



GOVERNO DO ESTADO DO PARANÁ  
SECRETARIA DE ESTADO DA FAZENDA  
COORDENAÇÃO DA RECEITA DO ESTADO  
INSPETORIA GERAL DE ARRECADAÇÃO

## Prestação de serviços fazendários pela internet e mudança cultural nas organizações fazendárias



### **Inspetoria Geral de Arrecadação**

- Missão: Viabilizar o ingresso dos recursos provenientes dos tributos estaduais;
- Constante contato com o contribuinte ⇒ preocupação com facilidade e qualidade na prestação de serviços.



### **Contexto**

- Aumento nº de contribuintes;
- Escassez de pessoal atividades fim do fisco;
- Maior número de controles;
- Filas nas Agências da Receita Estadual;
- Mais de um deslocamento para obter um simples extrato;
- Manuseio excessivo de papéis.



### **Necessidades**

- Diminuir a necessidade de deslocamentos dos contribuintes até a repartição fiscal;
- Agilização de procedimentos administrativos;
- Aumentar a eficiência e a qualidade na prestação de serviços ao contribuinte;
- Aumentar a produtividade das atividades fisco-arrecadoras;
- Diminuir a demanda dos serviços internos executados nas repartições fazendárias.



## **Soluções**

- Auto atendimento e serviços informatizados;
- 1997 - PNAFE no Paraná - implantação das principais soluções informatizadas - efetivo início da mudança cultural;
- AR.internet
  - prestação de serviços à distância
  - padronização
  - transparência
  - uniformidade
  - mesmos serviços prestados na repartição



## **Mudança cultural - contexto atual**

- AR.internet: instrumento de ligação fisco x contribuinte;
- GIA on line, Certidão negativa, AIDF eletrônica, CADE (inscrição e baixa cadastral na hora), SISCREED, Parcelamento na Internet;
- Novos serviços: visão automática AR.internet com mínimo de intervenção do auditor.



## **Mudança cultural**

- Outros fatores:
  - investimento hardware, software - via PNAFE;
  - quebra paradigma de confiabilidade fisco X contribuinte;
  - compartilhamento de responsabilidades.



## **Projetos de atendimento à distância**

### **AR.Virtual (abril/1999)**

Correio Eletrônico padrão MHS/X.400, foi o primeiro software de comunicação utilizado pela Receita Estadual.

### **Internet (informações estáticas - 1996)**

Disponibilização de informações no sítio da SEFA e serviço de consulta cadastral.

### **AR.internet (abril/2000)**

Foi o primeiro site seguro e certificado do Governo do Paraná. Disponibilização de serviços em área restrita com acesso através de chave e senha para sócios e contabilistas.



## **AR.Virtual**

### **Aspectos positivos**

- Disseminação da cultura do uso da internet;
- Transmissão de documentos (GIAs) via protocolo TCP/IP;
- Disponibilização de serviços sem necessidade de deslocamento até a repartição fiscal;
- Diminuição da burocracia.



## **AR.Virtual**

### **Dificuldades**

- Utilização de serviço terceirizado;
- Instalação de software no computador do usuário;
- Serviço de call center precário;
- Desenvolvimento de serviços para o público externo em detrimento ao interno;
- Primeiras alterações na legislação para adequação aos novos processos.



## **AR.internet**

### **Aspectos positivos**

- Utilização da internet sem necessidade de instalação de software;
- Facilidade no acesso às informações, permitindo que sócios e contabilistas utilizem mais os serviços disponíveis;
- Transparência e uniformização nos serviços prestados;
- Diminuição da burocracia;
- Rapidez nas informações prestadas;
- Cadastramento de novos usuários pela internet.



## **AR.internet**

### **Dificuldades**

- Eventuais problemas de processamento são detectados rapidamente pelos usuários;
- Dificuldade de disseminação da cultura da internet dentro da organização;
- Alteração da legislação frente às mudanças e a novos serviços lançados na internet;
- Excesso de demandas, em função dos recursos limitados;
- Desenvolvimento de serviços para público externo mais rápido que para o público interno.



