

**UNIVERSIDADE ESTADUAL DA PARAÍBA  
CAMPUS I – CAMPINA GRANDE  
CENTRO DE CIÊNCIAS SOCIAIS E APLICADAS – CCSA  
CURSO DE BACHARELADO EM CIÊNCIAS CONTÁBEIS**

**NOTAS FISCAIS ELETRÔNICAS (NF-e): Uma análise sobre as dificuldades operacionais  
em uma empresa de comércio atacadista do município de Campina Grande-PB**

**Ana Karla Cardoso da Silva**

**Campina Grande-PB  
2015**

**ANA KARLA CARDOSO DA SILVA**

**NOTAS FISCAIS ELETRÔNICAS (NF-e): Uma análise sobre as dificuldades operacionais em uma empresa de comércio atacadista do município de Campina Grande-PB**

Trabalho de Conclusão de Curso apresentado ao Curso de Graduação em Ciências Contábeis da Universidade Estadual da Paraíba, como requisito parcial à obtenção do grau de Bacharel em Ciências Contábeis.

Orientador: Prof. Ms. José Luiz de Souza

**Campina Grande-PB  
2015**

É expressamente proibida a comercialização deste documento, tanto na forma impressa como eletrônica. Sua reprodução total ou parcial é permitida exclusivamente para fins acadêmicos e científicos, desde que na reprodução figure a identificação do autor, título, instituição e ano da dissertação.

S586n Silva, Ana Karla Cardoso da  
Notas fiscais eletrônicas (NF-e) [manuscrito] : uma análise sobre as dificuldades operacionais em uma empresa de comércio atacadista do município de Campina Grande-PB / Ana Karla Cardoso da Silva. - 2015.  
25 p. : il.

Digitado.  
Trabalho de Conclusão de Curso (Graduação em Ciências Contábeis) - Universidade Estadual da Paraíba, Centro de Ciências Sociais Aplicadas, 2015.  
"Orientação: Prof. Me. José Luiz de Souza, Contabilidade".

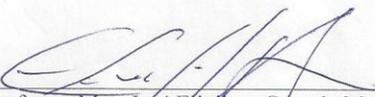
1. Nota Fiscal Eletrônica. 2. Implantação. 3. Operacionalização. 4. Comércio atacadista. I. Título.

21. ed. CDD 657.46

ANA KARLA CARDOSO DA SILVA

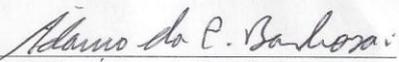
**NOTAS FISCAIS ELETRÔNICAS (NF-e): Uma análise sobre as dificuldades operacionais  
em uma empresa de comércio atacadista do município de Campina Grande-PB**

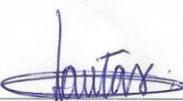
Este Trabalho de Conclusão de Curso (TCC) foi julgado adequado para obtenção do título de Bacharel em Ciências Contábeis, sendo aprovado em sua forma final.

  
\_\_\_\_\_  
Professor Msc. José Edmilton Cruz de Menezes  
Coordenador do Trabalho de Conclusão de Curso

Professores que compuseram a banca:

  
\_\_\_\_\_  
Prof. Msc. José Luiz de Souza  
Orientador

  
\_\_\_\_\_  
Prof. Msc. Adamo da Cruz Barbosa  
MEMBRO

  
\_\_\_\_\_  
Prof. Msc. Ricardo Ferreira Dantas  
MEMBRO

**SILVA, Ana Karla Cardoso da. Notas Fiscais Eletrônicas (NF-e): Uma análise sobre as dificuldades operacionais em uma empresa de comércio atacadista do município de Campina Grande-PB. 25 f. Trabalho de conclusão de curso – Curso de Ciências Contábeis, Universidade Estadual da Paraíba, Campina Grande, 2015.**

## **RESUMO**

A nota fiscal eletrônica (NF-e) é um projeto do governo brasileiro visando substituir o método tradicional de emissão de notas fiscais, oferecendo assim uma maior integração, celeridade e controle sobre a circulação de mercadorias e arrecadação de impostos no país. No entanto, conforme Lima (2011), desde que foi implantado o projeto em 2006, as empresas têm dificuldades para se adequar ao conjunto de procedimentos de implantação e operacionalização do sistema fiscal eletrônico. Diante disso, o objetivo do presente estudo foi identificar as dificuldades de uma empresa de comércio atacadista do município de Campina Grande-PB no que diz respeito à implantação e operacionalização do sistema de NF-e. Foi utilizado como metodologia um Estudo de Caso, com objetivo descritivo e abordagem qualitativa em uma empresa atacadista com atividade voltada para revenda de equipamentos de informática, de artigo de escritório e papelaria dentre outros. Dessa forma, constatou-se que as dificuldades de implantação foram com relação aos custos de instalação de softwares e hardwares para o uso do sistema, ajustes na estrutura dos setores de logística e faturamento, além de capacitação de funcionários. No que diz respeito à operacionalização, foram observadas dificuldades quanto ao preenchimento que vão desde os dados completos do cliente até a emissão, validação e transmissão da NF-e. Sendo assim, para a empresa pesquisada, o sistema não é tão seguro, pois já causou problemas que trouxeram prejuízos de perda de tempo e até financeiros. Dessa forma, apesar das adequações e atualizações do sistema de Notas Fiscais Eletrônicas, ainda existem dificuldades devido à falta de suporte e orientação por parte do Poder Público em tempo hábil devido às modificações constantes na legislação fiscal tributária.

**Palavras-Chave:** Nota Fiscal Eletrônica. Implantação. Operacionalização.

## **1 INTRODUÇÃO**

Desde que a Nota Fiscal Eletrônica foi adotada no Brasil, as empresas credenciadas a emitir NF-e têm dificuldades para utilizar o sistema de emissão e transmissão deste documento fiscal. São problemas que vão desde os altos custos a serem desembolsados com a implantação do sistema, até de operacionalização dos diversos procedimentos durante a comercialização de produtos (LIMA et al., 2011).

Segundo Oliveira (2007), a Nota Fiscal Eletrônica é utilizada no Brasil como um documento digital de notificação fiscal, com emissão e armazenamento eletrônicos de dados que envolvem uma transação comercial relativa à venda de mercadorias ou uma prestação de serviços, cuja validade jurídica somente é garantida pela assinatura digital do

remetente recepcionada pelo Fisco do ente federativo competente, antes da ocorrência do Fato Gerador.

O projeto brasileiro da Nota Fiscal Eletrônica trata-se de um modelo de sistematização dos serviços fiscais oriundo do Chile e do México. A partir dos resultados positivos obtidos pelos chilenos e mexicanos, o governo brasileiro, que já havia dado início a uma série de medidas de modernização tecnológica para melhorar o controle tributário e agilizar os processos fiscais entre empresas e os órgãos arrecadadores, propôs aos setores de administração tributária a inserção da Nota Fiscal Eletrônica em substituição ao modelo tradicional utilizado (BORBA; PETRINI; WIEDENHOFT, 2013).

No Brasil, a NF-e foi implantada em 2006, a partir de um projeto piloto e, desde então, ocorreram modificações e correções com a implantação da segunda geração do referido sistema, em 2010 e a terceira geração, em 2013. No entanto, apesar desse recurso tecnológico ser considerado um avanço nos procedimentos fiscais, tributários e contábeis do país, devido ao maior controle da arrecadação de tributos, existe restrições por parte de setores da economia, principalmente as do setor atacadista, para utilização, alegando tanto dificuldades na implantação como na operacionalização do referido sistema digital (SILVA et al., 2014).

