allows tax authorities to send notifications to payers of state taxes, with technology that provides communication in a safe environment managed by the Secretary itself. This study aims to analyze and assess the evolution of procedures for notification about administrative and fiscal processes with the advent of the usage of electronic communication by tax authorities, and to pinpoint the main challenges and difficulties identified during the deployment of that service.

Keywords: Electronic communication. Public administration. Evolution, challenges and difficulties.

LISTA DE ILUSTRAÇÕES

ILUSTRAÇÃO 1	— COMPRA DE EQUIPAMENTOS DE INFORMÁTICA PELO CONSELHO NACIONAL DE JUSTIÇA.....	20
ILUSTRAÇÃO 2	— PORTAL DE ACESSO AO DEC - DOMICÍLIO TRIBUTÁRIO ELETRÔNICO DO CONTRIBUINTE.....	24
ILUSTRAÇÃO 3	— PÁGINA DO SERVIÇO DEC COM A INDICAÇÃO DE UMA MENSAGEM RECEBIDA E NÃO ACESSADA	25
ILUSTRAÇÃO 4	— MODELO DE <i>E-MAIL</i> DE ALERTA DE QUE HÁ NOVA MENSAGEM NO DEC.....	25
ILUSTRAÇÃO 5	— PÁGINA DO SERVIÇO DTE COM A INDICAÇÃO DE UMA MENSAGEM POSTADA AGUARDANDO CIÊNCIA.....	29
ILUSTRAÇÃO 6	— PÁGINA DO SERVIÇO DTE COM CIÊNCIA ELETRÔNICA EFETUADA COM OPÇÃO DE VISUALIZAÇÃO DO DOCUMENTO POSTADO.....	30
ILUSTRAÇÃO 7	— PÁGINA DO SERVIÇO DTE COM A CIÊNCIA ELETRÔNICA EFETUADA E OPÇÃO DE IMPRIMIR A CERTIDÃO DE CIÊNCIA ELETRÔNICA.....	30
ILUSTRAÇÃO 8	— MODELO DE CERTIDÃO DE CIÊNCIA ELETRÔNICA DO DTE.....	31
ILUSTRAÇÃO 9	— PÁGINA DO SERVIÇO DTE COM A CIÊNCIA ELETRÔNICA EFETUADA POR DECURSO DE PRAZO.....	31
ILUSTRAÇÃO 10	— MODELO DE MENSAGEM INFORMATIVA SOBRE NOVAS POSTAGENS.....	32
ILUSTRAÇÃO 11	— MODELO DE MENSAGEM INFORMATIVA DE CIÊNCIA ELETRÔNICA EFETIVADA.....	32
ILUSTRAÇÃO 12	— SIGILO UTILIZANDO CRIPTOGRAFIA ASSIMÉTRICA.....	36
ILUSTRAÇÃO 13	— AUTENTICIDADE UTILIZANDO CRIPTOGRAFIA ASSIMÉTRICA.	36
ILUSTRAÇÃO 14	— ASSINATURA DIGITAL UTILIZANDO ALGORITMOS DE CHAVE PÚBLICA.....	37
ILUSTRAÇÃO 15	— CONFERÊNCIA DA ASSINATURA DIGITAL.....	38

ILUSTRAÇÃO 16 — VISUALIZADOR DE CERTIFICADOS.....	38
ILUSTRAÇÃO 17 — CADEIA DE CERTIFICAÇÃO.....	39
ILUSTRAÇÃO 18 — CARIMBADOR DE TEMPO.....	40

LISTA DE QUADROS

QUADRO 1 — ESTRUTURA DA COMUNICAÇÃO DO CONHECIMENTO.....	14
QUADRO 2 — SITUAÇÃO DAS POSTAGENS EFETUADAS PELA RECEITA FEDERAL EM 2004.....	21
QUADRO 3 — USUÁRIOS DO DTE POR UNIDADE REGIONAL.....	33
QUADRO 4 — REQUISITOS DE CERTIFICAÇÃO DIGITAL PARA SISTEMAS DE GESTÃO ARQUIVÍSTICAS DE DOCUMENTOS.....	42
QUADRO 5 — INFRAESTRUTURA TECNOLÓGICA UTILIZADA NO SERVIÇO DTE.....	42
QUADRO 6 — UNIDADES REGIONAIS DA RECEITA ESTADUAL.....	44
QUADRO 7 — AVALIAÇÃO DO DTE – USUÁRIOS INTERNOS.....	45
QUADRO 8 — SUGESTÕES DE MELHORIAS DO DTE APRESENTADAS PELOS USUÁRIOS INTERNOS.....	46
QUADRO 9 — SUGESTÕES DE MELHORIAS DO DTE APRESENTADAS PELOS COORDENADORES REGIONAIS.....	47
QUADRO 10 — GRÁFICO DA QUANTIDADE DE DEMANDAS POR MÊS NO PERÍODO DE DEZ/12 A JAN/14	48
QUADRO 11 — DEMANDAS DE SEGUNDO NÍVEL GERADAS NO PERÍODO DEZ/12 A JAN/14.....	49

LISTA DE GRÁFICOS

GRÁFICO 1 — NÚMERO DE COMPUTADORES POR USUÁRIO NO PODER JUDICIÁRIO	19
GRÁFICO 2 — TEMPO MÉDIO DO PROCESSO COM CONSUMO DE TEMPO POR SITUAÇÃO	21
GRÁFICO 3 — PERCENTUAL DO TEMPO EM CADA INSTÂNCIA DO PROCESSO...	21
GRÁFICO 4 — USO DO DTE NO PERÍODO DE DEZ/12 A JAN/14	34

LISTA DE ABREVIATURAS, SIGLAS E ACRÔNIMOS

AAX	Sistema Integrado de Documentos da Secretaria de Estado da Fazenda do Paraná
CAF/OSF	Comando de Auditoria Fiscal/Ordem de Serviço Fiscal
CELEPAR	Companhia de Tecnologia da Informação e Comunicação do Paraná.
CNJ	Conselho Nacional de Justiça
CNPQ	Conselho Nacional de Desenvolvimento Científico e Tecnológico
CONARQ	Conselho Nacional de Arquivos
CONIP JUD	Congresso de Inovação no Poder Judiciário
DEC	Domicílio Eletrônico do Contribuinte da Secretaria da Fazenda do Estado de São Paulo
DOE	Diário Oficial do Estado
DTE	Domicilio Tributário Eletrônico da Secretaria de Estado da Fazenda do Paraná
DTEC	Domicílio Tributário Eletrônico do Contribuinte da Secretaria da Fazenda do Estado de Santa Catarina
e-ARQ	Modelo de Requisitos para Sistemas Informatizados de Gestão Arquivística de Documentos
e-CAC	Centro Virtual de Atendimento da Receita Federal
IBDI	Instituto Brasileiro de Política e Direito na Informática
IBICT	Instituto Brasileiro de Informação em Ciência e Tecnologia
ICP – BRASIL	Infraestrutura de Chaves Públicas Brasileira
ITI	Instituto Nacional de Tecnologia da Informação
LCR	Lista de Certificados Revogados
PAF	Processo Administrativo Fiscal
PROFISC	Sistema de Processos Fiscais da Receita Federal
Receita/PR	Portal de Serviços da Receita Estadual do Paraná
SAC	Serviço de Atendimento ao Cidadão da Receita Estadual do Paraná
SAT	Sistema de Administração Tributária da Secretaria da Fazenda do Estado de Santa Catarina
SEFA	Secretaria de Estado da Fazenda
SERPRO	Serviço Federal de Processamento de Dados
SGR	Sistema de Controle de Guias e Repasse Financeiro da Secretaria de Estado da Fazenda do Paraná
SID	Sistema Integrado de Protocolos
SIGAD	Sistema Informatizado de Gestão Arquivística de Documentos
SRF	Secretaria da Receita Federal do Brasil
SUCOP	Sistema de Controle de Postagens da Receita Federal

SUMÁRIO

1 INTRODUÇÃO.....	12
1.1 CONTEXTUALIZAÇÃO	13
1.2 PROBLEMAS E PREMISSAS	15
1.3 OBJETIVOS	16
1.3.1 Objetivo Geral	16
1.3.2 Objetivos Específicos	16
1.4 JUSTIFICATIVA	16
1.5 PROCEDIMENTOS METODOLÓGICOS	17
1.6 ESTRUTURA.....	17
2. A COMUNICAÇÃO ELETRÔNICA NO BRASIL.....	18
2.1 NO PODER JUDICIÁRIO	18
2.2 NA ADMINISTRAÇÃO PÚBLICA FEDERAL.....	20
2.3 ADMINISTRAÇÃO PÚBLICA ESTADUAL	23
2.3.1 Do Estado de São Paulo.....	23
2.3.2 Do Estado de Santa Catarina	26
2.3.3 Do Estado do Paraná.....	27
3 INFRAESTRUTURA NECESSÁRIA	35
3.1 CERTIFICAÇÃO DIGITAL.....	35
3.2 CARIMBADOR DE TEMPO	39
3.3 AMBIENTE TECNOLÓGICO SEGURO	42
3.4. INFRESTRUTURA TECNOLÓGICA UTILIZADA NO DTE:.....	42
4 PROCEDIMENTOS METODOLÓGICOS DA PESQUISA	43
4.1 UNIVERSO DA PESQUISA	43
4.2 INSTRUMENTO DE COLETA DE DADOS	43
4.3 METODOLOGIAS DE APLICAÇÃO	43
5 RESULTADOS OBTIDOS E ANÁLISE	44
5.1 IDENTIFICAÇÃO DOS RESPONDENTES E DA INSTITUIÇÃO	44
5.2 OBTENÇÃO E COLETA DE INFORMAÇÕES	45
5.3 ANÁLISE DOS RESULTADOS	45
6 CONSIDERAÇÕES FINAIS	50
REFERÊNCIAS	52
APÊNDICE 1	56
APÊNDICE 2	58

1 INTRODUÇÃO

Este trabalho apresenta um estudo de caso na Secretaria de Estado da Fazenda do Paraná, SEFA, que aborda a implantação do serviço de comunicação eletrônica denominado “Domicílio Tributário Eletrônico – DTE”. O serviço é consequência da forte necessidade do poder público de ampliar seus serviços utilizando novas ferramentas tecnológicas devido ao grande avanço tecnológico alcançado nos últimos anos.

Em 2004, por meio da Emenda Constitucional n. 45, a Constituição da República Federativa do Brasil atualizou-se ao contexto tecnológico vivenciado na atualidade. Com tal medida, utiliza-se a tecnologia em favor dos direitos e garantias fundamentais do povo brasileiro.

A seguir transcreve-se o artigo 5º da Carta Magna e o item LXXVIII:

Art. 5º Todos são iguais perante a lei, sem distinção de qualquer natureza, garantindo-se aos brasileiros e aos estrangeiros residentes no País a inviolabilidade do direito à vida, à liberdade, à igualdade, à segurança e à propriedade, nos termos seguintes:
[...]
LXXVIII a todos, no âmbito judicial e administrativo, são assegurados a razoável duração do processo e os meios que garantam a celeridade de sua tramitação.
(BRASIL, 2004)

Quando o legislador cita “meios que garantam a razoável duração do processo e a celeridade de sua tramitação” (BRASIL, 2004), reporta-se à aplicação da tecnologia em favor do cidadão.

Antes da implantação do serviço “Domicílio Tributário Eletrônico”, as intimações e notificações das ações dos processos administrativos fiscais eram efetuadas pessoalmente ou via postal no domicílio tributário eleito pelo sujeito passivo (contribuinte). Caso a ciência fosse infrutífera, recorria-se à publicação da intimação em Diário Oficial do Estado.

Abaixo, transcreve-se o inciso V do artigo 56 da Lei n. 11.580/1996, em vigor no período de 01.11.1996 a 19.06.2013.

V – INTIMAÇÃO

a) a intimação para que o atuado integre a instância administrativa, bem como da decisão de que trata o inciso XI deste artigo, far-se-á:

1. pessoalmente, mediante entrega à pessoa do próprio sujeito passivo, seu representante ou preposto, de cópia do auto de infração e dos levantamentos e outros documentos que lhe deram origem, ou da decisão, respectivamente, exigindo-se recibo datado e assinado na via original ou, alternativamente, por via postal ou telegráfica, com prova do recebimento;

2. por publicação única no Diário Oficial do Estado ou no jornal de maior circulação na região do domicílio do autuado, quando resultar improficua a alternativa adotada, de acordo com o disposto no item anterior;
- b) considera-se feita a intimação:
 1. Na data da ciência do intimado;
 2. Na data do recebimento, por via postal ou telegráfica, ou, se a data for omitida, quinze dias após a entrega da intimação à agência postal telegráfica;
 - c) trinta dias da publicação do edital, se este for o meio utilizado. (PARANÁ, 1996).

Percebe-se que a comunicação entre Fisco e contribuinte era onerosa para o Estado porque haviam gastos com o deslocamento do funcionário, gastos com postagem via Correios e, caso fosse infrutífera, a intimação ocorria mediante publicação em Diário Oficial, considerando a ciência trinta dias depois da publicação, o que resultava em grande período de espera, retardando a decisão final do processo e respectivamente a cobrança do crédito fiscal lançado no processo administrativo fiscal.

A implantação do serviço “Domicílio Tributário Eletrônico” traz grande evolução nos procedimentos de ciência dos processos administrativos e fiscais. Mas a adoção de novos procedimentos e novas tecnologias deparou-se com desafios e dificuldades para assimilação do novo serviço. Este trabalho visa analisar a evolução dos procedimentos de ciência e levantar os principais desafios e dificuldades encontrados na implantação do serviço.

1.1 CONTEXTUALIZAÇÃO

Segundo Aldo de Albuquerque Barreto (1998), pesquisador titular do CNPQ/IBCT,

a estrutura da relação entre o fluxo de informação e o público a quem o conhecimento é dirigido vem se modificando com o tempo, como uma função das diferentes técnicas que operam na transferência da informação do gerador ao receptor. O fluxo em si, uma sucessão de eventos, de um processo de mediação entre a geração da informação por uma fonte emissora e a aceitação da informação pela entidade receptora realiza uma das bases conceituais que se acredita ser o cerne da ciência da informação: a kubiçageração de conhecimento no indivíduo e no seu espaço de convivência. (BARRETO, 1998).

Para o autor,

o desenvolvimento, a vivência, a especialização do conhecimento na cultura escrita/tipográfica influíram na ocorrência da revolução industrial e do nacionalismo radical, fatos relevantes da história da humanidade. As transformações que estão ocorrendo com a passagem para a cultura eletrônica ainda estão se delineando. Contudo, a chegada da comunicação eletrônica da informação do conhecimento modificou novamente a delimitação de tempo e espaço da informação. A importância do instrumental da tecnologia da informação forneceu a infraestrutura para

modificações, sem retorno, das relações da informação com seus usuários. (BARRETO, 1998).

Abaixo, mostra-se a estrutura da comunicação do conhecimento.

