

**CREDENCIAMENTO PARA LACRAÇÃO E LIBERAÇÃO DE IMPRESSORAS
FISCAIS EM UMA EMPRESA DE INFORMÁTICA
ACCREDITATION FOR LACRATION AND RELEASE OF TAX PRINTERS IN A
COMPUTER COMPANY**

Jonas Kuhn¹, Juliane Colling²

RESUMO: Para que as impressoras fiscais usadas no estado de Santa Catarina, responsáveis pela emissão do cupom fiscal de venda e prestação de serviço, possam ser usadas pelas empresas em contexto com a legislação as mesmas devem ser credenciadas pela fabricante ou por empresas credenciadas para tal serviço. Neste sentido, esta pesquisa consiste em estudar a viabilidade de implantação do credenciamento de uma empresa de informática a realizar a lacração, intervenção técnica e cessação de uso desses equipamentos. O problema de investigação ficou assim delimitado: é viável o credenciamento de uma empresa de informática para lacração e liberação de impressoras fiscais na região de Itapiranga? O objetivo geral do estudo é analisar a viabilidade do credenciamento de uma empresa de informática de Itapiranga para realizar intervenções técnicas em impressoras fiscais. Metodologicamente se trata de um estudo de caso em uma empresa realizado por meio de uma pesquisa aplicada de abordagem exploratória. Na busca de dados de como esse credenciamento é realizado, além do referente na legislação obrigatória, recorre-se a pesquisa de campo. Para a produção dos dados de campo o estudo vale-se da ferramenta *Google Forms* e de dados fornecidos por empresas/fabricantes de impressoras fiscais referentes a processos de credenciamento e ferramentas mínimas necessárias. Como resultado do estudo apresentam-se os passos para a realização do credenciamento de uma empresa de informática para lacração e liberação de impressoras fiscais, os principais equipamentos requeridos e, por fim, a percepção da necessidade de assistência especializada próxima. Considera-se assim, que o credenciamento para essa atuação é viável para a empresa, traduzindo-se em vantagem competitiva com as demais empresas do ramo.

Palavras-chave: Credenciamento. Impressora Fiscal. Legislação. Manutenção.

ABSTRACT: For tax printers used in the state of Santa Catarina, responsible for issuing the sales tax and service coupon, can be used by companies in the context of the legislation must be accredited by the manufacturer or by companies accredited for such service. In this sense, this research consists in studying the feasibility of implementing the accreditation of a computer company to perform sealing, technical intervention and cessation of use of such equipment. The research problem was thus delimited: is it feasible to accredit a computer company for sealing and releasing fiscal printers in the Itapiranga region? The general objective of the study is to analyze the feasibility of accreditation of a Itapiranga computer

¹ Acadêmico de Gestão da Tecnologia da Informação no Centro Universitário FAI – UCEFF Itapiranga, Técnico em informática na Sasso Informática e Celulares. jonaskuhn220@gmail.com.

² Tecnóloga em Gestão da Tecnologia da Informação pela FAI Faculdades de Itapiranga, especialista em Engenharia de Sistemas pela Escola Superior aberta do Brasil (ESAB), em Educação a Distância: Gestão e Tutoria pelo Centro Universitário Leonardo da Vinci – UNIASSELVI, em Metodologias Ativas e Multimeios de Aprendizagem pelo Centro Universitário Cidade Verde, Mestre em Educação pela Universidade Federal da Fronteira Sul. Professora de Ensino Superior no Centro Universitário FAI – UCEFF Itapiranga. juliane@uceff.edu.br.

company to perform technical interventions in fiscal printers. Methodologically it is a case study in a company conducted through an applied exploratory research. In the search for data on how this accreditation is performed, besides the referent in the mandatory legislation, we resort to field research. For the production of field data the study uses the Google Forms tool and data provided by companies/manufacturers of tax printers regarding accreditation processes and minimum tools required. As a result of the study, we present the steps to perform the accreditation of a computer company for sealing and releasing fiscal printers, the main equipment required and, finally, the perception of the need for close specialized assistance. Thus, it is considered that the accreditation for this performance is viable for the company, translating into a competitive advantage with the other companies in the field.

Keywords: Accreditation. Fiscal printer. Tax authorities. Legislation. Maintenance.

1 INTRODUÇÃO

Com o passar do tempo a sociedade e a cultura vêm sofrendo mudanças com a globalização, principalmente em âmbitos de integração mercantil dos países. A globalização econômica tem como objetivo a aproximação dos mercados dos mais distintos lugares do nosso planeta, fazendo com que as mercadorias e pessoas estejam mais próximas umas das outras. Nesse cenário, a tecnologia vem com seu objetivo de facilitar e de auxiliar com que os bens e as mercadorias alcancem o maior número de pessoas possíveis ao redor do planeta. Assim, por consequência da globalização, nossos mercados e comércios tenderam a aumentar os fluxos de entradas e saídas, de matérias primas ou de produtos processados (produto final), abrindo portas para a violação dos controles de informações, dificultando assim, a fiscalização dos produtos comercializados.

Constatado o cenário, a Secretaria da Fazenda criou um método mais seguro e ágil para controlar informações referentes às transações fiscais realizadas entre o estabelecimento e o consumidor final, o emissor de cupom fiscal (ECF). O ECF tem como objetivo aumentar os controles do Fisco, permitindo um maior cruzamento de informações fiscais, obtendo assim uma auditoria eletrônica de dados. Ela se faz obrigatória para empresas, desde janeiro de 2014, possuem uma receita bruta anual superior a R\$ 240.000,00, contudo essa regra pode variar de estado para estado de acordo com Junqueira (2018). Portanto, ela se torna necessária para a maior parte das empresas existentes.

O ECF se trata de um equipamento automatizado que emite cupons fiscais e calcula o imposto devido sobre cada produto comercializado. Entre outras funções de controle fiscal, o seu correto funcionamento depende de uma empresa interventora para realizar o processo técnico de credenciamento, quando são gravados os dados referentes ao Posto Fiscal Eletrônico e qualquer procedimento técnico depende de uma empresa interventora técnica (FAZENDA E PLANEJAMENTO, 2018).

Neste contexto, o objetivo geral dessa pesquisa é realizar um estudo de viabilidade para obtenção do credenciamento, lacração, intervenção técnica e cessação do uso de impressoras fiscais (ECF) para uma empresa de informática da cidade de Itapiranga Santa Catarina. Para atingir o objetivo geral, propôs-se como objetivos específicos: realizar uma pesquisa através do *Google Forms* no mercado em geral que possuem o ECF em busca de informações relacionadas a intervenções técnicas e falhas operacionais da ECF; realizar a busca por conhecimentos teóricos acerca das exigências para implementar o credenciamento e, por fim, contatar com empresas fabricantes dos equipamentos (ECF) para conhecer quais os processos, custos e prazos necessários para obter a capacitação técnica de seus equipamentos.