Diante disso, o presente estudo busca saber: **Quais as dificuldades de implantação e operacionalização do sistema de Notas Fiscais Eletrônicas em uma empresa de comércio atacadista do município de Campina Grande?** Tal questionamento pretende expor os problemas de implantação e operacionalização deste documento eletrônico frente à atual realidade fiscal e contábil do país.

Dessa forma, o objetivo geral do estudo é identificar as dificuldades de uma empresa de comércio atacadista do município de Campina Grande-PB no que diz respeito à implantação e operacionalização. Busca-se também realizar um levantamento sobre sua origem no Brasil, apresentando seus aspectos gerais, além de verificar as vantagens e desvantagens de seu uso nas empresas brasileiras e demonstrar os impactos ocasionados durante implantação e operacionalização.

Diante do exposto, a realização do referido estudo justifica-se pela necessidade de mostrar as dificuldades encontradas por responsáveis pelo setor fiscal e contábil em uma empresa atacadista localizada no município de Campina Grande sobre a operacionalização da Nota Fiscal Eletrônica, através de observações e avaliações dos problemas que ocorrem não só na implantação desse sistema fiscal, bem como sua operacionalização.

Nesses termos, o trabalho é composto, inicialmente, de um embasamento teórico com a finalidade de aprofundar os conhecimentos sobre o tema através da análise do Estudo de Caso realizado em uma empresa atacadista de revenda de equipamentos de informática, de artigo de escritório e papelaria dentre outros, localizada no município de Campina Grande-PB através da análise de questionário semiestruturado aplicado junto ao responsável pelo setor fiscal e contábil da referida empresa, coletando dados de acordo com a proposta da pesquisa.

## **2 REFERENCIAL TEÓRICO**

O modelo brasileiro da Nota Fiscal Eletrônica tem por base os sistemas adotados no Chile (*Factura Electrónica*) e no México (*Sistema de Facturación Electrónica*) e fez parte das medidas do governo federal brasileiro a partir da década de 2000 com o intuito de modernizar os sistemas de informação e tecnológicos do país. De acordo com Farias et al. (2010), o Chile foi um dos países pioneiros a implantar a Nota Fiscal Eletrônica na América Latina, espelhando-se na experiência bem sucedida do México.

Mais especificamente, no ano de 2001 o governo brasileiro editou a medida provisória 2200-2/2001 para garantir juridicamente o uso de documentos eletrônicos nas diversas relações entre o Estado e o contribuinte, visando assim à modernização governamental, principalmente no setor tributário, oferecendo uma maior integração, celeridade e controle sobre a circulação de mercadorias e a arrecadação de impostos no país, além de agilizar os processos contábeis das empresas (BATISTA et al., 2012).

Após a edição da MP 2200-2/01, em 2001, o projeto Nota Fiscal Eletrônica começou a ser pensado como uma realidade no Brasil e, em 2003, através da Emenda Constitucional nº 42/2003 que introduziu o Inciso XXII no Art. 36 da CF/1988, surgiu a proposta para os entes federativos brasileiros atuarem de maneira integrada no que diz respeito à administração tributária, compartilhando, inclusive, os cadastros de contribuintes e suas informações contábil-fiscais. A partir de então, diversas discussões e sugestões sobre a necessidade de implantação dessa nova tecnologia foram inseridas nos encontros realizados entre entidades relacionadas ao setor tributário e o Governo Federal, representado pelo Ministério da Fazenda e Receita Federal (BONFIM et al., 2012).

Como resultado do esforço concentrado das diversas entidades envolvidas, a partir de 2005, o Projeto Nota Fiscal Eletrônica foi consolidado, durante o II Encontro Nacional de Administradores Tributários (II ENAT). Nessa ocasião, foi redigido um protocolo, o qual foi

assinado por representantes das Secretarias da Fazenda dos Estados brasileiros, além do Distrito Federal que sugeria a implantação de tal tecnologia nos procedimentos fiscais de forma gradativa, atendendo assim, as novas diretrizes com relação à Tecnologia de Informação para a administração tributária do país (BATISTA et al., 2012).

Dessa forma, foi adotado em outubro de 2005 o projeto piloto da Nota Fiscal Eletrônica que ficou a cargo do ENCAT (Encontro Nacional dos Coordenadores e Administradores Tributários Estaduais) junto com a Receita Federal. A publicação no Diário Oficial da União do ajuste SINIEF – Sistema Nacional de Informações Econômicas e Fiscais, nº 07/05, estabeleceu o uso da Nota Fiscal eletrônica (NF-e) e do Documento Auxiliar da Nota Fiscal eletrônica (DANFE), sendo suas normas técnicas de conteúdo e formato instituídas pelo Ato COPETE 72/2005 (SANTOS et al., 2009).

É importante ressaltar que a utilização da Nota Fiscal Eletrônica para substituir as tradicionais notas fiscais impressas foi um projeto exaustivamente debatido por todos os órgãos relacionados ao sistema fiscal e tributário do país. No entanto, as várias vertentes de pensamento ainda não tinham chegado a um acordo sobre o início de sua implantação e operacionalização. A partir da SINIEF nº 07/2005 o projeto foi finalmente oficializado.

A primeira fase do projeto piloto teve início em 2006, com a proposta de implantar a Nota Fiscal Eletrônica de forma experimental nas Secretarias da Fazenda (SEFAZ) dos estados da Bahia, Goiás, Maranhão, Rio Grande do Sul, São Paulo e Santa Catarina e com a participação voluntária de 19 grandes empresas do país. No entanto, a tecnologia apenas era utilizada pelos contribuintes do IPI, ICMS, substituindo o sistema convencional, ou seja, as Notas Fiscais modelo 1 ou 1-A, pelo sistema digital, sendo a Empresa Souza Cruz a primeira empresa a emitir uma Nota Fiscal Eletrônica em 2006 (BORBA; PETRINI; WIEDENHOFT, 2013).

A partir de 2006 teve início a segunda fase do projeto quando na oportunidade mais empresas e estados emissores aderiram ao novo sistema. A partir de 2007 foi disseminado o uso da NF-e em todo o território nacional através de protocolos de adesão de empresas por ramo de atividade, volume de faturamento e outros critérios.

De maneira generalizada, Oliveira (2007) afirma que a Nota Fiscal Eletrônica trata-se de um documento digital de notificação fiscal, com emissão e armazenamento eletrônicos de dados que envolvem uma transação comercial relativa à venda de mercadorias ou uma prestação de serviços, cuja validade jurídica somente é garantida pela assinatura digital do remetente recebida pelo Fisco do ente federativo competente, antes da ocorrência do Fato Gerador.

No que concerne ao conceito mais específico, este se encontra no Ajuste SINIEF 07/05, no Parágrafo Único, Inciso IV, de sua Primeira Cláusula: “A Nota Fiscal Eletrônica é um documento emitido e armazenado eletronicamente, de existência apenas digital, com o intuito de documentar operações e prestações de serviços, cuja validade jurídica é garantida pela assinatura digital do emitente e autorização” (CONFAZ, 2007, p. 04).

Para o setor público, a Nota Fiscal Eletrônica é um instrumento de controle e atualização dos modelos tradicionais de arrecadação de impostos no país, além disso, traz benefícios como redução dos procedimentos fiscais e modernização das administrações tributárias devido a uma maior confiabilidade nas transmissões de dados gerados durante as negociações comerciais, industriais e serviços prestados (SILVA et al, 2014).