Característica	Tipo de Comunicação		
	Oral	Escrita Tipográfica	Eletrônica
Fundamental	Linguagem	Escrita alfabética, texto linear	Interação homem-máquina
Tempo de transferência	Imediato	Interação com o texto	Tempo real = imediato
Espaço de Transferência	Convivência auditiva	Geográfico	Redes Integradas
Armazenamento	Memória do emissor	Memórias físicas construídas	Memórias magnéticas
Relação de audiência	Um para vários	Um para muitos	Muitos para muitos
Estrutura da informação	Interativa com o emissor, uma linguagem	Alfabética, sequencial, um tipo de linguagem	Hipertextual com diferentes tipos de linguagens
Interação com o receptor	Conversacional Gestual	Visual, sequencial, linear	Interativa
Conectividade (acesso)	Unidirecionado	Unidirecionado	Multidirecionado

Quadro 1 – Estrutura da Comunicação do Conhecimento

Fonte: Barreto (1998)

A Administração Pública está se adequando à nova cultura eletrônica. A Ministra Ellen Gracie, em pronunciamento proferido no Congresso de Inovação e Informática do Judiciário – CONIP JUD, realizado em Brasília em setembro de 2006, declarou:

Há um senso de urgência a nos impelir para o conagraçamento de esforços. Nosso passivo já alcança números insuportáveis. Temos desenvolvido nosso trabalho, diante da maré montante de demanda, com a dedicação inexcedível de uma magistratura e de um corpo funcional subdimensionados para seguirmos utilizando a metodologia tradicional. Como são inevitáveis as resistências a aumentos de despesas com a máquina pública, ou revisamos nossos métodos de trabalho ou encaremos a inviabilidade. (GRACIE, 2006).

Em 2011 a Receita Federal do Brasil disponibilizou a opção do cidadão utilizar o serviço da comunicação eletrônica. Em seguida, transcreve-se matéria veiculada pela Assessoria de Comunicação:

Ao optar pelo Domicílio Tributário Eletrônico o contribuinte passará a ter ciência eletrônica, podendo acessar de qualquer lugar com acesso à internet documentos do seu interesse, intimações, comunicados e avisos na Caixa Postal no Portal e-CAC, com segurança total contra extravio. O contribuinte poderá cadastrar três números de telefone celular que receberão mensagem de alerta quando existir uma comunicação para ele. (PROCESO, 2011).

Em 2010, a Secretaria da Fazenda do Estado de São Paulo implantou o serviço de comunicação eletrônico intitulado “Domicílio Eletrônico do Contribuinte – DEC”. Segundo notícia publicada em seu portal,

cerca de 100 mil empresas que possuem inscrição estadual no Estado e detêm certificação digital já estão habilitadas a se credenciar ao DEC. Com o DEC, todas as informações de interesse do contribuinte serão enviadas por uma caixa postal eletrônica disponível na internet, com acesso restrito a usuários autorizados portadores de certificação digital para assegurar o sigilo, identificação, autenticidade e integridade das comunicações. Os contribuintes poderão ser avisados sobre erros no cumprimento de determinadas obrigações tributárias ou de eventual comportamento tributário irregular, permitindo sua regularização espontânea, sem a necessidade de lavratura de auto de infração. O Fisco poderá enviar diretamente avisos, notificações, intimações e comunicados. (FAZENDA, 2010)

Em dezembro de 2012 a Secretaria de Estado da Fazenda do Paraná implantou, em fase piloto, o serviço de comunicação eletrônica entre Fisco e contribuinte, denominado “Domicílio Tributário Eletrônico – DTE”. Segundo notícia publicada no portal da Secretaria,

o uso do DTE traz muitas vantagens, dentre elas, a comodidade aos contribuintes usuários do Receita/PR, para recebimento das comunicações da SEFA de forma eletrônica em qualquer horário e lugar com acesso à internet; economia e celeridade processual; redução dos custos do Estado com impressões de documentos e envio de correspondências pelos Correios; e a preservação do meio ambiente com a redução do consumo de papel. Para conhecer o serviço acesse a versão demonstração disponível no menu Serviços/Receita-PR, localizado no portal da SEFA (www.receita.pr.gov.br). (SECRETARIA, 2012).

1.2 PROBLEMAS E PREMISSAS

Toda a implantação de um novo serviço, principalmente com mudança cultural, é de grande impacto dentro de uma organização pública. Há necessidade de treinamento, gerenciamento, monitoramento do serviço e adaptações necessárias no curso da implantação.

O serviço DTE foi implantado para atender temporariamente o Fisco e o cidadão até que seja contratada uma solução robusta de gerenciamento de processos e documentos (e-Processo). O DTE foi construído pela Companhia de Informática do Paraná – CELEPAR, em dois meses. Seu escopo é simples e com poucas integrações com sistemas corporativos da Secretaria. O aplicativo integra-se com o sistema de Documentos (AAX) e com a tabela de feriados municipais do Sistema de Controle de Guias e Repasse Financeiro (SGR).

Em seguida, relaciona-se os requisitos básicos para usuários internos utilizarem o serviço DTE:

- Ser cadastrado no portal de serviços da Secretaria, denominado Receita/PR;
- Postar documentos assinados digitalmente, com certificado digital.

Os procedimentos de uso da certificação digital e do aplicativo assinador de documentos foram novidades para muitos auditores-fiscais, usuários internos do serviço.

Para os usuários externos, contribuintes, o choque da mudança foi menor, porque eles já utilizam o portal Receita/PR para outros serviços e muitos contribuintes já acessavam os serviços de comunicação eletrônica da Receita Federal e do Poder Judiciário.

1.3 OBJETIVOS

1.3.1 Objetivo Geral

- Avaliar o grau de evolução nos procedimentos de ciência dos processos administrativos e fiscais com o advento do uso da comunicação eletrônica pelo Fisco.

1.3.2 Objetivos Específicos

- Os objetivos secundários desta pesquisa constituem-se no levantamento dos principais desafios e dificuldades encontradas na implantação do serviço.

1.4 JUSTIFICATIVA

Sabe-se que a mudança cultural provocada na implantação de uma nova ferramenta de trabalho, que visa modificar substancialmente os procedimentos executados, repetidamente, durante anos, aliado ao tempo de serviço médio, de 20 anos, dos funcionários da Secretaria da Fazenda tendem a aumentar as dificuldades de adoção e assimilação da ferramenta.

Segundo Osvaldo Trigueiro (2001), professor da Universidade Federal da Paraíba:

Conhecer e dominar os sistemas de informação e da comunicação é indispensável no mundo globalizado. Estamos iniciando os últimos passos para a saída do século XX e os primeiros para a entrada do século XXI. Neste período de transição o ser humano vive momentos de incertezas da comunicação e de (in)comunicação, das crises

políticas, culturais, econômicas e religiosas. As distâncias na sociedade contemporânea estão cada vez mais próximas, quer seja pelos modernos meios de transporte ou pelas telecomunicações via satélite, Internet, etc. Com as novas tecnologias, a velocidade da informação e o processo comunicacional tornam-se cada vez mais complexos e conseqüentemente de mais difícil compreensão. (TRIGUEIRO, 2001).

1.5 PROCEDIMENTOS METODOLÓGICOS

Para atender aos objetivos deste trabalho, realizou-se levantamento do referencial teórico a partir das legislações federais, estaduais, normas e publicações sobre o tema, para avaliar o grau de evolução nos procedimentos de ciência dos processos administrativos e fiscais com o advento do uso da comunicação eletrônica pelo fisco. A coleta de informações foi realizada por meio de pesquisa quantitativa de dados históricos e da pesquisa qualitativa do serviço, utilizando formulários encaminhados aos usuários internos do DTE e coordenadores regionais responsáveis pela implantação do serviço.

O presente estudo de caso foi elaborado com dados referentes ao período de dezembro/2012 a Janeiro/2014.

1.6 ESTRUTURA

Para facilitar o entendimento, o presente trabalho foi dividido nos seguintes itens:

- Comunicação Eletrônica no Brasil – Mostra-se a evolução na comunicação com o cidadão no Poder Judiciário e na Administração Pública Federal e Estadual.
- Infraestrutura necessária – Resumidamente são apresentadas a infraestrutura e os aplicativos utilizados na implantação do serviço DTE na Secretaria de Estado da Fazenda do Paraná.
- Procedimentos Metodológicos da Pesquisa – Neste item são apresentadas as formas de obtenção dos dados de pesquisa.
- Resultado Obtidos e Análise - São apresentados os resultados após a análise dos dados coletados via questionários e por consulta a banco de dados.
- Considerações Finais – Com o resultado obtido serão apresentadas propostas de ações e recomendações sobre o serviço implantado.

2. A COMUNICAÇÃO ELETRÔNICA NO BRASIL

2.1 NO PODER JUDICIÁRIO

A Lei n. 11.419, de 19 de dezembro de 2006, disciplinou a informatização do processo judicial. O Capítulo II da referida Lei trata da “Comunicação Eletrônica dos Atos Processuais”. A Lei autoriza que toda a forma de comunicação possa ser feita com a utilização de meios eletrônicos.

Segundo Demócrito Reinaldo Filho (2007), Juiz de Direito em Pernambuco e Diretor do Instituto Brasileiro de Política e Direito na Informática – IBDI,

a citação realizada por via eletrônica proporcionará resultados muito promissores, em termos de agilização processual. Evitará a emissão de cartas e mandados (em forma física) para entrega ao citando, pelo sistema dos correios ou através de oficial de justiça, o que certamente reduzirá o trabalho das escrivânias e secretarias judiciais, além do tempo gasto para efetivação das comunicações, que também será sensivelmente reduzido. Imagine-se, por exemplo, o caso de um réu que costuma ser objeto de ações de massa em um determinado Juizado (um banco, uma operadora de serviços de telefonia, uma empresa fornecedora de energia elétrica etc.). Todas as citações dos processos ajuizados contra ele poderão ser efetivadas mediante a simples disponibilização do conteúdo do ato citatório no sistema de "auto-comunicação". Mas uma advertência deve ser feita: a citação eletrônica somente pode ser feita em relação às partes (usuários) previamente cadastradas no sistema de informática de "auto-comunicação" do órgão judicial respectivo. Isso porque o método da "auto-comunicação" pressupõe adesão das partes e seus advogados, mediante realização de cadastro em área específica do portal do tribunal. Para aquele usuário (réu) não cadastrado, a citação é feita da forma tradicional – pelo correio ou por oficial de justiça (art. 221, incs. I e II, do CPC), conforme o caso. (REINALDO FILHO, 2007).

O mesmo autor cita:

No § único do art. 8º da mesma Lei, foi inserida a regra de que obrigatoriamente todos os atos processuais do processo eletrônico serão assinados eletronicamente. A assinatura eletrônica, portanto, foi o método de autenticação escolhido pelo legislador pátrio para a transmissão eletrônica de documentos e arquivos digitais integrantes de um processo judicial eletrônico. No caso das cartas judiciais, a assinatura eletrônica a ser utilizada é a da espécie assinatura digital, prevista na alínea a do inc. III do § 2o. do art. 1o. da Lei 11.419/06, como sendo aquela “baseada em certificado digital emitido por Autoridade Certificadora credenciada, na forma de lei específica”. A legislação que trata especificamente da utilização de certificados digitais para garantir a autenticidade e validade jurídica de documentos e transações em forma eletrônica é a Medida Provisória n. 2.200, que instituiu a ICP-Brasil (Infra-Estrutura de Chaves Públicas Brasileira). Assim, os tribunais têm que contratar os serviços ou celebrar convênio com empresa credenciada à ICP-Brasil(20), que fornecerá a tecnologia de assinaturas e certificados digitais, para que o Juiz possa “assinar” uma carta judicial

(de ordem, precatória ou rogatória), toda vez que requisitar a realização de um ato de forma eletrônica. (REINALDO FILHO, 2007).

Segundo Luiz Carlos Santana Delazzari (2012), Assessor de Juiz na 1ª Vara Cível da Comarca de Ponte Nova e Pós-Graduando em Direito Processual Civil,

infelizmente, o número atual de computadores existentes no Poder Judiciário ainda é insuficiente para uma completa aplicação do processo eletrônico no Brasil. Também de acordo com os dados do Conselho Nacional de Justiça, conta-se atualmente com menos de 01 (um) computador por servidor. O índice referente ao total de computadores por usuário mostra-se desta forma: a Justiça Federal aponta 0,97; na Justiça do Trabalho 0,92 e na Justiça Estadual o total é de 0,87 computadores por usuário. Apenas alguns Estados têm o privilégio de oferecer um computador ou mais para os seus usuários. É o caso de Amapá (1,00), Amazonas (1,06), Distrito Federal (1,08), Espírito Santo (1,00), Rio Grande do Sul (1,14) e Santa Catarina com 1,16 computadores por usuário. (DELAZZARI, 2012).

Em seguida apresenta-se a distribuição de computadores por usuário no Poder Judiciário:

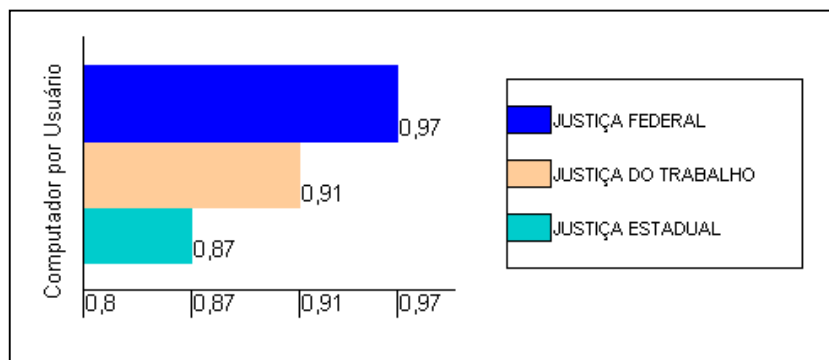


Gráfico 01 – Número de Computadores por Usuário no Poder Judiciário
Fonte: Delazzari (2012)

Segundo Gilson Luiz Euzébio, da Agência de Notícias do Conselho Nacional de Justiça, em matéria pública em 13/01/2014,

o CNJ vai investir R\$ 7 milhões na compra de microcomputadores, R\$ 2,6 milhões em *nobreak*, R\$ 13 milhões em armazenamento de dados e R\$ 13,5 milhões na compra de servidores. Outros R\$ 6,7 milhões serão investidos na compra de licenças de software para criação de máquinas virtuais. (EUZÉBIO, 2014)



Ilustração 01 – Compra de equipamentos de informática pelo Conselho Nacional de Justiça
Fonte: Agência de Notícias do CNJ (2014)

2.2 NA ADMINISTRAÇÃO PÚBLICA FEDERAL

Segundo Marcelo de Sousa Silva (2006), auditor-fiscal da Receita Federal,

a ciência de qualquer tipo de documento para a SRF constitui hoje um dos maiores entraves para os trabalhos tanto nos procedimentos de fiscalização quanto nos internos. Nossa organização tem como matéria-prima de trabalho a informação. Assim, promover uma maior comunicação interna e externa é um dos elementos mais relevantes para se aumentar sua eficiência operacional. Isso pode ser evidenciado em um levantamento feito no sistema PROFISC em nível nacional, no qual se constata que o tempo médio de ciência de qualquer julgamento dentro do PAF está em torno de 206 dias. Comparando-se com os demais procedimentos apurados no mesmo sistema, observamos tratar-se de um dos maiores tempos consumidos ao longo do trâmite processual (antes de entrar na fase de cobrança final), que pode ter até três instâncias. (SILVA, 2006)

O gráfico a seguir apresenta o diagnóstico do consumo de tempo – CT – das fases do processo, por situação; o próximo, o tempo em cada instância do processo.

