

O sucesso da Nota Fiscal Paulista

ARTIGO EM FOCO:

Governo eletrônico no estado de São Paulo: um estudo de caso no programa Nota Fiscal Paulista

Gustavo Hermínio Salati Marcondes de Moraes e Fernando de Souza Meirelles

O artigo “Governo eletrônico no estado de São Paulo: um estudo de caso no programa Nota Fiscal Paulista” analisa uma iniciativa do Governo do Estado de São Paulo. Os autores escolheram o programa Nota Fiscal Paulista (NFP) por ser a iniciativa de informatização de controles fiscais de maior porte do Brasil, em número de recursos envolvidos, usuários cadastrados e acessos. Além disso, os resultados do programa têm sido muito significativos, o que fez com que fosse replicado em outras cidades e estados.

O programa tem como objetivos combater a sonegação fiscal e reduzir o comércio informal e de produtos ilegais, incentivando o consumidor a exigir notas fiscais. O cidadão adere voluntariamente, cadastrando-se no *site* do programa e informando o CPF ou CNPJ para emissão da nota ou cupom fiscal em cada compra. Os processos são todos informatizados, não podendo haver falhas.

Os pesquisadores realizaram entrevistas semiestruturadas com o coordenador do programa e com especialistas em sistemas de governo eletrônico (e-gov), além de observação não participativa e de análise de documentos.

Para entender o programa, foi necessário definir sua fase de desenvolvimento, pois quanto mais avançada, maior a demanda tecnológica. O modelo adotado, desenvolvido pelo Gartner Group, identifica quatro fases: informação, interação, transação e transformação. Segundo os autores, o programa NFP pode ser enquadrado na fase de transação, quando os cidadãos já conseguem realizar transações completas pela internet, não havendo a necessidade da presença física em repartições públicas.

Durante essa fase, os processos internos são redesenhados, visando um aumento na qualidade dos serviços, o que ocorre constantemente no NFP, onde há uma considerável economia de tempo, papel e dinheiro.

Os principais problemas dessa fase são as questões de segurança e personalização, como a assinatura digital. De fato, o coordenador do programa declarou aos autores que ainda não foi possível transmitir para a população a segurança esperada, sendo esse o principal motivo pelo qual muitos cidadãos ainda não solicitam a Nota Fiscal Paulista.

A pesquisa constatou que o relacionamento entre as áreas de negócio e a área de TI é fundamental para que as expectativas dos cidadãos sejam atendidas da melhor forma possível. Segundo os autores, a governança de TI exercida na Secretaria da Fazenda facilita as ações dos gestores do NFP, pois os gestores de negócios e de TI tomam as principais decisões técnicas e operacionais em conjunto.

Segundo os autores, a adoção do NFP exigiu a superação de dificuldades internas e externas. Internamente, sendo a Secretaria da Fazenda um órgão que arrecada tributos, o programa tem uma orientação aparentemente inversa, que é de devolução de uma parte do tributo. Externamente, houve um desafio "cultural", pois a população tinha certa dúvida sobre a veracidade da promessa de devolução do dinheiro.

Um dos principais resultados obtidos pelo NFP foi, justamente, promover uma "mudança cultural". Para o coordenador do programa, atualmente, as pessoas não apresentam dificuldades para utilização da internet, no preenchimento do cadastro e na utilização dos benefícios adquiridos no programa. Há, também, o efetivo ganho fiscal, representado pelo aumento de arrecadação.

Outro ganho relevante relaciona-se com a quantidade de informações que são repassadas pelas empresas. Todo o movimento está registrado no banco de dados do programa NFP, com elevado nível de detalhes. Tais informações auxiliam em outros projetos, como o de transmissão *on-line* das transações efetuadas no varejo.

Segundo os autores, os resultados do estudo podem auxiliar na implementação mais rápida de programas similares em outros contextos, fornecendo informações para antecipar problemas e superar eventuais barreiras.

Fale com o autor: fernando.meirelles@fgv.br