Dessa forma, a Nota Fiscal Eletrônica tem a finalidade primordial de evitar a evasão fiscal e ter um maior controle fiscal das transações mercantis do país. Trata-se de um artifício utilizado pelos órgãos fazendários para garantir a arrecadação de impostos através de um monitoramento da comercialização de produtos e serviços.

Nesses termos, o Ministério da Fazenda em seu portal conceitua a Nota Fiscal Eletrônica como:

Um documento de existência apenas digital, emitido e armazenado eletronicamente, com o intuito de documentar, para fins fiscais, uma operação de circulação de mercadorias ou uma prestação de serviços, ocorrida entre as partes. Sua validade jurídica é garantida pela assinatura digital do remetente (garantia de autoria e de integridade) e pela recepção, pelo fisco, do documento eletrônico, antes da ocorrência do fato gerado (BRASIL, 2015, p. 05).

Para as empresas, a Nota Fiscal Eletrônica é considerada uma nova forma de emissão fiscal para recolhimento de impostos adotado pelo governo federal que substitui o método tradicional de emissão deste documento fiscal, tendo como finalidade a otimização dos serviços organizacionais, guarda e gerenciamento de documentos de forma eletrônica, facilitando assim a recuperação e o intercâmbio de dados que serão armazenados junto à Secretaria da Fazenda do Estado de origem da transação comercial (DUARTE, 2009).

Essa é uma visão aleatória da Nota Fiscal Eletrônica, levando em conta apenas a nova tecnologia que possibilita acesso aos dados do produto de forma eletrônica. No entanto, vai mais além, trata-se de mudança no que diz respeito à realidade cultural do mercado acostumado trabalhar com documentos em papel, agora substituído pelo ambiente virtual, no qual os documentos passam a ter existência apenas digital.

Os procedimentos para a implantação do sistema de Nota Fiscal Eletrônica nas empresas é composto por fases complementares que vão da aquisição de informações até a emissão desse documento.

É importante salientar que, conforme afirma Silva (2012), a implantação da Nota Fiscal Eletrônica ocasiona várias mudanças nas rotinas das empresas, afetando não só a rotina operacional, mas, também, os processos logísticos, administrativos e, sobretudo a estrutura tecnológica da organização, requerendo uma adaptação gradual dessa nova realidade nos procedimentos de natureza fiscal dispostos na atual legislação brasileira.

Tomadas às providências para a instalação do sistema de Nota Fiscal Eletrônica em os setores da empresa envolvidos no processo de emissão da mesma, busca-se a regularização documental (solicitação e validação da assinatura digital) nos órgãos competentes, levando em consideração todas as solicitações requeridas pela SEFAZ do Estado em que a empresa é contribuinte para a comercialização de mercadorias. Sendo assim, dados cadastrais importantes como emitente, destinatário, local de retirada, local de entrega, valor da mercadoria e tributos incidentes entre outros devem ser consistentes para que haja o despacho, transporte e entrega da mercadoria (LIMA et al., 2011).

Diante desses procedimentos, é importante ressaltar que o projeto da Nota Fiscal Eletrônica foi idealizado para beneficiar em tese, os contribuintes de impostos, ou seja, as empresas, no que diz respeito à agilidade e facilidade no processo de emissão e recepção referentes à comercialização de mercadorias dentro e fora dos Estados. Sem dúvidas a adoção da Nota Fiscal Eletrônica trouxe benefícios para o setor fiscal das empresas, no entanto, favoreceu mais ainda os órgãos públicos responsáveis pela arrecadação tributária no país, devido ao maior controle fiscal dos produtos comercializados (SILVA et al., 2009).

Com relação aos benefícios concedidos às administrações tributárias, Coelho (2008) aponta que há um aumento da confiança das informações repassadas pelas empresas nas notas fiscais emitidas eletronicamente, resultando numa melhora do controle fiscal e do intercâmbio entre os órgãos públicos, o que faz com que ocorra uma redução dos custos relacionados à fiscalização, diminuição da sonegação e, conseqüentemente, aumento da arrecadação.

Quanto às desvantagens da implantação da Nota Fiscal Eletrônica apesar de apresentar diversos benefícios não só para empresas brasileiras, mas, também, para todos os outros integrantes do processo, podem acarretar riscos e desvantagens que dificultam a operacionalização fiscal principalmente das empresas contribuintes. As empresas que adotaram o sistema de Nota Fiscal Eletrônica reclamam de diversas dificuldades relacionadas

a fatores econômicos e gerenciais, além de riscos com a segurança e violabilidade dos dados a serem transmitidos (OLIVEIRA; MAIA, 2008).

Ainda é apontada pelas empresas como desvantagem da Nota Fiscal Eletrônica são as usuais atualizações do sistema das SEFAZ, bem como as modificações propostas nas novas gerações do programa de emissão das Notas Fiscais Eletrônicas disponibilizados pela Receita Federal (atualmente já se encontra na terceira geração) que exigem das empresas de TI se adequarem aos novos campos criados, demandando tempo e custos de manutenção (EMMERICH; STAVIS, 2012).

As desvantagens para a emissão de Notas Fiscais Eletrônicas deixam claro que a funcionalidade e a operacionalidade do sistema comprometem efetivamente a estrutura de controle fiscal e contábil das empresas, cabendo aos órgãos públicos tomadas de decisão no sentido de dar suporte ao setor empresarial para solucionar os entraves e dificuldades que acarretam prejuízos financeiros e administrativos.

Diante dos benefícios e dificuldades que o sistema de Notas Fiscais Eletrônicas apresenta, cabe às empresas buscar se adequar para que o impacto causado pelo novo processo nas relações comerciais e com os administradores fiscais possa ser assimilado de forma que os benefícios sejam potencializados e as dificuldades sejam superadas através de uma atuação gerencial capacitada (BONFIM et al., 2012).

Dessa forma, a adoção da Nota Fiscal Eletrônica pelas empresas é uma inovação que, com certeza, trouxe impactos positivos e negativos, principalmente nas suas rotinas, devido à falta de estrutura para cumprir de imediato as requisições mais burocráticas do projeto, apesar desse sistema ser uma avançada tecnologia de informatização e modernização das relações e processos fiscais e contábeis no Brasil.

### **3 METODOLOGIA**

O presente estudo caracterizou-se, quanto aos procedimentos, como um Estudo de Caso; quanto aos objetivos é descritiva e quanto à abordagem do tipo qualitativa. Dessa forma, foram expostas, inicialmente, as informações colhidas através do levantamento bibliográfico realizado em livros, revistas, jornais, artigos, sites etc. e, num segundo momento, foram recolhidos dados através de uma entrevista semiestruturada (APÊNDICE A) junto ao responsável pelo setor fiscal e contábil da empresa pesquisada e, em seguida, analisadas as respostas.

O estudo de caso, de acordo com Gil (2008), é utilizado com vários propósitos e normalmente é menos rigorosa com relação aos estudos de campo, necessitando que o

pesquisador faça um planejamento adequado para a coleta de dados e a análise dos resultados evitando entraves (GIL, 2008).

No que diz respeito ao objetivo, a pesquisa descritiva, segundo Triviños (1987 apud GERHARDT; SILVEIRA, 2009, p. 35) trata-se de uma pesquisa que “exige do investigador uma série de informações sobre o que deseja pesquisar. Esse tipo de estudo pretende descrever os fatos e fenômenos de determinada realidade”.