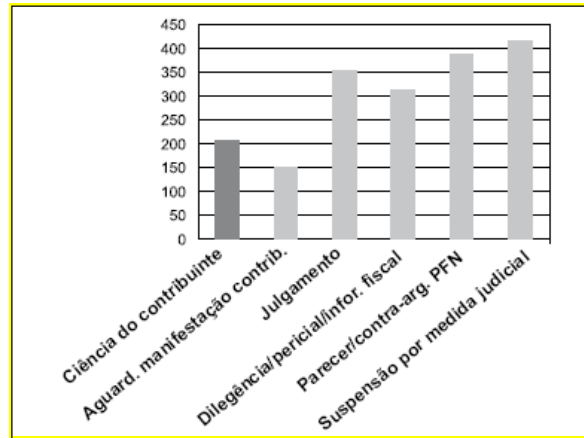


Gráfico 02 – Tempo Médio do Processo com Consumo de Tempo por Situação
Fonte: Profisc (apud Silva, 2006)

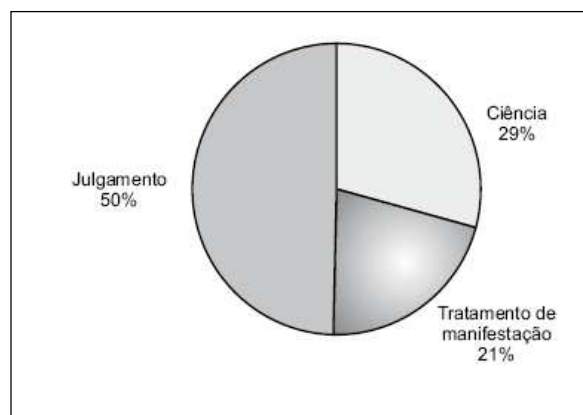


Gráfico 03 – Percentual do Tempo em Cada Instância do Processo
Fonte: Silva, (2006)

Diante do acima, constata-se que cerca de 30% do tempo gasto em um processo trata-se de procedimentos de ciência. Além do tempo existem outras variáveis que se deve levar em conta, tais como os custos com a postagem de correspondências. Abaixo, segue quadro que apresenta a situação das correspondências emitidas pela Receita Federal em 2004.

CORRESPONDÊNCIAS	VALOR NOMINAL	PORCENTUAL
Emitidas/Postadas	16.162.058	100,0%
Entregues ao contribuinte	8.501.980	52,6%
Devolvidas ao remetente	7.428.452	46,0%
Não devolvidas	231.626	1,4%

Quadro 2 – Situação das Postagens Efetuadas pela Receita Federal em 2004
Fonte: Silva, 2006

Ainda de acordo com Silva (2006),

Observa-se, primeiramente, no quadro acima um elevado índice de correspondências devolvidas sem a efetiva entrega ao contribuinte. Um dos principais motivos levantados pelo gestor desse sistema é a desatualização cadastral da base CPF e CNPJ. Sem entrar no mérito das causas que provocariam tal desinformação, o fato é que existe muita dificuldade em se manter o correto domicílio tributário do contribuinte. O problema também é evidenciado nas ações fiscais. Atualmente, o total dos custos de envio de uma correspondência ao contribuinte, envolvendo o custo da impressão, o envelopamento, a postagem e o tratamento posterior da imagem do AR (Correios e Serpro), gira em torno de R\$ 8,00 por unidade (valor de uma correspondência de uma única folha). Multiplicando-se esse valor pela quantidade anual de 16.162.058 postagens, temos a cifra de custo de R\$ 129 milhões anuais, fora o custo das correspondências encaminhadas por preenchimento manual do AR nas delegacias. Cabe ressaltar que essas correspondências são para documentos com o formato padrão, e seu envelopamento, com mais de uma folha, é feito de forma manual, com todos os inconvenientes de falha humana.

Assim, a ciência dada em papel contém três problemáticas relevantes:

- a) o tempo consumido do processo fiscal;
- b) uma quantidade enorme de tentativas frustradas de ciência; e
- c) um custo grande para sua realização.

Diante desse quadro, priorizou-se a implementação da ciência automatizada, para redução e até a eliminação da atividade manual do servidor.

A ciência automatizada prevê três formas: eletrônica, via sistema SUCOP e via edital, no *site* da SRF. O servidor usuário do sistema e-Processo escolherá quais os documentos do processo que deverão ser encaminhados ao contribuinte.

Com o apoio da alta administração da SRF, após reiteradas instâncias no Congresso Nacional, foi aprovada a legislação para procedimentos processuais digitais, incluindo a intimação eletrônica, conforme art. 113 da Lei n. 11.196, de 21 de novembro de 2005, e Portaria SRF n. 259, de 13 de março de 2006. A ciência eletrônica dos atos processuais será realizada mediante a disponibilização de mensagens na caixa postal, no portal e-CAC no *site* da SRF, com acesso mediante uso de certificação digital. Essa funcionalidade não se aplica apenas ao e-Processo, mas aos demais sistemas da SRF que demandem ciência ao contribuinte. Para tanto, o contribuinte terá de optar expressamente por esse tipo de ciência e poderá até mesmo cadastrar o número do celular para receber alerta de recebimento de chegada de correspondência em sua caixa postal.

A ciência via sistema Sucop ocorrerá quando o contribuinte não for optante da ciência eletrônica. O servidor usuário do e-Processo comandará o envio dos documentos, cujas imagens serão impressas, envelopadas e postadas nas dependências do Serpro, com o acompanhamento e o retorno do Aviso de Recebimento (AR) pelo sistema Sucop. Quando da chegada da imagem do AR, ela será automaticamente anexada ao processo digital. Quando restar infrutífera a notificação ao contribuinte, por qualquer dos sistemas anteriores, proceder-se-á ao envio de edital para o *site* da SRF, com a informação dos tipos (títulos) de documentos a serem dado conhecimento ao contribuinte. Passados 15 dias, um protocolo eletrônico com as informações do edital será automaticamente anexado ao processo digital. A qualquer momento a ciência pessoal poderá substituir qualquer outra, desde que ainda não tenha sido concluída. Diante do alto custo do atual sistema de ciência em papel (mais de R\$ 130 milhões anuais), cabe a indagação e o estudo para verificar se não vale a pena se disponibilizar gratuitamente a certificação digital (tipo A1) para todos os que optem pela ciência eletrônica, como forma de se efetivar a massificação da comunicação bilateral eletrônica do contribuinte com a SRF. (Silva, 2006).

Segundo o Portal de Notícias da Receita Federal, em 18 de julho de 2013,

já estão à disposição dos contribuintes novos serviços que vão facilitar a comunicação com a Receita Federal. Agora, quem fizer a opção pelo domicílio tributário eletrônico deverá cadastrar até três endereços de *e-mail* para o recebimento de alertas sobre a

existência de mensagens importantes na caixa postal eletrônica do Portal e-CAC. Deverá também informar números celulares para recebimento de *SMS* com até nove dígitos, de acordo com o calendário de alterações divulgado pela Anatel.

Os contribuintes também podem, a partir de agora, visualizar e baixar os termos de adesão e de cancelamento, consultar todo o histórico de adesões e cancelamentos e também o histórico de celulares e *e-mails* cadastrados.

Quem já fez a adesão ao domicílio tributário eletrônico deve atualizar os dados.

Para adotar o DTE, o contribuinte precisa ter a certificação digital e fazer a opção no Portal e-CAC -> Serviços em Destaque -> Termo de Opção pelo Domicílio Tributário Eletrônico.

Ao aderir ao domicílio tributário eletrônico o contribuinte tem várias vantagens, entre elas, a redução no tempo de trâmite dos processos administrativos digitais; garantia quanto ao sigilo fiscal e total segurança contra o extravio de informações; e acesso, na íntegra, a todos os processos digitais existentes em seu nome, em tramitação na Receita Federal, na Procuradoria-Geral da Fazenda Nacional e no Conselho Administrativo de Recursos Fiscais.

A Receita Federal ressalta que não enviará o conteúdo da comunicação existente na caixa postal eletrônica pelo *SMS* ou para o *e-mail*. Será necessário acessar o Portal e-CAC e consultar a caixa postal eletrônica para acessar o conteúdo da comunicação. (RECEITA, 2013).

2.3 ADMINISTRAÇÃO PÚBLICA ESTADUAL

2.3.1 Do Estado de São Paulo

A Secretaria de Estado da Fazenda de São Paulo mantém o serviço denominado “Domicílio Eletrônico do Contribuinte – DEC” no portal da Secretaria. Abaixo, segue ilustração da página de *login* do serviço.



Ilustração 02 - Portal de Acesso ao DEC-Domicílio Tributário Eletrônico do Contribuinte
 Fonte: Portal da Secretaria de Estado da Fazenda de São Paulo (www.fazenda.sp.gov.br)

No Manual do DEC (SÃO PAULO, 2013, p. 3) destaca-se que, com o DEC, toda informação de interesse do contribuinte poderá chegar a ele através de uma caixa postal eletrônica disponível na internet, cujo acesso é restrito a usuários autorizados e portadores de certificação digital de forma a garantir o sigilo, a identificação, a autenticidade e a integridade das comunicações.

A consulta à mensagem eletrônica no DEC deve ser realizada pelo contribuinte em até 10 (dez) dias contados da data de envio da comunicação, sob pena de ser considerada automaticamente realizada na data do término desse prazo, cada estabelecimento deverá acessar periodicamente sua caixa postal eletrônica (SÃO PAULO, 2013, p. 9).



Ilustração 03 – Página do Serviço DEC Com a Indicação de Uma Mensagem Recebida e Não Acessada (1)

Fonte: Manual do DEC (SÃO PAULO, 2013, p. 10)

O usuário pode cadastrar *e-mail* para recebimento de alerta de que há nova mensagem no DEC. Abaixo segue modelo de texto.

Prezados Senhores,
 Há nova mensagem no DEC para o estabelecimento: xx.xxx.xxx/xxxx-xx
 Atenciosamente.

Ilustração 04 – Modelo de *e-mail* de alerta de que há nova mensagem no DEC

Fonte: Manual do DEC (SÃO PAULO, 2013, p. 14)

A diferença marcante entre a comunicação eletrônica da Receita Federal e da Secretaria de Estado de São Paulo é a obrigatoriedade de uso. Em São Paulo, conforme art. 3º, do Decreto n. 56.104, de 18/08/2010, “a Secretaria da Fazenda poderá, a seu critério, estabelecer a obrigatoriedade de credenciamento do sujeito passivo para recebimento de comunicação eletrônica, bem como efetuar credenciamento de ofício”.

2.3.2 Do Estado de Santa Catarina

A comunicação eletrônica na Secretaria de Estado de Santa Catarina foi regulamentada por meio do artigo 13 da Lei n. 15.856/2012, de 02 de agosto de 2012, abaixo transcrito:

Art. 13. A Lei n. 3.938, de 26 de dezembro de 1966, passa a vigorar com as seguintes alterações:

CAPÍTULO IX

DO DOMICÍLIO TRIBUTÁRIO ELETRÔNICO DO CONTRIBUINTE

Art. 221-A Fica instituído o Domicílio Tributário Eletrônico do Contribuinte (DTEC), portal que será acessado por intermédio da página da Secretaria de Estado da Fazenda (SEF) na internet.

§ 1º O DTEC constitui espaço virtual de interação comunicacional entre a SEF e os sujeitos passivos dos tributos estaduais, servindo para:

I – em substituição às formas previstas no art. 225-A desta Lei, intimar o sujeito passivo nas hipóteses a que se refere;

II – em substituição às formas previstas no art. 37 da Lei Complementar n. 465, de 3 de dezembro de 2009, intimar o sujeito passivo das decisões e atos processuais do contencioso administrativo tributário;

III – cientificar o sujeito passivo de quaisquer decisões, finais ou interlocutórias, em processos de seu interesse em tramitação na SEF;

IV – cientificar o sujeito passivo da resposta à consulta tributária formulada nos termos do art. 209 desta Lei e dos atos processuais a ela relativos;

V – cientificar o sujeito passivo da concessão de tratamentos tributários diferenciados requeridos à SEF;

VI – cientificar o sujeito passivo de pedido de diligência em processo de seu interesse; e

VII – expedir avisos, comunicações e solicitações.

§ 2º O recebimento de comunicações eletrônicas pelo sujeito passivo dependerá do seu prévio credenciamento, voluntário ou ex officio, junto à SEF, na forma prevista em regulamento, observado o seguinte:

I – ao credenciado serão atribuídos:

a) caixa postal eletrônica, que será considerada endereço do DTEC para fins de comunicação eletrônica; e

b) registro e acesso ao sistema eletrônico da SEF, com tecnologia que preserve o sigilo, a identificação, a autenticidade e a integridade de suas comunicações; e

II – o credenciamento e o acesso às comunicações eletrônicas requerem a utilização de certificado digital emitido segundo critérios estabelecidos pela Infraestrutura de Chaves Públicas Brasileira (ICP-Brasil).

§ 3º Fica dispensada a intimação pessoal ou por via postal, sendo considerado intimado o sujeito passivo, para todos os efeitos legais, na data em que acessar a sua caixa postal no DTEC.

§ 4º Não constatado acesso após 10 (dez) dias contados da data em que foi postada a comunicação na sua caixa postal eletrônica, o sujeito passivo será considerado intimado, exceto no caso de intimações relativas à constituição do crédito tributário que, após esgotado este prazo, deverão ser publicadas nos meios oficiais de publicação.

§ 5º O documento eletrônico transmitido na forma estabelecida neste artigo, com garantia de autoria, autenticidade e integridade:

I – será considerado original para todos os efeitos legais, devendo, no entanto, ser preservado pelo seu detentor enquanto os fatos a que se referem não forem atingidos por decadência ou prescrição, na forma da legislação tributária; e

II – tem a mesma força probante dos originais, ressalvada a alegação motivada e fundamentada de adulteração antes ou durante o processo de digitalização.

§ 6º O documento transmitido por meio eletrônico considerar-se-á entregue no dia e na hora do seu registro no sistema informatizado da SEF:

I – devendo ser disponibilizado protocolo eletrônico ao sujeito passivo; e
 II – sendo considerado tempestivo se for transmitido até as 24 (vinte e quatro) horas do último dia do prazo previsto na comunicação.

§ 7º A comunicação eletrônica expedida pela SEF poderá ser acessada por procurador, a quem o sujeito passivo tenha outorgado poderes específicos para representá-lo, somente após o registro do respectivo instrumento no sistema, conforme disposto no regulamento.

§ 8º Os contribuintes do Imposto sobre Operações Relativas à Circulação de Mercadorias e sobre Prestações de Serviços de Transporte Interestadual e Intermunicipal e de Comunicação (ICMS) deverão estar credenciados no DTEC até 31 de dezembro de 2022, no máximo, conforme cronograma a ser estabelecido em ato do Chefe do Poder Executivo. (NR)

Na regulamentação, acima transcrita, destaca-se o uso da certificação digital e a obrigatoriedade dos contribuintes credenciarem-se no DTEC até 31/12/2022, no máximo.