Metodologicamente se trata de um estudo de caso em uma empresa realizado por meio de uma pesquisa aplicada de abordagem exploratória. Na busca de dados de como esse credenciamento é realizado, além do referente na legislação obrigatória, recorre-se a pesquisa de campo. Para a produção dos dados de campo o estudo vale-se da ferramenta *Google Forms* e de dados fornecidos por empresas/fabricantes de impressoras fiscais referentes a processos de credenciamento e ferramentas mínimas necessárias.

O presente estudo se justifica pela necessidade de empresas tecnicamente capacitadas a realizar esses processos de credenciamento, lacração, intervenção técnica e cessação de emissores de cupons fiscais. Desta forma, o presente estudo de viabilidade sugere que a demanda local possa ser suprida, contribuindo de forma ágil às empresas locais, às possíveis intervenções técnicas, além de abrir uma nova área de atuação para a empresa.

2 REVISÃO TEÓRICA

Nos tópicos que seguem serão abordadas as questões teóricas referentes à tecnologia da informação nas empresas, o uso de sistemas de informação e os equipamentos fiscais requeridos. Bem como, exploram-se os principais conceitos englobados no meio fiscal, sua importância, a gestão de serviços dos profissionais técnicos da área da tecnologia, para o correto funcionamento dos controles fiscais empresariais.

2.1 TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO NAS EMPRESAS

Com a evolução das tecnologias e formas de comunicação as empresas acabam se relacionando por meio de trocas de informação, insumos e produtos, por esse motivo percebem o quão importante é a informação para realizarem operações bem-sucedidas. De fato, com a globalização a informação se tornou um dos produtos mais valiosos para a gestão da empresa. Ela é a responsável por trazer novas oportunidades de negócio ou até mesmo

ameaças, fazendo assim, o empresário tomar decisões importantes para o sucesso do negócio que, de acordo com Foina (2012, p. 2), aproxima o conceito de informação e qualidade.

Para que a tecnologia da informação ajude e influencie na melhoria contínua da empresa se faz necessário que possua diretrizes, estratégias e operacionalização definidas, porém não basta isso, para conquistá-los é necessário que haja uma administração da Tecnologia da Informação (TI) capaz de garantir e efetuar as atividades. Assim, é por conta da administração verificar se os gastos com a TI dão retorno benéfico, conforme Belmiro (2015, pg. 102). A seguir abordam-se os conceitos sobre sistemas de informação relacionados à tecnologia da informação e a obrigação de equipamentos fiscais dentro das organizações.

2.2 USO DE SISTEMAS DE INFORMAÇÃO E EQUIPAMENTOS FISCAIS

O sistema de informação (SI) tem por definição uma estrutura de componentes que são interligados e que realizam coletas, processam, armazenam e distribuem inúmeras informações as quais objetivam facilitar a tomada de decisões por parte dos setores de administração que controlam as organizações. Desse modo, os sistemas de informação auxiliam os trabalhadores de uma organização a encontrar novos produtos/serviços visualizando assim, as possibilidades de crescimento contínuo da empresa (LAUDON; LAUDON, 2010, p. 12), percebe-se o quão importante o sistema de informação se torna para uma organização.

Com base nisso, O'Brien (2004, p. 3) destaca que os sistemas de informação “tornam-se componentes vitais quando se pretende alcançar o sucesso de empresas e organizações e, por essa razão, constituem um campo de estudo essencial em administração e gerenciamento de empresas”. Assim, a informação diz respeito a dados manipulados e apresentados de forma coerente para que se tornem úteis os seres humanos, diferente de dados que são fatos não analisados que representam eventos que ocorreram, antes de serem processados de forma que as pessoas possam utilizá-las (LAUDON; LAUDON, 2010, p. 12).

O sistema de informação traz benefícios para a organização. Assim, parte dessas informações e equipamentos que trabalham junto do mesmo devem ser tratadas com importância e cuidado para que as exigências técnicas e burocráticas sejam devidamente atendidas. Um dos principais componentes/equipamentos que trabalha junto do SI é o emissor de cupom fiscal. O objetivo desse componente é assegurar o controle exato da quantidade do estoque presente na empresa, realizar a tributação correta para os produtos comercializados pela empresa, entre inúmeras outras funções voltadas a contabilidade financeira da empresa.

De acordo com o Decreto nº 3.315 do estado de Santa Catarina (2010, [s.p.]), em seu artigo 145, todos os contribuintes de imposto que comercializam mercadorias ou prestam serviços são obrigados a emitirem documentos fiscais através do ECF no território catarinense e que tenham uma receita bruta anual acima de R\$240.000,00, regra vigente desde janeiro de 2014, uma vez obrigado a realizar a emissão, por ter ultrapassado esse valor, é obrigado a manter essa emissão mesmo que esse valor seja reduzido com o decorrer dos anos conforme abordado no Decreto nº 3.315 do estado de Santa Catarina (2010, [s.p.]) artigo 183. Para que possamos compreender melhor como funcionam as tributações relacionadas às ECF's abordamos a seguir conceitos sobre órgão que gerenciam essas operações, além de salientar as principais formas de controle fiscal.

2.3 PRINCIPAIS INSTÂNCIAS DA GESTÃO FISCAL

Neste tópico abordam-se órgãos responsáveis pelo controle das movimentações fiscais dos estados e conceitos relacionados à administração financeira, a contabilidade e sobre as soluções fiscais existentes.

2.3.1 Secretaria da fazenda

A Secretaria da Fazenda (SEFAZ) é um órgão central dos sistemas de Administração Financeira, Controle Interno e Planejamento Orçamentário. É ela a responsável por administrar a arrecadação e a fiscalização dos tributos estaduais; gerencia, controla e audita a utilização de recursos públicos estaduais; elabora, executa e acompanha o orçamento estadual; contabiliza a gestão dos recursos públicos; e acompanha e controla a dívida pública do estado conforme Fazenda e planejamento de São Paulo (2010, [s.p.]).

Segundo Gitman (2012, p. 4) a “administração financeira diz respeito às atribuições dos administradores financeiros nas empresas de todos os tipos [...]. Eles realizam as mais diversas tarefas financeiras, tais como planejamento, concessão de créditos a clientes, avaliação de propostas”, desse modo, entende-se que a secretaria de fazenda conta com diversas responsabilidades voltadas à contabilidade financeira. Salienta-se, além disso, conforme Pêgas (2018, p. 40) que a contabilidade “tem como objetivo principal fornecer informações de qualidade”, ou seja, a administração financeira depende diretamente de informações que sejam exatas ou com o mínimo de erro possível.