Em relação à abordagem qualitativa do estudo, segundo Oliveira (2011), a pesquisa qualitativa quando utilizada para analisar questões contábeis e fiscais tem o intuito de disponibilizar dados mais concretos sobre fenômeno que está sendo estudado. Para Mezzaroba e Monteiro (2008), tanto a pesquisa qualitativa quanto a quantitativa possuem caráter descritivo, porém na pesquisa qualitativa o que prepondera é a interpretação dos resultados obtidos.

Quanto à caracterização da pesquisa, trata-se de uma empresa atacadista, localizada no município de Campina Grande – PB. A referida empresa é de grande porte e tem sua atividade voltada para revenda em atacado de equipamentos de informática, de artigo de escritório e papelaria dentre outros.

A coleta dos dados é definida como a fase da pesquisa que serve para colher informações da realidade, no qual são reunidas informações através de métodos específicos. Nessa pesquisa foi utilizado um questionário semiestruturado (APÊNDICE A), no qual foram obtidos dados que mostraram a realidade da empresa quanto às dificuldades de implantação e operacionalização da Nota Fiscal Eletrônica. A entrevista semiestruturada, segundo Prodanov e Freitas (2012), é utilizada para que sejam obtidos subsídios sobre determinado assunto ao entrevistado, com base em um roteiro com perguntas previamente elaboradas. Por outro lado, o momento de coleta de dados também incluiu observações no sistema de emissão de Notas Fiscais Eletrônicas da empresa alvo da pesquisa para constatar *in loco*, as dificuldades descritas.

#### **4 APRESENTAÇÃO E ANÁLISE DOS RESULTADOS**

Para apresentar os dados do referido Estudo de Caso, foram analisadas as respostas do questionário semiestruturado (APÊNDICE A), obtidas junto ao responsável pelo setor fiscal e contábil da empresa, o qual foi previamente contatado e se disponibilizou a relatar as dificuldades apresentadas na implantação, bem como na operacionalização do sistema de Notas Fiscais Eletrônicas da Empresa alvo do Estudo de Caso.

#### 4.1 Dificuldades de Implantação

Durante a aplicação do questionário, o Entrevistado foi indagado, inicialmente, em que ano a Empresa substituiu a emissão do modelo tradicional pela nova realidade de emissão eletrônica, bem como se buscou saber quais as dificuldades para implantar o sistema de Notas Fiscais Eletrônicas.

Diante desses questionamentos, constatou-se que a obrigatoriedade da Empresa para se credenciar junto à Secretaria da Fazenda (SEFAZ) do Estado do contribuinte emissor para emissão de NF-e foi em 2010, em cumprimento da cláusula segunda do Protocolo ICMS nº 42 de 3 de julho de 2009 emitido pelo Conselho Nacional de Política Fazendária (CONFAZ), a qual obrigava todas as empresas a utilizarem o modelo nº 55, em substituição aos modelos A e A1.

Com relação aos trâmites para cumprir a legislação federal imposta em 2009, o Entrevistado informou que houve dificuldades burocráticas para realizar os diversos procedimentos requeridos para habilitar a empresa a emitir notas fiscais eletrônicas, como: solicitação e validação da assinatura digital nos órgãos competentes, bem como o atendimento das exigências da Secretaria da Fazenda do Estado da Paraíba. Além disso, é preciso adquirir softwares especializados para auxiliar nos trâmites do preenchimento da NF-e.

Após a devida habilitação da Empresa junto aos órgãos competentes para a implantação e utilização da Nota Fiscal Eletrônica, o Entrevistado relatou que houve custos consideráveis com investimentos em equipamentos, capacitação de funcionários e ajuste na rotina administrativa da Empresa alvo da pesquisa, como é possível observar no depoimento a seguir:

*“... Além de fazer investimentos em equipamentos, internet, certificados digitais, qualificar todos os funcionários responsáveis pelos setores de faturamento e de logística, houve necessidade de modificar alguns processos para se adequar a novas regras definidas pelo sistema de Notas Fiscais Eletrônicas”.* (Entrevistado).

No que diz respeito aos custos de implantação mencionados acima, constatou-se que a Empresa teve que contratar serviços terceirizados de uma empresa de Tecnologia da Informação (TI), a qual foi responsável pela instalação tanto de hardwares (equipamentos) quanto de softwares (programas) que dão suporte à operacionalização desse sistema. Além disso, houve despesas com adesão a um novo plano de internet para melhorar a comunicação com o site da Receita Federal durante a validação e transmissão das Notas

Fiscais Eletrônicas, bem como o acesso ao SINTEGRA (Sistema Integrado de Informações sobre Operações Interestaduais com Mercadorias e Serviços).

Quanto à capacitação dos funcionários, o Entrevistado informou que todo processo é realizado internamente pelos funcionários do setor fiscal, contábil, faturamento e logístico. Sendo assim, houve um investimento em treinamento com uma consultoria fiscal e contábil para utilização do sistema de Notas Fiscais Eletrônica, que ocasionou despesas adicionais.

Diante do exposto, observa-se que as dificuldades citadas no depoimento do Entrevistado reafirmam o estudo de Lima et al. (2011), o qual descreve que as dificuldades de implantação do sistema de Notas Fiscais Eletrônicas nas empresas de pequeno e médio porte vão desde o cumprimento das exigências impostas pelos órgãos públicos (federal e estaduais) para habilitar a empresa a utilizar a referida tecnologia, perpassando pelo custo de instalação e ajustes na empresa para a utilização dos hardwares e softwares necessários para o processo de emissão deste documento fiscal. Além disso, existe a necessidade de capacitar funcionários envolvidos nesse processo.

#### **4.2 Dificuldades de Operacionalização**

As dificuldades relacionadas à operacionalização do sistema de Notas Fiscais Eletrônicas se apresentam como um sério problema para as empresas, pois as exigências e prazos requeridos na legislação vigente fazem com que, qualquer falha de preenchimento que se não sejam observadas e corrigidas, podem acarretar prejuízos diversos. Nesse sentido, o Entrevistado quando foi questionado se existiam dificuldades de operacionalização do sistema, afirmou que sim, mencionando-as, conforme é possível observar a seguir.

*“Sim. Regras já existentes que nunca foram obedecidas e novas regras criadas que tiveram que se adequar tais como:*

- Dados cadastrais dos clientes;*
- Exigência da Nomenclatura Comum do Mercosul (NCM);*
- Cadastro fiscal correto das mercadorias a serem faturadas conforme o NCM;*
- Prazo de validade da NF-e para circulação de mercadoria;*
- Prazo de cancelamento que passou a ser 24 h;*
- Emissão da NF-e quando o código fiscal de operação for diferente do de venda”.*

(Entrevistado).

Diante dos problemas citados no depoimento do Entrevistado, é importante ressaltar que, desde que a Nota Fiscal Eletrônica passou a ser uma obrigatoriedade para as empresas, existem regras que disciplinam os processos de preenchimento, validação até a emissão do documento (NASCIMENTO, 2012). No entanto, tais regras, apesar de atualizadas constantemente, não significam uma melhoria do sistema, o que obriga sistematicamente as empresas buscarem, sempre, uma adequação para evitar erros passíveis de multas e/ou prejuízos financeiros.

Com relação ao tempo de preenchimento, seria benéfico que os órgãos públicos fornecessem para as empresas um cadastro de CNPJs e IEs atualizado, contendo todos os dados de identificação do destinatário que devam constar na Nota Fiscal Eletrônica (ANEXO A). No entanto, as empresas têm a obrigação de cadastrar e verificar dados exatos de endereço e situação cadastral vigente junto à Receita Federal e ao SINTEGRA-PB de novos e antigos clientes, o que exige uma grande atenção no processo de emissão da Nota Fiscal Eletrônica.

