



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

*Unidade de Coordenação do Programa - UCP
Subcoordenação Técnica*

Brasília, agosto de 2000

GOVERNO ELETRÔNICO E AS ADMINISTRAÇÕES TRIBUTÁRIAS ESTADUAIS BRASILEIRAS: EVOLUÇÃO E BENCHMARK

Subcoordenação Técnica
UCP / PNAFE
Agosto de 2000

1. *Introdução*

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

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

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

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

Uma ação que se tornou emblemática neste processo foi a promovida pelo Grupo Gestor do SINTEGRA, no sentido de que todos os Estados deveriam disponibilizar para acesso público via Internet alguns dados cadastrais de seus contribuintes.

2. *O Efeito SINTEGRA*

O Projeto SINTEGRA (Sistema Integrado de Informações sobre Operações Interestaduais) é um projeto de integração dos fiscos estaduais desenvolvido no âmbito do PNAFE, coordenado por um Grupo Gestor criado pelo CONFAZ (Conselho Nacional de Política Fazendária) e com representantes das 27 Unidades da Federação e da UCP (Unidade de Coordenação Central do PNAFE). Uma das ações determinadas pelo Grupo Gestor em 1998 foi a de fomentar a disponibilização dos cadastros estaduais de contribuintes pela Internet, de acordo a um padrão determinado, a ser implementado por cada fisco estadual. A concepção foi de um sistema completamente descentralizado, pelo qual a partir de um mapa do Brasil o contribuinte faria a

seleção da Unidade da Federação que desejaria acessar, e seria direcionado à aplicação específica no *WebServer* correspondente naquela Unidade. O Grupo Gestor propôs padrões de telas, formatos de campos, etc., sendo que a UCP bancou o desenvolvimento de uma aplicação padrão, utilizando uma plataforma informática escolhida pela maioria dos Estados (Microsoft ASP com SQL Server). Os Estados que utilizassem outras plataformas usariam esta aplicação como modelo para seus próprios desenvolvimentos. Além disto, foi oferecido apoio técnico aos Estados interessados na adaptação e implantação deste produto. A primeira implantação foi na Secretaria de Finanças e Planejamento do Distrito Federal¹, seguida da Secretaria de Fazenda do Espírito Santo.

A página inicial do Sintegra cresceu na quantidade de serviços prestados, mas ainda mantém como carro-chefe seu serviço inicial de promoção do acesso padronizado aos cadastros das 27 Unidades da Federação e também da Suframa (www.sintegra.gov.br).

O êxito destas ações foram determinantes, como efeito demonstrativo, para que fosse percebido por muitos Estados o potencial da prestação de serviços pela Internet.

3. *Ações Coordenadas*

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

O grupo identificou e descreveu 40 destes serviços (“serviços potenciais”), além de preocupar-se com aspectos técnicos, administrativos e de gestão requeridos para sua implementação.

Ampliando os resultados destas reuniões, a UCP publicou em abril de 1999 o documento “*Modelo de Prestação de Serviços aos Contribuintes por Meio de Internet*” (disponível em www.esaf.fazenda.gov.br/cst – módulo “Documentos de Referência de Melhores Práticas”, componente “Atendimento ao Contribuinte”). Este documento apresenta recomendações aos integrantes do Programa para implementação dos seus *sites* e dos serviços, baseando-se principalmente nos resultados das reuniões citadas anteriormente e em experiências nacionais e internacionais conhecidas. São recomendados modelo de gestão, tendências tecnológicas e inclusive é introduzido um marco de referência para *sites* WEB da administração tributária², mostrado no Anexo II. Mas a principal contribuição do documento é a proposição de uma “Matriz de Avaliação de Requerimentos para Disponibilização de Serviços Tributários na Internet”.

¹ Nesta época, a Secretaria de Fazenda do Paraná já disponibilizava dados cadastrais em um formato próprio, vindo posteriormente a adaptar-se ao modelo padrão do Sintegra.

² Dividido em 4 estágios – Presença, Prospecção, Integração e Transformação – de acordo com a quantidade / qualidade dos serviços oferecidos.

