

OS EFEITOS DA IMPLEMENTAÇÃO DO SISTEMA INTEGRADO DE ADMINISTRAÇÃO DA RECEITA ESTADUAL – SIARE: uma pesquisa descritiva

THE EFFECTS OF THE IMPLEMENTATION OF THE INTEGRATED SYSTEM OF ADMINISTRATION OF STATE REVENUE - SIARE: a descriptive research

Cílio Flores dos Santos ¹
Juliana de Melo Franco Murari ²
Evandro Nicomedes Araújo ³

RESUMO

O trabalho teve como propósito, conhecer os efeitos da implementação do Sistema Integrado de Administração da Receita Estadual (SIARE), da Secretaria de Estado de Fazenda (SEF/MG) em Belo Horizonte – MG. Foram verificadas a variação no fluxo de contribuintes nas Administrações Fazendárias, a variação no quadro de funcionários da SEF/MG e nas empresas de contabilidade, a padronização dos processos e o nível de satisfação dos contribuintes e funcionários como usuários do sistema. Tratando-se de Administração Pública - estrutura tradicionalmente caracterizada pela burocracia e morosidade - a implementação de Tecnologia da Informação que possa oferecer uma prestação de serviços, de forma eficiente, segura e rápida é um tema estritamente relevante no cenário atual, uma vez que visa melhorar os serviços prestados à sociedade. O presente estudo caracteriza-se por ser uma pesquisa de natureza descritiva com enfoque qualitativo, onde foram entrevistados os especialistas do SIARE, os servidores do atendimento da SEF/MG, além de algumas empresas de contabilidade do município de Belo Horizonte que possuam dez ou mais clientes, com situação ativa no ano de 2008.

Palavras-chave: Serviço Público; Tecnologia da Informação; Governança Eletrônica.

ABSTRACT

The work had as purpose to know the effects of the implementation of the Integrated System of Administration of State Revenue (SIARE), the Secretary of State for Finance (SEF / MG) in Belo Horizonte - MG. We checked the change in the flow of taxpayers in General Farms, the change in the framework of civil SEF / MG and

¹ Servidor Público da Secretaria de Estado de Fazenda de Minas Gerais e Aluno do Curso de Gestão de Tecnologia da Informação do Centro Universitário de Belo Horizonte Uni-BH. e-mail: cilio.flores@fazenda.mg.gov.br

² Professora Titular do Uni-BH, orientadora do presente estudo, Graduada em Direito, Especialista em Direito Público e Mestranda em Administração, com ênfase em Organização e Estratégia. e-mail: jfranco@unibh.br

³ Professor Assistente do Uni-BH, co-orientador do presente estudo, graduado em Tecnologia em Processamento de Dados, Especialista em Redes de Telecomunicações e Mestre em Administração Pública com ênfase em Gestão da Informação. e-mail: evandro@acad.unibh.br

business accounting, the standardization of procedures and level of satisfaction of taxpayers and employees as users of the system. If the government - structure typically characterized by bureaucracy and slow - the implementation of Information Technology that can provide a service, efficiently, safely and quickly is an issue strictly relevant in the current scenario, since it aims to improve services provided to society. This study is characterized by being a search of a descriptive approach to quality, where the experts were interviewed SIARE of the servers of the service SEF / MG, as well as some accounting firms in the municipality of Belo Horizonte which have ten or more customers with active status in the year 2008.

Keywords: Public Service, Information Technology, Electronic Governance.

1 CONSIDERAÇÕES INICIAIS

A qualidade do serviço de atendimento ao público no contexto da realidade brasileira, apresenta-se como um desafio institucional que parece exigir transformações urgentes. Essa necessidade tem múltiplos lados e a visibilidade de um deles se expressa nas queixas freqüentes de usuários-contribuintes. É fácil encontrar espaços dedicados às reclamações concernentes aos serviços de atendimento em instituições públicas e privadas.

Para melhor ilustrar a importância do atendimento, quem nunca se viu em uma fila à espera de um atendimento, principalmente em uma repartição pública? Repleto de compromissos e no momento do atendimento, o funcionário diz: “entrou na fila errada” ou não te atende com a devida atenção.

Esse cenário típico mostra as dimensões essenciais da situação-problema que constitui o objeto desse estudo: O atendimento na Secretaria de Estado de Fazenda de Minas Gerais (SEF/MG). O presente estudo buscou conhecer os efeitos da implantação do Programa de Modernização dos Processos Administrativos Tributários (PROMAT), cujo objetivo era racionalizar os procedimentos e a conseqüente implantação do Sistema Integrado de Administração da Receita Estadual (SIARE), que trata do universo das informações administrativo tributárias, visando a melhoria do atendimento.

O atendimento ao público é a porta de entrada de qualquer instituição, principalmente na administração pública, pois é o foco de investigações das origens da falta ou da perda de qualidade do serviço prestado ao usuário. Para mudar este quadro a implementação de tecnologia da informação que possa oferecer um atendimento eficiente, seguro e rápido é um tema que pode contribuir para transformar positivamente as situações críticas existente na SEF/MG.