## **AR.internet**

### **Pesquisa de Opinião**

- . novembro/2000
- . perguntas: 9 objetivas e 1 livre
- . objetivo: traçar perfil de usuários, prestação de serviços, atendimento e grau de satisfação
- . 5.128 usuários
- . 2.389 respondidas (47 %)



## **AR.internet**

A AR.internet propicia menor número de visitas à repartição da Receita Estadual ?

**R: 95% responderam sim.**

A AR.internet propicia acesso mais fácil às informações sobre a empresa ?

**R: 98% responderam sim.**



## AR.internet

### Perfil dos usuários

Ano	Sócios	Contabilistas	Ambos
2000	7%	91%	7%

  

Ano	Serviços	Usuários
2000	47	5.300

Em 2005 **99%** das empresas ativas são usuárias da AR.internet (total 212.351)



## AR.internet

- Mudança na organização em função dos serviços disponibilizados na internet;
- Mudança de conceitos da atual sistemática para um novo conceito na internet. Parcelamento IPVA (sem documentos) e Parcelamento ICMS (contador pode usar o serviço);
- O contribuinte passou a informar os dados ao invés do funcionário da Receita Estadual;
- Maior autonomia e responsabilidade do contador nos serviços via internet (Baixa, Inscrição Estadual).



## GIA/ICMS

### Antes

- Digitação de todos os dados da GIA;
- Inúmeros erros dos contribuintes e digitadores;
- 4 dias para apropriação;
- Entrega somente no banco oficial;
- Elevado nº de processos administrativos.

### Depois

- Eliminação da etapa de digitação;
- Consistências no programa com diminuição dos erros;
- GIA online, apropriação na hora. No programa GIA é 1 dia para apropriação;
- Entrega via internet;
- Diminuição do nº de processos.



## GR-PR e GNRE

### Antes

- Digitação dos dados sem consistência;
- Programa Windows;
- Elevado nº de processos administrativos (erros de captura);
- Envio de GRPR de parcelamento para contribuinte.

### Depois

- Verificação de consistências;
- Inclusão do código de barras;
- Diminuição do nº de processos;
- Emissão online e valores atualizados a partir do nº do parcelamento ou dívida ativa.



## PARCELAMENTO IPVA

### Antes

- Possibilidade de parcelar na Agência da Receita ou na internet;
- Homologação do parcelamento somente com apresentação de documentos (assinatura com firma reconhecida, identidade e CPF, comprovante de endereço)
- Auditor Fiscal para conferência e homologação dos parcelamentos.

### Depois

- Possibilidade de parcelar na Agência da Receita ou na internet;
- Homologação do parcelamento com pagamento da 1ª parcela;
- Parcelamentos rescindidos pelo não pagamento de forma automática;
- Não há necessidade de ter funcionário para esta atividade.



## PARCELAMENTO ICMS

### Antes

- Parcelamento na Agência da Receita Estadual;
- Comparecimento do sócio ou procurador;
- Falta de uniformização na concessão do nº de parcelas.

### Depois

- Parcelamento na Internet ou Agência da Receita;
- Na internet: sócio ou contabilista;
- Envio do termo de parcelamento pelo correio;
- Limite de 3 parcelamentos;
- Somente GIA e D.A. não ajuizada, máximo 36 meses e mínimo 4 UPFs/parcela;
- Critérios uniformizados



## INSCRIÇÃO ESTADUAL

### Antes

- Apresentação do formulário de pedido de inscrição e os seguintes documentos:
  - Contrato social;
  - Certidão Junta Comercial;
  - Alvará Prefeitura;
  - Contrato prestação de serviços contábeis.
- Visita técnica do Auditor Fiscal para a concessão de inscrição.

### Depois

- Todos os pedidos são feitos na internet;
- 85% têm a inscrição concedida na hora, com emissão do Comprovante de Inscrição Estadual;
- Apresentar ou enviar pelo correio o Termo de Responsabilidade sob pena de cancelamento.