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

Resultados conhecidos da aplicação prática desta Matriz indicam sua efetividade, tendo como consequência inclusive a reestruturação ou redesenho de sistemas informáticos e de métodos internos de trabalho para que determinados serviços pudessem ser oferecidos de modo eficaz.

4. Benchmark Julho 2000 – Estratégia de Ação

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

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

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

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

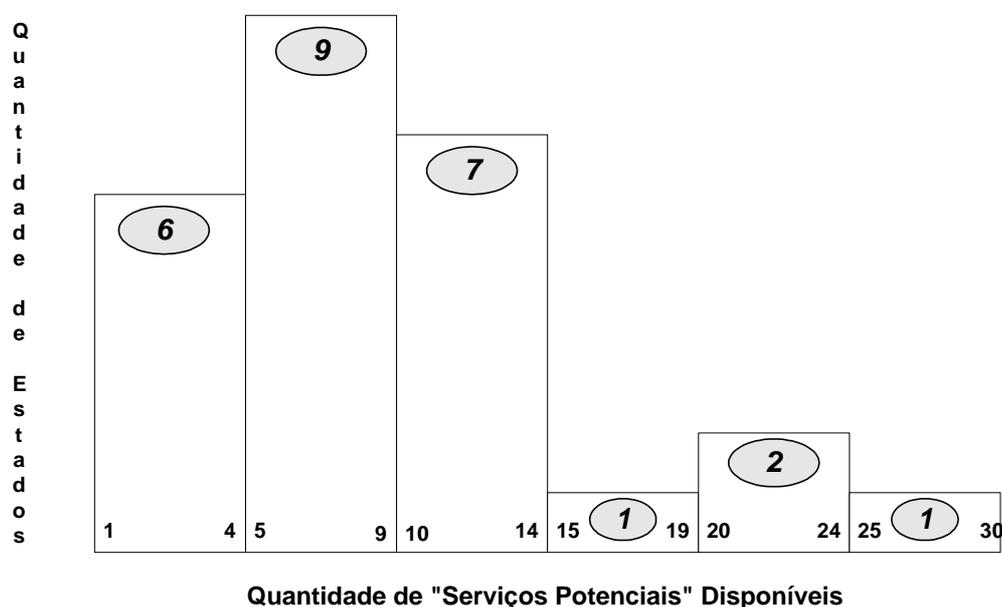
5. Benchmark Julho 2000 – Análise dos Resultados

5.1 Dados Estatísticos

O quadro “e-fisco – Serviços Disponíveis aos Contribuintes por meio de Internet”, apresentado no **Anexo I**, contém o resultado do *benchmark* realizado. Os seguintes pontos foram observados:

- a) De todas as 27 administrações tributárias participantes do PNAFE, apenas uma não possui *site* de serviços. Ainda assim, disponibiliza o acesso a seus dados cadastrais por meio de um provedor externo.

- b) Administração tributária com maior quantidade de “serviços potenciais” oferecidos: 28;
 Administração tributária com menor quantidade de “serviços potenciais” oferecidos: 2;
 A média aritmética de “serviços potenciais” oferecidos é 9,5 por *site*.
- c) 100% dos Estados oferecem acesso público padronizado ao seu cadastro de contribuintes.
- d) Quantidade de Estados por Quantidade de “serviços potenciais” disponíveis



- e) 9 *sites* já possuem esquemas para identificação / autenticação dos contribuintes. E são eles que oferecem maior quantidade de “serviços potenciais”.
- f) 15 *sites* oferecem o serviço de entrega de declarações por Internet, sendo que em São Paulo esta é a única opção para entrega de declarações de imposto.

5.2 Inserção no “Marco de Referência”

O Marco de Referência apresentado no Anexo II serve para balizar o avanço de uma administração tributária na prestação de serviços por Internet. Observe-se que os 4 estágios propostos significam avanços na quantidade e qualidade dos serviços, e dos esforços em infraestrutura, sistemas e processos necessários. De forma indireta também mostra como a própria administração tributária está sendo influenciada, em seus processos internos, pelo fato de prestar determinados serviços por Internet. Uma administração tributária que está entrando no

nível 4 (“transformação”) certamente realizou ou está realizando mudanças fundamentais nos seus processos internos de gestão.