No que se refere à NCM (Nomenclatura Comum do Mercosul), trata-se de um código fiscal para os países pertencentes ao Mercosul que define a carga tributária de cada produto. Sendo assim, com alteração SINIEF nºs 11 e 12, após 31 de dezembro de 2009 os atacadistas e varejistas ficaram obrigados a informar o capítulo da NCM em suas notas fiscais, isso gerou uma demanda complexa para empresa devido ao seu mix de mercadoria (BRASIL, 2005). Caso esse campo (ANEXO B) não fosse preenchido corretamente a nota fiscal a partir de então não seria validada. Tal processo dispense tempo e muita atenção dos funcionários envolvidos nos setores de logística e fiscal.

Outra dificuldade citada diz respeito ao cadastro fiscal correto das mercadorias a serem faturadas, pois é de obrigação das empresas verificar os Decretos que definem que tipo e quais as tributações federais (PIS, COFINS e IPI) e estaduais (ICMS) que incidem em cada mercadoria comercializada conforme a NCM do campo de preenchimento disponibilizado (ANEXO B). Para uma maior facilitação, a Empresa teve que buscar a alternativa de contratar uma assessoria virtual para viabilizar tal processo, o que causa custos recorrentes.

Por fim, problemas na emissão da Nota Fiscal Eletrônica, quando o código fiscal de operação for diferente do de uma venda. As empresas, além de emitirem Notas Fiscais Eletrônica de vendas, também emitem NF-e de Remessa para Conserto, Remessa para Depósito Fechado, Bonificação, etc. Nesse caso, a empresa tem dificuldade de saber qual é a tributação correta para esses CFOP's (Código Fiscal de Operação) e quais informações devem ser acrescentadas nos Dados Complementares (ANEXO B) da NF-e que justifique o tipo da operação.

De acordo com o Entrevistado, todas essas dificuldades causam problemas no gerenciamento dos setores de logística e de faturamento da Empresa que foi obrigada a providenciar adequações operacionais para que o seu desenvolvimento não viesse a ser prejudicado por atrasos e erros que talvez apenas sejam detectados numa eventual fiscalização o que poderia acarretar enormes prejuízos financeiros.

De acordo com Ramos (2011), as dificuldades encontradas na operacionalização do sistema de Notas Fiscais Eletrônicas ocorrem devido à falta de informação por parte dos órgãos públicos responsáveis pela administração fiscal. Seria de grande auxílio que houvesse um suporte oferecido às empresas, dando a assistência necessária e orientações para que os usuários desta ferramenta estejam capacitados para operar com maior eficiência este sistema tão ágil e necessário para o desenvolvimento fiscal do país.

### **4.3 Dificuldade quanto à Segurança da NF-e**

A utilização do sistema de Notas Fiscais Eletrônica é feito através de aplicativo virtual disponibilizado pela Receita Federal ou software de gestão desses documentos fiscais adquirido pela empresa. No entanto, por se tratar de um processo que depende de programação informatizada, é colocada em xeque a segurança dos sistemas de banco de dados, bem como esses processos não são isentos de falhas e travamentos eventuais.

Dessa forma, foi questionado ao Entrevistado sobre a segurança do sistema de Notas Fiscais Eletrônicas, no qual o mesmo afirmou que não, conforme seu depoimento a seguir:

*“Não, ainda necessita de melhorias, pois alguns travamentos que por conta da lentidão da internet ou pelo Sistema da Receita está congestionado, muitas vezes atrasando o processo, durante a autorização do uso das Notas Fiscais Eletrônicas (NF-e). (Entrevistado).*

O relato do Entrevistado demonstra que, devido à complexidade sistemática e de procedimentos específicos, os contribuintes que utilizam sistemas próprios ou da Receita Federal para emitir as Notas Fiscais Eletrônicas ainda possuem dúvidas quanto à segurança na emissão de informações durante o processo de transmissão da NF-e, necessitando de um esclarecimento sobre os processos fiscais efetuados nesse sistema.

Segundo Celzlein (2013), a Nota Fiscal Eletrônica, por ser um documento digital gera desconfiança para a maioria dos empresários, por estarem acostumados ao procedimento tradicional utilizado por muito tempo, pois os sistemas tecnológicos informatizados são

passíveis de falhas técnicas e prováveis complicações fiscais para os usuários, pois a informação é repassada para o sistema da Receita Federal em tempo real.

Sendo assim, as empresas têm que garantir através de um acompanhamento paralelo nas emissões de Notas Fiscais Eletrônicas, utilizando ainda alguns procedimentos tradicionais internos para que se evitem problemas tributários para a empresa.

#### **4.4 Problemas ocorridos na empresa devido às dificuldades de operacionalização**

Quando a empresa encontra dificuldades de operacionalização da Nota Fiscal Eletrônica devido às falhas de adaptação e gerenciamento do sistema, ocorrem problemas que afetam diversas áreas administrativas da empresa, tais como a fiscal e a de logística, bem como o setor financeiro. Diante disso, quando questionado se a Empresa teve problemas devido às dificuldades de operacionalização e quais foram esses problemas, o Entrevistado afirmou que sim, relatando os seguintes problemas:

- Imposto cobrado mesmo em caso de substituição tributária:

*“Produtos que houve o imposto da substituição retido pelas entradas e o NCM indica que ele é substituição para revenda dentro do estado, o sistema permitiu que a venda saísse com destaque de imposto sem nenhuma crítica gerando um custo de impostos para empresa.”* (Entrevistado).

A substituição tributária é um regime previsto na Constituição Federal de 1988, artigo 150, § 7º, que atribui ao sujeito passivo de obrigação tributária (fornecedor) o pagamento de imposto ou contribuição de produtos comercializados. Além disso, existem outras fundamentações legais como a L. C. n.º. 087/96 (arts. 6º e seguintes); Convênio ICMS n.º. 081/93 e Artigos 260 a 318; 412 a 422 e, 423 a 432 do R.I.C.M.S. SP/002), que disciplinam tal procedimento (ROSA, 2012).

Diante do exposto, em relação ao depoimento do Entrevistado, a termo de sugestão a Empresa ser alertada pelo sistema de Notas Fiscais Eletrônicas, com informações sobre tributária em questão para que não fosse gerada cobrança de imposto indevida.

- Falta de critério das alíquotas no momento da validação da NF-e

*“Em caso de vendas internas ou interestaduais, o Sistema permite qualquer tipo de alíquota, exceto se a mercadoria for importada e a venda for para fora do estado, ele faz uma validação pelo NCM exigindo que a alíquota seja de 4%.”* (Entrevistado).

De acordo Carcará e Silveira (2012), cada mercadoria é tributada de acordo com a classificação e o tipo de alíquotas determinados conforme a Constituição Federal de 1988 e Resoluções do Senado Federal. Com relação às alíquotas do ICMS, as interestaduais variam entre 7% e 12% quando os produtos são nacionais, enquanto que as alíquotas dentro do Estado variam entre 17%, 18% e 25%. Nas operações interestaduais com bens e mercadorias importados do exterior, a alíquota é de 4%.

No entanto, conforme afirmou o Entrevistado, a Empresa teve prejuízo de gerenciamento ao calcular uma alíquota diferente (a mais) do que realmente seria. O equívoco não foi detectado pelo sistema da Receita Federal, sendo a Nota Fiscal Eletrônica validada e transmitida normalmente.