Segundo Lintney da Veiga, auditor-fiscal responsável por elaborar a lei que instituiu o DTEC, em notícia veiculada no portal da Secretaria de Estado da Fazenda de Santa Catarina em 09/08/2012,

o Estado tem até 2022 para cadastrar todos os contribuintes no novo sistema (*Domicílio Tributário Eletrônico do Contribuinte – DTEC*). [...] O próximo passo será a compra de equipamentos e desenvolvimento da plataforma pelo Sistema de Administração Tributária (SAT). “Com a aprovação da lei, nós temos suporte jurídico para implementar o Domicílio Eletrônico, agora precisamos garantir a estrutura para isso”, complementa. (GOVERNO, 2012).

2.3.3 Do Estado do Paraná

A comunicação eletrônica na Secretaria de Estado da Fazenda do Paraná foi instituída por meio da Lei n. 17.079, de 23 de janeiro de 2012. O capítulo III da Lei cria o “Domicílio tributário Eletrônico” para fins de comunicação eletrônica, nos processos administrativos tributários e não tributários. A seguir transcreve-se o capítulo em questão:

CAPÍTULO III DO DOMICÍLIO TRIBUTÁRIO ELETRÔNICO

Art. 6º Fica instituído o DTE – Domicílio Tributário Eletrônico, para fins de comunicação eletrônica, no âmbito da SEFA, nos processos administrativos tributários e não tributários.

§ 1º A comunicação entre a SEFA e o terceiro, a quem o interessado tenha outorgado poderes para representá-lo, realizar-se-á na forma prevista nesta Lei.

§ 2º As regras de comunicação eletrônica contidas nesta Lei se aplicam às pessoas naturais legalmente habilitadas na condição de interessadas.

Art. 7º A SEFA poderá utilizar a comunicação eletrônica para, dentre outras finalidades:

I – dar ciência de quaisquer atos administrativos;

II – encaminhar notificações e intimações;

III – publicar editais;

IV – expedir avisos em geral.

Art. 8º A utilização da comunicação eletrônica pelo sujeito passivo e pelas demais pessoas habilitadas nos processos administrativos dar-se-á após seu credenciamento na SEFA, e realizar-se-á na forma prevista em resolução.

Parágrafo único. Ao credenciado será atribuído registro e acesso ao sistema eletrônico da SEFA, com tecnologia que preserve o sigilo, a identificação, a autenticidade e a integridade de suas comunicações.

Art. 9º As comunicações entre a SEFA e o sujeito passivo ou as demais pessoas habilitadas nos processos administrativos, após o credenciamento de que trata o art. 8º, realizar-se-ão por meio eletrônico, em portal próprio, dispensando-se qualquer outra forma prevista na legislação.

§ 1º A comunicação feita na forma prevista no caput será considerada pessoal para todos os efeitos legais.

§ 2º Considerar-se-á realizada a comunicação no dia em que o sujeito passivo ou as demais pessoas habilitadas em processo administrativo efetivarem a consulta eletrônica ao seu teor.

§ 3º Na hipótese do § 2º, nos casos em que a consulta se dê em dia não útil, a comunicação será considerada como realizada no primeiro dia útil seguinte.

§ 4º A consulta referida nos §§ 2º e 3º deverá ser efetuada em até dez dias, contados da data do envio da comunicação, sob pena de ser considerada automaticamente realizada na data do término desse prazo.

§ 5º Quando, por motivo técnico, for inviável o uso do meio eletrônico, ou no interesse da administração pública, a ciência, a intimação ou a notificação poderão ser realizadas mediante outras formas previstas na legislação, digitalizando-se o documento físico, que poderá ser posteriormente destruído.

Art. 10. Aos credenciados, nos termos do art. 8º, também será possibilitada a utilização de serviços eletrônicos disponibilizados pelo portal da Receita Estadual, mediante uso de assinatura eletrônica.

Art. 11. Para assinar documentos eletrônicos, o servidor público deverá utilizar certificado digital emitido por autoridade certificadora credenciada na forma de lei federal específica.

Art. 12. Os documentos produzidos eletronicamente e juntados aos processos eletrônicos, com garantia de autoria, autenticidade e integridade, serão considerados originais para todos os efeitos legais.

§ 1º Os extratos digitais e os documentos digitalizados, transmitidos na forma do caput, têm a mesma força probante dos originais, ressalvada a alegação motivada e fundamentada de adulteração antes ou durante o processo de digitalização.

§ 2º Os originais dos documentos digitalizados, a que se refere o § 1º, deverão ser preservados pelo seu detentor até o prazo decadencial previsto na legislação tributária ou até a data em que seja proferida decisão irrecurável, podendo ser requerida a sua apresentação a qualquer tempo.

Art. 13. Considera-se entregue o documento transmitido por meio eletrônico no dia e na hora da emissão do protocolo de recebimento gerado pela SEFA.

§ 1º Quando os documentos forem transmitidos eletronicamente para atender prazo, serão considerados tempestivos aqueles transmitidos até as 23h59m59s do último dia do prazo previsto na comunicação, observado o horário oficial de Brasília, que será registrado no protocolo eletrônico disponibilizado.

§ 2º Se houver indisponibilidade do sistema por motivo técnico, o prazo ficará automaticamente prorrogado para o primeiro dia útil seguinte à disponibilização regular do sistema. (PARANÁ, 2012).

Em seguida, relacionam-se os procedimentos de utilização do serviço:

1. O auditor-fiscal de posse do documento que notificará eletronicamente transforma o documento em arquivo PDF, assina digitalmente, com o uso do certificado digital;
2. Em seguida, com *login* e senha, acessa o portal Receita/PR;

3. Localiza dentro do portal o link do serviço DTE;
4. Preenche algumas informações que identificam o processo e o destinatário da postagem;
5. Apensa o arquivo PDF assinado digitalmente e envia a postagem;
6. Quando o auditor posta o documento o destinatário recebe e-mail informativo alertando sobre a existência de uma nova postagem eletrônica no portal e orientando a acessar o Receita/PR para conhecer o teor do documento sob pena da ciência ser efetuada de forma tácita;
7. No momento em que o destinatário abre a postagem, o sistema registra sua ciência, e envia e-mail para o auditor remetente da postagem, indicando que o destinatário já tomou ciência eletrônica do documento;
8. Por último, o auditor emite a certidão de ciência eletrônica, gerada pelo sistema, e apensa ao processo que deu origem à notificação.

A seguir mostram-se as principais páginas do serviço DTE:

- a) Na tela abaixo, demonstra-se um documento aguardando ciência pelo destinatário.






Consulta a Documentos Postados						
Versão Demonstração						
Domicílio Tributário Eletrônico (DT-e)						
SID/PAF	Data de envio	Prazo	Tipo do Processo	Data da Ciência	Tipo da Ciência	Dar Ciência/Visualizar
1234	06/11/2012	21/11/2012	Ciência de Ato Administrativo	06/11/2012	Eletrônica	 
1234	31/10/2012	16/11/2012	Aviso/Comunicado	-	Aguardando	
1234	31/10/2012	16/11/2012	Notificação	-	Aguardando	 Dar Ciência
1234	19/10/2012	05/11/2012	Aviso/Comunicado	19/10/2012	Eletrônica	 

Ilustração 05 – Página do Serviço DTE com a Indicação de Uma Mensagem Postada Aguardando Ciência
Fonte: Portal SEFA (www.fazenda.pr.gov.br)

- b) Na próxima tela, apresenta-se exemplo de ciência efetuada eletronicamente. Mesmo após a ciência, o sistema mantém a opção de visualizar o documento postado.

Consulta a Documentos Postados
Versão Demonstração

Domicílio Tributário Eletrônico (DT-e)





SID/PAF	Data de envio	Prazo	Tipo do Processo	Data da Ciência	Tipo da Ciência	Dar Ciência/Visualizar
1234	06/11/2012	21/11/2012	Ciência de Ato Administrativo	06/11/2012	Eletrônica	
1234	31/10/2012	16/11/2012	Aviso/Comunicado	-	Aguardando	
1234	31/10/2012	16/11/2012	Notificação	-	Aguardando	
1234	19/10/2012	05/11/2012	Aviso/Comunicado	19/10/2012	Eletrônica	

Ilustração 06 – Página do Serviço DTE com Ciência Efetuada Eletrônica com opção de Visualização do Documento Postado

Fonte: Portal SEFA (www.fazenda.pr.gov.br)

c) O sistema traz a opção de imprimir a certidão eletrônica da ciência. O auditor emite a certidão e anexa ao processo que deu origem à postagem.

Consulta a Documentos Postados
Versão Demonstração

Domicílio Tributário Eletrônico (DT-e)






SID/PAF	Data de envio	Prazo	Tipo do Processo	Data da Ciência	Tipo da Ciência	Dar Ciência/Visualizar
1234	06/11/2012	21/11/2012	Ciência de Ato Administrativo	06/11/2012	Eletrônica	
1234	31/10/2012	16/11/2012	Aviso/Comunicado	-	Aguardando	
1234	31/10/2012	16/11/2012	Notificação	-	Aguardando	
1234	19/10/2012	05/11/2012	Aviso/Comunicado	19/10/2012	Eletrônica	

Ilustração 07 – Página do Serviço DTE com a Ciência Eletrônica Efetuada e Opção de Imprimir a Certidão de Ciência Eletrônica

Fonte: Portal SEFA (www.fazenda.pr.gov.br)

d) A certidão de ciência eletrônica apresenta informações que identificam o processo, o destinatário, a data da postagem, bem como a data em que ocorreu a ciência.

Impressão da Certidão
Versão Demonstração




Certidão de Ciência Eletrônica nº 161-12

Nº Processo/Protocolo:	00001234
Interessado:	FULANO DE TAL
Assunto:	RECURSOS HUMANOS

Certifico que o usuário CICLANO DE TAL, de CPF 000.000.000-00, optante do DT-e de que trata a Lei nº17.079/2012, tomou ciência ELETRÔNICA do documento abaixo identificado:

Identificação	Categoria	Data da Postagem	Data da Ciência
161-06082012.pdf	Intimação	06-08-2012 08:00:00	10-08-2012 08:34:18



Estado do Paraná
Secretaria de Estado da Fazenda
Coordenação da Receita do Estado
Certidão Nº 161

Emitida Eletronicamente via Internet
08-11-2012 11:58:49

Dados transmitidos de forma segura
Tecnologia CELEPAR

Ilustração 08 – Modelo de Certidão de Ciência Eletrônica do DTE
Fonte: Portal SEFA (www.fazenda.pr.gov.br)

e) Caso o contribuinte não tome ciência no prazo de 10 dias da postagem do documento, a ciência ocorre por decurso de prazo. Em seguida apresenta-se um exemplo:

Consulta a Documentos Postados
Versão Demonstração

Domicílio Tributário Eletrônico (DT-e)































SID/PAF	Data de envio	Prazo	Tipo do Processo	Data da Ciência	Tipo da Ciência	Dar Ciência/Visualizar
1234	06/11/2012	21/11/2012	Ciência de Ato Administrativo	06/11/2012	Eletrônica	 
1234	31/10/2012	16/11/2012	Aviso/Comunicado	-	Aguardando	
1234	31/10/2012	16/11/2012	Notificação	-	Aguardando	
1234	19/10/2012	05/11/2012	Aviso/Comunicado	19/10/2012	Eletrônica	 
1234	19/10/2012	05/11/2012	Intimação	19/10/2012	Eletrônica	 
1234	18/10/2012	01/11/2012	Aviso/Comunicado	18/10/2012	Eletrônica	 
1234	18/10/2012	01/11/2012	Aviso/Comunicado	18/10/2012	Eletrônica	 
1234	18/10/2012	01/11/2012	Aviso/Comunicado	19/10/2012	Eletrônica	 
1234	18/10/2012	01/11/2012	Aviso/Comunicado	18/10/2012	Eletrônica	 
1234	18/10/2012	01/11/2012	Aviso/Comunicado	01/11/2012	Decurso de prazo	 
1234	17/10/2012	01/11/2012	Aviso/Comunicado	17/10/2012	Eletrônica	 
1234	17/10/2012	01/11/2012	Aviso/Comunicado	17/10/2012	Eletrônica	 
1234	05/10/2012	17/10/2012	Aviso/Comunicado	17/10/2012	Decurso de prazo	 
1234	05/10/2012	17/10/2012	Aviso/Comunicado	17/10/2012	Decurso de prazo	 
1234	05/10/2012	17/10/2012	Aviso/Comunicado	17/10/2012	Decurso de prazo	 
1234	05/10/2012	17/10/2012	Aviso/Comunicado	17/10/2012	Decurso de prazo	 

Ilustração 09 – Página do Serviço DTE com a Ciência Eletrônica Efetuada por Decurso de Prazo
Fonte: Portal SEFA (www.fazenda.pr.gov.br)

A cada postagem efetuada no DTE o sistema envia, de forma automática, mensagem informativa para o *e-mail* do contribuinte, conforme modelo abaixo:



Ilustração 10 – Modelo de Mensagem Informativa Sobre Novas Postagens
Fonte: Apostila DTE – (2012, p. 13)

A cada ciência eletrônica efetuada o sistema gera *e-mail* informativo para o auditor-fiscal que postou a mensagem. Desta forma, o funcionário terá conhecimento que sua postagem foi lida e que já pode ser impressa a certidão de ciência eletrônica a ser anexada ao processo de origem.



Ilustração 11 – Modelo de Mensagem Informativa de Ciência Eletrônica Efetivada
Fonte: Apostila DTE – (2012, p. 16)

Atualmente existem dois perfis de acesso ao serviço DTE:

a) Perfil para usuários internos – "DTE-Piloto" – incluído a pedido do coordenador após treinamento do funcionário.

b) Perfil para usuários externos – perfil básico.

A implantação do DTE deu-se de forma escalonada. No início, em dezembro de 2012, utilizou-se na Delegacia de Julgamento para ciência dos contribuintes das decisões de 1ª Instância dos Processos Administrativos Fiscais. Em seguida, o serviço estendeu-se para as unidades regionais de Curitiba e região metropolitana e depois para as demais regionais conforme tabela abaixo. Hoje, metade das unidades administrativas da Receita Estadual utiliza a comunicação eletrônica, de forma prioritária às demais formas de ciência, tais como a pessoal, via Correios e publicação em Diário Oficial do Estado – DOE.

Código da Unidade	Nome da Unidade Delegacia	Usuários DTE	Total Unidade	% de uso
DRR01	Curitiba	16	127	12,60
DRR02	Região metropolitana e Litoral	17	90	18,89
DRR06	Jacarezinho	11	38	28,95
DRR09	Maringá	2	116	1,72
DRR11	Umuarama	3	49	6,12
DRR13	Cascável	3	41	7,32
DJ	Delegacia Julgamento	20	20	100,00
IGF	Inspetoria Geral de Fiscalização	43	48	89,58
	Total	115	529	
	Média (%)		21,74	33,15

Quadro 3 – Usuários do DTE por Unidade Regional
 Fonte: Dados históricos, posição Jan/14

Em seguida demonstra-se o cenário de uso do DTE em 14 meses de implantação do serviço.

