UNIVERSIDADE FEDERAL DE ALAGOAS – UFAL

FACULDADE DE ADMINISTRAÇÃO, ECONOMIA E CONTABILIDADE – FEAC

ATENDIMENTO VIRTUAL: UM ESTUDO DE CASO DOS SERVIÇOS OFERTADOS PELA SEFAZ ALAGOAS AOS CONTRIBUINTES DO SIMPLES NACIONAL NO EXERCÍCIO DE 2023

Gislene Domingos da Silva

Maceió – Alagoas

2024

Gislene Domingos da Silva

ATENDIMENTO VIRTUAL: UM ESTUDO DE CASO DOS SERVIÇOS OFERTADOS PELA SEFAZ ALAGOAS AOS CONTRIBUINTES DO SIMPLES NACIONAL NO EXERCÍCIO DE 2023

Trabalho de Conclusão de Curso apresentado ao Colegiado do Curso de Ciências Contábeis da Universidade Federal de Alagoas como requisito parcial para a obtenção do título de Bacharel em Contabilidade sob a orientação do Prof.ª Me. Márcia Maria Silva de Lima.

Maceió – Alagoas

2024

Catalogação na Fonte
Universidade Federal de Alagoas
Biblioteca Central
Divisão de Tratamento Técnico
Bibliotecário: Marcelino de Carvalho Freitas Neto – CRB-4 – 1767

S586a Silva, Gislene Domingos da.
Atendimento virtual : um estudo de caso dos serviços ofertados pela SEFAZ Alagoas aos contribuintes do Simples Nacional no exercício de 2023 / Gislene Domingos da Silva. – 2024.
48 f. : il.

Orientadora: Márcia Maria Silva de Lima.
Monografia (Trabalho de Conclusão Curso em Ciências Contábeis) – Universidade Federal de Alagoas. Faculdade de Economia, Administração e Contabilidade. Maceió, 2024.

Bibliografia: f. 46-47.
Anexo: f. 48.

1. Brasil. Lei n. 9.317, de 5 de dezembro de 1996. 2. Alagoas. Secretaria da Fazenda. Atendimento Virtual NISE. I. Título.

CDU: 336.225.68

FOLHA DE APROVAÇÃO

GISLENE DOMINGOS DA SILVA

ATENDIMENTO VIRTUAL: UM ESTUDO DE CASO DOS SERVIÇOS OFERTADOS PELA SEFAZ ALAGOAS AOS CONTRIBUINTES DO SIMPLES NACIONAL NO EXERCÍCIO DE 2023

Trabalho de Conclusão de Curso apresentado ao Curso de Ciências Contábeis da Universidade Federal de Alagoas, como requisito parcial para a obtenção do título de Bacharel em Ciências Contábeis.

Aprovado em 05/04/2024

Banca Examinadora

MARCIA MARIA SILVA DE LIMA:82838569449
Assinado de forma digital por MARCIA MARIA SILVA DE LIMA:82838569449
Dados: 2024.04.05 12:19:42 -03'00'

M. Sc. Márcia Maria Silva de Lima - Orientadora
Faculdade de Economia Administração e Contabilidade
Universidade Federal de Alagoas

gov.br Documento assinado digitalmente
ERICA XAVIER DE SOUZA
Data: 02/06/2025 15:03:49-0300
Verifique em https://validar.iti.gov.br

M. Sc. Érica Xavier de Souza – Banca Examinadora
Faculdade de Economia Administração e Contabilidade
Universidade Federal de Alagoas

ALEXANDRA DA SILVA VIEIRA:89493087468
Assinado de forma digital por ALEXANDRA DA SILVA VIEIRA:89493087468
Dados: 2025.06.13 12:56:12 -03'00'

M. Sc. Alexandra da Silva Vieira – Banca Examinadora
Faculdade de Economia Administração e Contabilidade
Universidade Federal de Alagoas

gov.br Documento assinado digitalmente
MARCIA MARIA SILVA DE LIMA
Data: 02/06/2025 14:55:27-0300
Verifique em https://validar.iti.gov.br

AGRADECIMENTOS

Agradeço primeiramente a Deus por ter me dado força e perseverança para não desistir e me dado à proteção em todos esses anos de viagens vinda do interior.

Quero expressar meus agradecimentos a minha orientadora, Prof.ª Ms. Márcia Maria Silva de Lima por toda paciência, competência e dedicação ímpares durante todo o desenvolvimento desta monografia.

Obrigada, de forma especial, a minha família, meu pai José Domingos Filho, minha mãe Maria Claudino da Silva Domingos e meu irmão João Paulo da Silva Domingos, que me auxiliaram durante toda a vida acadêmica, pelo amor, compreensão e apoio, que foram fundamentais neste período, por acreditarem nas minhas escolhas apoiando-me para que eu atingisse meus objetivos.

Agradeço aos meus amigos, Girlaine Santos, Núbia Lafaiete Luís Fernando que estiveram junto comigo em toda caminhada, que fizeram os dias difíceis mais leves e que levarei para sempre em meu coração.

Deixo também meu agradecimento especial ao Sr. Gerente do Simples Nacional, Francisco Lucas Diógenes, por toda atenção e disponibilidade durante toda a realização do trabalho e demais auditores, Alessandro Novaes, Otávio Thiel e Marcus Queiroz por todo ensinamento, confiança e apoio.

E por fim, a todos aqueles que colaboraram, direta ou indiretamente, para que este desafio pudesse ser vencido, o meu muito obrigado.

“Suba o primeiro degrau com fé. Não é
necessário que você veja toda a escada.
Apenas dê o primeiro passo”.

Martin Luther King

RESUMO

Este Trabalho teve como objetivo identificar quais os serviços ofertados pela Sefaz/AL via Nise aos contribuintes do Simples Nacional e quais os resultados alcançados por essa nova modalidade de atendimento ofertada pela SEFAZ/AL, utilizando-se de pesquisa bibliográfica e entrevista com o gerente do Simples Nacional em Alagoas. É uma pesquisa caracterizada como descritivo-exploratório, com o objetivo de obter informações e dados para responder como a SEFAZ Alagoas oferece seus serviços para os contribuintes do Simples Nacional, através da atendente virtual NISE. Para a execução deste trabalho foi realizada uma entrevista semiestruturada na SEFAZ para avaliar se realmente os serviços ofertados estão contribuindo para o desenvolvimento fiscal e auxiliando contribuintes e contadores com um atendimento satisfatório e de qualidade, além da apresentação de cada serviço oferecido pela Secretaria. De modo geral, pode-se concluir como satisfatória a implantação dessa nova ferramenta de comunicação, com uma média de 300 atendimentos mensais realizados e uma porcentagem de 83,8% de casos que são resolvidos por meio da Atendente Virtual.

Palavras-chave: Simples Nacional; Atendimento Virtual NISE; SEFAZ/AL.

ABSTRACT

This work aimed to identify which services are offered by Simples Nacional via Nise, and what results are achieved by this new type of service offered by SEFAZ/AL, using bibliographical research and an interview with the manager of Simples Nacional in Alagoas. It is a research characterized as descriptive-exploratory, with the objective of obtaining information and data to answer how SEFAZ Alagoas offers its services to Simples Nacional taxpayers, through the NISE virtual attendant. To carry out this work, a semi-structured interview was carried out at SEFAZ to assess whether the services offered are really contributing to fiscal development and helping taxpayers and accountants with satisfactory and quality service, in addition to the presentation of each service offered by the Secretariat. In general, the implementation of this new communication tool can be concluded as satisfactory, with an average of 300 monthly consultations carried out and a percentage of 83.8% of cases that are resolved through the Virtual Attendant.

Keyword: Simples Nacional; Virtual Service NISE; SEFAZ/AL.

LISTA DE FIGURAS

Pág.

Figura 01 Optantes do Simples Nacional em Alagoas..... 32

Figura 02 Optantes MEI em Alagoas 33

LISTA DE TABELAS

Pág.

Tabela 01 Vedações ao ingresso no Simples Nacional..... 21

LISTA DE QUADROS

Quadro 01 Arrecadação do Simples Nacional 33

Quadro 2 – Malhas Fiscais e Autorregularização do Simples Nacional 34

LISTA DE SIGLAS

AINF Auto de Infração e Notificação Fiscal

AL Alagoas

ART Artigo

CC Código Civil

CDD Certidão de Débito Declarado

CFC Conselho Federal de Contabilidade

CFOP Código Fiscal de Operações e de Prestações das Entradas

CGSN Comitê Gestor do Simples Nacional

CNAE Classificação Nacional de Atividades Econômicas

CNPJ Cadastro Nacional de Pessoa Jurídica

COFINS Contribuição para o Financiamento da Seguridade Social

COVID Corona Vírus Disease

CSLL Contribuição Social sobre o Lucro Líquido

CST Código de Situação Tributária

DAR Documento de Arrecadação

DAS Documento de Arrecadação do Simples Nacional

DEFIS Declaração de Informações Socioeconômicas e Fiscais

DT-e Domicilio Tributário Eletrônico

EPP Empresa de Pequeno Porte

GESN Gerência do Simples Nacional

IBGE Instituto Brasileiro de Geografia e Estatística

ICMS Imposto sobre Operações Relativas à Circulação de Mercadorias e sobre Prestações de Serviços de Transporte Interestadual, Intermunicipal e de Comunicação.