Nesse caso, a Empresa só detectou o equívoco após o prazo determinado para cancelamento da NF-e (24 horas), o que gerou atraso no gerenciamento dos setores de logística e de faturamento. Nesse caso, foi emitida uma NF-e anulatória de entrada com os mesmos valores da NF-e incorreta (anula a operação) e outra NF-e de saída com os valores corretos. A NF-e anulatória foi emitida com a finalidade de “Devolução de Mercadoria”, contendo no campo “Documentos Fiscais Referenciados” a chave de acesso da Nota que foi anulada.

Diante das dificuldades de implantação e operacionalização apresentadas nesse estudo de caso, percebe-se que o sistema de Notas Fiscais Eletrônicas, apesar dos aprimoramentos e atualizações realizadas desde a primeira versão lançada, ainda possui problemas estruturais que afetam todo o processo de emissão. Cabe, portanto, às autoridades públicas responsáveis pelo projeto estarem atentos aos reclames das empresas no sentido de facilitar cada vez mais o processo de emissão desse documento fiscal.

## **5 CONSIDERAÇÕES FINAIS**

O presente estudo de caso enfocou as principais dificuldades de uma empresa atacadista do município de Campina Grande-PB para implantar e operacionalizar o sistema de Notas Fiscais Eletrônica, enfatizando os problemas que obrigaram a referida empresa a se adaptar ao novo processo de emissão de notas fiscais eletronicamente.

Com relação à implantação, constatou-se que as principais dificuldades encontradas pela empresa foram os custos tanto com os diversos procedimentos requeridos para a habilitação da empresa durante a implantação do sistema para emissão

de notas fiscais eletrônicas, quanto aos custos de assessoria com a contratação de empresas Tecnologia da Informação (TI) e de consultoria contábil e fiscal para os funcionários responsáveis pelo setor de faturamento e logística.

No que diz respeito às dificuldades com a operacionalização do sistema de NF-e, observou-se que a Empresa apresentou dificuldades relacionadas ao preenchimento do documento fiscal, que vão desde a identificação de destinatário, bem como ao tipo de imposto que será tributado, além dos códigos fiscais utilizados para identificar os produtos, pois caso algum campo for preenchido de forma incorreta, a empresa está sujeita a problemas de cancelamento, tributação indevida e multas. Seria providencial uma assessoria mais eficaz por parte dos poderes públicos no que diz respeito à disponibilidade dos dados necessários.

Verificou-se também que, diante das dificuldades apresentadas na emissão de Notas Fiscais Eletrônicas, o responsável pelo setor contábil e fiscal da Empresa, acha que o sistema não é confiável, pois se apresenta complexo, havendo a necessidade de adequação da empresa através de assessorias complementares, além de cuidados redobrados dos funcionários envolvidos na operação, no sentido de observar todos os detalhes que envolvem o referido processo.

Apesar de todas as providências e adequações realizadas pela Empresa, foi mencionado que, devido às dificuldades de operacionalização, a mesma teve problemas de cobrança de imposto durante a venda da mercadoria que houve a retenção da substituição tributária pelas entradas, bem como teve prejuízo devido ao retrabalho de emissão de nota fiscal anulatória por falta de critério gerenciais das alíquotas por parte do sistema da Receita Federal no momento da validação e transmissão da NF-e.

Dessa forma, o estudo comprovou que as dificuldades de implantação e operacionalização do sistema de Notas Fiscais Eletrônicas são um entrave, principalmente para as empresas atacadistas, devido à falta de apoio para a capacitação dos processos fiscais das empresas, bem como um maior gerenciamento da Receita Federal quanto às incongruências do sistema.

É importante ressaltar que o estudo teve limitações em disponibilizar informações mais específicas, pois existem outras dificuldades das empresas com o sistema de Notas Fiscais Eletrônicas e, faz-se necessário a realização de pesquisas futuras a partir desse trabalho não só para demonstrar as dificuldades, mas, também, as possíveis soluções para que o atual processo de emissão fiscal torne-se mais eficaz.

## ABSTRACT

The electronic invoice is a Brazilian government project to replace the traditional method of issuing invoices, providing greater integration, speed and control over the movement of goods and tax collection in the country. However, since it was implemented the project in 2006, companies have difficulties to suit deployment set of procedures and operation of electronic tax system. Thus, the aim of this study was to identify the difficulties of a wholesale company in the city of Campina Grande-PB with respect to the implementation and operation of the Electronic Invoice system. It was used as a Case Study methodology, with objective and descriptive qualitative approach in a wholesale company with activity focused on tissue resale, decor, bed and bath in general. Thus, it was found that the implementation difficulties were with respect to software installation and hardware costs for using the system and adjustments to the structure of the fiscal sector, as well as employee training. With regard to the operation, it was observed difficulties regarding the completion ranging from customer complete data to the emission, transmission and validation of NF-e. Thus, the company researched the system is not safe, because has caused problems that brought losses of lost time and even financial. Thus, despite the adjustments and updates the Electronic Invoice system, there are still difficulties due to lack of support and guidance from the Government.

Key-words: Electronic Invoice. Deployment. Operation.

## REFERÊNCIAS

BATISTA, Jeiniele Guimarães et al. Nota Fiscal Eletrônica (NF-e). **Informativo nº 003/2012 do Governo do Estado de Pernambuco**. Recife-PE: GONP/SCGE, 2012. Disponível em: <[http://www.pm.pe.gov.br/c/document\\_library/get\\_file?p\\_1\\_id=3762488&folderId=3843876&name=DLFE-31201.pdf](http://www.pm.pe.gov.br/c/document_library/get_file?p_1_id=3762488&folderId=3843876&name=DLFE-31201.pdf)>. Acesso em: 21/01/2015

BONFIM, Douglas Paveck. **Nota fiscal eletrônica: uma mudança de paradigma sob a perspectiva do fisco estadual**. **ConTexto**, v. 12, n. 21, p. 17-28, 1º semestre, Porto Alegre, 2012. Disponível em: <<http://seer.ufrgs.br/ConTexto/article/view/23246>>. Acesso em: 19 mar. 2015.

BORBA, Leandro, PETRINI, Maira, WIEDENHOFT, Guilherme. Adoção da nota fiscal eletrônica: quais os benefícios sob as lentes das organizações? Artigo. **Revista Gestão e Planejamento**, Salvador, v. 14, n. 3, p. 613-636, set./dez. 2013. Disponível em: <<http://www.revistas.unifacs.br/index.php/rgb>>. Acesso em: 17 jan. 2015.

BRASIL, Ministério da Fazenda. **Portal Nota Fiscal Eletrônica**. Conceito, uso e obrigatoriedade da NF-e. 2015. Disponível em: <<http://www.nfe.fazenda.gov.br/portal/perguntasFrequentes.aspx?tipoConteudo=E4+tmY+ODf4=>>>. Acesso em: 29 jan. 2015.

\_\_\_\_\_. Ministério da Fazenda. Ajuste SINIEF 07/05. 2010. Disponível em: <[http://www.fazenda.gov.br/confaz/confaz/ajustes/2005/AJ\\_007\\_05.htm](http://www.fazenda.gov.br/confaz/confaz/ajustes/2005/AJ_007_05.htm)>. Acesso em: 19/03/2015.

\_\_\_\_\_. Ministério da Fazenda. Coordenação Geral de Fiscalização da Secretaria da Receita Federal (SRF). Encontro Nacional dos Coordenadores e Administradores Tributários Estaduais (ENCAT). **Projeto Nota Fiscal Eletrônica - Especificações do Sistema**. Brasília-DF: MF, 2005. Disponível em: <[http://www.sefaz.gov.br/portal\\_notafiscal/projeto\\_conceitual\\_do\\_sistema.pdf](http://www.sefaz.gov.br/portal_notafiscal/projeto_conceitual_do_sistema.pdf)>. Acesso em: 28 jan. 2015.