Nessa perspectiva a SEFAZ controla as movimentações fiscais de determinada esfera administrativa e nessas movimentações fiscais encontram-se os impostos relacionados a qualquer venda ou serviço prestado. Para um melhor entendimento, art. 16 do Código

Tributário Nacional, diz que “Imposto é o tributo cuja obrigação tem por fato gerador uma situação independente de qualquer atividade estatal específica, relativa ao contribuinte” (PÊGAS, 2018, p. 31). Desse modo, o imposto está presente em todas as empresas que se encaixam como contribuintes de impostos. A seguir detalha-se o fisco.

2.3.2 Entendendo o fisco

Segundo o Sage (2017, [s.p.]) no geral o fisco nada mais é que a autoridade fazendária do país. É ela que tem a função de controlar e fiscalizar o cumprimento da legislação tributária em suas mais variadas esferas. Esse termo não se trata apenas do órgão federal responsável pelo recolhimento de impostos, também fiscaliza os pagamentos que devem ser feitos nas esferas estadual e municipal.

Na esfera federal é responsável direto pela cobrança e pela fiscalização dos tributos federais, como o imposto de renda (IR). Na esfera estadual é responsável por recolher e fiscalizar os tributos estaduais e nessa esfera temos o imposto sobre a circulação de mercadorias (ICMS), para as quais cada estado define as alíquotas e se responsabilizar pelo recebimento. Já na esfera municipal cabe à prefeitura cobrar e fiscalizar os tributos municipais, como por exemplo, o imposto sobre serviço (ISS). No caso da presente pesquisa, ela está voltada à realidade local e referente à produção de informações referentes a impostos sobre mercadorias a clientes finais e, portanto, a análise será voltada principalmente as taxas cobradas sobre mercadorias (SAGE, 2017).

2.4 SOLUÇÕES FISCAIS

Segundo Junqueira (2016, [s.p.]) hoje, as soluções fiscais existentes no mercado são a nota fiscal do consumidor eletrônica (NFC-e), o sistema autenticador e transmissor (SAT) e o emissor de cupom fiscal (ECF). Cada estado possui a sua obrigação fiscal, ou seja, o método fiscal utilizado pelos varejistas e mercados, definido pelo fisco.

As soluções fiscais “são ferramentas capazes de ajudar a empresa no controle de gastos, na redução da carga tributária incidente e no monitoramento de riscos fiscais garantindo que ela se mantenha regular e 100% de acordo com a legislação tributária” (BERTELI, 2017, [s.p.]). Entende-se que a partir delas são feitos os controles de tributação das mercadorias circulantes nos estados.

Além disso, aponta Berteli (2017, [s.p.]), que essas ferramentas são desenvolvidas com tecnologias avançadas para que a consistências dos dados transmitidos ao fisco não sejam violados. Além de manter a integridade dessas informações facilita, para o negócio de cada

estabelecimento, os processos de cálculos fiscais e a automação de processos como o de controle de estoque e a agilidade na venda. A seguir abordam-se alguns detalhes de cada solução fiscal.

2.4.1 NFC-e

A Nota Fiscal do Consumidor eletrônica é um documento digital que serve para registrar determinada transação comercial entre uma empresa e o consumidor final. Esse documento quando emitido é encaminhado diretamente ao Fisco ou SEFAZ para que se tenha maior automatização com a movimentação fiscal. Essa emissão ocorre de forma instantânea por meio de um software emissor. Para a emissão é necessária a conexão com a internet, um sistema capaz de gerar esse tipo de documento e o certificado digital. O software realiza a emissão desse documento, o certificado digital realiza a assinatura digital garantindo assim a segurança dessas informações e a internet é responsável para realizar o processo de comunicação com o fisco, conforme Junqueira (2018, [s.p.]).

2.4.2 SAT

De acordo com Junqueira (2016, [s.p.]), o sistema autenticador e transmissor é um equipamento homologado pelo fisco que transmite as informações de venda da empresa para a Secretaria da Fazenda. Esse sistema é interligado a um software que realiza a emissão do cupom fiscal eletrônico e para isso o contribuinte deve possuir um certificado digital, que será utilizado pelo SAT, para assinar digitalmente e transmitir todos os dados da venda. Esse sistema é utilizado pela maioria dos estados e tem por objetivo principal acompanhar diariamente a venda de qualquer loja, o que é vantajoso para o fisco no controle da sonegação de ICMS.

2.4.3 PAF-ECF e ECF

O Emissor de Cupons Fiscais, segundo Junqueira (2018, [s.p.]), “é uma impressora dedicada a emitir cupons fiscais e deve, obrigatoriamente, estar integrada a um Programa Aplicativo Fiscal (PAF-ECF). O ECF tem a capacidade de guardar em sua memória todos os totalizadores fiscais, bem como a imagem de todos os cupons fiscais emitidos”.

Diferente dos demais equipamentos, este não necessita de conexão à internet pelo fato de a impressora fiscal possuir uma memória capaz de armazenar as informações referentes a cada cupom emitido. Além disso, para realizar a emissão cupom fiscal é necessário o PAF - ECF responsável por encaminhar os comandos a impressora para realizar a emissão do cupom

fiscal. A impressora fiscal também responsável pela transmissão do relatório de vendas ao SEFAZ através do Sintegra ou o SPED, conforme Junqueira (2016).

Junqueira (2016, [s.p.]) menciona ainda a forma de relatório SPED, o Portal da Contabilidade ([s.d.], [s.p.]), e faz uma abordagem precisa do seu significado:

O SPED é instrumento que unifica as atividades de recepção, validação, armazenamento e autenticação de livros e documentos que integram a escrituração contábil e fiscal dos empresários e das pessoas jurídicas, inclusive imunes ou isentas, mediante fluxo único, computadorizado, de informações. Desta forma, os livros e documentos contábeis e fiscais são emitidos em forma eletrônica. Em resumo, o SPED é uma solução tecnológica que oficializa os arquivos digitais das escriturações fiscal e contábil dos sistemas empresariais dentro de um formato digital específico e padronizado.

A seguir abordam-se as formas existentes de gerenciamento de serviços em TI nas empresas que permite aprimorar soluções ou até mesmo acelerar o processo de produção.

2.5 GESTÃO DE SERVIÇOS DE TI

Com o aumento da tecnologia, a TI deixou de ser preocupação apenas dos técnicos e começou a fazer parte das estratégias das empresas, surge então, o Gerenciamento de Serviços de TI. Segundo Fabiciak (2009, [s.p.]):

A base do Gerenciamento de Serviços de TI pode ser facilmente resumida pelos 3 P's, ou seja, um conjunto formado por pessoas, processos e produtos (tecnologias) que interagem buscando entregar e suportar Serviços de TI dentro de níveis de serviço previamente acordados com o cliente.