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

Convém salientar que todos os 26 *sites* avaliados estariam acima do primeiro estágio (“presença”) descrito no Marco de Referência, alguns deles pela simples existência da interatividade proporcionada pelo acesso público ao cadastro.

Como emblema para o terceiro estágio (“integração”) foi adotada a identificação de contribuintes com o oferecimento de serviços individualizados e a recepção de declarações por Internet.

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

Na Tabela I é apresentada a visão atual da inserção das 26 administrações tributárias estaduais que possuem *sites* nos distintos estágios de evolução do Marco de Referência.

ESTÁGIO	Unidades da Federação
1 – “Presença”	----
2 – “Prospecção”	Acre, Alagoas, Amapá, Bahia, Espírito Santo, Goiás, Maranhão, Minas Gerais, Mato Grosso do Sul, Pará, Paraíba, Piauí, Rio de Janeiro, Rondônia, Santa Catarina, Sergipe, Tocantins
3 – “Integração”	Amazonas, Ceará, Distrito Federal, Mato Grosso, Paraná, Pernambuco, Rio Grande do Norte, Rio Grande do Sul
4 – “Transformação”	São Paulo

Tabela I – Inserção das administrações tributárias no Marco de Referência

Há evidências de que a administração tributária de São Paulo já estaria entrando no quarto estágio (“transformação”).

As administrações tributárias do Amazonas, Ceará, Distrito Federal, Mato Grosso, Paraná, Pernambuco, Rio Grande do Norte e Rio Grande do Sul já estariam trabalhando com características majoritárias do terceiro estágio (“integração”). As demais, estariam na segunda fase (“prospecção”).

6. *Benchmark Julho 2000 – Comparação com sites de Administrações Tributárias de outros Países*

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

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

Examinando *sites* de administrações tributárias européias e americanas, além de documentos obtidos em organismos internacionais, pode-se verificar que a quantidade e abrangência dos serviços hoje oferecidos pelas administrações tributárias brasileiras é maior³.

O fato marcante neste contexto foi a disponibilização do serviço de entrega de declarações por Internet pela Receita Federal, sem a existência de mecanismos de identificação e autenticação do contribuinte na rede, e sua ampla aceitação pela sociedade. No ano 2000, mais de 10 milhões de declarações de imposto de renda pessoa física foram recebidas por Internet, de um total aproximado de 12 milhões. Isto se deve, basicamente, a uma análise de fatores de risco (implícita ou explícita) mais pragmática, na qual a comodidade oferecida para cumprimento de obrigações legais superou a cultura cartorial. A relação risco / benefício foi considerada aceitável, o que mostrou-se uma decisão estratégica correta e que foi seguida por outras administrações tributárias estaduais (bem como por outros órgãos de governo).

Neste sentido, muitos países com condições tecnológicas melhores e com maior disseminação do uso de Internet ainda estão amarrados ao paradigma da comprovação jurídica de um ato, postergando a entrega de vários serviços aos contribuintes / cidadãos.

Ressalte-se que a oferta de serviços sem a existência de um esquema de identificação / autenticação de usuários tem seus limites. Certos serviços com acesso a informações individualizada (exemplos: solicitação de extratos tributários, solicitação de parcelamentos, aceitação de autos de infração) só são viáveis com o contribuinte identificado positivamente. Neste sentido, nove administrações tributárias estaduais já possuem esquemas de identificação de contribuinte, oito baseadas em senhas e uma baseada em um sistema proprietário de chave pública.

³ Fonte principal: “*Information Age Government – Benchmarking Electronic Service Delivery*”, publicado em julho de 2000 pelo *Central Information Technology Unit* do Reino Unido (www.citu.gov.uk).