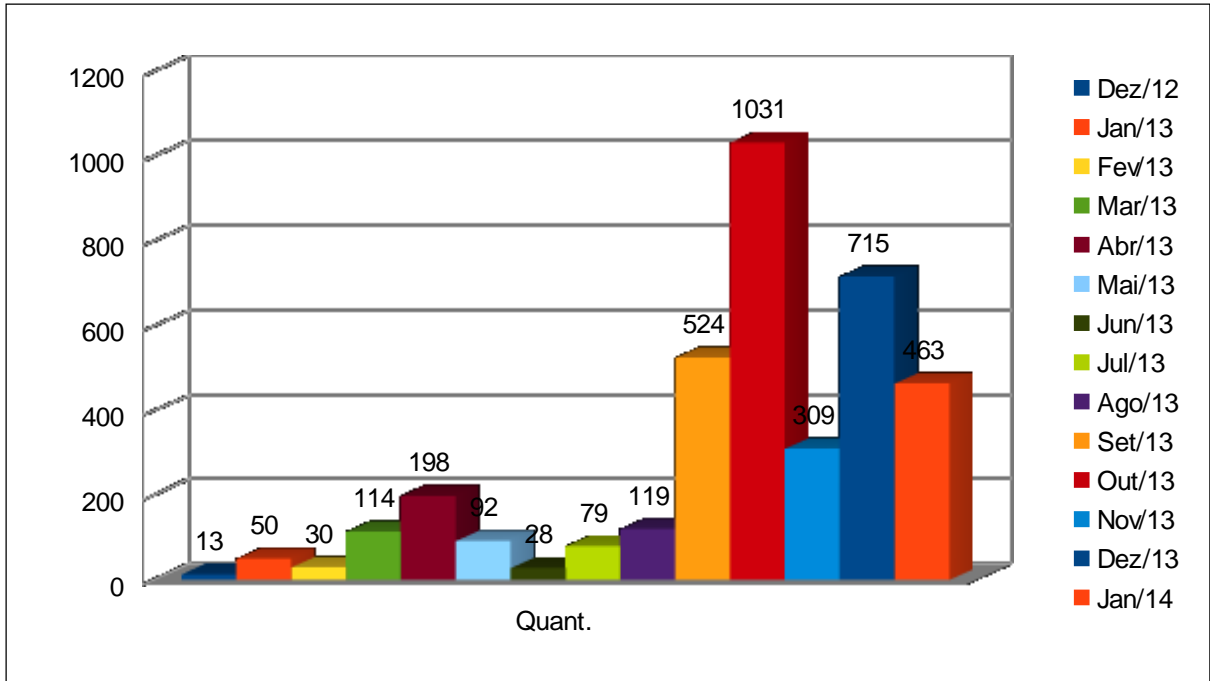


Gráfico 4 – Uso do DTE no período de Dez/12 a Jan/14
 Fonte: Dados históricos, posição jan/14

A partir do mês de setembro/2013 verifica-se aumento das postagens. O motivo foi a entrada do Setor de Combustíveis da Inspeção Geral de Fiscalização.

No segmento de combustíveis, os contribuintes são obrigados a estarem cadastrados como usuários do Receita/PR. Com a obrigatoriedade, o volume de postagens é maior do que para outros segmentos que atualmente são optantes do Portal de Serviços Receita/PR.

3 INFRAESTRUTURA NECESSÁRIA

3.1 CERTIFICAÇÃO DIGITAL

Segundo o artigo 11 da Lei 17.079/2012, “para assinar documentos eletrônicos, o servidor público deverá utilizar certificado digital emitido por autoridade certificadora credenciada na forma de lei federal específica” (PARANÁ, 2012). A presente Lei trata sobre a comunicação eletrônica no Estado do Paraná.

O Certificado Digital funciona como uma identidade virtual que permite a identificação segura e inequívoca do autor de uma mensagem ou transação feita em meios eletrônicos, como a *web*. Esse documento eletrônico é gerado e assinado por uma terceira parte confiável, ou seja, uma Autoridade Certificadora (AC) que, seguindo regras estabelecidas pelo Comitê Gestor da ICP-Brasil, associa uma entidade (pessoa, processo, servidor) a um par de chaves criptográficas. Os certificados contêm os dados de seu titular conforme detalhado na Política de Segurança de cada Autoridade Certificadora (INSTITUTO NACIONAL DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO, 2012).

A certificação digital aplica, principalmente, os conceitos de criptografia e assinatura digital. Segundo Davi Monteiro Diniz (1999), “criptografia consiste em uma escrita que se baseia em um conjunto de símbolos cujo significado é conhecido por poucos, permitindo com isso que se criem textos que serão incompreensíveis aos que não saibam o padrão de conversão necessário para a sua leitura” (DINIZ, 1999, p. 28) Existem duas formas distintas de criptografia, a simétrica e a assimétrica. As chaves públicas utilizam a criptografia assimétrica.

Os algoritmos criptográficos de chave pública permitem garantir tanto a confidencialidade quanto a autenticidade das informações por eles protegidas

Confidencialidade:

O emissor que deseja enviar uma informação sigilosa deve utilizar a chave pública do destinatário para cifrar a informação. Para isto é importante que o destinatário disponibilize sua chave pública, utilizando, por exemplo, diretórios públicos acessíveis pela Internet (INSTITUTO NACIONAL DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO, 2012).



Ilustração 12 – Sigilo Utilizando Criptografia Assimétrica
 Fonte: Cartilha ITI (2012, p. 4)

O sigilo é garantido, porque só o destinatário que possui a chave privada consegue decifrar as informações originais. Na ilustração acima, por exemplo, para compartilhar uma informação de forma secreta com Beto, deve-se cifrar a informação usando a chave pública de Beto. Somente Beto pode decifrar a informação pois somente Beto possui a chave privada correspondente (INSTITUTO NACIONAL DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO, 2012).

Autenticidade:

No processo de autenticação, as chaves são aplicadas no sentido inverso ao da confidencialidade. O autor de um documento utiliza sua chave privada para cifrá-lo de modo a garantir a autoria em um documento ou a identificação em uma transação. Esse resultado só é obtido porque a chave privada é conhecida exclusivamente por seu proprietário.



Ilustração 13 – Autenticidade Utilizando Criptografia Assimétrica
 Fonte: Cartilha ITI (2012, p. 5)

Assim, se Alice cifrar uma informação com sua chave privada e enviar para Beto, ele poderá decifrar esta informação, pois tem acesso à chave pública de Alice. Além disto, qualquer pessoa poderá decifrar a informação, uma vez que todos conhecem a chave pública de Alice. Por outro lado, o fato de ser necessário o uso da chave privada de Alice para produzir o texto cifrado caracteriza uma operação que somente Alice tem condições de realizar (INSTITUTO NACIONAL DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO, 2012).

Assinatura digital:

O mesmo método de autenticação dos algoritmos de criptografia de chave pública operando em conjunto com uma função resumo, também conhecido como função de *hash*, é chamado de assinatura digital.

O resumo criptográfico é o resultado retornado por uma função de *hash*. Este pode ser comparado a uma impressão digital, pois cada documento possui um valor único de resumo e até mesmo uma pequena alteração no documento, como a inserção de um espaço em branco, resulta em um resumo completamente diferente.



Ilustração 14 – Assinatura Digital Utilizando Algoritmos de Chave Pública
Fonte: Cartilha ITI (2012, p. 6)

Para comprovar uma assinatura digital é necessário inicialmente realizar duas operações: calcular o resumo criptográfico do documento e decifrar a assinatura com a chave pública do signatário. Se forem iguais, a assinatura está correta, o que significa que foi gerada pela chave privada corresponde à chave pública utilizada na verificação e que o documento está íntegro. Caso sejam diferentes, a assinatura está incorreta, o que significa que pode ter havido alterações no documento ou na assinatura pública (INSTITUTO NACIONAL DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO, 2012).

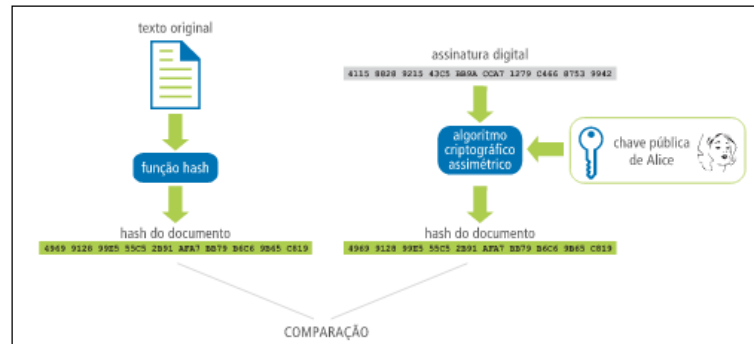


Ilustração 15 – Conferência da Assinatura Digital
Fonte: Cartilha ITI (2012, p. 7)

Um Certificado Digital normalmente apresenta as seguintes informações:

- Nome da pessoa ou entidade a ser associada à chave pública;
- Período de validade do certificado;
- Chave pública;
- Nome e assinatura da entidade que assinou o certificado;
- Número de série.

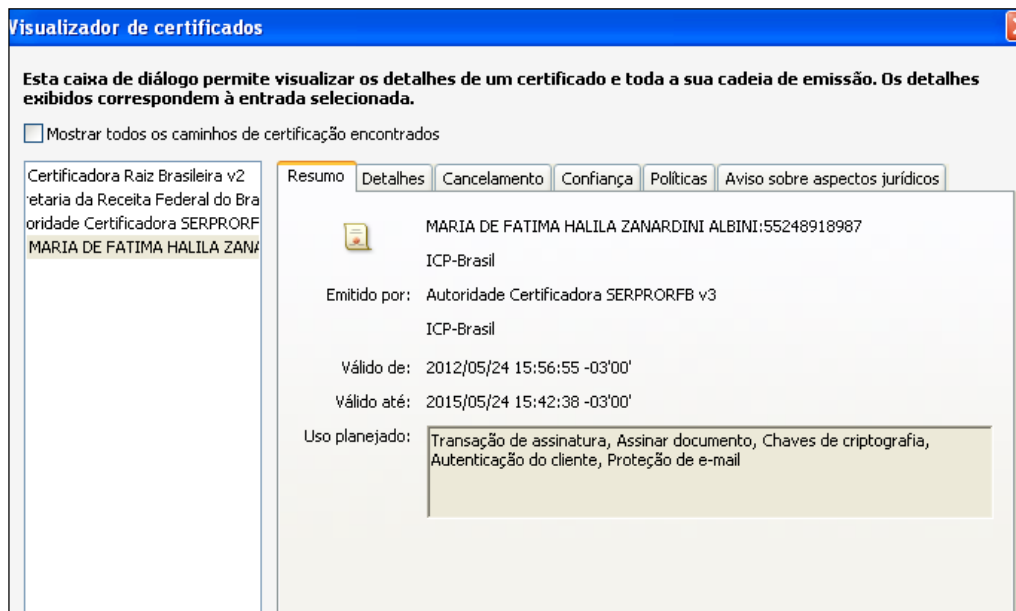


Ilustração 16 – Visualizador de Certificados
Fonte: Autor (2014)

Infra-estrutura de Chaves Públicas (ICP):

Uma ICP é todo o conjunto das soluções que dá sustentação às técnicas e processos para implantação da Certificação Digital.

A principal finalidade de uma ICP é garantir a legitimidade e autenticidade das informações contidas em um certificado. Para esta finalidade, uma ICP adota/define um conjunto de normas e padrões que são as políticas da ICP.

Os principais componentes de uma ICP são:

- Autoridade Certificadora (AC)
- Autoridade de Registro (AR)

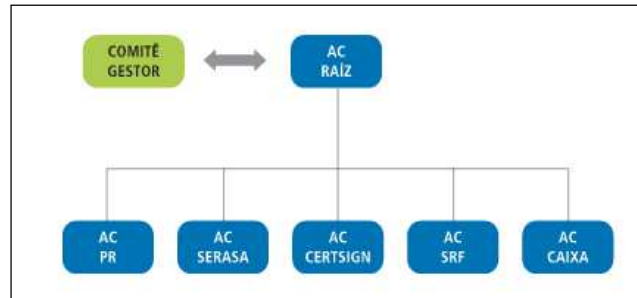


Ilustração 17 – Cadeia de Certificação
 Fonte: Cartilha ITI (2012, p. 11)

Segundo a Medida Provisória n. 2.200-2 de 24/08/2001 (BRASIL, 2001):

Art. 10. Consideram-se documentos públicos ou particulares, para todos os fins legais, os documentos eletrônicos de que trata esta Medida Provisória.

§ 1º As declarações constantes dos documentos em forma eletrônica, produzidos com a utilização de processo de **certificação disponibilizado pela ICP-Brasil, presumem-se verdadeiros em relação aos signatários, na forma do art. 131 da Lei no 3.071, de 1o de janeiro de 1916 - Código Civil.** (BRASIL, 2001, grifo do autor).

3.2 CARIMBADOR DE TEMPO

É muito importante utilizar o carimbador de tempo para fornecer o horário exato, com sincronia ao horário do Observatório Nacional em Brasília, da postagem da notificação e da ciência do contribuinte. Desta forma, evita-se possíveis distorções de horário entre o servidor local da Secretaria ou computador do contribuinte que acarretem perdas de prazo.

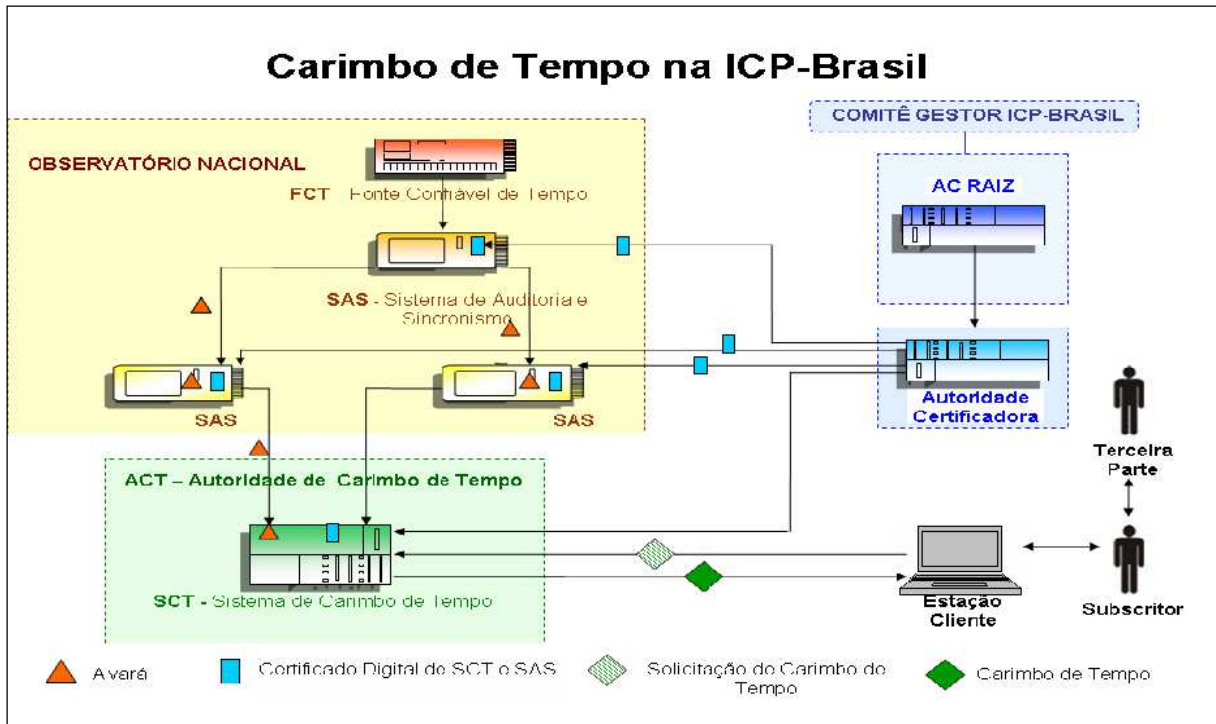


Ilustração 18 – Carimbador de Tempo
Fonte: ITI

3.3 AMBIENTE TECNOLÓGICO SEGURO

Segundo Ricardo Céspedes (2013), diretor de Pré-vendas e Aliança da Etek NovaRed Brasil, especializada em soluções integradas de segurança da informação,

Todas as organizações que dependem de comunicações eletrônicas e autenticação – não importando o tamanho ou tipo de indústria – utilizam chaves de criptografia e certificados. Companhias maiores podem utilizar milhares e até mesmo centenas de milhares de chaves criptográficas e certificados digitais em suas redes globais. Isso faz com que seja imprescindível a definição de políticas, processos, procedimentos e ferramentas tecnológicas, como os sistemas automatizados de gerenciamento, para o controle completo do ciclo de vida dos certificados e das chaves da empresa.