Para um eficiente Gerenciamento de Serviços é necessário entender as demandas dos clientes para atendê-la. Para que os profissionais tomem decisões com eficiência há modelos de Gerenciamento de Serviços em TI para auxiliar nesses processos. Atualmente existem inúmeros modelos e alguns que são mais conhecidos, por exemplo, ITIL, CMMI, PMBOK e ISO 20000.

2.5.1 ITIL

O ITIL ("Information Technology Infrastructure Library") é uma ferramenta que auxilia nas tomadas de decisões do início ao encerramento do serviço. Consiste em 5 ciclos do serviço. De acordo com Correa (2019, [s.p.]) os ciclos são:

- Estratégia de Serviço (*Service Strategy*): etapa em que as melhorias nos serviços atuais e os novos serviços são selecionados e priorizados de acordo com a estratégia de negócio da empresa;
- Desenho de Serviço (*Service Design*): etapa em que é feito o mapeamento dos requisitos necessários para a realização do serviço;

- Transição de Serviço (*Service Transition*): etapa em que o serviço é executado;
- Operação de Serviço (*Service Operation*): etapa em que os serviços de TI são efetivamente entregues;
- Melhoria Contínua de Serviço (*Continual Service Improvement*): etapa em que os serviços são acompanhados, revisados e aperfeiçoados constantemente.

2.5.4 CMMI

De acordo com Montoni (2018, [s.p.]), o Modelo de Capacidade e Maturidade Integrado (CMMI) garante que os prazos e custos que foram acordados com os clientes, antes do início do desenvolvimento de um software, sejam cumpridos. Esse modelo usa as informações históricas de maneira intensiva, com registros realizados, de modo que o trabalho em andamento pode ser assumido por qualquer profissional.

A CMMI se baseia muito em melhorias contínuas e, de tempo em tempo, reflete sobre o que está dando certo e o que precisa ser melhorado, assim realizando o desenvolvimento de um sistema de qualidade.

2.5.5 PMBOK

Segundo Bug Busters (2018, [s.p.]), o Project Management Book of Knowledge (PMBOK) é referência quando se trata de gerenciamento de serviços de TI. Sua metodologia se divide em cinco fases: concepção e iniciação, planejamento, execução, monitoramento e controle, encerramento. Cada uma delas tem atividades e escopo definidos.

2.5.6 ISO 20000

Baseado em Palma (2010, [s.p.]) a norma é publicada em duas partes: na primeira a ISO/IEC 20000-1 descreve os requisitos para desenvolver e implementar um sistema de gestão de TI e na sequência a ISO/IEC 20000-2 explica quais são as melhores práticas para a gestão de serviços.

2.6 INTERVENÇÃO TÉCNICA EM IMPRESSORAS FISCAIS

Como abordado, as impressoras fiscais são equipamentos que realizam os controles fiscais referentes à circulação de mercadorias ou prestação de serviços gerenciados pelo PAF-ECF, aplicativo responsável pelo envio dos comandos para a ECF. Contudo, para que esse equipamento seja formalizado para sua operação é necessário realizar uma intervenção técnica, responsável pela configuração de uso para que uma determinada empresa possa

utilizá-la. Nessa intervenção são adicionados a impressora uma série de dados específicos relacionados ao usuário final: nome, endereço, número de inscrição no CNPJ e no CCICMS do estabelecimento do usuário, além da marca, modelo e tipo do equipamento. Esse credenciamento ocorre por intermédio do fabricante, importador ou estabelecimento que possua atestado de responsabilidade e capacitação técnica, conforme Decreto N.º 3.315/2010 do Estado de Santa Catarina.

Para realizar o credenciamento do interventor técnico é necessário realizar um pedido ao Gerente de Fiscalização. Instrui-se o envio de uma ficha cadastral do interventor, cópia do contrato social registrada na junta comercial do estado, certidões negativas de débitos, comprovante CREA (Conselho regional de engenharia e arquitetura), cópias da carteira de trabalho, previdência social e folhas da qualificação civil, contrato de trabalho do técnico capacitado a intervir no equipamento e a declaração do fabricante do ECF atestando que o mesmo poderá realizar tais serviços Santa Catarina (2010), conforme Decreto N.º 3.315.

Contudo, o deferimento do pedido de credenciamento depende exclusivamente do reconhecimento do fabricante ou importador da capacidade técnica dos respectivos técnicos que irão efetuar as intervenções técnicas nos equipamentos de determinadas marcas. O reconhecimento da capacidade técnica pelo fabricante será efetuado através da internet por meio de um aplicativo próprio da secretaria da fazenda e o mesmo será renovado anualmente e perderá a validade caso o técnico deixar de fazer parte do quadro de funcionários da empresa credenciada ou deixar de participar dos treinamentos mantidos pela empresa, Santa Catarina (2010, [s.p.]).

3 METODOLOGIA

Apresentado o cenário acima, o presente estudo tem como objetivo principal é analisar a viabilidade do credenciamento de uma empresa de informática do Extremo Oeste Catarinense para realizar intervenções técnicas em impressoras fiscais. Os objetivos específicos de identificar quais os equipamentos necessários para a realização da manutenção nessas impressoras e a especialização técnica de funcionários para poder realizar tais tarefas.

Quanto à finalidade, esta pesquisa trata-se de uma pesquisa aplicada. Segundo Thiollent (2009, p. 36) se concentra em problemas presentes nas atividades das empresas identificando problemas e buscando soluções, com isso pretende-se realizar a solução de uma demanda de serviços relacionados a intervenções técnicas em impressoras fiscais de uma determinada cidade e região. Em relação aos seus objetivos esta pesquisa caracteriza-se como exploratória. Conforme Prodanov e Freitas (2013, p. 62) essa tipologia de pesquisa tem como

finalidade obter informações podendo assim facilitar o entendimento do assunto. No entanto, foram realizadas buscas por dados relacionados aos processos de certificações de determinados modelos de impressoras fiscais além de realizar uma pesquisa de mercado buscando obter dados de quais os modelos de impressoras mais utilizados e quais as principais dificuldades enfrentadas por varejistas e comerciantes. Quanto à abordagem, desenvolve-se uma pesquisa qualitativa. Esta se caracteriza pela análise dos dados coletados com as empresas fabricantes dos equipamentos retornando assim valores referentes à implantação da certificação de determinados modelos.

Quanto aos procedimentos realizados, esta pesquisa caracteriza-se como um Estudo de Caso, pois será realizado um estudo aprofundado referente ao tema abordado, trazendo quais os procedimentos que devem ser realizados, tanto em questões burocráticas e técnicas para o credenciamento de uma empresa de informática para realizar intervenções técnicas em impressoras fiscais. Conforme Gil (2008, p. 58) “O estudo de caso é caracterizado pelo estudo profundo e exaustivo de um ou de poucos objetos, de maneira a permitir o seu conhecimento amplo e detalhado, tarefa praticamente impossível mediante os outros tipos de delineamentos considerados”.