Saber se efetivamente a implementação do SIARE, sendo uma Tecnologia da Informação, melhorou o atendimento na SEF/MG é a contribuição desta pesquisa. Os objetivos intermediários tiveram o intuito de esclarecer se houve redução do fluxo de contribuintes nas repartições; se os processos estavam racionalizados; se houve redução de funcionários, tanto na SEF/MG como nas empresas de contabilidade; e se houve diminuição de tempo na análise dos processos.

A metodologia utilizada foi uma pesquisa de natureza descritiva com enfoque qualitativo. Foram realizadas entrevistas com os principais atores envolvidos no processo, através de um roteiro pré-estabelecido e os dados foram tratados através de análise do conteúdo.

Os resultados da pesquisa mostraram que o SIARE atendeu as expectativas da SEF/MG, agilizando o atendimento nas administrações fazendárias, diminuindo o fluxo de contribuintes nas repartições, proporcionando uma satisfação ao contribuinte. Confirmaram ainda, que não houve diminuição no quadro de funcionários da SEF/MG, tampouco nas empresas de contabilidade pesquisadas.

As limitações encontradas foram a dificuldade de acesso aos altos cargos de gestão da SEF/MG e a relutância nas respostas das empresas de contabilidade, quando buscavam meios para não se comprometerem, uma vez que mesmo sendo um trabalho acadêmico, suas informações poderiam ser repassadas para a SEF/MG.

O trabalho está estruturado da seguinte forma: primeiramente, é feita uma contextualização abordando desde as origens das Secretarias de Fazenda, informando os avanços tecnológicos empregados para a melhoria do atendimento da mesma. A segunda parte do artigo descreve os procedimentos metodológicos

usados e por fim são apresentadas as conclusões obtidas, bem como as limitações da pesquisa e sugestões para trabalhos futuros.

2 CONTEXTUALIZAÇÃO/DESENVOLVIMENTO

2.1 Origem das Secretarias Estaduais da Fazenda

Com a instauração da República no Brasil, foi inaugurado um tempo de mudanças na estrutura política e administrativa do país, com efeitos diretos sobre o campo financeiro e tributário, surgindo as primeiras Secretarias Estaduais de Finanças.

Com a publicação da Lei n.º 6, de outubro de 1891, foi criada a Secretaria dos Negócios das Finanças, cujas primeiras funções foram arrecadação, fiscalização, contabilidade e estruturação da receita/despesa do Estado, e os movimentos de fundo e operações de crédito. No entanto foi a partir de outubro de 1963, com a publicação da Lei nº 2.877, que ficaram assentadas as bases da nova estrutura fazendária e a Secretaria de Finanças passou a ser denominada Secretaria de Estado da Fazenda de Minas Gerais. A partir de então passou a participar ativamente de importantes momentos da história política e econômica mineira, tais como a criação das Centrais Elétricas de Minas Gerais, hoje, Cia Energética de Minas Gerais (CEMIG), da criação do Banco de Desenvolvimento de Minas Gerais (BDMG), da constituição do Instituto de Desenvolvimento Industrial de Minas Gerais (INDI-MG), mantido pela CEMIG e BDMG, além da criação da Cia de Distritos Industriais de Minas Gerais, hoje Cia de Desenvolvimento Econômico de Minas Gerais (CODEMIG) e da Fundação João Pinheiro. Estas instituições, respectivamente, foram os pilares do fortalecimento da economia mineira: fornecimento de energia, financiamento e crédito, promoção industrial, implementação e administração de distritos industriais, planejamento e desenvolvimento estadual, a partir de estudos e pesquisas de oportunidade de investimento.

2.2 Governança Eletrônica

A governança eletrônica, ou simplesmente e-gov é entendida como a aplicação dos recursos da tecnologia da informação na gestão pública. Envolve atividades de governo, seja de governo para governo ou, em especial, de governo para com a sociedade e seus cidadãos e (vice-versa), disponibilizando as respectivas informações em meios eletrônicos (REZENDE ; ABREU, 2006).

2.2.1 Mudança de paradigma

Segundo Moura (2000) o Estado vem se tornando mínimo, havendo diminuição da máquina estatal. Na atualidade não há lugar para um estado paternalista, de fortes subsídios sociais, sendo que está caminhando para o seu enxugamento, tornando-se um Estado mínimo.

O Estado mínimo aliou-se então à informática para revolucionar o modo de vida humano, pois a democratização do seu acesso trouxe uma maior integração com o mundo, e com o advento da internet, entramos em uma realidade inadiável da qual a máquina estatal não pode deixar de eximir (Moura, 2000).

Segundo Medeiros e Guimarães (2005, p. 67), “A internet, como veículo de aproximação do Estado com o cidadão, é o principal instrumento para tornar o governo cada vez mais eletrônico”. A presença governamental na internet busca a proximidade com o cidadão, utilizando técnicas e sistemas de informática, tornando o aparato administrativo menos aparente de forma presencial.

Segundo Ribeiro (2008) o serviço público brasileiro tem oferecido, cada vez mais, outras opções de atendimento, além dos tradicionais postos de atendimento físicos. Nestes, são disponibilizados serviços, informações, além de guias e formulários de toda espécie via internet. Esta disponibilização tem como função desafogar postos de atendimentos físicos, evitando filas para problemas que não dependem da presença dos cidadãos.