7. *Observações Sobre os sites Avaliados*

Na avaliação realizada pode-se observar várias características que deveriam ser melhoradas nos *sites* das administrações tributárias. Citamos as que consideramos mais importantes:

a) Desenho e Estruturação

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

b) Sustentação

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

Como exemplo, foram testados 8 sites de administrações tributárias estaduais que proviam serviço de resolução de dúvidas por meio de correio eletrônico⁴. Foram enviadas mensagens com dúvidas bem simples a cada um deles, usando o endereço fornecido na página. Como resultado, 2 responderam em 24 horas, 3 em 48 horas, 1 em 10 dias e 2 nunca responderam.

c) Identificação / autenticação de contribuintes

Como citado anteriormente, apenas 9 administrações tributárias estaduais possuem esquema de identificação / autenticação de contribuintes. Os esquemas mais simples associam um usuário único (e sua respectiva senha) a um contribuinte, para todos os serviços prestados. O Estado do Ceará utiliza um esquema proprietário baseado em certificados digitais de identidade. No Estado de São Paulo, é provido um esquema mais sofisticado, no qual um contribuinte recebe uma senha principal e com ela pode opcionalmente criar para sua empresa outros usuários e associá-los a utilização de determinados serviços específicos.

Como esta função é essencial para aumentar a quantidade de serviços oferecidos e melhorar a segurança de outros, os Estados terão que decidir-se sobre o esquema de

⁴ Um deles possuía um plantão fiscal on-line, via “chat”.

segurança a ser desenvolvido, sem deixar de avaliar variações baseadas em certificados digitais de identificação.

d) Segurança do *site*

Embora já se note movimentação no sentido de dotar os *sites* fazendários de sistemas de segurança contra ataques, muitos sites ainda possuem proteção incipiente ou até inexistente⁵. Ainda persiste a crença que proteger um *site* é comprar um *firewall*. Por tratar-se de uma área altamente especializada, é recomendado com ênfase o investimento no desenvolvimento de uma política de segurança da instituição, na qual a segurança na Internet seria um componente dos mais importantes.

8. Observações e Recomendações Sobre o Processo de Benchmark realizado

8.1 Serviços na Área Tributária

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

Assim, com as experiências acumuladas, o quadro de serviços potenciais deveria contemplar a inclusão de novos serviços e a retirada de outros. A experiência dos funcionários tributários no atendimento aos contribuintes e a realimentação gerada por estes mesmos contribuintes, individuais ou através de suas organizações, relativas aos seus pontos de vista sobre os serviços mais ou menos importantes, são os principais subsídios para esta reorganização.

8.2 Serviços na Área Financeira

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

Neste sentido, alguns Estados já dispõe atualmente em seu *site* de algumas informações de fácil acesso e interpretação pelo contribuinte / cidadão, relativas a arrecadação e aplicação do ICMS, IPVA e demais tributos estaduais.

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

⁵ Em contrapartida, alguns poucos *sites* já possuem esquemas de segurança sofisticados e atualizados.

9. *Conclusões*

Os resultados obtidos pelas administrações tributárias estaduais na disponibilização de serviços aos contribuintes pela Internet são comprovadamente bem sucedidos, e representam vantagens tanto para os contribuintes quanto para ela própria, inserindo-se como uma parte importante na experiência brasileira de “governo eletrônico” e de transparência fiscal. Observa-se um claro direcionamento de investimentos para esta área, comprovando a importância do assunto para as administrações fiscais estaduais.

As propostas de ação nesta área devem contemplar, além dos ajustes dos serviços tributários potenciais e da definição de serviços potenciais para a área financeira, a definição de uma estratégia para a cooperação entre os estados mais avançados (estágios 3 e 4) e os que ainda encontram-se no estágio 2, visando a um melhor nivelamento nacional.

Brasília, agosto de 2000.