Para a produção de dados foi utilizado um questionário voltado à coleta de informações referentes a modelos, quantidades e principais problemas com as impressoras fiscais, desenvolvido através da plataforma *Google Forms* disponibilizada online, podendo assim ser acessada de forma mais prática pelas empresas. O questionário é composto por 10 questões entre descritivas e de múltipla escolha, tornando descritivas apenas as perguntas relacionadas a opiniões da empresa e referente ao seu ramo de atuação.

O link para os convidados participantes acessarem e responderem ao questionário foi enviado de forma virtual (*Whatsapp* e *Gmail*). Muitos dos contatos foram coletados através da abordagem presencial em que o pesquisador buscou e explicou a importância desta pesquisa para a empresa do estudo de caso. Os dados coletados na etapa quantitativa foram tabulados e analisados com o auxílio da própria ferramenta do *Google Forms*, cujos resultados passam a ser apresentados por meio de tabelas e percentuais a seguir.

4 APRESENTAÇÃO E DISCUSSÃO DOS RESULTADOS

Esta seção analisará os dados da pesquisa e busca identificar a viabilidade do credenciamento de uma empresa de informática de do Extremo Oeste Catarinense para realizar intervenções técnicas em impressoras fiscais. Para além disso, atenta para os modelos de ECF mais utilizados pelas empresas, para que a empresa em questão opte pela certificação

da que tenha maior quantidade. A pesquisa realizada gerou uma amostra de 16 empresas participantes de um total de 25 empresas.

As empresas que responderam ao questionário têm por ramo de atuação bazares, comércio de bebidas, confecções, tecidos, calçados, móveis e aberturas, supermercados, vestuário, informáticas e farmácias, portanto são os mais variados serviços e produtos prestados. Dentre elas estão empresas de mais de 30 anos de existência prestando atendimento na cidade de Itapiranga, bem como empresas novas que a pouco tempo estão presentes no mercado da cidade.

De acordo com a pesquisa 56,3% das empresas respondentes possuem entre 1 a 5 funcionários e entre elas estão bazares, confecções e tecidos; 31,3% responderam que possuem de 6 a 10 funcionários e apenas 12,5% entre 11 a 50 funcionários. A quantidade de funcionários está relacionada ao ramo de atuação da empresa, o porte do seu empreendimento e principalmente, à produção que a mesma deseja ter. Em relação à contratação, cada empresa opta em buscar funcionários com uma determinada experiência profissional, ou seja, há empresas que optam em contratar funcionários com pouca experiência levando em consideração o gasto com sua remuneração e outras em contratar apenas funcionários que possuem mais experiência com função determinada na empresa (SEBRAE, 2017).

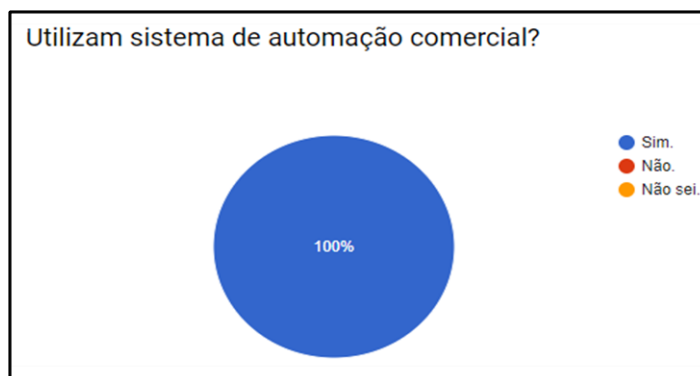


Gráfico 1: Dados da Pesquisa (2019)

Conforme o Gráfico 1, todas as empresas responderam que utilizam um sistema de automação comercial. Ao aplicar o questionário, alguns empresários salientaram que “Mesmo que minha empresa não necessite a emissão de cupom fiscal, foi decidido usar, pois com o sistema consigo ter um controle exato de todos os gastos da empresa”. Nesse sentido, deve-se considerar a situação ou ramo de atuação em que ela se encontra, pois seja provável que seu faturamento alcance com facilidade o necessário, em um período não extenso, tornando assim viável essa implantação.

No intuito de buscar qual a solução fiscal mais usada no mercado, a pesquisa aponta que **50%** das empresas que responderam ao questionário utilizam o emissor de cupom fiscal

(ECF) e nota fiscal do consumidor eletrônica (NFC-e); 25% utilizam apenas a nota fiscal do consumidor eletrônica; 18,8% usam apenas o emissor de cupom fiscal e somente 6,3% utilizam outra solução fiscal. Na maioria das empresas o módulo de notas fiscais está habilitado apenas para a realização das trocas de mercadorias por tratar-se de garantia, utilizando assim, principalmente o módulo do cupom fiscal.

Conforme o objetivo principal de identificar a viabilidade do credenciamento de uma empresa de informática para realizar intervenções técnicas em impressoras fiscais, no decorrer da pesquisa, consulta-se os valores com as fabricantes e empresas já autorizadas dos modelos com maior implantação no mercado, ou seja, obtendo assim um mercado maior com a certificação adquirida.

Outra questão abordada na pesquisa relaciona-se as intervenções técnicas como a liberação, reparos, relacração, atualização dos dados e cessação do uso das impressoras fiscais. **72,7%** das respostas, dos empreendimentos optam por deixar a empresa que gerencia o PAF-ECF definir o que será feito com as impressoras em relação aos itens citados acima. Desse modo, percebe-se a falta de uma empresa especializada em Itapiranga, o que é uma oportunidade para expandir os serviços da empresa do estudo de caso. Os empresários encaminham o problema para a empresa que gerencia o sistema, em vez de contatar uma empresa especializada. Ao realizar o questionário, empresários comentam a falta do serviço no município, fazendo com que a intervenção técnica tenha que ser feita em outra cidade, aumentando o tempo para solucionar o problema.