2.2.2 Histórico

O Governo Brasileiro criou através do Decreto Presidencial de 3 de abril de 2000, um Grupo de Trabalho Interministerial para tecer as bases de uma sociedade digital, com o objetivo de analisar e apresentar políticas, esboços e normas relacionadas com as novas formas eletrônicas de interação. O grupo propôs uma nova política de interação eletrônica do Governo com a sociedade.

Em outubro do mesmo ano, o Governo Federal, estabeleceu o Comitê Executivo de Governo Eletrônico (CEGE), que pode ser considerado um dos grandes marcos do compromisso do Conselho de Governo em prol da evolução da prestação de serviços e informações ao cidadão. O CEGE tem o objetivo de formular políticas, estabelecer diretrizes, coordenar e articular as ações do governo eletrônico, no sentido de prestação de serviços e informações ao cidadão.

Em Minas Gerais o Governador do Estado, instituiu a Política de Governança Eletrônica criando o Comitê Executivo de Governança Eletrônica no âmbito da Administração Pública Estadual, com o objetivo de articular a implantação de programas e projetos para a aquisição e utilização da infra-estrutura, dos serviços e das aplicações de Tecnologia da Informação; coordenar e articular as ações de implantação de governo eletrônico, voltado para prestação de serviços e informações ao cidadão (MINAS GERAIS, 2003a).

Na SEF/MG cabe à Superintendência de Tecnologia da Informação a finalidade de coordenar e formular políticas de tecnologia da informação, em consonância com as diretrizes estabelecidas pela Secretaria de Planejamento e Gestão, competindo-lhe propor modelo de política de informação da SEF/MG, atendendo suas necessidades de informatização; coordenar e gerenciar o processo de planejamento (MINAS GERAIS, 2003b).

A SEF/MG então ingressou neste novo cenário e usando tecnologias de informação, implantou o SIARE, com o objetivo de melhorar a prestação de serviços para a sociedade, levando o contribuinte para o mundo virtual e, por conseguinte diminuir a presença física do cidadão na referida secretaria.

2.3 A necessidade de modernização informacional da SEF/MG

Ao longo deste seu primeiro século de existência, a SEF/MG tem dado exemplo de uma administração austera e cumprido com rigor o papel que lhe cabe de

(...) prover e gerir os recursos financeiros do Estado, formulando e implementando políticas que garantam a justiça fiscal, o equilíbrio das contas públicas e o desenvolvimento de ações de governo, em benefício da sociedade mineira. (<http://www.fazenda.mg.gov.br/secretaria>, acesso em 09/09/2008)

Para cumprir esta missão é necessário o equilíbrio das contas públicas, com as receitas e despesas bem ajustadas. Com a mudança no perfil sócio-econômico de Minas Gerais, o Estado tornou-se basicamente industrial, urbano e moderno, sem que a máquina pública se modernizasse. A SEF/MG não conseguiu acompanhar o ritmo da evolução tecnológica no setor de informática, onde as empresas tornaram-se mais aparelhadas do que a própria estrutura da mesma, impossibilitando-a de atender as demandas do Tesouro Estadual, além de avanços quer do ponto de vista de informação, quer de técnicas gerenciais e de administração financeira e contábil, não incorporados pela Secretaria, reduzindo seu potencial de controle e verificação da gestão da atividade econômica.

A ênfase no sentido de reduzir e racionalizar os custos ficou comprometida com a redução da capacidade da Secretaria. No exercício da administração financeira, foi perdendo o combate aos altos custos, à ineficiência e ao desperdício, resultando na expansão do gasto público, não acompanhada pelo crescimento, na mesma proporção, das receitas.

Dentre as possibilidades de solução para estas distorções foi realizada a implantação do Projeto de Modernização dos Processos Administrativos (PROMAT), deflagrando um amplo processo de modernização e reestruturação da SEF/MG. Buscou-se com este projeto, o aumento, a eficiência e a produtividade, melhorando a capacidade de cumprir suas atribuições por meio de ajuste no perfil institucional, gerencial e operacional.

2.4 Projeto de Modernização dos Processos Administrativos

2.4.1 Visão Histórica

Reporta-se à década de 60 a utilização de computadores na administração pública, quando um movimento de modernização se iniciou em vários segmentos da vida brasileira. A partir daí, necessitava-se então, de instrumentos de gestão pública para acompanhar a modernização da economia brasileira, fazendo surgir as primeiras ações de informatização em instituições públicas, através da criação de empresas públicas de informática (Silva, 2001).

No caso de Minas Gerais foi celebrado um convênio com a Universidade Federal de Minas Gerais (UFMG) para implantar a reforma e a modernização da administração pública estadual, com objetivos de melhorar a produtividade do instrumental tributário e fomentar o desenvolvimento econômico e social, dentre outros, culminando com a criação da Cia de Processamento de Dados do Estado de Minas Gerais, hoje Cia de Tecnologia da Informação do Estado de Minas Gerais – (PRODEMGE).