\_\_\_\_\_. Ministério da Fazenda. **PROTOCOLO ICMS 42/09**. Estabelece a obrigatoriedade da utilização da Nota Fiscal Eletrônica (NF-e) em substituição à Nota Fiscal, modelo 1 ou 1-A, pelo critério de CNAE e operações com os destinatários que especifica.. Disponível em: <[http://www.fazenda.gov.br/confaz/confaz/protocolos/ICMS/2009/pt042\\_09.htm](http://www.fazenda.gov.br/confaz/confaz/protocolos/ICMS/2009/pt042_09.htm)>. Acesso em: 27 jan. 2015.

\_\_\_\_\_. Ministério da Fazenda. Secretaria de Estado de Fazenda. **Cartilha Nota Fiscal Eletrônica**. Brasília-DF: MF/SEF, 2011. Disponível em: <[http://portalnfe.fazenda.mg.gov.br/downloads/CartilhaNotaFiscalEletronica\\_2011\\_05.pdf](http://portalnfe.fazenda.mg.gov.br/downloads/CartilhaNotaFiscalEletronica_2011_05.pdf)>. Acesso em: 28 jan. 2015.

CARCARÁ, Thiago Anastácio; SILVEIRA, Cristiana. O novo perfil constitucional do ICMS: as modificações frente à reforma tributária. **Caderno de Estudos Ciência e Empresa**, Teresina, a. 9, n. 1, jul. 2012. Disponível em: <<http://www.faete.edu.br/revista/Artigo.pdf>>. Acesso em: 15 mai. 2015.

CELZLEIN, Terezinha. **Dificuldades das empresas do simples nacional em implantar a nota fiscal eletrônica**. Trabalho de Conclusão de Curso apresentado à Universidade do Oeste de Santa Catarina. Santa Catarina: UNOESC, 2013. Disponível em: <<http://www.uniedu.sed.sc.gov.br/wp-content/uploads/2014/04/Terezinha-Celzlein.pdf>>. Acesso em: 19 mar. 2015.

COELHO, Manuela Adriano. **Nota fiscal eletrônica: aspectos de sua implantação e seus benefícios e dificuldades operacionais**. Monografia apresentada à Universidade Federal de Santa Catarina. Florianópolis-SC: UFCS, 2008. Disponível em: <<https://repositorio.ufsc.br/xmlui/handle/123456789/126215>>. Acesso em: 12 mar. 2015.

CONFAZ. **Ajuste SINIEF 07/05**. Institui a Nota Fiscal Eletrônica e o Documento Auxiliar da Nota Fiscal Eletrônica, 2007. Disponível em: <[http://www.fazenda.gov.br/confaz/confaz/ajustes/2005/aj\\_007\\_05.htm](http://www.fazenda.gov.br/confaz/confaz/ajustes/2005/aj_007_05.htm)>. Acesso em: 21 jan. 2015.

DUARTE, Roberto Dias. **Big Brother Fiscal – III: O Brasil na era do conhecimento**. Ed. Ideas@work. 2009. Disponível em: <<http://www.robertodiasduarte.com.br/files/bbf3-v1.01s.pdf>>. Acesso em: 28 jan. 2015.

EMMERICH, Daiane, STAVIS, Alexandre Augusto. **Sistema Público de Escrituração Digital (SPED) e Nota Fiscal Eletrônica (NF-e): análise das vantagens e desvantagens**. Artigo apresentado à UNISUL. 2012. Disponível em: <[https://www.inesul.edu.br/revista/arquivos/arq-idvol\\_16\\_1330026179.pdf](https://www.inesul.edu.br/revista/arquivos/arq-idvol_16_1330026179.pdf)>. Acesso em: 19 mar. 2015.

FARIA, Ana Cristina de et al. SPED – Sistema Público de Escrituração Digital: Percepção dos contribuintes em relação os impactos da adoção do SPED. In: **Anais do 10º Congresso**

**USP de Controladoria e Contabilidade.** 2010. Disponível em:

<<http://www.congressosp.fipecafi.org/artigos102010/248.pdf>>. Acesso em: 21 jan. 2012.

GERHARDT, Tatiana Engel; SILVEIRA, Denise Tolfo. (Orgs.). **Métodos de pesquisa.** Coordenado pela Universidade Aberta do Brasil – UAB/UFRGS e pelo Curso de Graduação Tecnológica – Planejamento e Gestão para o Desenvolvimento Rural da SEAD/UFRGS. – Porto Alegre: Editora da UFRGS, 2009.

LIMA, Elaine Cristina Silva et al. **Nota fiscal eletrônica:** implantação nacional e os procedimentos no Estado de Goiás. Artigo. 2011. Disponível em: <<https://tiunironon.files.wordpress.com/2011.pdf>>. Acesso em: 12 mar. 2015.

MEZZARROBA, Orides, MONTEIRO, Cláudia Servilha. **Manual de metodologia da pesquisa no direito.** São Paulo Saraiva, 2008.

OLIVEIRA, Antonio Benedito Silva. **Métodos da pesquisa contábil.** São Paulo: Ed. Atlas, 2011.

OLIVEIRA, W. R.; MAIA, D. F. nota fiscal eletrônica: projeto nacional e a iniciativa municipal de são paulo: uma análise comparativa. in: congresso brasileiro de contabilidade, 18., 2008, gramado. **anais...** gramado: cfc, 2008. Disponível em: <[http://www.congressocfc.org.br/hotsite/trabalhos\\_1/526.pdf](http://www.congressocfc.org.br/hotsite/trabalhos_1/526.pdf)>. acesso em: 30 mar. 2015.

OLIVEIRA, Maria Osana Floriano de. **Documentos eletrônicos na contabilidade:** Nota Fiscal Eletrônica – NF-e. Monografia apresentada à Faculdade José Lacerda Filho de Ciências Aplicadas – FAJOLCA. Ipojuca-PE, 2007. Disponível em: <[http://fajolca.edu.br/pdf/Contabeis/Monografias/05\\_contabeis\\_Maria%20Osana\\_2007.2.pdf](http://fajolca.edu.br/pdf/Contabeis/Monografias/05_contabeis_Maria%20Osana_2007.2.pdf)>. Acesso em: 20 jan. 2015.

PRODANOV, C. C.; FREITAS, E. C. de. **Metodologia do trabalho científico:** métodos e técnicas da pesquisa e do trabalho acadêmico. – 2. ed. – Novo Hamburgo: Feevale, 2013.

RAMOS, Edilene Sales. **Uma pesquisa com empresários contábeis da cidade de Campina Grande sobre a operacionalização da nota fiscal eletrônica.** Trabalho de Conclusão de Curso e Graduação apresentado à Universidade Estadual da Paraíba. Campina Grande-PB: UEPB, 2011. Disponível em: <<http://dspace.bc.uepb.edu.br:8080/jspui/handle/123456789/1476>>. Acesso em: 19 jan. 2015.

ROSA, José Roberto. **ICMS – Substituição Tributária:** Atualização. Palestra. Conselho Regional de Contabilidade do Estado de São Paulo. São Paulo, 2012. Disponível em: <[http://www.crcsp.org.br/apostilas/ICMS\\_Substituicao\\_Tributaria.pdf](http://www.crcsp.org.br/apostilas/ICMS_Substituicao_Tributaria.pdf)>. Acesso em: 21 mai. 2015.