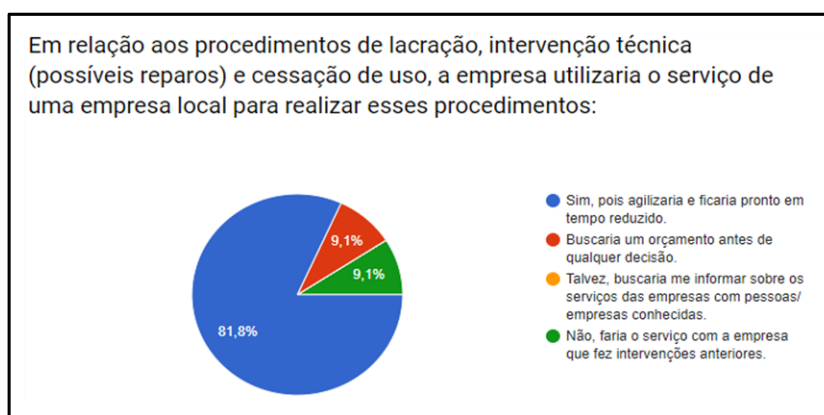


Gráfico 2: Dados da Pesquisa (2019)

Os dados produzidos, através do Gráfico 2, apontam para as necessidades de as empresas possuírem uma assistência capacitada para solucionar tais problemas. Nesse sentido, pode-se dar um passo ao objetivo principal do estudo de caso, constata-se que há demanda para esse serviço. Contudo, não basta apenas ter a certificação. Parte da iniciativa da empresa

portadora do mesmo realizar a divulgação correta e buscar parcerias com as empresas que gerenciam os PAF-ECF da região para que estas busquem o seu serviço.

Para concluir pesquisa foi questionado o seguinte para as empresas: Na visão da empresa, quais os prós e contras de utilizar a impressora de cupom fiscal? Um dos apontamentos mais citados pelas empresas está relacionada ao controle preciso do estoque, ou seja, toda e qualquer venda apenas pode ser realizada se no sistema constar ao menos uma unidade de determinado produto e ao realizar a emissão do cupom fiscal cada produto vendido é descontado do estoque de acordo com a quantidade, por isso grande parte das empresas assim se posiciona.

A entrada de mercadorias normalmente é realizada com a entrada de uma nota fiscal de compra, ou seja, um documento fiscal em que constam as informações da empresa fornecedora, dados dos produtos que estão sendo adquiridos como quantidade, valor e tributações relacionados a ambos e demais tributações, conforme cada estado e, dessa forma a empresa alimenta o estoque do sistema. Já em relação às saídas, estas podem ser feitas através do emissor de cupom fiscal. Esse é o modelo mais utilizado no mercado, pois se destina ao consumidor final do produto. A emissão de nota fiscal eletrônica é utilizada por empresas que vendem produtos como eletrodomésticos e que utilizam vendas online. Essas empresas tendem a usar esse serviço pelo fato de realizar a garantia de forma mais ágil e prática, claro que através do cupom fiscal isso também é possível.

Uma das empresas entrevistadas se expressou da seguinte forma: *“A empresa trabalha dentro da lei, possui um controle exato do estoque, possui um controle de impostos correto pagando apenas o que é necessário para determinado produto, a empresa possui um controle exato do faturamento diário, semanal e mensal facilitando assim o controle com os gastos, além de atribuir a venda a um cliente específico gerando assim um histórico de compra ...”*. A partir da colocação desta empresa pode-se analisar vários aspectos importantes emergentes da emissão da nota fiscal: legalidade, controle de estoque, controle de impostos, controle de vendas em relação aos seus respectivos clientes, etc.

Também das respostas acerca da emissão de cupom fiscal há colocações contra a utilização dessa tecnologia. Um dos pontos negativos apontados está relacionado à aquisição desse equipamento, pois tem um preço elevado. Além do valor elevado do equipamento foram ressaltados o custo e a demora para se realizar a intervenção técnica. A demora está relacionada à distância de uma empresa credenciada para realizar as intervenções, pois a mais próxima da cidade de Itapiranga se encontra a 70 quilômetros. Isso faz com que além do valor da intervenção técnica se tenha um custo com a locomoção do equipamento até o ponto de

intervenção técnica. Desse modo, possível identificar a necessidade de possuir uma empresa autorizada a realizar as intervenções técnicas em impressoras fiscais na cidade de Itapiranga, seja ela inicialmente para o modelo mais usado pelas empresas ou ao menos ter a autorização de alguma marca.

Com a pesquisa elaborada iniciou-se a busca e a coleta de informações referentes aos passos necessários para que uma empresa seja interventora credenciada. Para que isso fosse possível realizou-se uma busca por empresas que já realizam essa atividade com algumas fabricantes e entrou-se em contato também com a Associação Brasileira de Automação para o Comércio (AFRAC) que representa os interesses de fabricantes e revendedores de equipamentos para o setor. Além disso, foi contatado um responsável pelo credenciamento das empresas interventoras.

A AFRAC tem por objetivo atuar justamente no ramo de automação comercial representando assim os órgãos governamentais municipais, estaduais e federais, além de prestar suporte e assessoria jurídica aos associados. No entanto, em diálogo com a Assistente Jurídica da associação foram abordadas informações referentes a essa tecnologia, situações de seu uso nos estados, suas principais funções de operação e, principalmente, sobre o processo de credenciamento do interessado.

Em relação à utilização da ECF ela foi desenvolvida inicialmente para facilitar a emissão de comprovantes fiscais e realizar o controle de tributações para empresas ou cidades com um acesso à internet mais restrito, pois as informações como tributações de cada produto e demais controles fiscais estão totalmente vinculados a essa impressora. Ela possui uma blindagem para que assegure que a mesma não tenha sua integridade violada garantindo assim informações concretas e precisas. Com essa segurança maximizada o envio das informações fiscais referentes as vendas realizadas pela empresa não que sejam necessariamente obrigatórias, pois com ela, as informações estão salvas e protegidas de qualquer violação. Nesse sentido, essa tecnologia veio facilitar o controle fiscal para as cidades com pouco acesso à internet, meio usado para a comunicação das vendas realizadas. No entanto, essa tecnologia está sendo utilizada em poucos estados como o Amazonas, o Ceará e Santa Catarina. Alguns por falta de comunicação qualificada da internet e outros apenas pela obrigatoriedade estabelecida em lei.

O processo de credenciamento da empresa é protocolado por meio de um formulário “Requerimento para Credenciamento/Descredenciamento de Empresa Credenciada a Intervir em ECF”. Ele individual para cada marca fabricante. Nesse formulário são requeridos documentos comprovando a responsabilidade e capacitação técnica, comprovantes do registro

da empresa, entre outros. Com a verificação destes documentos o fisco realiza o deferimento firmando o Termo de Credenciamento e Responsabilidade em que constarão em quais equipamentos a empresa pode realizar a intervenção técnica, além de direitos, obrigações e penalidades.

Compreendido o processo foi realizado o contato com algumas empresas fabricantes de impressoras com MFB. Esse contato foi realizado por e-mail, ligações e conversas através da rede social Whatsapp. Uma das fabricantes que se mostrou bastante interessada e que colaborou com a maioria das informações foi a Bematech, contato realizado através de ligação e WhatsApp. Na sequência são explanados o diálogo e os encaminhamentos até a finalização do credenciamento com o fabricante Bematech.