Antonio Seco
antonio.seco@ieee.org

ANEXO I

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

Quadro de Avaliação

PNAFE - WEB SITES DE ADMINISTRAÇÕES TRIBUTÁRIAS ESTADUAIS E DF
e-fisco - SERVIÇOS DISPONÍVEIS AOS CONTRIBUINTES POR MEIO DE INTERNET
JULHO DE 2000

UF	site	Identificação / Autenticação do Contribuinte	Legislação			Cadastro								Declarações		A I D F			
			Consulta à Legislação Vigente	Consulta à Legislação (por data)	Verbetes Tributários ou afins	Consulta Pública ao Cadastro	Consulta ao Cadastro para o Contador	Consulta Sócios	Consulta a Estabelecimentos de uma Empresa	Inclusão no Cadastro de Contribuintes	Alterações no Cadastro de Contribuintes	Consulta ao Cadastro de Contadores	Alterações no Cadastro de Contadores	Entrega de Declarações	Consulta a Declarações	Requisição de AIDF	Consulta a AIDF	Ficha Histórica de AIDFs Concedidas	Consulta de Validade de Nota Fiscal
AC	www.ac.gov.br/sefaz	-	A	-	-	A	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
AL	www.sefaz.al.gov.br	-	A	-	-	A	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
AM	www.sefaz.am.gov.br	A	A	-	-	A	-	-	-	-	-	-	-	B	-	-	-	-	-
AP	www.amapa.gov.br/sefaz	-	A	-	-	A	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
BA	www.sefaz.ba.gov.br	-	A	-	-	A	-	-	-	-	-	-	-	A	-	-	-	-	-
CE	www.sefaz.ce.gov.br	A	A	-	-	A	-	-	-	-	-	-	-	A	-	-	-	-	-
DF	www.sefp.df.gov.br	B	A	-	-	A	-	-	-	-	-	-	-	B	-	-	-	-	-
ES	www.sefa.es.gov.br	-	B	-	-	A	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
GO	www.sefaz.go.gov.br	-	-	-	-	A	-	-	-	-	B	-	-	-	-	-	-	-	-
MA	www.gere.ma.gov.br	-	A	-	-	A	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
MG	www.sef.mg.gov.br	-	A	-	-	A	-	-	-	-	-	-	-	A	-	-	-	-	-
MS	www.sefaz.ms.gov.br	-	A	-	-	A	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
MT	www.sefaz.mt.gov.br	B	A	-	-	A	-	-	-	-	-	A	A	B	-	-	-	-	-
PA	www.sefa.pa.gov.br	-	A	-	-	A	-	-	-	-	-	-	-	A	-	-	-	-	-
PB	www.sefin.pb.gov.br	-	A	-	-	A	-	-	-	-	-	-	-	A	-	-	-	-	-
PE	www.sefaz.pe.gov.br	A	A	-	-	A	A	-	-	-	-	A	A	A	A	A	A	A	-
PI	www.sefa.pi.gov.br	-	A	-	-	A	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
PR	www.fazenda.pr.gov.br	A	A	-	-	A	-	A	A	-	A	-	-	A	-	-	A	A	-
RJ	www.sef.rj.gov.br	-	A	-	-	A	-	-	-	-	-	-	-	A	A	-	-	-	-
RN	www.set.rn.gov.br	A	A	-	-	A	-	-	-	-	-	-	-	A	-	-	-	-	-
RO	www.cre.ro.gov.br	-	A	-	-	A	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
RR	-----	-	-	-	-	A	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
RS	www.sefaz.rs.gov.br	A	-	-	-	A	-	-	-	-	-	A	-	A	A	-	A	A	-
SC	www.sc.gov.br/fazenda	-	-	-	-	A	-	-	-	-	-	-	-	B	A	-	-	-	-
SE	www.sefaz.se.gov.br	-	A	-	-	A	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
SP	pfe.fazenda.sp.gov.br	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	B	-	-	-	-
TO	www.sefaz.to.gov.br	-	A	-	-	A	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-