ICP-Brasil Infraestrutura de Chaves Públicas Brasileira

INSS Instituto Nacional do Seguro Social

IPI Imposto sobre Produtos Industrializados

IPVA Imposto de Propriedade de Veículos Automotores

IRPJ Imposto de Renda da Pessoa Jurídica

ISS Imposto sobre Serviços

ISSQN Imposto sobre Serviços de Qualquer Natureza

ITCD Imposto de Transmissão Causa Mortis e Doação de Quaisquer Bens ou Direitos

LC Lei Complementar

ME Microempresa

MEI Microempreendedor Individual

MPE Micro e Pequena Empresa

NFA Nota Fiscal Avulsa

NFC Nota Fiscal Cidadã

NF-E Nota Fiscal Eletrônica

NISE Atendimento Virtual

PGDAS-D Programa Gerador do Documento de Arrecadação do Simples Nacional - Declaratório

PGFN Procuradoria-Geral da Fazenda Nacional

PIS Programa de Integração Social

PIB Produto Interno Bruto

PJ Pessoa Jurídica

RFB Receita Federal do Brasil

SEBRAE Serviço Brasileiro de Apoio às Micro e Pequenas Empresas

SEFAZ Secretaria de Estado da Fazenda

SEI Sistema Eletrônico de Informações

SN Simples Nacional

SPED Sistema Público de Escrituração Digital

UF Unidade da Federação

Sumário

1. **Introdução** 13
1.1 Problema 14
1.2 Objetivo Geral 14
1.3 Objetivos Específicos 15
1.4 Justificativa 15
1.5 Estrutura do Trabalho 16
2. **Referencial Teórico** 18
2.1 Simples Nacional 18
2.2 A Importância do Uso da Tecnologia na Contabilidade 24
2.3 Contabilidade Digital 24
2.4 Serviços Nise 28
3 **Metodologia** 30
3.1 Processo de tratamento de dados 30
4 **Análise e Discussão dos Resultados** 31
4.1 Optantes do Simples Nacional em Alagoas 31
4.2 Serviços ofertados pelo setor do Simples Nacional 33
4.3 Entrevista Semiestruturada realizada com o Gerente do Simples Nacional 35
5 **Recomendações Finais** 38
6 **Referências** 39
ANEXO A - ROTEIRO DA ENTREVISTA COM O GERENTE DO SIMPLES NACIONAL 41

1. Introdução

A sociedade deseja que os serviços prestados pela administração pública sejam cada vez mais acessíveis e eficientes, ou seja, o setor público precisa satisfazer as demandas de informações, produtos ou serviços apresentados pelo cidadão. Contudo, de que forma é possível alcançar esse objetivo? Uma boa resposta é investir na gestão de pessoas e em ferramentas que possam auxiliar e trazer mais agilidade, focados nas necessidades dos cidadãos.

A administração pública tem investido cada vez mais em tecnologia da informação, para estar mais próximo dos contribuintes. A tecnologia tem sido forte aliada do setor público, muitos serviços oferecidos foram prejudicados durante o período de pandemia e até mesmo pararam de ser realizados. Um desses serviços é o atendimento ao público, que pararam de ser realizados, tendo em vista, cumprir com o protocolo de distanciamento.

A Secretaria de Estado da Fazenda de Alagoas (SEFAZ/AL) adotou melhorias no atendimento com o advento da pandemia, para continuar a fornecer aos contribuintes de Alagoas um serviço de qualidade, ajudando-os a entender e cumprir suas responsabilidades fiscais.

Visando modernizar, ampliar e facilitar o acesso a um atendimento especializado, a SEFAZ/AL implantou um Novo Modelo de Atendimento Virtual Integrado, NISE, com o objetivo de orientar e de prestar os mais diversos serviços e por meio deste alcançar uma maior eficiência institucional e aprimorar a qualidade do atendimento e comunicação com o contribuinte.

Com a implantação da Atendente Virtual em junho de 2020, a SEFAZ/AL conseguiu reduzir o número de atendimentos presenciais, ao mesmo tempo em que permitiu a transformação digital dos mais diversos serviços oferecidos pela SEFAZ, atendimento virtual e também a realização de autosserviços.

1.1 Problema

As microempresas, empresas de pequeno porte e os microempreendedores individuais no Brasil vêm conquistando um espaço importante na composição do produto interno bruto (PIB) nacional. De acordo com estudos do SEBRAE (2020), em conjunto, as micro e pequenas empresas representam cerca de 90% dos negócios brasileiros, e respondem por aproximadamente 30% de tudo o que é produzido no País (PIB) e são responsáveis, em média, por 75% dos novos empregos gerados no Brasil.

Atualmente, em Alagoas, conforme estatísticas disponibilizadas pelo site do Simples Nacional (2023), são optantes do Simples Nacional cerca de 203 mil Micro e Pequenas Empresas (MPE), sendo desse total 148 mil Microempreendedores Individuais (MEI).

O Simples Nacional em Alagoas realiza vários trabalhos de monitoramento, com Malhas fiscais, monitoramento do MEI, desenquadramentos e Exclusão, Autos de Infração, entre outros e um de seus principais canais de comunicação é a Assistente Virtual Nise, que o auxilia a manter um contato direto com o contribuinte, pelos seus canais de atendimento.

Nesse sentido, este estudo visa responder à seguinte pergunta: como a SEFAZ Alagoas oferece seus serviços virtuais para os contribuintes do SIMPLES NACIONAL através da atendente virtual NISE buscando trazer dessa forma benefícios aos seus usuários?

1.2 Objetivo Geral

O objetivo geral deste trabalho consiste em identificar quais os serviços ofertados pela Sefaz/AL via Nise aos contribuintes do Simples Nacional e e quais os resultados alcançados por essa nova modalidade de atendimento, se os serviços estão contribuindo para o desenvolvimento fiscal e auxiliando contribuintes e contadores, orientando e prestando serviço de qualidade, a fim de melhorar a comunicação fisco-contribuinte em Alagoas.

1.3 Objetivos Específicos

Por meio deste tópico, busca-se alcançar respostas para sanar a questão desenvolvida no problema deste trabalho. A partir disso, se estabelece os objetivos específicos que são:

- Verificar como é feita a comunicação fisco-contribuinte na SEFAZ ALAGOAS;
- Apresentar os serviços oferecidos pela atendente virtual NISE;
- Identificar quais as dificuldades da utilização desse sistema e meio de comunicação;
- Analisar se o atendimento virtual possibilitou o alcance de uma maior eficiência institucional e trouxe uma melhora da qualidade do atendimento ao contribuinte.

1.4 Justificativa

A dificuldade em se obter no dia a dia meios de informações mais precisas e confiáveis levou o contador a buscar aprimoramento no seu processo operacional com a chegada da tecnologia, pois teve início uma nova etapa que revolucionou o trabalho do profissional contábil, principalmente na forma de comunicação, tornando-a bem mais interativa e dinâmica com seus clientes, por exemplo.

A tecnologia está muito envolvida no dia a dia, pois tanto no trabalho quanto nas horas de lazer, as pessoas fazem uso de vários aparelhos eletrônicos e tem uma grande quantidade de aplicativos ao seu dispor que ajudam em várias tarefas do cotidiano. A contabilidade digital tem o intuito de acabar com o retrabalho, proporcionando maior agilidade à rotina diária de escrituração contábil.

Portanto, essas constantes alterações trazem desenvolvimento e praticidade não só para o Fisco, mas também para as empresas e seus contadores, tornando necessário verificar as melhorias que vem sido oferecidas para os contribuintes desta sistemática abrangida neste trabalho.

Justifica-se, portanto, a importância da pesquisa na intenção de verificar se os serviços oferecidos pelo setor do Simples Nacional estão sendo bem aceitos pelo contribuinte, assim como, quais são os serviços oferecidos e quais os impactos que a utilização de inteligência artificial trouxe para a organização, partindo do ponto que a Nise conseguiu uma maior aproximação fisco-contribuinte, com o oferecimento de serviços e autosserviços.