Inicialmente é realizado a abertura do processo por meio do envio dos dados básicos da empresa: Nome Fantasia, CNPJ, Inscrição Estadual, Endereço, Contatos e informações sobre o dono da respectiva empresa. Esses dados são utilizados para a abertura do processo de envio das informações da empresa, o que gera um acesso online em que o gerente ou representante da empresa encaminha dados cruciais da empresa como: imagens internas da empresa (atendimento, produtos, laboratório, ferramentas entre outros), imagens da fachada da empresa, história da empresa, principais ramos de atuação da empresa, quantidade de funcionários, entre outras informações. A partir do envio dos dados à empresa, essa passa por uma análise do fabricante que busca perceber como a empresa trabalha e se ela realmente conseguira assumir os padrões requeridos. Com a confirmação da fabricante, a empresa pode passar para a próxima etapa, iniciado o processo de padronização da empresa.

Inicialmente é necessário que a empresa realize uma alteração da fachada para que ela fique padronizada, adicionando a ela a marca da fabricante em que a empresa realiza as intervenções. É necessário que a empresa possua um espaço específico para exposição desses equipamentos. Um balcão para atendimento também é necessário. A empresa deve possuir um sistema de controle de estoque e de ordens de serviço para automatizar e padronizar o atendimento para com o cliente. Além disso, há também algumas ferramentas e utensílios necessários para realizar os serviços como, chaves de fenda e Philips, multímetro, alicates de corte e de bico e um ferro de solda. Com essas exigências criou-se uma tabela com a relação de valores para cada um desses itens necessários para a adequação da empresa, tanto de estrutura quanto de ferramentas.

Tabela 1: Itens necessário para realizar as intervenções técnicas.

Itens	Fornecedor	Quantidade	Valor Unitário	Necessário comprar	Valor Total de investimento	Investimento da empresa
Fachada (Toldo e vidraça)	Primaki	1	R\$ 900,00	Sim	R\$ 900,00	R\$ 900,00
Sistema de controle de OS	Compufour	1	R\$ 1.399,00	Não	R\$ 1.399,00	R\$ 0,00
Sistema de controle de Estoque	Compufour	1	R\$ 599,00	Não	R\$ 599,00	R\$ 0,00
Proteção Anti-estática	Mercado Livre	1	R\$ 100,00	Sim	R\$ 100,00	R\$ 100,00
Kit chave Fenda/Philips	Oderço	1	R\$ 30,00	Não	R\$ 30,00	R\$ 0,00
Multímetro	Oderço	1	R\$ 30,00	Não	R\$ 30,00	R\$ 0,00
Kit alicate Corte/Bico	Oderço	1	R\$ 40,00	Não	R\$ 40,00	R\$ 0,00
Ferro de solda/Estação de Solda	Oderço	1	R\$ 180,00	Não	R\$ 180,00	R\$ 0,00
EAD (Treinamento)	Bematech	1	R\$ 800,00	Sim	R\$ 800,00	R\$ 800,00
TOTAL					R\$ 4.078,00	R\$ 1.800,00

Nessa tabela estão indicados todos os itens que a empresa deve adquirir ou alterar na estrutura da empresa. Nesse caso o valor total que a empresa teria que gastar caso não tivesse nenhum dos equipamentos giraria em torno de R\$ 4.078,00 para ela estar conforme o obrigado, porém como a empresa já possui muitos dos equipamentos terá custos apenas para refazer a fachada com a marca da fabricante, comprar a proteção Anti-Estática e com o EAD gerando assim R\$ 1.800,00 de gastos

Esse curso se faz obrigatório justamente por trabalhar com equipamentos que gerenciam e armazenam informações como tributações e dados de venda, dados cruciais e importantes para o controle correto das informações das vendas realizadas por determinado estabelecimento. Ele é fornecido pela própria empresa fabricante, com duração de dois dias intensivos. Nesse caso, a empresa teria um gasto médio de R\$ 800,00 por técnico que realizará a formação. Na situação da empresa seria necessário, inicialmente, que apenas um funcionário realize a capacitação técnica, pelo fato de ter apenas cinco funcionários e pela exigência de investimento necessário.

5 CONCLUSÕES E CONSIDERAÇÕES FINAIS

Os resultados apresentados pela pesquisa de campo apontam que **56,3%** das empresas entrevistadas utilizam ECF e **81,8%** das empresas optariam em utilizar os serviços de uma empresa local para realizar determinados procedimentos nas ECF's, temos assim dados que favorecem com o objetivo da pesquisa.

Em contrapartida ao analisar os dados coletados em diálogo com a AFRAC, como a quantidade de estados em que a ECF está presente são poucos. É possível que essa tecnologia acabe sendo eliminada com o decorrer dos anos, fazendo com que esse credenciamento não seja necessário. Contudo, deve ser levado em consideração para que essa tecnologia seja

eliminada do Estado de Santa Catarina, em que a empresa se localiza, pode ser demorada pelo fato de ter que alterar a legislação vigente, fazendo com que o investimento seja recuperado. Desse cenário pode surgir uma possível vantagem competitiva com as demais empresas do ramo, pois com o credenciamento o contato com fabricantes de impressoras esta concretizado, facilitando com que a empresa consiga produtos com valores e oportunidades de investimentos melhores.

Neste sentido, o estudo confirma a análise de viabilidade para obtenção do credenciamento, lacração, intervenção técnica e cessação do uso de ECF's para uma empresa de informática local, sendo este viável na empresa estudada. As informações coletadas das empresas locais que utilizam essa tecnologia mostram que elas estariam dispostas a utilizar esse serviço. O investimento R\$ 1.800,00, não incluídos os equipamentos necessários e treinamento de ao menos um funcionário para iniciar os trabalhos.

Neste sentido, responde-se o problema de pesquisa da falta de empresas tecnicamente capacitada a realizar o processo de credenciamento, lacração e liberação de impressoras fiscais na região de Itapiranga. Afirma-se assim a viabilidade pretendida com a busca de informações de quais os procedimento e investimentos necessários para efetivação da prestação do serviço. Desse modo, o objetivo geral de buscar os procedimentos necessários para o credenciamento de empresas interventoras técnicas de impressoras fiscais foi atingido. O contato com fabricantes desses equipamentos, as informações legislativas sobre o seu funcionamento na internet, o contato com a AFRAC que trabalha com o gerenciamento completo do ramo de automação comercial, permitiu alcançar os objetivos específicos da pesquisa.

Esta pesquisa nos trouxe inúmeras informações referentes a essa tecnologia, portanto na visão do pesquisador a empresa em questão poderá utilizá-la como uma vantagem e uma base para realizar os procedimentos de seu credenciamento. Assim, a empresa poderá, aos poucos, realizar a aquisição dos equipamentos obrigatórios para o desenvolvimento dessa atividade. Além dos benefícios apontados para a empresa, o pesquisador adquiriu conhecimentos na área de automação comercial, conhecimentos legislativos sobre o controle de informações fiscais, e também de como as empresas que realizam esse tipo de prestação de serviço são importantes para o bom funcionamento das operações fiscais.