A falta de um gerenciamento apropriado expõe as empresas a um risco não quantificado dentro das organizações, incluindo acesso não autorizado e falhas em auditorias de segurança. Pesquisa recente da Fortune 1000 Companies mostrou que nada menos que 73% das empresas tinham dados incompletos ou inaccurados sobre a sua população de certificados digitais e chaves criptográficas.

Para entender os riscos a que está exposta uma organização, o responsável pela sua segurança deve saber responder afirmativamente às seguintes questões: Você sabe quantos certificados possui? Onde todos os seus certificados e chaves de criptografia estão localizados? Qual a força do algoritmo que as suas chaves utilizam? Quando os certificados estão programados para expirar? Quais autoridades certificadoras (CAs) os emitiram?

Como apontado pelo relatório Gartner “X.509 Gerenciamento de certificado: evitando prejuízo e danos da marca”, entre os principais riscos difundidos para as empresas que esse desconhecimento acarreta está que os certificados têm data de validade, podendo variar de um até cinco anos. Os certificados que expiram inesperadamente podem

derrubar sistemas inteiros e aplicações de função crítica. Por outro lado, certificados com prazos de validade extensos são alvos fáceis para hackers e funcionários descontentes.

Outro problema grave que mostra a importância de ter um sistema de gestão automatizada de certificados para a segurança das empresas é um fato que tem recebido extensa cobertura da mídia. Algumas autoridades certificadoras foram recentemente comprometidas por roubos, invalidando os certificados emitidos. Sistemas automatizados podem ser utilizados para descobrir os certificados em uma rede, identificar as CAs, determinar sua validade e, dependendo do caso, renová-los automaticamente. Isso ajuda a identificar questões de segurança, conformidade e operacionais dentro de um ambiente, além de prover indicações que as organizações devem seguir no sentido de eliminar riscos. (CÉSPEDES, 2013).

Segundo Stefano Kubiça, professor do curso de Assinatura e Certificação Digital promovido pela Celepar em 24/09/2003, seguem as seguintes recomendações no aspecto tecnológico:

- Integração a um sistema de gestão eletrônica de documentos (GED) para maior segurança;
- Manter a integridade e acessibilidade dos conteúdos eletrônicos assinados/autenticados;
- Observar padrões de criptografia de Chaves Públicas definidas pela RSA: PKCS#1, 2, etc.;
- Problemas de confiança com certificados de AC-Raízes pré-instaladas em navegadores;
- Limitações do uso da assinatura biométrica;
- Ferramentas de assinatura em software livre ;
- Integridade e acessibilidade dos conteúdos:
- Vulnerabilidade conteúdo assinado/autenticado;
- Disponibilidade do ambiente operacional;
- Acesso ao formato de gravação original;
- Disponibilidade do aplicativo de assinatura;
- Não obsolescência do meio de armazenamento;
- Disponibilidade da AC e certificados revogados;
- Não obsolescência do sistema criptográfico.

Segundo o Modelo de Requisitos para Sistemas Informatizados de Gestão Arquivística de Documentos do Conselho Nacional de Arquivos, CONARQ, versão adotada em dezembro de 2009, “os requisitos de assinatura digital e certificação digital são necessários para aquelas organizações em que documentos são assinados digitalmente ou para as verificações eletrônicas de autenticidade” (CONSELHO NACIONAL DE ARQUIVOS, 2011).

Abaixo seguem os requisitos de um sistema informatizado de gestão arquivística de documentos quando há necessidade de utilizar assinaturas digitais para assegurar a autenticação, imputabilidade e irretratibilidade (CONSELHO NACIONAL DE ARQUIVOS, 2011, p. 73).

Requisitos	Condição
Deve ser capaz de garantir a origem e a integridade dos documentos com assinatura digital.	Altamente Desejável
Somente administradores autorizados têm que ser capazes de incluir, remover ou atualizar no SIGAD os certificados digitais de computadores ou de usuários.	Obrigatório
Tem que ser capaz de verificar a validade da assinatura digital no momento da captura do documento.	Obrigatório
No processo de verificação da assinatura digital, tem que ser capaz de registrar, nos metadados do documento, o seguinte: <ul style="list-style-type: none"> • validade da assinatura verificada; • registro da verificação da assinatura; • data e hora em que ocorreu a verificação. 	Obrigatório
Deve ser capaz de armazenar, com o documento, as informações de certificação a seguir: <ul style="list-style-type: none"> • assinatura digital; • certificado digital (cadeia de certificação) usado na verificação da Assinatura; • lista de certificados revogados (LCR). 	Altamente Desejável
Deve ser capaz de receber atualizações tecnológicas quanto à plataforma criptográfica de assinatura digital.	Altamente Desejável
Deve destruir ou tornar indisponíveis as chaves de criptografia que constem em listas de certificados revogados (LCR).	Altamente Desejável
Deve ter acesso a relógios e carimbador de tempo confiáveis para seu próprio uso. O relógio gerador do selo de tempo deve ser sincronizado com o Observatório Nacional.	Altamente Desejável

Quadro 4 – Requisitos de Certificação Digital para Sistemas de Gestão Arquivísticas de Documentos
Fonte: Conselho Nacional de Arquivos (2011, p. 73)

3.4. INFRESTRUTURA TECNOLÓGICA UTILIZADA NO DTE:

A seguir relaciona-se a configuração básica do ambiente utilizado pela Secretaria de Estado da Fazenda no serviço DTE.

ITEM	CONFIGURAÇÃO
Velocidade do link	100Mbps
Plataforma utilizada do serviço	Web
Linguagem do programa	PHP
Banco de dados utilizados para guarda de informação	SQL Server
Ambiente de estações de trabalho	Windows XP/ Windows 7, Linux Ubuntu, Android e IOS (para <i>Tablets</i> e <i>Smartphones</i>), BrOffice/MS-Office
Solução de segurança	Proxies, detector de intruso (IDS), testes de vulnerabilidade (OpenVAS) e Firewalls (Checkpoint 70, Proxy - Squid 2.6, Antivírus - estações e servidores - McFee, <i>antispam</i>)
Ambiente de Backup	IBM TSM Server 6
Ambiente de Virtualização:	Vmware 4.0, XEN

Quadro 5 – Infraestrutura Tecnológica utilizada no Serviço DTE
Fonte: Dados da SEFA (2014)

4 PROCEDIMENTOS METODOLÓGICOS DA PESQUISA

4.1 UNIVERSO DA PESQUISA

Para atender aos objetivos deste trabalho, realizou-se um estudo de caso referente à implantação do serviço de comunicação eletrônica pela Secretaria de Estado da Fazenda do Paraná.

Em dezembro de 2012, a Secretaria da Fazenda disponibilizou o serviço de comunicação eletrônica denominado “Domicílio Tributário Eletrônico – DTE”. O serviço está hospedado no portal Receita/PR.

O serviço estudado está sendo utilizado por 121 auditores-fiscais distribuídos em 8 unidades da Receita Estadual, localizadas em diversos municípios do estado do Paraná. O número de usuários do serviço representa cerca de 10% do efetivo de auditores-fiscais lotados nesta Secretaria.

4.2 INSTRUMENTO DE COLETA DE DADOS

Buscou-se dados históricos de uso do serviço no período de Dez/2012 a Janeiro/14.

Utilizou-se dois tipos de questionários, apêndices 1 e 2, enviados, por *e-mail*, para avaliar o serviço junto aos coordenadores regionais que treinaram e monitoraram o serviço e para os usuários internos do serviço.

Analisou-se as demandas de segundo nível geradas pelo Serviço de Atendimento ao Cidadão da Secretaria da Fazenda, SAC. Define-se como demanda de segundo nível aquelas que não estão na base de conhecimento dos atendentes do SAC.

4.3 METODOLOGIAS DE APLICAÇÃO

Adotou-se como metodologia a aplicação de questionários de avaliação do serviço DTE e a análise das demandas de segundo nível geradas, no período de Dez/2012 a Janeiro/14, pelo Serviço de Atendimento ao Cidadão – SAC. Define-se como demandas de segundo nível aquelas que estão fora da base de conhecimento utilizada pelos atendentes do SAC.

5 RESULTADOS OBTIDOS E ANÁLISE

5.1 IDENTIFICAÇÃO DOS RESPONDENTES E DA INSTITUIÇÃO

Foram aplicados dois questionários, o primeiro para a avaliação do nível de satisfação do serviço DTE para usuários internos, apêndice 1. Definem-se como usuários internos os funcionários da Instituição que possuem perfil de acesso ao serviço, totalizando 121 auditores-fiscais, que representam cerca de 10% dos funcionários ativos da Secretaria.

O segundo questionário, apêndice 2, foi aplicado aos coordenadores regionais que treinaram e implantaram o serviço em suas unidades regionais, totalizando 8 auditores-fiscais. Define-se como unidade regional a representação do Fisco nos municípios do Estado. Atualmente existem treze regionais, conforme quadro abaixo:

Código da Unidade	Município Sede
01	CURITIBA
02	REGIÃO METROPOLITANA E LITORAL
03	PONTA GROSSA
04	UNIÃO DA VITÓRIA
05	GUARAPUAVA
06	JACAREZINHO
08	LONDRINA
09	MARINGÁ
11	UMUARAMA
12	FOZ DO IGUAÇU
13	CASCADEL
14	PATO BRANCO
21	DELEGACIA DE JULGAMENTO

Quadro 6 - Unidades Regionais da Receita Estadual
Fonte: Portal SEFA (2014)

As demandas de segundo nível geradas pelo Serviço de Atendimento ao Cidadão – SAC são respondidas por um grupo específico de funcionários, coordenadores do serviço, analistas e gerentes de implantação e controle de acessos ao portal Receita/PR.

5.2 OBTENÇÃO E COLETA DE INFORMAÇÕES

O primeiro questionário, de avaliação do serviço pelo usuário, foi encaminhado, por *e-mail*, para todos os funcionários com perfil de acesso ao serviço. Obteve-se como retorno da pesquisa vinte e sete respostas, perfazendo cerca de 33% do universo avaliado.

O segundo questionário foi encaminhado para todos os coordenadores regionais, por *e-mail*. Obteve-se como retorno da pesquisa cinco respostas, perfazendo 62% do universo avaliado.

Foram coletadas e analisadas todas as ocorrências de segundo nível geradas pelo Serviço de Atendimento ao Cidadão – SAC, no período de Dez/2012 a Janeiro/14, totalizando 13 demandas.

5.3 ANÁLISE DOS RESULTADOS

Inicia-se a análise dos resultados tomando-se como base o quadro consolidado das respostas do questionário, Apêndice 1.

ordem	DRR	Perguntas								sugestões
		1	2	3	4	5	6	7	8	
1	1	DRR01	c	e	c	d	c	c	b	
2	1	DRR01/IRT	a	Em branco	a	a	b	c	a	sim
3	2	DRR02/IRT	a	Em branco	a	a	b	c	b	
4	0	DJ	a	Em branco	a	a	b	c	b	
5	IGF	IGF	c	c	c	d	b	c	b	
6	0	DJ	a	em branco	a	d	b	c	b	
7	11	DRR11	a	em branco	a	a	a	c	a	sim
8	2	DRR02	a	em branco	a	a	b	c	a	sim
9	0	DJ	a	em branco	a	a	b	a	a	sim
10	IGF	CRE-IGF	c	e	c	d	c	c	b	
11	IGF	CRE/IGF	c	c	c	d	c	c	b	
12	0	DJ	a	em branco	a	a	b	c	a	sim
13	6	DRR06	a	em branco	a	b	b	a	8	
14	1	DRR01	c	e	c	d	a	c	b	
15	IGF	IGF/SGF	c	c	c	d	a	c	b	
16	2	DRR02/IRA	c	c	c	d	c	c	b	
17	2	DRR02	b	em branco	a	a	a	a	a	sim
18	1	DRR01	c	c	c	d	c	c	a	sim
19	0	DJ	a	Em branco	a	a	b	c	b	
20	0	DJ	a	Em branco	a	a	b	a	b	
21	2	DRR02	b	em branco	a	a	a	a	a	sim
22	13	DRR13	b	Em branco	a	a	b	a	a	sim
23	13	DRR13	b	Em branco	a	a	b	a	a	sim
24	9	IRF-9ª DRR	c	c	c	d	b	c	b	
25		SEFA	a	em branco	a	a	a	a	a	sim
26		DRR06	a	em branco	a	a	b	c	a	sim
27	6	DRR06	a	em branco	a	a	b	a	a	sim

Quadro 7 – Avaliação do DTE – Usuários Internos
Fonte: Autor (2014)

Dos vinte e sete usuários internos que responderam ao questionário, quatorze utilizam o serviço há mais de seis meses, quatro há menos de seis meses e nove nunca utilizaram. Foram unânimes em afirmar que o uso do DTE facilitou o trabalho.

A maior parte dos usuários informou que os procedimentos de assinatura digital foram de fácil assimilação, sendo que apenas quatro usuários possuíam experiência anterior em certificação digital.

A maior parte dos funcionários que não utiliza o serviço justificou que no momento não trabalha com intimações.

Obteve-se treze sugestões de aprimoramento do serviço, conforme quadro abaixo.