Para entender esse cenário foi realizada entrevista semiestruturada com o Gerente do Simples Nacional na SEFAZ/AL de Estado no intuito de entender como o Simples Nacional aliado a NISE tem alcançado seus objetivos econômicos fiscais, suas vantagens e desvantagens e possíveis melhorias.

1.5 Estrutura do Trabalho

O estudo está dividido em cinco capítulos, no qual o atual aborda as considerações iniciais a respeito do tema, apresenta a proposta do trabalho com a delimitação do tema e informações de como o estudo pode contribuir no âmbito acadêmico e também social.

O capítulo dois aborda a revisão da literatura para nos aprofundar no conhecimento através de uma abordagem e esclarecimentos necessários para o alcance dos objetivos propostos no capítulo anterior. Além disso, também faz uma abordagem das contribuições já expressas sobre o assunto.

A partir da revisão de estudos e trabalhos, torna-se possível identificar no capítulo três quais os pontos da pesquisa seriam propícios e quais os métodos deveriam ser aplicados ao estudo por meio da metodologia. E, além de contextualizar, apresentou como foi realizado o processo de tratamentos de dados, que foi desenvolvido através de pesquisa bibliográfica e de dados estatísticos e posteriormente, entrevista com o gerente do Simples Nacional ao qual respondeu um roteiro de sete perguntas sobre o trabalho realizado na gerência.

No capítulo seguinte se encontra o centro desse trabalho, no qual apresentada a análise dos resultados, o Simples Nacional em números, optantes, arrecadação, como os serviços são ofertados através da Atendente Virtual NISE, e por fim, o resultado da entrevista realizada com o gerente do Simples Nacional em Alagoas, mostrando-os de forma compilada, simples e

direta, evidenciando assim as comparações e respostas a serem retiradas das análises com base nos dados sendo possível discuti-las.

Sendo finalizado com o capítulo cinco, que aborda de maneira sucinta as considerações finais a respeito dos resultados apresentados neste trabalho e como eles contribuíram no âmbito cientifico e social.

2. Referencial Teórico

As principais razões para se adotar medidas tributárias mais favoráveis às Microempresas e Empresas de Pequeno Porte são, basicamente, a correção das falhas de mercado, falhas essas que prejudicam o crescimento e o desenvolvimento, considerando que não são levados em conta os benefícios, a inovação e o crescimento da economia quando se faz investimentos ou se financia as pequenas empresas.

Na tentativa de estimular a abertura e promover investimento, surgiu o Simples Nacional, regime tributário que simplifica o trabalho do empreendedor e ainda diminui a carga tributária devida pelas empresas e com isso uma redução das desvantagens enfrentadas pelas pequenas empresas facilitando o recolhimento de tributos e autorizando alíquotas menores.

Foi feita uma abordagem e esclarecimentos sobre o regime tributário Simples Nacional como forma de incentivo fiscal, como o Simples Nacional aliado a NISE tem alcançado seus objetivos econômicos fiscais e a realização de entrevista semiestruturada com o gerente do Simples Nacional em Alagoas para falar sobre as vantagens e desvantagens desse novo meio de comunicação com os contribuintes.

2.1 Simples Nacional

Em 1988, nasce a Constituição da República Federativa do Brasil instituindo o princípio geral da atividade econômica o tratamento diferenciado, favorecido e simplificado para as Microempresas e Empresas de Pequeno Porte (arts.170, IX, 179 da Constituição Federal de 1988).

> Art. 170. A ordem econômica, fundada na valorização do trabalho humano e na livre iniciativa, tem por fim assegurar a todos existência digna, conforme os ditames da justiça social, observados os seguintes princípios:
>
> IX - tratamento favorecido para as empresas de pequeno porte constituídas sob as leis brasileiras e que tenham sua sede e administração no País.
>
> Art. 179. A União, os Estados, o Distrito Federal e os Municípios dispensarão às microempresas e às empresas de pequeno porte, assim definidas em lei, tratamento jurídico diferenciado, visando a incentivá-las

> pela simplificação de suas obrigações administrativas, tributárias, previdenciárias e creditícias, ou pela eliminação ou redução destas por meio de lei.

No Brasil atualmente existem três tipos de regime tributário que as empresas podem se enquadrar, que é o Lucro Real, o Lucro Presumido e o Simples Nacional.

O Simples Nacional é um regime diferenciado, favorecido e simplificado, no qual há compartilhado de arrecadação, cobrança e fiscalização de tributos aplicável às Microempresas e Empresas de Pequeno Porte, previsto na Lei Complementar nº 123/2006, abrangendo a participação de todos os entes federados (União, Estados, Distrito Federal e Municípios).

As Micro e Pequenas Empresas requerem tratamento diferenciado e favorecido, com a finalidade de se tornarem mais competitivas no mercado. A Lei 123/2006 estabelece normas gerais com relação ao tratamento diferenciado e favorecido às Micro e Pequenas Empresas no âmbito da União, Estados, Distrito Federal e Municipal. Dentre os benefícios da Lei Complementar n° 123/2006, destaca-se.

- Criação do Simples Nacional (Sistema Integrado de Pagamento de Impostos e Contribuições das Microempresas e das Empresas de Pequeno Porte);
- Desburocratização nos procedimentos de abertura e fechamento das empresas;
- Concessão de tratamento diferenciado para as Microempresas e Empresas de Pequeno Porte nos processos de licitações públicas;
- Simplificação das relações de trabalho;
- Estímulos de crédito e capitalização.

De acordo com Naylor (2009, p.03).

> O Simples Nacional não é um novo tributo, visto que não gerou nenhuma nova obrigação tributária principal, além daqueles já existentes, relativa aos impostos e contribuições que foram incluídos no novo regime. Também não consiste, simplesmente, em mero benefício fiscal ou em incentivo de natureza extra fiscal.

Para facilitar a fiscalização, o regime trouxe alguns critérios, Carota (2016, p. 176) cita que:

> A ME e EPP optantes do Simples Nacional apresentarão, anualmente, declaração única e simplificada de informações socioeconômicas e fiscais que será entregue à Secretaria da Receita Federal do Brasil (RFB), por meio da internet, até o último dia do mês de março do ano-calendário subsequente

> ao de ocorrência dos fatos geradores dos impostos e contribuições previstos no Simples Nacional.

Dessa forma, as empresas precisam declarar os seguintes acontecimentos do ano anterior na Declaração de Informações Socioeconômicas e Fiscais (DEFIS): identificação dos sócios, número inicial e final de funcionários, rendimentos em pró-labore, despesas e saldos. Com isso é possível controlar o enquadramento das empresas do Simples Nacional e o limite de faturamento permitido.

Sobre a finalidade do Simples nacional Naylor (2009, p.04), ainda descreve.

> Tornar eficazes os princípios constitucionais aplicáveis às microempresas e empresas de pequeno porte [...]. Comportando-se como um subsistema tributário especial, que assume um caráter parcialmente substitutivo ao sistema geral, o novo regime afasta ou limita parcialmente a eficácia efetiva outros, aplicáveis de alguns princípios para tornar-se realmente efetivos outros, aplicáveis às micro e pequenas empresas, empresas de pequeno porte.

Como citado pelo autor acima, o Simples Nacional é um subsistema com normas gerais que traz vantagens e benefícios às Micro e Pequenas Empresas. De acordo com a Lei Geral, o regime especial de tributação não é um tributo ou sistema tributário, mas uma forma de arrecadação unificada dos seguintes tributos.

Os de competência Federal são:

- Imposto sobre a Renda da Pessoa Jurídica – IRPJ.
- Imposto sobre Produtos Industrializados – IPI.
- Contribuição Social sobre o Lucro Líquido - CSLL.
- Contribuição para o Financiamento da Seguridade Social –
- COFINS. Contribuição para o PIS.
- Contribuição para a Seguridade Social – INSS.

No caso do INSS vai depender da atividade da empresa, pois certas atividades devem recolher o INSS separado. A exceção, trata das empresas tributadas pelo Anexo IV do Simples, que pagam o INSS como se pertencessem ao regime geral de tributação (Lucro Presumido ou Lucro Real).

Na competência estadual é recolhido apenas o Imposto sobre Operações Relativas à Circulação de Mercadoria e sobre Prestações de Serviços de Transporte Interestadual e de Comunicação – ICMS.

Com relação aos Impostos de competência Municipal também é recolhido apenas um tributo o Imposto sobre Serviços de Qualquer Natureza – ISSQN.

De acordo com a cartilha de Perguntas e Respostas do Simples Nacional (2023, p. 22), a opção pelo enquadramento no sistema simplificado de tributação do Simples Nacional é feita através do portal do Simples Nacional na internet.