6 REFERÊNCIAS

A SECRETARIA. **Secretaria do Estado da Fazenda**, c2017. Disponível em <<http://www.sef.sc.gov.br/institucional/secretaria>> Acesso em: 17 set. 2019.

BELMIRO, N. Joao Cristiano. **Tecnologia da informação gerencial Organizador**. São Paulo: Pearson Education do Brasil, 2015.

BERTELI, Diego. **Tudo que você precisa saber sobre soluções fiscais**. 20 de junho de 2017. Disponível em <<http://grandssistemas.com.br/blog/solucoes-fiscais/>> Acesso em: 22 set. 2019.

BRASIL. Lei Nº5172/66, de 25 de outubro de 1966. Sistema tributário nacional. **JusBrasil**, 2019. Disponível em <<https://www.jusbrasil.com.br/topicos/10589645/artigo-16-da-lei-n-5172-de-25-de-outubro-de-1966/atualizacoes>> Acesso em: 21 set. 2019.

BUG BUSTERS. **7 benefícios e como melhorar o gerenciamento de serviços de TI**. 31 de outubro de 2018. Disponível em <<https://bugbusters.com.br/2018/10/31/gerenciamento-servicos-ti/>> Acesso em: 30 set. 2019.

CAF - Central de Atendimento Fazendário. **Central de Atendimento Fazendária**, Florianópolis/SC. Disponível em <<http://caf.sef.sc.gov.br/Views/Publico/BaseConhecimento/BuscarBaseConhecimento.aspx?a assunto=9>>. Acesso em: 22 ago. 2019.

Como definir a quantidade certa de funcionários. **SEBRAE**, 17 set. 2019. Disponível em <<http://www.sebrae.com.br/sites/PortalSebrae/ufs/ap/artigos/como-definir-a-quantidade-certa-de-funcionarios,89d89a6cf8bbf510VgnVCM1000004c00210aRCRD>> Acesso em: 17 out. 2019.

Como o Fisco funciona. **Sage Blog**, 2017. Disponível em <<https://blog.sage.com.br/como-o-fisco-funciona/>> Acesso em: 20 set. 2019.

CORREA, Rafael Murilo. **Gestão de TI: aprenda a utilizar a Gestão da Tecnologia da Informação como diferencial competitivo do seu negócio**. 18 jan. 2019. Disponível em <<https://www.euax.com.br/2019/01/gestao-de-ti/>> Acesso em: 30 set. 2019.

FABICIAK, Daniel. L. **Introdução ao Gerenciamento de Serviços de TI (GSTI)**. 5 dez. 2009. Disponível em <<https://danielfabiciack.wordpress.com/2009/12/05/1-introducao-ao-gerenciamento-de-servicos-de-ti-gsti/>> Acesso em: 29 set. 2019.

FAZENDA E PLANEJAMENTO. **Sobre ECF**. Disponível em <<https://portal.fazenda.sp.gov.br/servicos/ecf/Paginas/Sobre.aspx>>. Acesso em: 22 ago. 2019.

FOINA, Paulo Rogério. **Tecnologia de Informação: Planejamento e gestão**. 2. ed. São Paulo: ATLAS S.A., 2012.

GIL, Antonio Carlos. **Métodos e técnicas de pesquisa social**. / 6. ed. São Paulo: Atlas, 2008.

GITMAN, Lawrence J. **Princípios de administração financeira**. 12. ed. São Paulo: Pearson Prentice Hall, 2012.

JUNQUEIRA, Gabriel. Cupom fiscal: para que serve e quando sou obrigado a emitir. **Infovarejo**, 2018. Disponível em: <<https://www.infovarejo.com.br/cupom-fiscal-para-que-serve/>> Acesso em: 23 out. 2019.

JUNQUEIRA, Gabriel. O que é ECF e como funciona esse equipamento. **Infovarejo**, 2018. Disponível em: <<https://www.infovarejo.com.br/o-que-e-ecf-e-como-funciona/>> Acesso em: 15 out. 2019.

JUNQUEIRA, Gabriel. O que é NFCe e como funciona essa nota. **Infovarejo**, 2019. Disponível em: <<https://www.infovarejo.com.br/o-que-e-nfce/>> Acesso em: 23 out. 2019.

JUNQUEIRA, Gabriel. O que é o PAF-ECF, SAT e NFC-e. **Infovarejo**, 2016. Disponível em: <<https://www.infovarejo.com.br/o-que-e-o-paf-ecf-sat-e-nfce/>> Acesso em: 15 out. 2019.

LAUDON, Kenneth; LAUDON, Jane. **Sistemas de informação gerenciais**. 9. ed. São Paulo: Pearson Education do Brasil, 2010.

Mercado em foco. **5 modelos de gerenciamento de serviços de TI que você precisa conhecer**. Disponível em <<https://mercadoemfoco.unisul.br/5-modelos-de-gerenciamento-de-servicos-de-ti-que-voce-precisa-conhecer/>> Acesso em 29 set. 2019.

O'BRIEN, James A. **Sistemas de informação e as decisões gerenciais na era da internet**. 3. ed. São Paulo: Saraiva, 2004.

PALMA, Fernando. **Introdução a ISO 20000**. 2010. Disponível em <<https://www.portalgsti.com.br/2011/05/introducao-iso-20000.html>> Acesso em: 30 set. 2019.

PÊGAS, Paulo Henrique. **Manual de contabilidade tributária**. 9. ed. São Paulo: Atlas, 2018.

PORTAL DE CONTABILIDADE. **SPED - Sistema Público De Escrituração Contábil**. Disponível <<http://www.portaldecontabilidade.com.br/noticias/sped.htm>> Acesso em: 23 set. 2019.

PRODANOV, Cleber Cristiano.; FREITAS, Ernani Cesar de. **Metodologia do trabalho científico: Métodos e Técnicas da Pesquisa e do Trabalho Acadêmico**. 2ª. ed. Novo Hamburgo: Universidade Freevale, 2013.

SANTA CATARINA. **DECRETO Nº 3.315, DE 17 DE JUNHO DE 2010**. Santa Catarina: Governo do Estado, 2010. Disponível em: <http://legislacao.sef.sc.gov.br/legtrib_internet/html/regulamentos/icms/ricms_01_09.htm>. Acesso em: 22 set. 2019.

SECRETARIA DO ESTADO DA FAZENDA. **Do Cadastro De Contribuintes Do ICMS**. Disponível em <http://legislacao.sef.sc.gov.br/legtrib_internet/html/regulamentos/icms/ricms_01_05.htm> Acesso em: 24 set. 2019.