Na visão de Silva (2001, p. 18),

Naquela época as denominadas Empresas Públicas de Processamento de Dados não incorporavam os recursos de comunicação presentes no cenário da chamada “telemática”. As políticas e ações que desenvolviam se referenciavam tão somente ao tema segurança do Estado. Não havia a atual preocupação de difusão da informação que manipulavam, voltada para democratização dos dados, hoje presente nas páginas de Internet e Órgãos ou nos Serviços Automatizados de Atendimento ao Cidadão.

O foco das empresas Públicas de Processamento Dados, era pautado nos valores da época, as ações não eram canalizadas para o quesito qualidade, não havia preocupação com o atendimento. Conforme pode ser verificado em Silva (2001), a modernização das operações do Estado, buscou atentar um sentido de reforma no serviço público, visando superar o atraso tecnológico.

Modernização passou a ser, então, prioridade do Estado e neste contexto a SEF/MG, começou a implementar o Processamento de Dados. O primeiro passo foi o Sistema de Informatização e Controle da Arrecadação e Fiscalização (SICAF), conjunto integrado de sistemas, desenvolvido a partir de diagnóstico em 1988, que indicou a necessidade de uma utilização mais intensa da tecnologia da informação no controle da arrecadação e da fiscalização da receita.

O SICAF foi desenvolvido em plataforma mainframe¹ e segundo Rezende (2002) o tema tecnológico que rondava as organizações era o Processamento de Dados, pois naquela época, a maioria das empresas direcionava os recursos para o processamento centralizado em mainframes e para os sistemas de controles operacionais.

Desde então, a preocupação da SEF/MG é de oferecer o melhor serviço ao contribuinte, acompanhando as tendências das grandes corporações e tecnologias. Sobre essas tendências e melhoria nos serviços, Dias e Gazzaneo (1975) dizem que a tendência para o desenvolvimento de sistemas foi motivada pela evolução tecnológica e pela própria especialização de mão-de-obra, e que o funcionamento dos sistemas deveria ir ao encontro das necessidades do sistema maior, que é a empresa.

2.4.2 A transformação do PROMAT para o Sistema de Administração da Receita Estadual

O anúncio do choque de gestão feito pelo anterior Secretário de Estado de Planejamento e Gestão, hoje vice-governador do Estado de Minas Gerais, Antonio Augusto Junho Anastásia, implicou que a SEF/MG se adequasse à nova realidade.

Dois pilares sustentam essa reestruturação: a eficácia do planejamento e gestão dos próprios órgãos da administração pública, para a melhoria do funcionamento dos serviços públicos, e o controle eficaz das ações e dos gastos efetuados pelos agentes públicos (Anastasia, 2003)

¹ Mainframe é sistema de computação em grande escala e alto potencial de processamento que pode manipular memória de alta capacidade e dispositivos auxiliares de armazenamento, bem como um número de operadores simultaneamente. (Collin, 2001, p. 254)

A SEF/MG, até então, prestava serviços aos contribuintes somente através de suas Administrações Fazendárias² (AF). Cada AF tratava o mesmo procedimento de forma diferente, então o PROMAT realizou um trabalho de revisão e racionalização dos processos administrativo-tributários, o qual gerou a especificação de um sistema informatizado para integrar o esforço de modernização da instituição, compreendendo a implementação do novo sistema para o controle gerencial e operacional, o Sistema Integrado de Administração da Receita Estadual (SIARE).

O decreto nº 43.953 de 24 de Janeiro de 2005, dispõe em seu artigo 1º que,

Fica instituído o Sistema Integrado de Administração da Receita - SIARE, com acesso pela Rede Mundial de Computadores (internet), no endereço eletrônico www.fazenda.mg.gov.br, destinado a usuários de serviços da Secretaria de Estado de Fazenda - SEF.

Dias e Gazzaneo (1975) entendem que os objetivos que levam ao desenvolvimento de novos sistemas, dentre outros, são redução dos custos; dar à administração informações mais corretas, mais atualizadas e mais adequadas, de maneira a melhorar a qualidade da decisão e do controle gerencial; e dar maior eficiência operacional à empresa através do aumento da velocidade de execução das tarefas.

O SIARE veio fortalecer a tecnologia da informação no âmbito da SEF/MG, dando um salto expressivo no sentido de viabilizar sua estruturação administrativa, tornando-se efetivamente um instrumento estratégico e indispensável.

Na visão de Jamil (2001), a tecnologia da informação surge como um aliado das organizações que melhor se apresentarem ao mercado, fornecendo o devido porte e definindo competências àqueles que sabem aplicá-la. Rezende e Abreu (2006) entendem que tecnologia da informação são recursos tecnológicos e computacionais para geração e uso da informação, sendo indispensável o uso de seus recursos,