## BAIXA DE EMPRESA

### Antes

- Comparecimento com os seguintes documentos:
  - DUC; livros fiscais; NF utilizadas e não utilizadas;
  - Pedido de cessação ECF;
  - Verificação prévia das obrigações acessórias;
  - Pendência de documentos implicava em morosidade do processo;
- Empresas ativas e inativas.

### Depois

- Sócio ou contabilista fazem pedido de baixa;
- Envio de 2 documentos:
  - Termo de Responsabilidade
  - Relação dos documentos fiscais;
- Documentos ficam sob responsabilidade contador;
- 96% são baixados na hora;
- Não pode haver pendências acessórias;
- Somente para empresas ativas.



## AIDF

### Antes

- Gráfica faz a entrega do pedido de AIDF na repartição;
- Verificação de pendências e/ou impedimentos para concessão AIDF;
- Emissão da AIDF pelo Auditor Fiscal;
- Lançamento de AIDF no sistema.

### Depois

- Sócio da gráfica faz o pedido de AIDF na internet (se houver pendências não consegue fazer o pedido);
- Autorização para emissão da AIDF pelo sócio ou contabilista;
- Impressão da AIDF pela gráfica.



## SISCRED

### Antes

- Protocolo para realização de transferência com necessidade de visto do fisco;
- Falta de sistema para gerenciamento (informações nos processos);
- Notificações para as pendências (GIA, Arq. Magnético);
- Falta de uniformização e transparência.

### Depois

- Transferências e apropriações são realizadas na internet (conta corrente);
- Norma legal prevê os critérios e operacionalidade;
- Verificações online de GIA e Arq. Magnéticos;
- Sistema seleciona amostragem de NF para serem comprovadas.



## CERTIDÃO NEGATIVA

### Antes

- Comparecimento na repartição fiscal para solicitar CND;
- Havendo pendências, havia necessidade de saná-las para fazer novo pedido de certidão;
- Auditor Fiscal com função específica para emissão de CND.

### Depois

- Qualquer pessoa pode emitir uma Certidão Negativa na internet;
- Havendo pendências é possível consultar na internet na área restrita;
- Somente as Certidões positivas com efeito de negativas são emitidas na repartição fiscal.



## EXTRATO DE PENDÊNCIAS TRIBUTÁRIAS

### Antes

- Comparecimento do responsável pela empresa para verificar os débitos e demais pendências;
- Necessidade de se dirigir a mais de um setor, em função do tipo de pendência.

### Depois

- Sócio ou contabilista da empresa acessa o serviço e verifica as pendências (GIA, Arquivo Magnético, Dívida Ativa, Parcelamento);
- Possibilidade de emissão da GR-PR na hora.



## E-MAIL SELETIVO

### Antes

- Envio de cartas para o sócio e/ou contabilista;
- Alto volume de correspondência não entregue;
- Alto custo para o Estado;
- Limitação dos assuntos tratados.

### Depois

- Envio de e-mails para o sócio ou contabilista;
- Bloqueio do e-mail quando verificado que não foi entregue, obrigando ao usuário atualizar dados;
- Baixo custo e agilidade na comunicação;
- Assuntos tratados: omissão documento, inadimplência, cancelamento, utilização indevida de crédito, ...



# S A C

## Serviço de Atendimento ao Cidadão

(segunda a sexta-feira, das 7 às 19h)

**3350-5009 - Curitiba**

**0800 41 1528 - Demais locais**

**Média mensal de 13.000 ligações  
e 1.000 registros de ocorrências.**



## **Contatos**

Luciana Trintim - [trintim@pr.gov.br](mailto:trintim@pr.gov.br)

Mônica Santos - [monica@pr.gov.br](mailto:monica@pr.gov.br)

Marcelo Hummelgen - [mluiz@celepar.pr.gov.br](mailto:mluiz@celepar.pr.gov.br)

Receita Estadual  
Inspetoria Geral de Arrecadação  
Av. Vicente Machado, 445 11º andar  
Curitiba - Paraná (41) 3321-9300