ORDEM	SUGESTÃO
1	<ul style="list-style-type: none"> • Aumentar o tamanho dos anexos de 2MB para 20MB.
2	<ul style="list-style-type: none"> • Nos casos de PAF com dois sujeitos passivos, verificar a possibilidade de alterar o sistema, a fim de que a Certidão emitida informe qual sujeito passivo foi identificado eletronicamente por meio da pessoa nela identificada.
3	<ul style="list-style-type: none"> • A Receita Estadual deveria editar Norma para quando do pedido de inscrição estadual já ser obrigatório o cadastro para uso do DTE para todas as empresas. Caso não sejam possíveis todas no primeiro momento, pelo menos as do Regime Normal. • Promover a divulgação do DTE no portal SEFA, como matéria de destaque para alertar os contribuintes. • Realizar treinamentos e disseminar o uso intensivo no âmbito da SEFA/CRE, bem como providenciar para que todos os auditores fiscais utilizem a assinatura eletrônica. • Editar Norma para que as citações e intimações sejam feitas preferencialmente pelo DTE, utilizando-se as demais formas, quando esta não for possível.
4	<ul style="list-style-type: none"> • Que o cadastro de sócios com o DTE seja ampliado, inclusive para empresas mais antigas – a ferramenta é boa, agiliza procedimentos e resulta em economia de recursos (evitando deslocamentos com viaturas e reduzindo perda de tempo nas ciências e notificações); • Que seja ampliada a capacidade do tamanho dos documentos a serem enviados, que hoje é limitada.
5	<ul style="list-style-type: none"> • Aumentar o tamanho de cada arquivo postado, de 2 MB para 4 MB, pois nos casos de Auto de Infração temos que dividir o PDF em muitas partes.
6	<ul style="list-style-type: none"> • Aumentar a capacidade para envio de arquivos com volume maior de documentos (PDF)
7	<ul style="list-style-type: none"> • Creio que este procedimento deve se tornar obrigatório, determinando o uso do serviço pelo contribuinte de forma gradual, de acordo com o seu ramo ou situação cadastral, como foi em relação à exigência da emissão da Nota Fiscal Eletrônica - NFE; considero a ciência via AR muito frágil para alguns procedimentos e a ciência postal demanda muito tempo dos auditores já que, em muitos casos, depende da boa vontade do contribuinte em assinar.
8	<ul style="list-style-type: none"> • Possibilitar a alteração no sistema de modo que, nos casos em que haja mais de um interessado, seja possível saber por qual interessado a pessoa identificada tomou ciência do documento.
9	<ul style="list-style-type: none"> • Estender a utilização o mais breve possível a todos os setores da CRE.
10	<ul style="list-style-type: none"> • Incluir CAF/OSF no DTE.
11	<ul style="list-style-type: none"> • O Estado deveria exigir (por lei) que todos os contribuintes inscritos providenciem adesão ao domicílio tributário eletrônico (talvez por escalonamento).

ORDEM	SUGESTÃO
12	<ul style="list-style-type: none"> • Primeiramente a obrigatoriedade por parte dos contribuintes/representantes legais de manter o cadastro atualizado, ampla campanha de divulgação.
13	<ul style="list-style-type: none"> • Foi uma ótima ideia o uso do DTE, aqui no interior facilita bastante o trabalho. Quanto ao que pode ser melhorado, entendo que é ampliar seu uso para a maior quantidade possível de intimações/notificações. Parabéns aos idealizadores do DTE.

Quadro 8 – Sugestões de Melhorias do DTE Apresentadas pelos Usuários Internos

Fonte: Pesquisa do Autor (2014)

Em seguida, efetua-se a análise da avaliação dos coordenadores regionais de implantação do serviço.

Dos cinco coordenadores que responderam ao questionário, quatro são coordenadores há mais de seis meses e apenas um acumula a função de administrador de rede.

A maioria dos coordenadores informou que foi válido utilizar o ambiente de homologação para treinar os usuários.

O quesito que gerou mais dúvidas no treinamento foi o módulo de assinatura digital.

O material didático fornecido (apostila) foi avaliado como bom por 60% dos entrevistados, 20% como médio e um coordenador não teve acesso. Foi sugerida a inclusão, no material didático, do tópico de procedimentos para a divisão de arquivos *PDF*, com exercícios práticos.

Cerca de 40% dos coordenadores informaram que ocorreram muitas dificuldades no treinamento, o mesmo percentual informou a ocorrência de poucas dificuldades. Todos avaliaram o DTE como um bom serviço e indicaram sugestões para ampliar o serviço.

Em seguida, apresenta-se sugestões de melhorias do serviço propostas pelos coordenadores regionais:

ORDEM	SUGESTÃO
1	<ul style="list-style-type: none"> • Incluir número da CAF/OSF, ao invés do SID, para os casos de notificação fiscal.
2	<ul style="list-style-type: none"> • Após definir qual o programa a ser utilizado para assinar documento PDF, está na hora de abrir o serviço para todos os funcionários.
3	<ul style="list-style-type: none"> • Liberar o acesso a todos os auditores fiscais, pelo menos na função “consulta documentos postados auditor”. • Criar outras consultas/pesquisas de postagem, na rotina citada acima: • Pesquisa pelo SID de postagem (no caso as delegacias regionais) no perfil coordenador ou inspetor; • Pesquisa pelo autor da postagem (CPF do auditor) no perfil coordenador e/ou inspetor; • Futuramente a possibilidade de combinar filtros.

ORDEM	SUGESTÃO
4	<ul style="list-style-type: none"> • Aumentar o tamanho dos arquivos que podem ser carregados no DTE. • Analisar as inconsistências nos navegadores (tem horas que os arquivos são carregados só no <i>Mozilla</i>, horas no <i>Internet Explorer</i>, às vezes em nenhum). • Desenvolver assinador de arquivo digital próprio que atenda as nossas necessidades. • Obrigar os contribuintes a terem o DTE, a exemplo da RFB. • Implementar módulo que o contribuinte também consiga postar documentos para a Receita Federal.

Quadro 9 – Sugestões de Melhorias do DTE Apresentadas pelos Coordenadores Regionais
Fonte: Pesquisa do Autor (2014)

Sobre as demandas de segundo nível do SAC :

Treze demandas foram registradas pelo SAC e resolvidas pelo grupo de atendimento de segundo nível (gerente do serviço, analista e gerente de acesso ao portal Receita/PR).

Abaixo, seguem os quadros da quantidade e das demandas registradas no período de dezembro/12 a janeiro/14.

Quadro resumo das ocorrências por mês, no período estudado:

MÊS/ANO	QUANT DEMANDA
12/12	0
01/13	1
02/13	0
03/13	1
04/13	3
05/13	0
06/13	1
07/13	1
08/13	1
09/13	0
10/13	1
11/13	1
12/13	3
01/14	1

Quadro 10 – Quantidade de demandas por mês. Período de 12/12 até 01/14
Fonte: SEFA (2014)

DATA	DEMANDA	SOLUÇÃO	ATENDIMENTO
19/03/13	Solicitante informa que é advogado cadastrado como procurador de diversos processos, porém ao acessar receita/PR não aparece nenhum processo para dar ciência	Trata-se de ciência de Acórdão do CCRF onde o advogado é usuário do Receita/PR mas não está vinculado ao processo no sistema do CCRF. Ligado para o contribuinte e orientado para que entre em contato com a Secretaria do CCRF para seu cadastramento como procurador do PAF	Não avaliado
16/04/13	Solicitou orientações sobre como proceder para que duas pessoas recebam as informações, principalmente em casos que o advogado que está recebendo entre em férias, e não ocorra de perdas de informações.	Orientado que os diversos usuários da empresa alterem seu e-mail no Receita/PR para um e-mail comum (compartilhado). Desta forma todos receberão as novas mensagens sobre postagens no DTE.	Não avaliado
16/04/13	A solicitante recebeu, nesta data, dois emails às 10h 32min e às 10h e 37 min informando que um novo documento foi postado em seu Domicilio Tributário. Porém ao acessar o Receita/PR não possui nenhum documento.	a solicitante da demanda informou que conseguiu acessar as postagens efetuadas no DTE. Estando a presente demanda em condições de encerramento.	Não avaliado
30/04/13	Recebeu um e-mail em 29/04/2013, informando que seria necessário o acesso ao DTE para visualização de documento. O acesso foi realizado pela senha do contabilista e pela senha do sócio-administrador e, não foram encontrados documentos.	Ela estava acessando o Receita/PR com o login e senha do contador. Mas, o destinatário da postagem era outro. A presente demanda está em condições de ser encerrada	Não avaliado
10/06/13	Contribuinte com atividade no CNAE 4784-9/00 - COMERCIO VAREJISTA DE GAS LIQUEFEITO DE PETROLEO (GLP), não obrigado a NFe por CNAE. Ao verificar a NPF 16 no anexo III consta a obrigatoriedade de DTe a partir de 01/07/2013. Dúvida: Como deverá proceder?	Entrado em contato com o usuário foram esclarecidas todas as dúvidas.	Correspondeu às expectativas
15/07/13	Solicitante verificou a Lei 17079/2012 e permanece com dúvida referente ao processo do DTE.	Entrado em contato com a usuária no dia 16/07 e foram esclarecidas todas as dúvidas com ela.	Não avaliado
27/08/13	Recebeu informação via e-mail sobre novo documento postado em seu Domicilio Tributário Eletrônico, porém ao acessar para verificar o documento, a tela está vazia, não possui documentos.	Em contato com a demandante o problema foi corrigido. Ela trocou de máquina e atualizou a página. A demanda está em condições para ser encerrada.	Correspondeu às expectativas
23/10/13	Contribuinte recebeu um notificação para apresentação de defesa prévia. Contribuinte deseja providenciar o pagamento? Como proceder?	Contribuinte devidamente orientado via telefônica de como proceder na presente situação.	Não avaliado
05/11/13	Solicita exclusão de usuário do Receita/PR. Motivo da exclusão: E-mail cadastrado perante a Receita Estadual é inválido.	Usuário formalizou requerimento solicitando a troca do e-mail. Após alteração recebeu nova senha por e-mail	Não avaliado
04/12/13	Ao acessar o Receita/PR com o CPF do destinatário do e-mail informativo, não há nenhum registro no menu DTe consulta a documentos postados.	O usuário estava usando o navegador internet explorer 7 pedimos que utiliza-se o navegador padrão do DTE - Mozilla e ele conseguiu acessar o DTE. Não avaliado	Não avaliado
06/12/13	Solicita exclusão de usuário do Receita/PR que faleceu -Apresentou certidão de óbito	Solicitado para o auditor que postou a notificação que efetue nova ciência para outra pessoa responsável pela empresa porque o destinatário da comunicação eletrônica (DTE) faleceu	Não avaliado
16/12/13	Solicita exclusão de usuário do Receita/PR: Motivo da exclusão: E-mail cadastrado perante a Receita Estadual é inválido.	Foi excluído a pedido do usuário	Não avaliado
30/01/14	Usuário necessita acessar o Receita/PR, porém não sabe a senha e não tem mais acesso ao email cadastrado junto a Receita para que possa receber uma nova senha. O usuário foi orientado a pedir sua exclusão no Receita/PR e em seguida torna-se usuário novamente. O protocolo foi aberto, mas na mesma data foi indeferido porque existia intimação no DTE.	Usuário formalizou requerimento solicitando a troca do e-mail. Após alteração recebeu nova senha por e-mail	Não avaliado

Quadro 11 – Demandas de segundo nível geradas no período Dez/12 a Jan/14

Fonte: SEFA (2014)

6 CONSIDERAÇÕES FINAIS

O presente trabalho teve como objetivo geral avaliar o grau de evolução nos procedimentos de ciência dos processos administrativos e fiscais com o advento do uso da comunicação eletrônica pelo Fisco.

O interesse pelo tema abordado deu-se em razão da implantação do DTE nesta Secretaria e da amplitude do assunto que está sendo tratado por diversas esferas do Poder Público.

Conforme disposto no item 2, que trata sobre a comunicação eletrônica no Brasil, observa-se que a comunicação eletrônica é um fato, devendo-se ressaltar, no entanto, a questão da obrigatoriedade de uso. Na Receita Federal é uma opção dada ao contribuinte, na Secretaria de Estado da Fazenda de São Paulo a legislação permite estabelecer a obrigatoriedade de uso, podendo efetuar credenciamento de ofício. Na Secretaria de Estado da Fazenda de Santa Catarina também existe previsão legal para cadastramento de ofício, prevendo data limite de credenciamento para todos os contribuintes do ICMS até 31/12/2022. Na Secretaria de Estado da Fazenda do Estado do Paraná a comunicação eletrônica é utilizada para os usuários do portal de serviços “Receita/PR”. Na legislação do Setor de Combustíveis é obrigatório que o responsável pela empresa seja usuário do Receita/PR.

No estudo elaborado pela Receita Federal, e relatado no item 2.2., a ciência de qualquer tipo de documento é um dos maiores entraves no processo, cujo tempo despendido gira em torno de 206 dias. Logo, não há como negar que a ciência eletrônica é uma forma de aumentar a celeridade processual.

Este trabalho teve como objetivo secundário levantar os principais desafios e dificuldades encontradas na implantação do serviço DTE. Para tanto, foram aplicados questionários para os usuários internos do serviço e para os coordenadores regionais que ministraram treinamento do aplicativo. Por unanimidade, os pesquisados informaram que o uso do DTE facilitou o trabalho, o que demonstra o sucesso da implantação do serviço.

Verifica-se que cerca de 33% do universo de usuários internos pesquisados responderam ao questionário.

A maior parte dos funcionários que tem perfil de acesso ao DTE e não utiliza o serviço explica que estão em setores que não intimam contribuintes.

Ter experiência anterior em certificação digital não interfere na assimilação do serviço.

Sobre a receptividade do DTE pelos usuários externos nota-se que 50% dos usuários internos indicaram que não têm como informar.

50% dos usuários que utilizam o serviço apresentaram sugestões, e duas delas foram repetidas por mais de um funcionário. São elas: aumentar o tamanho do arquivo a ser postado e ampliar o uso do DTE.

Os coordenadores que responderam ao questionário indicaram que foi bom utilizar o ambiente de homologação para o treinamento e a maior parte avaliou como bom o material didático. Foi apresentada sugestão de incluir tópico de procedimentos e exemplos de como dividir arquivos em *PDF*.

Todos avaliaram o DTE como um bom serviço e indicaram sugestões para ampliá-lo. Uma delas refere-se ao aumento do tamanho dos arquivos a serem postados, o que também foi sugerido pelos usuários internos.

Foram poucas as demandas geradas em segundo nível em relação ao volume de postagens efetuadas. O pico das demandas ocorreu em abril/13 e dezembro/13 que registraram três ocorrências em cada mês informado. Nestes meses ocorreram 198 e 715 postagens, respectivamente. Neste contexto, o percentual de ocorrência foi de 1,5% e 0,4%.

Com base nas respostas dos questionários aplicados e na análise das demandas de segundo nível do SAC, propõem-se as seguintes ações:

- Aumentar o tamanho dos arquivos a serem postados no DTE;
- Ampliar o serviço para mais auditores-fiscais;
- Tornar obrigatório o uso do DTE para os contribuintes – usuários externos;
- Avaliar a viabilidade técnica de adequar o sistema às demais sugestões recebidas.