> A opção pelo Simples Nacional dar-se-á somente na internet, por meio do Portal do Simples Nacional (em Simples Serviços > Opção > Solicitação de Opção pelo Simples Nacional), sendo irretratável para todo o ano-calendário.

Desde que não exerçam nenhuma atividade que seja impedida de participar do regime, conforme art. 17°, v, da LC 123/2006.

> Impede o recolhimento dos impostos e contribuições na forma do Simples Nacional à microempresa ou empresa de pequeno porte que possua débito com o INSS, ou com as Fazendas Públicas Federal, Estadual ou Municipal, cuja exigibilidade não esteja suspensa.

Bem como não se enquadram nas situações previstas no art. 3º da LC 123/2006.

Tabela 1 – Vedações ao ingresso no Simples Nacional

Vedações quanto à estrutura das empresas ao ingresso no Simples Nacional	- de cujo capital participe outra pessoa jurídica;
	- que seja filial, sucursal, agência ou representação, no país, de pessoa jurídica com sede no exterior;
	- de cujo capital participe pessoa física que seja inscrita como empresário, ou seja, sócia de outra empresa que receba tratamento jurídico diferenciado nos termos da LC 123/2006 (empresas tributadas pelo Lucro Real ou Presumido), desde que a receita bruta global ultrapasse o limite máximo para enquadramento, ou seja, EPP cujo faturamento ultrapasse R$ 3.600.000,00 no mercado interno e o mesmo valor para as exportações;
	- cujo titular ou sócio participe com mais de 10% do capital de outra empresa não beneficiada pela LC 123, desde que a receita bruta global ultrapasse o limite máximo (R$ 3.600.000,00 para operações no mercado interno ou o mesmo valor para as exportações);
	- cujo sócio ou titular seja administrador ou equiparado de outra pessoa jurídica com fins lucrativos, desde que a receita bruta global ultrapasse o limite máximo (R$ 3.600.000,00 para operações no mercado interno ou o mesmo valor para as exportações);
	- constituída sob a forma de cooperativas, com exceção as de consumo, (que compram produtos no atacado para revender aos associados a preço de custo);
	- que participe do capital de outra pessoa jurídica;
Vedações quanto à estrutura das empresas ao ingresso no Simples	- que exerça atividade de banco comercial, de investimentos e de desenvolvimento, de caixa econômica, de sociedade de crédito, financiamento e investimento ou de crédito imobiliário, de corretora ou de distribuidora de títulos, valores mobiliários e câmbio, de empresa de arrendamento mercantil, de seguros privados e de capitalização ou de previdência complementar;
	- resultante ou remanescente de cisão ou qualquer outra forma de desmembramento de pessoa jurídica que tenha ocorrido em um dos 5 anos-calendário anteriores;
	- constituída sob a forma de sociedade por ações;

Nacional	- que tenha auferido no ano-calendário imediatamente anterior ou no ano-calendário em curso, receita bruta superior a R$ 3.600.000,00 para operações no mercado interno ou o mesmo valor para as exportações;

Fonte: Autora com base no art. 3 º da LC 123/2006.

A ME ou a EPP que iniciar sua atividade em outro mês que não o de janeiro poderá optar pelo Simples Nacional. Após efetuar sua inscrição no CNPJ, bem como obter as suas inscrições municipal e estadual, caso exigível, e deseje optar pelo Simples Nacional e que o mesmo produza efeitos retroativos à abertura do CNPJ, deverá observar os seguintes prazos:

- até 30 dias contados do último deferimento de inscrição (seja a estadual ou a municipal), e
- para empresas com data de abertura constante no CNPJ:
  - ➢ até 31 de dezembro de 2020: até 180 dias contados da inscrição no CNPJ; ou
  - ➢ a partir de 1º de janeiro de 2021: até 60 dias contados da inscrição no CNPJ durante o mês de janeiro de cada ano até o último dia útil do mês de janeiro.

Já para empresa que não está em início de atividade, a opção pelo Simples Nacional somente poderá ser realizada no mês de janeiro, até o seu último dia útil, produzindo efeitos a partir do primeiro dia do ano-calendário da opção (art. 16, § 2º, da Lei Complementar nº 123, de 2006).

A Lei Complementar 123/2006 trouxe muitos benefícios e pontos positivos para ás Micro Empresas e Empresas de Pequeno Porte, além de um tratamento diferenciado e simplificado para as empresas optantes desse regime, um dos fatores mais significativos foi a simplificação do pagamento dos impostos com redução da carga tributária e guia única de recolhimento, gerando a estas empresas um desenvolvimento social e econômico, maior facilidade ao atendimento da legislação tributária, previdenciária e trabalhista, além de contribuir para a geração de emprego.

2.1.1 Limite de Faturamento e Excesso de Receita Bruta

Quando uma empresa estiver iniciando as suas atividades, os limites de faturamento são proporcionais ao número de meses em operação no período, incluído as frações de meses.

Considera-se receita bruta, de acordo com o art. 3º, parágrafo 1º da LC 123/2006, o produto da venda de bens e serviços nas operações de conta própria, o preço dos serviços prestados e o resultado nas operações de conta alheia, não incluídas as vendas canceladas (devoluções), os descontos incondicionais concedidos.

Caso a ME aufira receita bruta, no ano-calendário, superior a R$ 360.000,00 será enquadrada automaticamente (perante a Receita Federal), como EPP no ano calendário seguinte, assim, como o Microempreendedor individual que ultrapassar o faturamento de R$ 81.000,00 será enquadrado como ME, devendo a empresa proceder à alteração de enquadramento perante a Junta Comercial.

Se a empresa ultrapassar o limite de receita bruta, existem algumas situações:

I. Para o MEI, dividido em início da atividade fora do início da atividade.

a) **No início da atividade.** Quando o excesso for de até 20% - será desenquadrada a partir do ano calendário seguinte. Quando o excesso for superior a 20% - o desenquadramento retroagirá a data de início das atividades.
b) **Fora do início da atividade.** Quando o excesso for de até 20% - será desenquadrada a partir do ano calendário seguinte. Quando o excesso for superior a 20% - a data efeito do desenquadramento volta para o primeiro dia do ano calendário (01 de janeiro).

II. Para ME e EPP, dividido em início da atividade fora do início da atividade.

c) **No início da atividade.** Quando o excesso for de até 20% - a data efeito da exclusão fica para o ano calendário seguinte. Quando o excesso for superior a 20% - a data efeito da exclusão retroagirá a data de início das atividades.

d) **Fora do início da atividade.** Quando o excesso for de até 20% - a data efeito da exclusão do ano calendário seguinte. Quando o excesso for superior a 20% - a data efeito da exclusão é o mês seguinte.

Conforme art. 28 da LC 123/2006, a exclusão do Simples Nacional será feita de ofício ou mediante comunicação das empresas optantes.

2.2 A Importância do Uso da Tecnologia na Contabilidade

O avanço da tecnologia, cada vez mais rápido e com atualizações constantes, influencia diretamente qualquer negócio. À medida que a tecnologia avança, muitas tarefas básicas são eliminadas, operações manuais e cansativas podem ser realizadas facilmente, valorizando o capital humano.

O uso da tecnologia na contabilidade tem revolucionado a forma como as atividades contábeis são realizadas, proporcionando maior eficiência, precisão e capacidade de análise.

No Brasil, o CFC destaca que a tecnologia está proporcionando maior eficiência nos processos contábeis, mas também ressalta a importância da capacitação contínua dos profissionais para se adaptarem às mudanças tecnológicas. Eles enfatizam que a tecnologia não substituirá os contadores, mas sim permitirá que eles agreguem mais valor às organizações.

A pandemia de Covid-19 trouxe mais celeridade à aliança entre contabilidade a inovação tecnológica. Os profissionais da contabilidade precisam se adequar às inovações para não se tornarem obsoletos e serem arrastados por uma avalanche de ferramentas tecnológicas.

A revisão curricular dos cursos de Ciências Contábeis também merece grande destaque nas abordagens, o ensino contábil precisa dar aos cursos uma nova roupagem, um novo leiaute, apresentando em suas grades curriculares matérias voltadas à inovação digital.

2.3 Contabilidade Digital

A contabilidade digital possibilitou a obtenção de informações contábeis, de maneira mais centralizada e ágil, diminuindo ações fraudulentas e sonegação fiscal. Visando a modernização dos procedimentos, diminuição de custos e controle nos processos fiscais, as empresas passaram a fornecer informações de forma digital.

O Sistema Público de Escrituração Digital - SPED, ou Contabilidade Digital, foi instituída pelo Decreto n° 6.022/07. 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 (Art. 2º, p. 01, do Decreto n° 6.022/07).