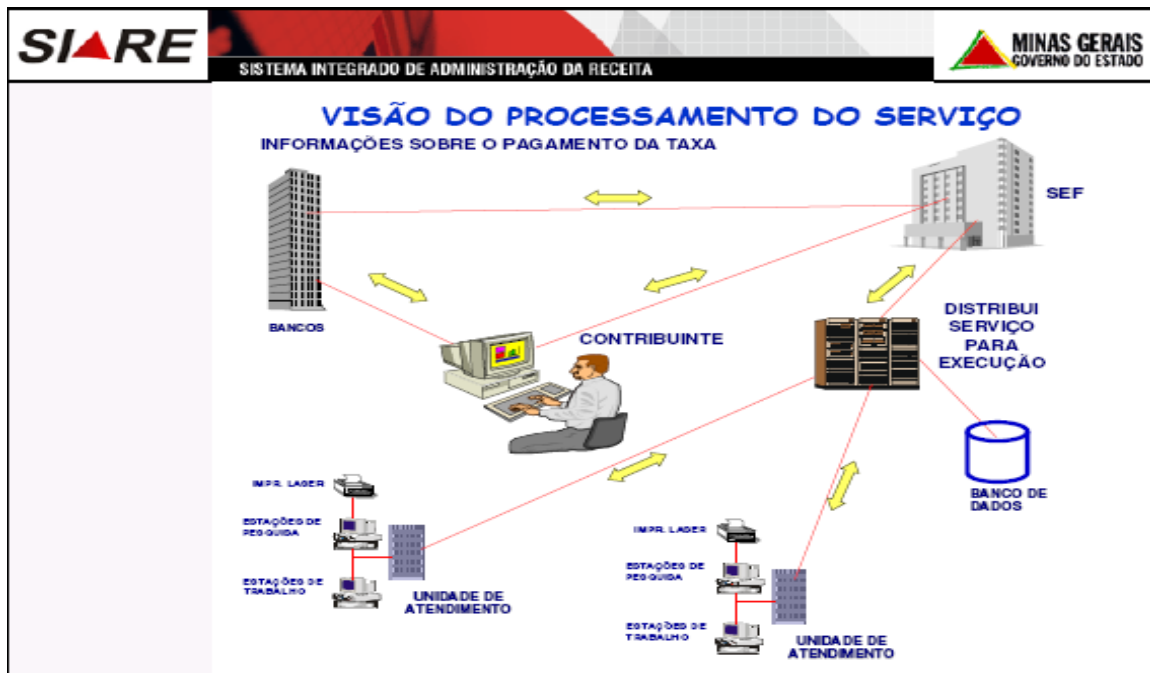
² Administrações Fazendárias são unidades de atendimento da SEF/MG, distribuídas geograficamente em macro regiões no estado, com sede no município de maior representatividade. São 146 Administrações que oferecem assistência direta ao contribuinte.

pois é muito difícil elaborar sistemas essenciais para as organizações, sem envolver esta moderna tecnologia.

O SIARE trata do universo das informações administrativo tributárias, tendo como eixo principal o cadastro de contribuintes do Estado e o relacionamento com esse contribuinte, quer pela definição de informações a serem prestadas à Secretaria de Fazenda, quer pelo acompanhamento da regularidade tributária de suas atividades.

A figura 1 demonstra a logística funcional deste sistema, levando em consideração todos os atores envolvidos no processo.

FIGURA 1 – Logística Funcional do Sistema.



Fonte: Secretaria de Estado de Fazenda – Superintendência de Arrecadação e Informações Fiscais – Diretoria de Controle Administrativo Tributário.

O SIARE visa a revisão dos processos administrativo tributários, objetivando uma melhoria substancial na prestação de serviços aos contribuintes do estado de Minas Gerais. Tem como diretrizes a modernização e simplificação dos processos e sistemas de controle das atividades; redução de custos; adoção da filosofia e-gov; segurança, controle de acesso e trilha de auditoria; integração com bases de dados de outras entidades detentoras de informação; melhorias no controle fiscal, através

de um maior conhecimento das atividades do contribuinte; mais transparência na relação estado/contribuinte.

Com a padronização, o SIARE promove a excelência na qualidade e agilidade no atendimento ao contribuinte, pois qualidade baseia-se na satisfação do cliente/contribuinte e segundo Joram; Gryna *apud* Rodrigues; Vieira (2007) o significado de qualidade consiste em primeiro lugar na ausência de falhas e em segundo lugar, nas características do produto, pois diante das suas necessidades, há satisfação em relação ao produto/serviço.

3 PROCEDIMENTOS METODOLÓGICOS

Com a intenção de alcançar os objetivos estabelecidos e visando resultados aprofundados foi realizada uma pesquisa de natureza descritiva com enfoque qualitativo, que segundo Malhotra (2001, p. 155), “é uma metodologia de pesquisa não estruturada, exploratória, baseada em pequenas amostras, que proporciona insights e compreensão do contexto do problema”.

Segundo Marconi e Lakatos (2001), toda pesquisa implica em levantar dados de variadas fontes, independentemente de quais métodos ou técnicas sejam empregados. Os processos que permitem obter os dados primários e secundários.

Foram analisados dados secundários e posteriormente primários ligados ao conceito da tecnologia da informação. A coleta de dados procedeu de pesquisa documental (leis, decretos, relatórios internos da SEF/MG), bem como pesquisa bibliográfica pertinente à área.

Na concepção de Gil (1991) pesquisa documental vale-se de materiais que não receberam ainda um tratamento analítico, ou que ainda podem ser reelaborados de acordo com os objetivos da pesquisa, enquanto pesquisa bibliográfica segundo Gil (1991), Mattar (2005), Marconi; Lakatos (2001) é desenvolvida a partir de material já elaborado, constituído de livros, revistas, monografias, teses e artigos científicos, relacionadas ao tema, de forma a aprofundar um problema de estudo e sendo de suma importância na elaboração da pesquisa.