Recomenda-se, também, ampliar a forma de acesso ao portal Receita/PR utilizando a certificação digital, pois reduz os procedimentos de cadastramento dos novos usuários. Esses poderão solicitar seu acesso por meio de formulário eletrônico, eliminando o trabalho administrativo da Secretaria na análise e guarda de documentos enviados, via correios, pelo requisitante do acesso. A certificação digital funciona como uma identidade virtual que permite a identificação segura e inequívoca do usuário.

Outra recomendação sugerida é implementar a procuração eletrônica que tem como objetivo permitir que o usuário tenha a opção, no próprio portal Receita/PR, de indicar procurador para em seu nome receber intimações.

REFERÊNCIAS

BRASIL. Casa Civil. **Medida Provisória nº 2.200-2, de 24 de agosto de 2001** – Institui a Infra-Estrutura de Chaves Públicas Brasileira - ICP-Brasil, transforma o Instituto Nacional de Tecnologia da Informação em autarquia, e dá outras providências. Disponível em <http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/mpv/Antigas_2001/2200-2.htm>. Acesso em 19 dez 2013.

BRASIL. **Constituição** (1988). Compilação. Disponível em <http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/constituicao/constituicaocompilado.htm>. Acesso em: 11 dez. 2013.

BRASIL. **Constituição**. Emenda Constitucional n. 45/2004. Disponível em <http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/constituicao/Emendas/Emc/emc45.htm#art1>. Acesso em 11 dez. 2013.

BRASIL. **Legislação Federal**. Lei 11.419/06 – Dispõe sobre a informatização do processo judicial. Altera a Lei n. 5.869, de 11 de janeiro de 1973 – Código de Processo Civil; e dá outras providências. (Capítulo II – Da Comunicação Eletrônica dos Atos Processuais). Disponível em <http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_ato2004-2006/2006/lei/11419.htm>. Acesso em 11 dez. 2013.

BRASIL. **Legislação da Receita Federal do Brasil**. Decreto n. 70.235/72 – Dispõe sobre o processo administrativo fiscal e dá outras providências (Item III do artigo 23 – Intimação por meio eletrônico). Redação incluída por meio da Lei 11.196, de 21/ 11/2005). Disponível em <http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/decreto/D70235cons.htm>. Acesso em 16 dez. 2013.

BRASIL. **Legislação da Receita Federal do Brasil**. Lei 11.196/2005 – No artigo 113 acrescenta redação referente à comunicação eletrônica no Decreto n.70.235/72. Disponível em <http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_ato2004-2006/2005/lei/11196.htm>. Acesso em 16 dez. 2013.

BRASIL. **Legislação da Receita Federal do Brasil**. Portaria SRF n. 259/06 – Dispõe sobre a prática de atos e termos processuais, de forma eletrônica, no âmbito da Secretaria da Receita Federal. Disponível em <<http://www.receita.fazenda.gov.br/Legislacao/Portarias/2006/portsr259.htm>>. Acesso em 16 dez. 2013.

BARRETO. Aldo de Albuquerque. Mudança estrutural no fluxo do conhecimento: a comunicação eletrônica. **Ciência da Informação**. Brasília, v. 27, n. 2, p. 122-127 – maio/ago/1998. Disponível em <<http://www.scielo.br/pdf/ci/v27n2/barreto.pdf>>. Acesso em 15 jan. 2014.

CÉSPEDES, Ricardo. A importância do gerenciamento de certificados digitais. **Partner Sales**. São Paulo, 05 mar. 2013. Disponível em <<http://www.partnersales.com.br/artigo/947/a-importancia-do-gerenciamento-de-certificados-digitais>>. Acesso em 17 jan. 2014.

CONSELHO NACIONAL DE ARQUIVOS (BRASIL). Câmara Técnica de Documentos Eletrônicos. **e-ARQ Brasil: Modelo de Requisitos para Sistemas Informatizados de Gestão Arquivística de Documentos** / Câmara Técnica de Documentos Eletrônicos. 1.1. versão Adotada pelo Conselho Nacional de Arquivos em dezembro de 2009. Rio de Janeiro: Arquivo Nacional, 2011. Disponível em <<http://www.documentoseletronicos.arquivo.nacional.gov.br/media/e-arq-brasil-2011-corrigido.pdf>>. Acesso em 27 dez. 2013.

DELAZZARI, Luiz Carlos Santana. A viabilidade e segurança do processo eletrônico no âmbito do direito processual civil. **Jus Navigandi**, Teresina, ano 17, n. 3280, 24 jun. 2012. Disponível em: <<http://jus.com.br/artigos/22014>>. Acesso em: 17 jan. 2014.

DINIZ, Davi Monteiro. **Documentos eletrônicos, assinaturas digitais: da qualificação jurídica dos arquivos digitais como documentos**. São Paulo: LTr, 1999.

EUZÉBIO, Gilson Luiz. CNJ vai doar R\$ 49,6 milhões em equipamentos a tribunais estaduais. **Portal CNJ**. Brasília, 13 jan. 2014. Disponível em <www.cnj.jus.br/p9hd>. Acesso em 17 jan. 2014.

FAZENDA abre canal de comunicação eletrônica com os contribuintes. Matéria veiculada pela Assessoria de Comunicação da Secretaria da Fazenda do Estado de São Paulo em 14 set. 2010. Disponível em <<http://www.fazenda.sp.gov.br/PUBLICACAO/noticia.aspx?id=1000>>. Acesso em 17 jan. 2014.

GRACIE, Ellen. **Pronunciamento** no CONIP JUD, realizado em Brasília em setembro de 2006. Disponível em <<http://ww2.conip.com.br/judiciario2006/prelengraciephp>>. Acesso em 17 jan. 2014.

GOVERNO de SC implantará canal de comunicação virtual com o contribuinte. Matéria veiculada pela Assessoria de Comunicação da Secretaria de Estado da Fazenda de Santa Catarina em 09 ago.2012. Disponível em <<http://www.sef.sc.gov.br/noticias/governo-de-sc-implantar%C3%A1-canal-de-comunica%C3%A7%C3%A3o-virtual-com-o-contribuinte>>. Acesso em 28 jan. 2014.

INSTITUTO NACIONAL DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO. **Cartilha de Certificação Digital do Instituto Nacional de Tecnologia da Informação**. 2012. Disponível em <<http://www.iti.gov.br/images/publicacoes/cartilhas/cartilhaentenda.pdf>>. Acesso em 14 jan. 2014.

PARANÁ. **Legislação da Secretaria do Estado da Fazenda.** Lei n. 11.580 – Lançamento/Seção I do Processo Administrativo Fiscal de Instrução Contraditória. Disponível em <http://www.legislacaotributaria.pr.gov.br/sefacre/lpext.dll/LEIS_ORGANICAS/Lei_11580/198/199/19a?f=templates&fn=document-frame.htm&2.0>. Acesso em 23 dez. 2013.

PARANÁ. **Legislação da Secretaria do Estado da Fazenda.** Lei n. 17.079/12 – Criação do Processo Eletrônico, domicílio tributário eletrônico e diário eletrônico. Disponível em <<http://www.sefanet.pr.gov.br/dados/SEFADOCUMENTOS/7201217079.pdf>>. Acesso em 23 dez. 2013.

PROCESSO Digital já está à disposição dos contribuintes. Matéria veiculada pela Assessoria de Comunicação da Secretaria da Receita Federal em 07 abr. 2011. Disponível em <http://www.receita.fazenda.gov.br/automaticoSRFSinot/2011/04/07/2011_04_07_17_07_41_773782331.html>. Acesso em 17 jan. 2014.

RECEITA Federal cria nova versão do termo de opção pelo domicílio tributário eletrônico. Matéria veiculada pela Assessoria de Comunicação da Secretaria da Receita Federal em 18 jul. 2013. Disponível em <http://www.receita.fazenda.gov.br/AutomaticoSRFSinot/2013/07/18/2013_07_18_16_21_34_33151208.html>. Acesso em 17 jan. 2014.

REINALDO FILHO, Demócrito. Comunicação eletrônica de atos processuais na Lei n. 11.419/06. **Jus Navigandi**, Teresina, ano 12, n. 1.385, 17 abr. 2007. Disponível em <<http://jus.com.br/artigos/9750>>. Acesso em 17 jan. 2014.

SANTA CATARINA. **Legislação da Secretaria do Estado da Fazenda.** Lei n. 3.938/66 – Dispõe sobre normas de legislação tributária estadual, alterada pela Lei 15.856/2012, altera o capítulo IX criando o domicílio tributário eletrônico do Contribuinte. Disponível em <<http://legislacao.sef.sc.gov.br/>>. Acesso em 23 dez. 2013.

SÃO PAULO. **Legislação da Secretaria do Estado da Fazenda.** Lei 13.918/09 – Dispõe sobre a Comunicação Eletrônica entre a SEFA e o sujeito passivo dos tributos estaduais. Disponível em <<http://www.al.sp.gov.br/repositorio/legislacao/lei/2009/lei-13918-22.12.2009.html>>. Acesso em 19 dez. 2013.

SÃO PAULO. **Legislação da Secretaria do Estado da Fazenda.** Decreto 56.104/10 – Dispõe sobre o credenciamento do sujeito passivo dos tributos estaduais na SEFA para fins de recebimento de comunicação eletrônica por meio do DEC. Disponível em <http://www.normasbrasil.com.br/norma/decreto-56104-2010-sp_169297.html>. Acesso em 19 dez. 2013.

SÃO PAULO. **Legislação da Secretaria do Estado da Fazenda.** Portaria CAT 140/2010 – Disciplina o credenciamento de pessoa jurídica, na condição de sujeito passivo de tributos estaduais, para recebimento de comunicação eletrônica por meio do DEC. Disponível em <http://info.fazenda.sp.gov.br/NXT/gateway.dll?f=templates&fn=default.htm&vid=sefaz_tributaria:vtribut>. Acesso em 19 dez. 2013.

SÃO PAULO. **Legislação da Secretaria do Estado da Fazenda.** Resolução SF-141/2010 e suas atualizações em 2011: Institui a obrigatoriedade do credenciamento ao Domicílio Tributário Eletrônico do Contribuinte, cronograma e dispõe sobre o Programa Cartão Empresa SP. Disponível em <http://info.fazenda.sp.gov.br/NXT/gateway.dll/legislacao_tributaria/resolucoes/resf1412010.htm?f=templates&fn=default.htm&vid=sefaz_tributaria:vtribut>. Acesso em 19 dez. 2013.

SÃO PAULO. Secretaria da Fazenda. Coordenadoria da Administração Tributária. Diretoria Executiva da Administração Tributária **Manual do DEC: Domicílio Eletrônico do Contribuinte.** 2013, 14p. Disponível em <https://www.dec.fazenda.sp.gov.br/dec/UCAjuda/manualDEC_Contribuinte.pdf>. Acesso em 17 jan 2014.

SECRETARIA da Fazenda inicia piloto do serviço Domicílio Tributário Eletrônico. Matéria veiculada pela Assessoria de Comunicação da Secretaria de Estado da Fazenda do Paraná em 03 dez. 2012. Disponível em <<http://www.fazenda.pr.gov.br/modules/noticias/article.php?storyid=354>>. Acesso em 17 jan. 2014.

SILVA, Marcelo de Sousa *et al.* **e-Processo: um passo para a gestão pela qualidade** (Monografia). In Secretaria da Receita Federal do Brasil – 5º Prêmio de Criatividade e Inovação Auditor-Fiscal José Antônio Schöntag – 2006. Disponível em <<http://www.esaf.fazenda.gov.br/editor/resolveuid/c2b8c9e50b35f38300182724e6d35164>>. Acesso em 22 jan. 2014.

TRIGUEIRO, Osvaldo. O estudo científico da comunicação: avanços teóricos e metodológicos ensejados pela escola latino-americana. **PCLA**, v. 2, n. 2, jan. fev. mar. 2001. Disponível em <<http://www2.metodista.br/unesco/PCLA/revista6/artigo%206-3.htm>>. Acesso em 17 jan. 2014.

APÊNDICE 1

PESQUISA DE SATISFAÇÃO DE USO DO SERVIÇO DTE USUÁRIO INTERNO

QUESTIONÁRIO:

1) Qual é a sua regional de trabalho?

Resposta:

2) A quanto tempo usa o serviço DTE?

- A) Mais de 6 meses;
- B) Menos de 6 meses;
- C) Nunca usou.

3) Se você nunca usou o serviço DTE indique o motivo:

- A) Não tenho certificação digital;
- B) No setor estamos centralizando as postagens em um auditor específico;
- C) No momento, não trabalho com intimações;
- D) Acho difícil os procedimentos de uso do DTE;
- E) Outros motivos não relacionados.

4) O serviço DTE facilitou o seu trabalho?

- A) Sim;
- B) Não;
- C) Não tenho como responder.

5) Indique o grau de dificuldade na assimilação dos procedimentos de assinatura digital no documento.

- A) Fácil assimilação;
- B) Média complexidade de assimilação;
- C) Difícil assimilação;
- D) Não tenho como responder.

6) Você já tinha experiência anterior no uso da certificação digital antes do DTE? (uso particular em banco, Receita Federal, etc.)?

- A) Sim;
- B) Não;
- C) Não tenho como informar.

7) Como foi a receptividade do serviço pelos contribuintes (usuários externos)?

A) Boa;

B) Ruim;

C) Não tenho como informar.

8) Você tem sugestões para melhorar ou ampliar o serviço?

A - Sim;

B - Não.

9) Em caso positivo registre suas sugestões.

Resposta :.....

-----FIM-----

APÊNDICE 2

PESQUISA SOBRE A IMPLANTAÇÃO DO SERVIÇO DTE COORDENADORES REGIONAIS

1) Qual é a sua regional de trabalho?

Resposta:

2) A quanto tempo é coordenador do serviço DTE?

- a) Mais de 6 meses;
- b) Menos de 6 meses.

3) Você acumula função de administrador de rede?

- a) Sim;
- b) Não.

4) Valeu a pena utilizar o ambiente de homologação para treinar os usuários?

- a) Sim;
- b) Não;
- c) Não usei.

5) Caso não tenha utilizado o ambiente de homologação indique abaixo o motivo.

Resposta:

6) Você já tinha experiência no uso da certificação digital?

- a) Sim;
- b) Não.

7) Qual o módulo que gerou mais dúvidas no treinamento?

- a) Assinatura digital no documento
- b) Postagem do documento no serviço
- c) Ambos
- d) Nenhum

8) Como você avalia o material didático fornecido (apostila)?

- a) Bom
- b) Médio
- c) Ruim

9) Caso tenha indicado ruim informe o que poderia ser melhorado.

Resposta:

10) Ocorreram dificuldades no treinamento e implantação do serviço?

- a) Nenhuma
- b) Poucas
- c) Muitas

11) Caso tenha indicado “muitas” cite abaixo as principais dificuldades e como foram sanadas.

Resposta:

12) Você tem sugestões para melhorar os próximos treinamentos?

- a) Sim
- b) Não

13) Em caso positivo, cite as sugestões.

Resposta:

14) Qual é a sua avaliação para o serviço DTE?

- a) Serviço excelente
- b) Serviço bom
- c) Serviço ruim

15) Caso tenha indicado que o serviço é ruim, cite os motivos.

Resposta:

16) Você tem sugestões para melhorar ou ampliar o serviço?

Resposta:

_____ FIM _____