O SPED é obrigatório para todas as empresas de lucro presumido, real, imunes e isentas. Empresas tributadas pelo Simples Nacional, órgãos públicos, autarquias, fundações públicas e pessoas jurídicas inativas não precisam entregá-lo, salvo se tiverem feito a opção para a entrega via SPED.

Os objetivos do SPED conforme a Receita Federal Brasileira são:

> - Promover a integração dos fiscos, mediante a padronização e compartilhamento das informações contábeis e fiscais; respeitadas as restrições legais;
>
> - Racionalizar e uniformizar as obrigações acessórias para os contribuintes, com o estabelecimento de transmissão única de distintas obrigações acessórias de diferentes órgãos fiscalizadores; e
>
> - Tornar mais célere a identificação de ilícitos tributários, com a melhoria do controle dos processos, a rapidez no acesso às informações e a fiscalização mais efetiva das operações com o cruzamento de dados e auditoria eletrônica (Receita Federal Brasileira, 2023 in site).

A estratégia do SPED está em se discutir e propor iniciativas com resoluções conjuntas, criar um ambiente de testes e aprovar toda a metodologia, implementação e efetivação dos seus três pilares de abrangência: Nota Fiscal Eletrônica, Escrituração Contábil e Fiscal Eletrônica.

A possibilidade de conceber um projeto eminentemente digital com a eliminação do mundo fiscal em papel surgiu com a Certificação Digital, criada pela Medida Provisória 2.200-2, de 17/08/2001. A garantia de autenticidade, integridade validade jurídica de documentos em forma eletrônica foi possível com a instituição do ICP Brasil.

2.3.1 Infraestrutura de Chaves Públicas Brasileira – ICP-Brasil

A Infraestrutura de Chaves Públicas Brasileira – ICP-Brasil é uma cadeia hierárquica de confiança que viabiliza a emissão de certificados digitais para identificação virtual do cidadão.

Observa-se que o modelo adotado pelo Brasil foi o de certificação com raiz única, sendo que o ITI, além de desempenhar o papel de Autoridade Certificadora Raiz – AC-Raiz, também tem o papel de credenciar e descredenciar os demais participantes da cadeia, supervisionar e fazer auditoria dos processos. (RECEITA FEDERAL, 2011)

O Comitê Gestor da ICP Brasil, tem a função de autoridade gestora de políticas, conforme definido no art. 3º da MP nº 2.200-2/2001, estará vinculado a este órgão:

> [...] a Casa Civil da Presidência da República, composto por cinco representantes da sociedade civil, integrantes de setores interessados, designados pelo Presidente da República, e um representante de cada um dos seguintes órgãos, indicados por seus titulares:
> I - Ministério da Justiça;
> II - Ministério da Fazenda;
> III - Ministério do Desenvolvimento, Indústria e Comércio Exterior;
> IV - Ministério do Planejamento, Orçamento e Gestão;
> V - Ministério da Ciência e Tecnologia;
> VI - Casa Civil da Presidência da República; e
> VII - Gabinete de Segurança Institucional da Presidência da República.

Conforme o art. 2º, da MP 2.200-2/01, a organização da ICP será definida em regulamento, e será composta por uma autoridade gestora de políticas e pela cadeia de autoridades certificadoras, Autoridade Certificadora Raiz – AC Raiz, pelas Autoridades Certificadoras- AC e pelas Autoridades de Registro – AR.

À Autoridade Certificadora Raiz - AC Raiz é primeira autoridade da cadeia de certificação, executora das Políticas de Certificados e normas técnicas e operacionais aprovadas pelo Comitê Gestor da ICP-Brasil, compete emitir, expedir, distribuir, revogar e gerenciar os certificados das AC de nível imediatamente subsequente ao seu. (Art. 5º da MP 2.200-2/01)

Um certificado digital é um arquivo eletrônico que identifica quem é seu titular, pessoa física ou jurídica, ou seja, é um documento eletrônico de identidade. A Receita Federal explica que:

> Quando são realizadas transações, de forma presencial, muitas vezes é solicitada uma identificação, por meio de um registro que comprova a identidade. Na internet, como as transações são feitas de forma eletrônica o certificado digital surge como forma de garantir a identidade das partes envolvidas.

Portanto para efetuar a escrituração contábil e fiscal de forma digital é necessário que se obtenha o certificado digital.

2.3.2 Domicilio Tributário Eletrônico – DT-e

O Domicilio Tributário Eletrônico – (DT-e), é uma ferramenta para otimizar e agilizar a comunicação entre o Fisco e o contribuinte, permite acompanhar, no site do órgão, trâmites de processos fiscais em tempo real. A adesão ao DTE permite que sua Caixa Postal no e-CAC também seja considerada seu Domicílio Tributário perante a Administração Tributária Federal.

Ao aderir ao DTE, o contribuinte será considerado intimado com relação às comunicações de atos oficiais 15 dias após o registro da mensagem na Caixa Postal. Somente após esses 15 dias é que se iniciará o prazo para que o contribuinte atenda à intimação recebida. E após ciência dos atos administrativos, o contribuinte tem até 30 dias para preparar impugnações, recursos.

Para o Simples Nacional, o prazo de leitura tácita é de 45 dias, e o prazo para atendimento vai está informado na notificação.

Notificações, com prazos a serem respeitados, são enviadas por meio do DT-e. A partir dele o usuário (Contribuinte ou procurador) tem ciência de atos administrativos como: intimações; acompanhamento dos processos iniciados com a lavratura de autos de infração; verificação de sua situação cadastral e da regularidade no cumprimento de obrigações acessórias.

A comunicação entre as partes acontece de forma digital e on-line, ou seja, o contribuinte consegue se comunicar com a SEFAZ/AL sem a necessidade de deslocamento à unidade fazendária.

O Domicílio é destinado para quem tem inscrição no cadastro de contribuintes do ICMS do Estado, para todos os responsáveis pelo pagamento do diferencial de alíquotas nas operações e prestações que destinem bens e serviços ao consumidor final não contribuinte do ICMS, e para todos os contribuintes substitutos. O acesso ao domicílio é realizado com certificado digital, por meio do endereço eletrônico.

2.4 Serviços Nise

Nise, a Atendente Virtual da Secretaria de Estado da Fazenda de Alagoas é o principal canal virtual de orientação e de realização dos serviços oferecidos aos contribuintes alagoanos. Seu nome se dá em homenagem à psiquiatra alagoana “Nise da Silveira”.

“A Nise entrou em um contexto de pandemia, ou seja, a SEFAZ tinha seu atendimento todo presencial e a Nise entrou para virtualizar esse atendimento. A maioria dos serviços encontrados na ChatBot eram realizados presencialmente”, fala o auditor fiscal da Receita Estadual da SEFAZ Alagoas, Jaime Roberto.

O Novo Modelo de Atendimento Virtual Integrado da SEFAZ/AL busca modernizar, ampliar e facilitar o acesso a um atendimento especializado. Com o intuito de alcançar uma maior eficiência institucional, a utilização de inteligência artificial nos sistemas também objetiva aprimorar a qualidade do atendimento e comunicação fisco-contribuinte em Alagoas, tendo em vista que as ferramentas utilizadas permitem a virtualização e acompanhamento dos dados de atendimentos.

A Nise possui diversos serviços disponíveis, com fluxos previamente definidos para facilitar o atendimento, seja ele de informação, autosserviço ou atendimento humano com um dos atendentes.

Atualmente, a plataforma disponibiliza mais de 200 serviços virtuais. Disponível no site da Sefaz em http://www.sefaz.al.gov.br/ ou Telegram em @nise_sefaz_al_bot, serviu como meio de transformação digital dos serviços fazendários.

Dentre eles, podemos citar: Imposto sobre Operações relativas à Circulação de Mercadorias e Prestação de Serviço (ICMS), Imposto sobre a Propriedade de Veículos Automotores (IPVA); geração e desbloqueio de senhas do Portal do Contribuinte, da Nota Fiscal Cidadã (NFC) e da Nota Fiscal Avulsa (NFA); Fiscalização de Operações de Trânsito (mercadorias retidas), Balcão GEOT (Retificações, contestações, etc.) e Simples Nacional.

Além disso, a assistente virtual presta um serviço orientado à informação referente ao Imposto de Transmissão Causa Mortis e Doação de Quaisquer Bens ou Direitos (ITCD); Cadastro; Documentos Fiscais; Regimes Especiais; Documentos de Arrecadação (DAR e GNRE); Certidões e Declarações, entre outros.

Segundo dados coletados através do Projeto Estratégico do Atendimento Virtual Integrado, a ferramenta fortalece o relacionamento com o contribuinte, onde o usuário tem mais autonomia para resolver demandas que estejam totalmente automatizadas, ou pelo menos ter informações preliminares, como documentos necessários para atendimentos mais complexos. Assim, o contribuinte é auxiliado mais facilmente na resolução de suas pendências com mais agilidade.