Os dados foram analisados através da técnica de análise do conteúdo, onde pôde ser verificada a presença de elementos ligados ao conceito de sistemas, baseados na tecnologia da informação.

Foram realizadas 12 entrevistas com os principais atores envolvidos no processo, através de um roteiro pré-estabelecido (APÊNDICE 1). Os entrevistados consistiram em três servidores especialistas que atuaram no projeto de implementação do SIARE, quatro funcionários de empresas de contabilidade em Belo Horizonte que utilizam o sistema, e cinco servidores públicos da SEF/MG que atuam no atendimento ao contribuinte em Belo Horizonte e que utilizam o SIARE como instrumento de trabalho. A SEF/MG conta atualmente, em Belo Horizonte, com 1357 servidores e 1462 empresas ativas de contabilidade cadastradas, com 10 ou mais clientes.

4 ANÁLISE DOS RESULTADOS DA PESQUISA

De acordo com a metodologia proposta, as entrevistas foram realizadas em Belo Horizonte entre os dias 25 de setembro de 2008 e 05 de novembro de 2008. De uma forma geral os resultados demonstraram que a implementação do SIARE foi positiva para a instituição, melhorando atendimento na SEF/MG.

4.1 Especialistas do SIARE

Na análise do conteúdo das entrevistas pode ser observado que de fato o atendimento faz a diferença em qualquer segmento e o serviço público não poderia andar na contramão. Filas imensas, atendimento lento, burocrático, presencial e sem padronização era o cenário que pairava sobre a SEF/MG, antes da implantação do PROMAT. Reverter este quadro com atendimento de qualidade, com processos padronizados e racionalizados, aumentar a eficiência e a eficácia da máquina pública, eram o motivo de seu desenvolvimento.

Os servidores especialistas que atuaram na implantação do PROMAT, relataram que acumulavam suas tarefas diárias com as funções atribuídas dentro do desenvolvimento do programa. Este desempenho simultâneo foi o maior dificultador

em seu desenvolvimento. Os mesmos já na implantação do SIARE, dedicaram-se exclusivamente e não houve problemas na implantação, além das dificuldades operacionais de início, segundo os mesmos.

Após a implantação do SIARE, as melhorias foram percebidas como a redução das filas, a padronização dos procedimentos, a qualidade no atendimento, a credibilidade na instituição e a segurança da informação. “O SIARE possibilitou o acesso a diversos serviços oferecidos pela SEF/MG com total segurança, comodidade e agilidade, evitando filas e economizando tempo, já que o serviço é virtual, via internet” (G.A.S., entrevistado nº 11, 2008).

De acordo com os entrevistados, apesar dos serviços da SEF/MG estarem disponíveis via internet não houve corte funcional, inclusive três concursos foram realizados para acesso à carreira fazendária nos últimos 5 anos. Na concepção dos mesmos, a implementação do SIARE foi um projeto ousado da SEF/MG, com um impacto positivo na instituição, “O SIARE é uma conquista. É a SEF/MG, aberta, mostrando aos clientes o que faz, em passos firmes. É a implementação de um exemplo de gestão pública” (T.M.C.O.A.C., entrevistado nº 12, 2008).

4.2 Servidores da Secretaria de Fazenda de Minas Gerais

A busca na melhoria no atendimento é uma preocupação na SEF/MG, desde a década passada, conforme pôde ser extraído da fala dos servidores. Exemplo desta busca foi a criação da Diretoria de Gestão do Atendimento ao Público (DGAP) em 2005, cujo objetivo é estabelecer políticas de atendimento, orientar, supervisionar e avaliar as atividades relativas aos procedimentos de atendimento, bem como aperfeiçoar as relações entre os diferentes órgãos da SEF/MG e os cidadãos (SEF/MG - Relatório de Gestão de Atendimento, 2006, p.5).

Antes do PROMAT o atendimento era ineficiente, desordenado, complicado, os processos eram tratados de forma diferente em cada unidade. Todos os procedimentos, além de serem manuais, dependiam da presença física do contribuinte. “Era desordenada, cada repartição tinha sua forma de trabalhar e não havia uma padronização”. (L.H.C.C., entrevistado nº 2, 2008).

Sendo objetivo da SEF/MG a melhoria no atendimento e, analisando o contexto das entrevistas, verificou-se, na percepção dos servidores que após a implantação, o SIARE vem cumprindo seus objetivos, uma vez que foi criado para: otimizar o atendimento (com isso diminui o fluxo de pessoas nas repartições, tornando o atendimento mais rápido); agilizar o controle das informações; acompanhar a modernização tecnológica. “Acompanhar a modernização tecnológica (...), principalmente no que se refere a prestação de serviço ao cliente, (...), na obtenção de informações em tempo real para a administração” (F.F.L., entrevistado nº 3, 2008).

Na rotina de suas atividades, foram destacados pelos entrevistados, que sistematicamente, não houve mudanças, apenas que com o novo aplicativo existem mais recursos de gerenciamento, oferecendo mais confiança nas informações prestadas ao contribuinte.