LEGENDA: - Não disponível; B Disponível básico; A Disponível avançado

UF	Conta Fiscal									IPVA		Serviços Diversos										
	Consulta a Pagamento Específico	Emissão de Documento de Arrecadação	Extrato de Débitos	Emissão de Certidão Negativa	Emissão de Certidão de Regularidade	Consulta a Certidões Emitidas	Solicitação de Parcelamento de Dívida	Extrato de Parcelas	Notificação de Irregularidade e/ou Consulta	Consulta ao IPVA (#Renavam ou Placa)	Emissão de Documento de Arrecadação	Cálculo para Pagto. de Débitos Atrasados	Agendas e Pautas	Notícias Tributárias	Opiniões do Fisco sobre Temas Polêmicos	Perguntas / Respostas mais Frequentes	Pauta de Julgamentos Recursos Fiscais	Solicitações de uso/Cessaçã/ Interv. De PD	Consulta a Tramitação de Processo	Atendimento a Consultas via E-mail	Download de Software	Denúncias
AC	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
AL	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	B	-	-	-	-	-	-	A	A	-
AM	-	A	A	A	-	A	-	-	B	A	A	-	-	-	-	-	-	-	B	-	A	-
AP	-	-	-	-	-	-	-	-	-	A	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	B	-
BA	-	A	-	A	-	A	-	-	-	A	-	-	A	A	-	-	A	-	-	-	A	A
CE	-	A	-	-	-	-	-	-	-	A	A	-	-	A	-	-	-	-	-	-	A	-
DF	-	A	B	A	-	A	-	-	-	A	A	-	-	-	A	-	-	-	-	A	-	A
ES	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	B	B	-	-	-	-	-	-	B	-
GO	-	-	-	A	-	A	-	-	-	-	-	-	A	-	-	-	A	-	-	-	A	B
MA	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	A	A	-	-	-	-	-	-	A	-
MG	-	-	-	-	-	-	-	-	-	A	A	-	-	A	-	-	-	-	-	-	A	-
MS	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	A	B	-	-	-	-	-	-	A	-
MT	B	B	B	-	-	-	B	B	B	-	-	B	A	B	-	-	-	A	-	-	A	-
PA	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	A	-
PB	-	-	-	-	-	-	-	-	-	B	-	-	A	-	-	-	-	-	-	-	A	-
PE	-	A	-	A	A	A	-	-	-	A	A	-	-	A	-	-	A	A	A	A	A	A
PI	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	A	A	-
PR	A	A	A	-	-	A	-	A	B	A	A	A	A	-	-	-	-	A	A	A	A	-
RJ	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	A	-	-	-	-	A	-	-	-	-	A	A
RN	-	-	A	A	-	A	-	-	-	A	-	A	A	A	-	A	-	-	-	A	A	-
RO	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	A	-	-	-	-	-	-	-	A	-
RR	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
RS	-	A	-	A	-	A	-	-	-	A	-	-	-	A	-	-	-	-	-	-	A	-
SC	-	-	-	B	-	-	-	-	-	A	-	-	A	B	-	-	-	-	A	A	A	-
SE	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	B	-
SP	A	B	A	-	-	-	-	-	A	A	A	A	A	A	A	-	-	-	-	A	A	A
TO	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	A	B	-	-	-	-	-	A	A	-

ANEXO II

MARCO DE REFÊRÊNCIA PARA *SITES* WEB DE ADMINISTRAÇÕES TRIBUTÁRIAS

(versão setembro de 1999)

**Marco de Referencia para
"sites" WEB da
Administração Tributária**

(Antonio Seco)

Setembro 1999

Presença

- *Informações institucionais
- *Agendas fiscais
- *Páginas estáticas contendo Leis e Regulamentos

Prospecção

- *Interativo (consultas públicas ou baseadas em "tokens")
- * Correo (atendimento de consultas)
- * Busca textual em Leis, Regulamentos e FAQs

Integração

- *Entrega de declarações
- *Transações seguras
- *Consulta e atualização de dados privados
- * Serviços personalizados

Transformação

- *Interfaces para Pagamentos Eletrônicos
- *Comunicação com outras entidades
- *Envio / aceitação de comunicações formais
- * Entrada e seguimento de trâmites