O contribuinte passou a ter mais comodidade ao não precisar mais se deslocar até a SEFAZ para ser atendido. Com a atendente virtual, todas as pendências do Simples Nacional podem ser resolvidas de forma eletrônica, bastando acessar a assistente Nise para ter todas as informações sobre os serviços e orientações necessárias.

3 Metodologia

Segundo Gil (2002) pesquisa é um procedimento sistemático e racional que tem como objetivo proporcionar respostas aos problemas que são propostos utilizando método próprio e técnicas específicas e procurando um conhecimento que se refira à realidade empírica.

A pesquisa retrata de que forma o atendimento virtual contribuiu com setor do Simples Nacional em questão de alcance de seus contribuintes, quais as dificuldades encontradas com esse novo modelo de atendimento, e como esse serviço é avaliado tanto pela gerência do Simples Nacional, como pelos usuários do serviço.

Foi utilizado o método de pesquisa exploratória, por se tratar de um tema novo, com pouca matéria publicada nessa área. A sua implantação é recente, chegando agora em 2023 ao seu 3º ano de funcionamento e ainda está sofrendo muitas mudanças e alterações. Conforme cita Gil (2002) o objetivo desta tipologia é explorar um novo conhecimento para aprimorar as ideias já existentes e descritivas, pois há um embasamento bibliográfico e explicação das informações encontradas.

Quanto aos procedimentos de coleta e análise dos dados, inicialmente, foram através do levantamento de dados e estatísticas relacionadas ao tema a ser pesquisado, e foi realizado uma entrevista semiestruturada com o gerente do Simples Nacional, no qual foram feitas perguntas com base no tema proposto, as quais buscarão evidenciar os diversos aspectos que devem serão abordados a respeito do atendimento virtual oferecido pelo setor do Simples Nacional em Alagoas.

Segundo Gil (2008) pode-se definir entrevista como a técnica em que o investigador se apresenta frente ao investigado e lhe formulam perguntas, com o objetivo de obtenção dos dados que interessam à investigação.

3.1 Processo de tratamento de dados

A pesquisa foi desenvolvida primeiramente através de pesquisa bibliográfica e de dados estatísticos junto ao setor do Simples Nacional na SEFAZ-AL, com o objetivo de obter

informações e dados para responder ao problema da pesquisa proposto inicialmente. Posteriormente foi realizada uma entrevista semiestruturada com o gerente do Simples Nacional sobre o trabalho realizado pela Gerência do Simples Nacional em Alagoas.

Para a análise dos dados, foram levantadas informações do exercício de 2020 até 2023, com o intuito de fazer uma análise ano a ano das evoluções e melhorias ocorridas com a implantação do novo modelo de atendimento.

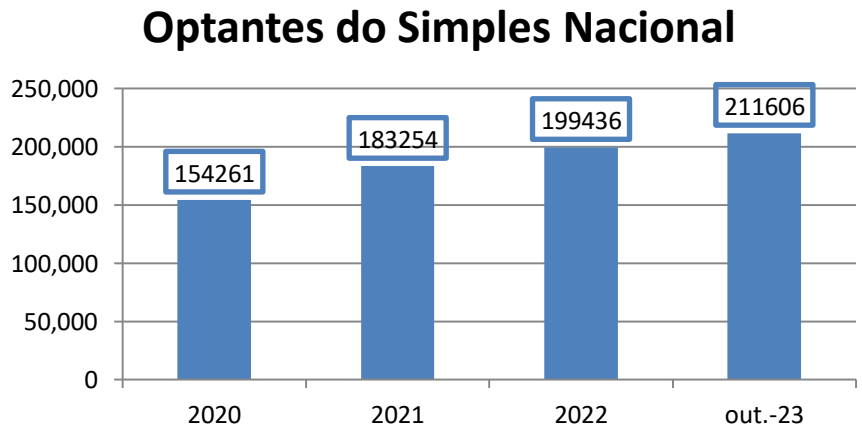
4 Análise Discussão dos Resultados

Desde quando entrou em vigor a sistemática do Simples Nacional, esta tem sido a forma de tributação escolhida pela maioria das Microempresas e Empresas de Pequeno Porte em todo país.

4.1 Optantes do Simples Nacional em Alagoas

O número de optantes conforme SEBRAE (2023) até o ano de 2022 chega a aproximadamente 21 milhões de empresas em nível nacional, sendo 14 milhões de MEIs e 7 milhões de MEs e EPPs . Esse crescimento também é verificado em Alagoas conforme se observa na figura 1.

Figuras 1 – Optantes do Simples Nacional em Alagoas

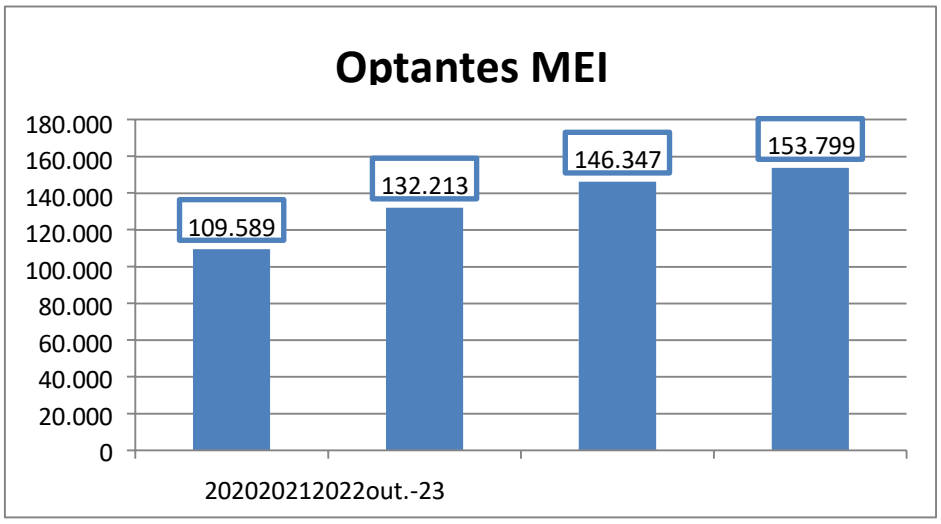


Fonte: O autor (2023)

Conforme a figura 1, em relação à variável optante do Simples Nacional em Alagoas, é possível ver o crescimento ano a ano do número de optantes, com uma comparação realizada do ano de 2020 até outubro de 2023, houve um aumento percentual de 37,17% no número de empresas que optaram pelo regime do Simples Nacional.

Em relação ao fato das empresas serem optantes para se classificarem como Microempreendedores Individuais – MEI, em Alagoas, é possível ver um crescimento de 40,34% no comparativo dos anos de 2020 até outubro de 2023 em números de novos Microempreendedores Individuais, conforme Figura 2 a seguir:

Figuras 2 – Optantes MEI em Alagoas



Fonte: O autor (2023)

Aproximadamente 70% das empresas optantes pelo Simples Nacional em Alagoas são MEI. Os MEIs tem ganhado cada vez mais espaço no mercado formal do país. Conforme o SEBRAE em 2023 foi registrado a abertura de 26.920 mil novos microempreendedores individuais. Somando os MEIs às micro e pequenas empresas alagoanas, o número de novos pequenos negócios abertos chegou a aproximadamente 34,4 mil no ano de 2023.

Os pequenos negócios são os primeiros a reagir em momentos de crise são eles fundamentais para manter a economia brasileira em atividade, gerando empregos e renda. O quadro abaixo mostra a evolução do Simples Nacional em relação à arrecadação nas três esferas de governo, União, Estados e Municípios.

Quadro 1 - Arrecadação do Simples Nacional

	UNIÃO	ESTADOS	MUNICÍPIOS	TOTAL
2007	6.047,04	1.787,99	541,02	8.376,05
2008	17.766,05	4.899,52	1.638,18	24.303,74
2009	19.917,96	5.028,03	1.886,26	26.832,26
2010	26.697,57	6.275,66	2.582,81	35.556,05
2011	31.935,32	7.131,54	3.246,50	42.313,36
2012	35.272,43	7.491,97	3.750,21	46.514,62
2013	41.380,09	8.544,76	4.399,26	54.324,11
2014	47.337,21	9.446,84	5.161,10	61.945,15
2015	53.436,16	9.813,86	6.460,79	69.710,81
2016	55.674,86	9.903,85	6.998,52	72.577,23
2017	67.721,87	10.747,78	7.770,12	86.239,77
2018	74.073,58	11.754,19	8.643,69	94.471,45
2019	80.690,93	12.813,56	9.837,21	103.341,71
2020	82.200,85	12.934,33	9.644,74	104.779,91
2021	98.179,15	17.290,72	12.804,93	128.274,80
2022	120.150,29	20.532,49	16.350,33	157.033,11
2023	97.421,74	16.388,76	13.773,25	127.583,75
2007 (agosto a dezembro)				
2023 (janeiro a setembro)				

Fonte: O autor com base em estatísticas da RFB 2023.