4.3 Empresas de Contabilidade

As empresas de contabilidade são os representantes dos contribuintes na SEF/MG, portanto uma das principais fontes de informação sobre o atendimento prestado. Na visão delas, antes da implementação do SIARE, o atendimento era precário. Os processos demoravam muito e era necessário ir várias vezes na repartição para tratar do mesmo assunto. Os procedimentos eram quase manuais, com isso não havia possibilidade do acompanhamento dos processos de maneira informatizada.

Segundo as empresas de contabilidade, inicialmente houve problemas com a implementação do sistema, no entanto as mesmas afirmaram que foram dificuldades normais de implantação, como por exemplo, sistema fora do ar e falta de treinamento dos servidores. No entanto, afirmaram também que passado os problemas iniciais, houve redução da necessidade de comparecimento às administrações fazendárias, pois os processos podem ser acompanhados pela internet, além da possibilidade de serem agilizados. O atendimento ficou mais eficiente, com servidores mais qualificados e bem treinados, como pode ser

percebido na seguinte fala “Diminuição de ida e vinda na secretaria. Agilizou o serviço” (A., entrevistado nº 6, 2008).

As empresas afirmaram que, apesar de ainda terem necessidade de comparecimento às unidades fazendárias, de não ter havido diminuição no quadro de funcionários, de alguns processos não atenderem de maneira satisfatória, a implantação do SIARE foi um avanço positivo. “Positivo com certeza, justamente com essa questão da agilidade do processo” (C.C., entrevistado nº 7, 2008).

5 LIMITAÇÕES DA PESQUISA

Ao proceder as entrevistas com as empresas de contabilidade, foi possível observar certa relutância nas respostas. Os entrevistados procuravam as palavras mais adequadas nas respostas, preocupados, na percepção do autor, que poderiam se comprometer, uma vez que mesmo sendo um trabalho acadêmico, suas informações poderiam ser repassadas para a SEF/MG. Observou-se, também, que os auxiliares têm maior aceitação ao sistema, enquanto, os proprietários têm uma aceitação menor.

Outra limitação que requer registro é a respeito dos altos escalões da SEF/MG, pois há uma dificuldade de acesso, sendo que não foi possível incluir ao presente estudo informações desse setor.

6 CONSIDERAÇÕES FINAIS

Com o objetivo de aumentar a satisfação de seus clientes, prestando serviços com qualidade e tempestividade, tornando-o cada vez mais satisfeito, a SEF/MG vem investindo na busca da excelência do atendimento ao público.

No pressuposto de que, dentre a missão da SEF/MG, se destaca o papel de formulação e implementação das políticas fiscal e tributária do Estado de Minas Gerais, vale ressaltar sua responsabilidade efetiva na prestação de serviços de qualidade aos contribuintes e à sociedade.

Com este intuito a SEF/MG implementou a modernização dos processos administrativos tributários e por conseguinte a implantação do SIARE, colocando a instituição dentro do projeto e-gov, disponibilizando ao contribuinte os serviços via internet, virando uma página na informatização da SEF/MG.

Apesar das dificuldades iniciais, onde o rompimento da cultura tradicional dos funcionários foi difícil de ser quebrada, aliada a um déficit no treinamento oferecido, as melhorias foram sentidas de forma positiva, tanto para os contribuintes como para os servidores. O fluxo de contribuintes diminuiu nas repartições, pois o atendimento ficou mais rápido, tendo em vista que as solicitações são via internet e o contribuinte só necessita comparecer fisicamente em caso de pendência.

Agregar esta tecnologia foi uma vitória da instituição, pois ao contrário do que acontece no mercado quando a aplicação de tecnologia reduz o emprego houve na SEF/MG, (mesmo após a implementação do SIARE), a necessidade de aumentar o quadro de funcionários. O uso da nova tecnologia melhorou o controle dos processos, trazendo subsídios para a fiscalização e com isso a arrecadação vem crescendo mês a mês. Em virtude disso houve necessidade de equipar a fiscalização com profissionais comprometidos com o desenvolvimento. É Minas Gerais dando exemplo para a Federação no trato com a coisa pública.

Considerando que o presente estudo focalizou o atendimento ao contribuinte na SEF/MG, sugere-se para trabalhos futuros que sejam analisados os efeitos do SIARE na fiscalização e tributação, pois na elaboração das peças fiscais, esse sistema é fundamental. E também que sejam incluídas as considerações dos altos níveis hierárquicos da SEF/MG, para verificar se o SIARE atendeu todas as expectativas.

REFERÊNCIAS

COLLIN, S. M. H. **Dicionário de informática, multimídia e realidade virtual**. 1. ed. São Paulo: Companhia Melhoramentos, 2001.

COMPANHIA de Tecnologia da Informação do Estado de Minas Gerais. Desenvolvido pela Prodemge. [2007]. Apresenta o histórico da Empresa. Disponível

em <http://www.prodemge.gov.br/index.php?option=com_content&task=view&id=12&Itemid=35>. Acesso em 20 set. 2008.

DIAS, Donaldo de Souza; GAZZANEO, Giosafatte. **Projeto de sistemas de processamento de dados**. 1. ed. Rio de Janeiro: LTC Editora S/A, 1975. 160 p.

GIL, Antônio Carlos. **Como Elaborar Projetos de Pesquisas**. 3. ed. São Paulo: Atlas, 1996. 159 p.

INSTITUTO de desenvolvimento integrado de Minas Gerais. Disponível em: <[hTTP://WWW.INDI.MG.GOV.BR/INSTITUCIONAL/INDEX.HTML](http://WWW.INDI.MG.GOV.BR/INSTITUCIONAL/INDEX.HTML)>. Acesso em 13 set. 2008.

JAMIL, George Leal. **Repensando a TI na empresa moderna: Atualizando a Gestão com a tecnologia da Informação**. 1. ed. Rio de Janeiro: Axcel Books, 2001. 547 p.

JURAN, J. M.; GRZYNA, Frank M. **Controle da Qualidade: conceitos, políticas e filosofia da qualidade**. Tradução: Maria Cláudia de Oliveira Santos. 4. ed. São Paulo: Makron, 1991 *apud* RODRÍGUEZ, Martius Vicente Rodriguez y; VIEIRA, Daniele Machado. **Governança de TI no setor público – caso Dataprev**. 2007. 19 f. Dissertação (Mestrado em sistemas de Gestão) - Universidade Federal de Santa Catarina. Florianópolis.

MALHOTRA, Naresh. **Pesquisa de Marketing**. 3. ed. Porto Alegre: Bookman, 2001. 717 p.

MARCONI, Marina de Andrade; LAKATOS, Eva Maria. **Metodologia do Trabalho Científico**. 6. ed. São Paulo: Atlas, 2001. 219 p.

MATTAR, Fauze Najib. **Pesquisa de Marketing**. 6. ed. São Paulo: Atlas, 2005. 347 p. 1v.

MEDEIROS, Paulo Henrique Ramos; GUIMARÃES Tomás de Aquino. **A institucionalização do Governo Eletrônico no Brasil**. 2005. Disponível em <http://www.rae.com.br/artigos/3716.pdf>. Acesso em 13 nov. 2008.

MINAS GERAIS, Secretaria de Estado da Fazenda. **100 anos de história, 1881-1991**. Belo Horizonte: 1991. 108 pp.

MINAS GERAIS. Decreto nº 43.953 de 24 de Janeiro de 2005. Disponível em: http://www.fazenda.mg.gov.br/empresas/legislacao_tributaria/decretos/d43953_2005.htm. Acesso em 13/11/2008.

MINAS GERAIS. Decreto nº 43.666 de 25 de Novembro de 2003a. Disponível em: <http://www.egov.mg.gov.br/files/conteudos/decreto%2043666%20-%20politica%20de%20governanca%20eletronica.pdf>. Acesso em 13/11/2008.

MINAS GERAIS. Decreto nº 43.193, de 14 de fevereiro de 2003b. Disponível em: http://www.fazenda.mg.gov.br/secretaria/legislacao_institucional/decreto/decreto43193.html. Acesso em 13/11/2008.

MOURA, Carmem de Carvalho e Souza. **Do Estado: uma análise de sua evolução e o papel inevitável da informática em seu processo de adequação aos tempos atuais**. Disponível em <http://derin.uninet.edu/cgi-bin/derin/vertrabajo?id=47>. Acesso em 13/11/2008.

REZENDE, Denis Alcides; ABREU, Aline França de. **Tecnologia da informação aplicada a sistemas de informação empresariais**. 4. ed. São Paulo: Editora Atlas, 2006. 327 p.

REZENDE, Denis Alcides. **Evolução da tecnologia da informação nos últimos 45 anos. Evolução nos sistemas de gerenciamento da informação e no perfil do profissional da área que consolidou a TI como importante ferramenta de gestão**. Revista FAE Business, nº 04 , dez, 2002.

RIBEIRO, Ana Elisa *et al.* **Qualidade da interação do usuário com interfaces dos sites de instituições do serviço público**. Belo Horizonte: Disponível em: <http://www.unibh.br/revistas/etec/> . Acesso em 21/11/2008.

SECRETARIA de Estado de Fazenda de Minas Gerais. **Apresenta informações sobre a Secretaria de Estado de Fazenda**. Disponível em: <http://www.fazenda.mg.gov.br/secretaria>. Acesso em 09 set. 2008.

SECRETARIA de Estado de Fazenda de Minas Gerais. **Relatório de Gestão de Atendimento 2005 a 2006**: Belo Horizonte: 2006. 27 p.

SILVA, Cláudio Souza da. **Tecnologia da informação e educação no estado da Bahia: um olhar sobre a introdução da tecnologia da informação na modernização administrativa e pedagógica no sistema educacional do estado da Bahia**. 2001. 155 f. Dissertação (Mestrado em Administração) - Universidade Federal da Bahia. Salvador.

SUBSECRETARIA de Comunicação Social da Secretaria de Estado de Governo. Apresenta notícia publicada em 31/01/2003 sobre o choque de gestão do governo de Minas Gerais. Disponível em http://www.agenciaminas.mg.gov.br/detalhe_noticia.php?cod_noticia=5219&titulo=Estado%20inicia%20choque%20de%20gest%C3%A3o%20e%20corta%20mais%20de%201,3%20mil%20cargos. Acesso em 29/09/2008.