O Quadro 2 informa, em milhões, a arrecadação da União, dos Estados e dos Municípios, através do Simples Nacional, desde que entrou em vigor, em julho de 2007. É nítido o crescimento da arrecadação ano a ano. A maior parte da arrecadação é da União, já que tem seis impostos abrangidos pelo modelo de tributação, seguidos pelos Estados e Municípios com dois impostos.

4.2 Serviços ofertados pelo setor do Simples Nacional

O Simples Nacional oferta diversos serviços sejam eles de forma virtual pela atendente virtual NISE ou presencialmente, no qual é possível sanar todas as dúvidas, obter documentação e resolver pendências de sua empresa.

No site da SEFAZ, na aba NISE – Serviços Disponíveis, o contribuinte consegue ter acesso seja ele de informação, autosserviço ou atendimento humano com um dos atendentes.

O Simples Nacional disponibiliza roteiros para os diferentes tipos de atendimento, com informações que podem ajudar os contribuintes em suas dúvidas ou prosseguindo para um atendimento humano com um dos atendentes. Os serviços disponíveis são:

Quadro 2 – Malhas Fiscais e Autorregularização do Simples Nacional

Nº	Tópico	Descrição	Fundamentação Legal
1	Consulta às Malhas Fiscais	Verifica pendências e orienta regularização.	
2	Autorregularização – Omissão PGDAS-D	Cruzamento PGDAS-D x CACEAL x Cadastro Simples Nacional. Regularização via transmissão das declarações.	LC 123/2006, arts. 38-A e 38-B; Res. CGSN 140/2018, art. 98; IN 9/2012, art. 6º, II, b; Dec. 3481/2006, art. 23, VI
3	Autorregularização – Omissão de Receitas	Diferença entre documentos fiscais e receita declarada.	LC 123/2006, art. 34; Res. CGSN 140/2018, art. 94, I e II; Dec. 3481/2006, art. 23, VI
4	Autorregularização – Imunidade	Uso indevido da imunidade de ICMS.	Res. CGSN 140/2018, art. 30; Dec. 3481/2006, art. 23, VI
5	Autorregularização – Isenção	Uso indevido da isenção de ICMS.	Res. CGSN 140/2018, art. 30; Dec. 3481/2006, art. 23, VI
6	Autorregularização – Isenção Cesta Básica	Uso indevido da isenção para cesta básica.	LC 123/2006, art. 18, § 20-B; Res. CGSN 140/2018, art. 36; Dec. 3481/2006, art. 23, VI
7	Autorregularização – Substituição Tributária	Cruzamento entre PGDAS-D, CNAE, CFOP e documentos fiscais.	LC 123/2006, art. 13, §1º, XIII, a; Res. CGSN 140/2018, art. 25, §§ 6º e 8º, I; Dec. 3481/2006, art. 23, VI
8	Autorregularização – Antecipação com Encerramento	Verifica uso indevido do campo de antecipação no PGDAS-D.	Res. CGSN 140/2018, art. 25, § 8º, I; Dec. 3481/2006, art. 23, VI
9	Autorregularização – Valor Fixo de ICMS	Verifica preenchimento indevido do valor fixo no PGDAS-D.	Não informar ICMS fixo se indevido.
10	Malha PGDAS-D	Verifica redução indevida de receita declarada. Deve manter dados da declaração de referência.	CTN, art. 147, §1º; Res. CGSN 140/2018, art. 39-A; Dec. 3481/2006, art. 23, VI
11	Contestação de Malhas	Abrir processo no SEI com requerimento e documentos comprobatórios.	
12	Contestação de Exclusão do Simples	Abrir processo SEI com justificativas e regularizar débitos.	
13	Contestação de	Feita pelo SEI.	

	Desenquadramento MEI	Relatório de regularização pode ser solicitado via NISE.	
14	Regularização de CDDSN	Trata de ICMS declarado e não pago. Regularizar via Portal do Contribuinte.	LC 123/2006, art. 31, §2º, V
15	Regularização – Termo de Intimação	Ação fiscal formal. Deve responder com livros e documentos via SEI.	
16	Contestação – AINF	Feita via DTE da SEFAZ. Prazo de 30 dias para defesa.	

Fonte: O autor (2024)

4.3 Entrevista Semiestruturada realizada com o Gerente do Simples Nacional

Com o intuito coletar informações e identificar os serviços ofertados pelo Simples Nacional via Nise os resultados alcançados por essa nova modalidade de atendimento, foi entrevistado o Sr. Francisco Lucas Diógenes, Gerente do Simples Nacional em Alagoas.

O objetivo da entrevista foi de avaliar se realmente os serviços ofertados estão contribuindo para o desenvolvimento fiscal e auxiliando contribuintes e contadores com um atendimento satisfatório e de qualidade.

A Gerência do Simples Nacional na SEFAZ/AL lançou seu primeiro edital de monitoramento do MEI em 2017, seguidos do monitoramento dos débitos declarados – CDD em 2019 e Imunidade em 2021.

O edital do MEI foi lançado com o intuito de monitorar as empresas que haviam excedido o limite de receita bruta e solicitar a autorregularização do MEI.

O edital referente as Certidão de Débitos Declarados – CDD trata-se de ICMS declarados no PGDAS-D e não pagos integral ou parcialmente pelo contribuinte o qual a regularização é feita no Portal do Contribuinte, disponível no site da SEFAZ-AL.

No edital de Imunidade as empresas eram notificadas com a solicitação para retificação no PGDAS-D por marcação incorreta de imunidade, o que acarretava no não recolhimento do tributo devido. O contribuinte retificaria o PGDAS-D retirando a marcação indevida de imunidade recolhendo o tributo.

Foi questionado qual seria o número de contribuintes optantes do Simples Nacional objeto de monitoramento. Segundo o gerente, para realizar esse monitoramento é necessário fazê-lo em lotes, nos quais são verificadas as pendências e notificados aos contribuintes. A comunicação Fiscal/Contribuinte no setor do Simples Nacional é feita por meio do Domicilio Tributário Eletrônico - DTE e por meio do Diário Oficial do Estado de Alagoas – DOE/AL, conforme cita Francisco Lucas na entrevista.

A Gerência do Simples Nacional oferta os seguintes serviços:

- Autorregularização de Malhas Fiscais e Notificações do Simples Nacional;
- Contestação de Malhas Fiscais do Simples Nacional;
- Regularização de Termo de Intimação Fiscal do Simples Nacional;
- Regularização de Débitos Declarados (PGDAS-D e CDD);
- Parcelamento de Débitos do Simples Nacional;
- Desenquadramento do MEI;
- Contestação de Exclusão do Simples Nacional.

Porém quando perguntado ao entrevistado quais os serviços mais procurados, ele citou que são dúvidas relacionadas às Malhas Fiscais e Notificações do Simples Nacional e ao Desenquadramento do MEI.

Os Microempreendedores Individuais – MEI, não fazem acompanhamentos e nem possuem orientação especializada que os auxiliem no controle de suas finanças. Deste modo, quando passam a ficar cientes das pendências relacionadas ao volume de compras que realizaram e que sua inscrição estadual está suspensa, impedindo-os de realizar novas compras por motivo de extrapolação do limite de faturamento MEI, buscam rapidamente resolver suas pendências.

Durante o monitoramento, se ficar constatado que a empresa excedeu o limite para o enquadramento no MEI, a empresa é notificada por meio de edital lançado no DOE/AL, solicitando a regularização das pendências, com informações de como regularizar e em caso de dúvidas, com o roteiro da NISE para um atendimento mais especializado, no qual é possível falar com um atendente até mesmo com o auditor de plantão, para sanar toda e qualquer dúvida porventura existente.

De acordo com o Gerente, “alguns contribuintes ainda não entendem como funciona a

sistemática de fluxo de atendimento da Nise muitas vezes por preconceito com ferramentas de tecnologia e falta de interesse em seguir os diversos passo a passo com as orientações de como resolver as demandas dos contribuintes".

A NISE disponibiliza diversos atendimentos, nos quais eram realizados anteriormente de forma presencial, passando a ser virtuais, facilitando o acesso a um atendimento especializado, no qual não há necessidade de descolamento do contribuinte até os postos de atendimento da SEFAZ/AL, sendo autoexplicativo e com alcance para contribuintes que necessitam do serviço até fora do Estado.

A Gerência realiza em média cerca de 300 atendimentos virtuais por mês, dos quais 83,8% são resolvidos rapidamente, e em casos mais complexos, é realizado um agendamento para atendimento presencial.

Segundo o entrevistado, a Nise é o elo entre os contribuintes e os Auditores Fiscais. Sendo assim, ela auxilia a tirar todas as dúvidas dos contribuintes de como fazer a autorregularização, e a manter esse contato mais próximo com o contribuinte.

E por fim, para finalizar a entrevista, foram perguntados, quais os pontos positivos da implantação dessa ferramenta e o que poderia ser oferecido para melhorar o atendimento e os serviços oferecidos pela Gerência. O entrevistado cita que, evitar o deslocamento do contribuinte até a SEFAZ e estar esta ferramenta disponível no celular do contribuinte foi os pontos positivos que o atendimento virtual possibilitou, e isso deixa a NISE mais prática e fácil de ser utilizada.

Além disso, existem cartilhas autoexplicativas de diversos serviços oferecidos pela SEFAZ, e que uma cartilha autoexplicativa de como utilizar a NISE seria interessante traria melhorias e um maior entendimento da sistemática do fluxo de atendimento juntamente com a divulgação entre as entidades de classe contábil.

Deste modo, os contribuintes em geral, bem como os optantes do Simples Nacional são ajudados a entender a sistemática de fluxo de atendimento da Nise, visando se autorregularizarem, terem melhor qualidade nos atendimentos gerados e buscarem a regularidade fiscal.

5 Recomendações Finais

Foi possível identificar quais os serviços são ofertados pelo Simples Nacional via Nise, sua finalidade como regularizar. Constatou-se que todos os seus atendimentos possuem fluxos específicos na atendente virtual NISE que direcionam os contribuintes para o assunto desejado, com informações autoexplicativas e com o auxilio de um atendente até mesmo o auxilio de um fiscal, que pode orientar/informar e direcionar para o caminho que deve ser seguido para sanar irregularidades e pendências com a Secretária Fazendária.

De modo geral, pode-se considerar satisfatória a implantação dessa nova ferramenta de comunicação, com uma média de 300 atendimentos mensais realizados e uma porcentagem de 83,8% de casos que são resolvidos por meio da Atendente Virtual.

Embora alguns contribuintes ainda sejam avessos à tecnologia e isso acabe por trazer a necessidade da realização de atendimentos ainda presenciais, em sua grande maioria, facilitou e trouxe maior comodidade para o contribuinte, possibilitando um canal de atendimento do qual não é necessário se deslocar e que está ao alcance de suas mãos.

Por fim, pode-se concluir que, a NISE possibilitou uma maior proximidade da SEFAZ com seus contribuintes, permitiu uma independência, no qual o contribuinte consegue realizar diversos serviços, para resolver demandas que estejam totalmente automatizadas, ou pelo menos ter informações preliminares, como documentos necessários para atendimentos mais complexos.

6 Referências

ALAGOAS. Secretaria de Estado do Planejamento, Gestão e Patrimônio. Estudo sobre as Microempresas e Empresas de Pequeno Porte de Alagoas/Alagoas. Secretaria de Estado do Planejamento, Gestão e Patrimônio. – Maceió: SEPLAG, 2016. Disponível em: https://dados.al.gov.br/catalogo/dataset/fab1d5e2-e649-40fd-a965-cd5b73235914/resource/241db9c4-7768-4aa192bd3ef6c93c1dbe/download/estudo02microepequenasempresas.pdf

ALAGOAS. Secretaria de Estado da Fazenda de Alagoas – SEFAZ. Atendimento Virtual. Disponível em: https://www.sefaz.al.gov.br/nise. Acesso em 14 de dezembro de 2023.

BASSANI, Emily. Novas Estratégias de Gestão Utilizadas pelas Empresas a partir da Pandemia do Corona Vírus. Universidade de Caxias do Sul – 2021

BRASIL, Lei Complementar 123 de dezembro de 2006. Disponível em: < Acesso em: 10 mar. 2023.

BRASIL. Constituição da República Federativa do Brasil de 1988. Disponível em:<http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/constituicao/constituicao.htm.Acesso em: 03 de junho de 2023.

BRASIL, Lucro Real, Lucro Presumido e Simples Nacional. Disponível em: http://www.rcwconsultoria.com.br/lucro-real-lucro-presumido-simplesnacional>.

BRASIL. Cartilha de Perguntas e Respostas do Simples Nacional, Secretaria – Executiva do Comitê Gestor do Simples Nacional, 2023. Disponível em: https://www8.receita.fazenda.gov.br/simplesnacional/arquivos/manual/perguntaosn.pdf.

CANAL, Daiane Domingos. Contabilidade Digital 4.0 – A Contabilidade Moderna Como Ferramenta Gerencial Aplicada A Uma Empresa Do Ramo Industrial-Comercial De SC, Universidade de Caxias do Sul – 2021. Disponível: https://repositorio.ucs.br/xmlui/bitstream/handle/11338/10661/Artigo%20Daiane%20Domingos%20Canal.pdf?sequence=1&isAllowed=y. Acesso em: 17 de agosto de 2023.

COLISSI, Andressa. Legislação e Enquadramento de Empresas no Simples Nacional: Um Estudo Sob A Ótica dos Escritórios Contábeis de Caxias do Sul – RS, Caxias do Sul 2013. Disponível em: https://repositorio.ucs.br/xmlui/bitstream/handle/11338/1629/TCC%20Andressa%20Colissi.pdf?sequence=1&isAllowed=y. Acesso em 15 de outubro de 2023.

GIL, A.C. Como elaborar projetos de pesquisa. 5. ed. São Paulo: Atlas, 2010.

MENDES, João Vítor Vieira. CONTABILIDADE DIGITAL: Estudo de Caso numa Startup de Prestação de Serviços em Contabilidade Consultiva, Universidade de Brasília (UnB), Brasília-DF 2020.

NAYLOR, Carlos Mauro. Fundamentos constitucionais do Simples Nacional, Jus Navigandi, ano 13, n. 1848, 23 jul. 2008. Disponível em:<http//jus.com.br/revista/texto/11529>. Acesso em 29/05/2023.

SEBRAE e ENDEAVOR. Conheça dupla que mudou o mercado contábil e cresceu em plena crise. Portal do Sebrae, 2016. Disponível em: https://m.sebrae.com.br/sites/PortalSebrae/artigos/conheca-dupla-que-mudou-o-mercado-contabil-e-cresceu-em-plena-crise,21d5a62a558c6510VgnVCM1000004c00210aRCRD.

SUZUKI, Helena Yumi. As fragilidades no regime do Simples Nacional e seus impactos: Análise da qualidade da informação prestada aos contribuintes em âmbito municipal. Disponível em:. Acesso em: 03 set. 2023

TESSMANN, Gislaine de Melo. O Desafio da Contabilidade Digital para os Profissionais Contábeis, Universidade do Extremo Sul Catarinense – UNESC, Criciúma, julho de 2011.

ANEXO A – Roteiro da Entrevista com o Gerente do Simples Nacional

ATENDIMENTO VIRTUAL: UM ESTUDO DE CASO DOS SERVIÇOS OFERTADOS PELO SIMPLES NACIONAL NA SEFAZ EM ALAGOAS.

O objetivo geral deste trabalho consiste em identificar quais os serviços ofertados pelo Simples Nacional via Nise quais os resultados alcançados por essa nova modalidade de atendimento, se os serviços estão contribuindo para o desenvolvimento fiscal e auxiliando contribuintes e contadores, orientando e prestando serviço de qualidade, a fim de melhorar a comunicação fisco-contribuinte em Alagoas.

Está sob a responsabilidade da graduanda Gislene Domingos, orientada pela Prof. ª Me. Márcia Maria Silva de Lima, com a finalidade de elaborar o Trabalho de Conclusão de Curso de Ciências Contábeis.

Entrevista com o Gerente do Simples Nacional em Alagoas

1 - Como é feito a comunicação Fiscal/Contribuinte no setor do Simples Nacional?

2 - Quais os Serviços Ofertados pelo Simples Nacional? Quais os assuntos mais procurados?

3 - Quais as dificuldades da utilização desse sistema e meio de comunicação? Quantos % são resolvidos?

4 – Você considera que a Nise tem auxiliado a manter um contato mais próximo com os contribuintes?

5 - A Nise auxilia de que forma para que o contribuinte consiga realizar as regularizações?

6 - Pontos positivos após a implantação da Nise?

7 - Quais os resultados alcançados por essa nova modalidade de atendimento? O que pode se oferecido para melhorar cada vez mais?