SANTOS, Coriolano Aurélio de Almeida Camargo. Encontro Nacional: Nota Fiscal Eletrônica, 3., 2007, São Paulo. **Seminários...** São Paulo: Canal Executivo, 2007.

SANTOS, Danillo da Silva et al. **Considerações sobre a nota fiscal eletrônica (NF-e).** Trabalho de conclusão de curso apresentado à Faculdade de Jussara – FAJ. Jussara-GO: FAJ, 2009. Disponível em: <[http://www.unifaj.edu.br/NetManager/documentos/TCC\\_do\\_segundo\\_numero.pdf](http://www.unifaj.edu.br/NetManager/documentos/TCC_do_segundo_numero.pdf)>. Acesso em: 17 jan. 2015.

SILVA, Anilton Rocha et al. **Nota Fiscal Eletrônica:** mudanças e repercussões para empresas e órgãos fiscalizadores. Artigo. 2014. Disponível em:

<<http://www.sinescontabil.com.br/trabalhos/arquivos/31c6aa778017fe03d36b806578f093b3.pdf>>. Acesso em: 29 jan. 2015.

SILVA, Luciana Josefa da. **A importância da participação dos profissionais envolvidos no processo de implantação da nota fiscal eletrônica**: um estudo empírico no setor de comércio de varejista de material de construção na cidade de Lajedo-PE. Trabalho de conclusão de curso apresentado a Faculdade do Vale do Ipojuca. Caruaru-PE: FAVIP, 2012. Disponível em: <<http://repositorio.favip.edu.br:8080/bitstream/123456789/1320/1/TCC+Luciana+Corrigido.pdf>>. Acesso em: 19 jan. 2015.

## APÊNDICE A - QUESTIONÁRIO

### QUESTIONÁRIO

1. Quando foi implantado o sistema de Notas Fiscais Eletrônicas (NF-e) na empresa?
2. A implantação do sistema de Notas Fiscais Eletrônicas (NF-e) foi feita de que forma?  
 Internamente, pelos próprios empregados da empresa  
 Externamente, através de uma empresa de Tecnologia da Informação (TI) contratada
3. A empresa teve dificuldades para implantar o sistema de Notas Fiscais Eletrônicas (NF-e)?  
Quais?
4. A operacionalização do sistema de Notas Fiscais Eletrônicas (NF-e) é feita:  
 Internamente, pelos próprios empregados responsáveis pelo setor contábil da empresa  
 Externamente, através de uma empresa de Tecnologia da Informação (TI) contratada
5. Existem dificuldades de operacionalização do sistema de Notas Fiscais Eletrônicas (NF-e) na empresa? Quais
6. Em sua opinião, o sistema de Notas Fiscais Eletrônicas (NF-e) é seguro?
7. Já houve problemas na empresa durante a operacionalização do sistema de Notas Fiscais Eletrônicas (NF-e)? Quais?
8. Quais os problemas que mais afetam a empresa durante a operacionalização do sistema de Notas Fiscais Eletrônicas (NF-e)?

Pode acrescentar ou modificar as questões



## ANEXO B – IDENTIFICAÇÃO DA MERCADORIA

**Identificação do emitente**

Logotipo

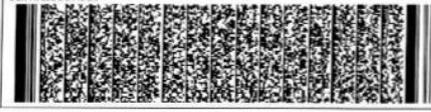
(nome ou razão social, endereço, bairro, município, UF, telefone/fax e CEP)

**DANFE**

Documento Auxiliar da Nota Fiscal Eletrônica SAÍDA / ENTRADA

**N.º**  
**000.000.000 - FL1/n**  
**SERIE 000**

**CONTROLE DO PIS CO**



INSCRIÇÃO ESTADUAL:      INSCRIÇÃO ESTADUAL DO SUBSTITUTO TRIBUTÁRIO:      CNPJ:      CHAVE DE ACESSO PARA CONSULTA DE AUTENTICIDADE NO SITE: [WWW.NFE.GOV.BR](http://WWW.NFE.GOV.BR)  
**00-00.000.000/0000-00-000.000.000-000.000.000**

**DESTINATÁRIO/EMITENTE**

RAZÃO SOCIAL:      CNPJ/CPF:      DATA DE EMISSÃO:

ENDEREÇO:      BARRIO/DISTRITO:      CEP:      DATA DE SAÍDA/ENTRADA:

MUNICÍPIO:      FONE/FAX:      UF:      INSCRIÇÃO ESTADUAL:      HORA DE SAÍDA:

**FATURA**

**CÁLCULO DO IMPOSTO**

BASE DE CÁLCULO DO ICMS:      VALOR DO ICMS:      BASE DE CÁLCULO DO ICMS SUBSTITUIÇÃO:      VALOR DO ICMS SUBSTITUIÇÃO:      VALOR TOTAL DOS PRODUTOS:

VALOR DO FRETE:      VALOR DO SEGURO:      DESCONTO:      OUTRAS DESPESAS ACESSÓRIAS:      VALOR DO IPI:      **VALOR TOTAL DA NOTA:**

**TRANSPORTADORA/VOLUMES TRANSPORTADOS**

RAZÃO SOCIAL:      FRETE POR CONTA:      CÓDIGO ANTT:      PLACA DO VEÍCULO:      UF:      CNPJ/CPF:

ENDEREÇO:      MUNICÍPIO:      UF:      INSCRIÇÃO ESTADUAL:

QUANTIDADE:      ESPÉCIE:      MARCA:      NÚMERAÇÃO:      PESO BRUTO:      PESO LÍQUIDO:

**DADOS DO PRODUTO**

COD. PRODUTO	DESCRIÇÃO DO PRODUTO	NBR/SI	CST	CFOP	UNIDADE	QTD	VALOR UNITÁRIO	V. TOTAL	BC DO ICMS	V. ICMS	V. IPI	ALIC. ICMS	ALIC. IPI

**CÁLCULO DO ISSQN**

VALOR TOTAL DOS SERVIÇOS:      BASE DE CÁLCULO DO ISSQN:      VALOR DO ISSQN:

**DADOS ADICIONAIS**

INFORMAÇÕES COMPLEMENTARES:      RESERVA DO ADFISCO:

DATA DE RECEBIMENTO:      IDENTIFICAÇÃO ASSINATURA DO RECEBEDOR:      **NF-º**  
**Nº 000.000.000**

INSCRIÇÃO ESTADUAL:      INSCRIÇÃO ESTADUAL DO SUBSTITUTO TRIBUTÁRIO:      CNPJ:      CHAVE DE ACESSO PARA CONSULTA DE AUTENTICIDADE NO SITE: [WWW.NFE.GOV.BR](http://WWW.NFE.GOV.BR)  
**00-00.000.000/0000-00-000.000.000-000.000.000**

**DADOS DO PRODUTO**

COD. PRODUTO	DESCRIÇÃO DO PRODUTO	NBR/SI	CST	CFOP	UNIDADE	QUANTIDADE	V. UNITÁRIO	V. TOTAL	BC DO ICMS	V. ICMS	V. IPI	ALIC. ICMS	ALIC. IPI

**CÁLCULO DO IMPOSTO**

BASE DE CÁLCULO DO ICMS:      VALOR DO ICMS:      BASE DE CÁLCULO DO ICMS SUBSTITUIÇÃO:      VALOR DO ICMS SUBSTITUIÇÃO:      VALOR TOTAL DOS PRODUTOS:

VALOR DO FRETE:      VALOR DO SEGURO:      DESCONTO:      OUTRAS DESPESAS ACESSÓRIAS:      VALOR DO IPI:      **VALOR TOTAL DA NOTA:**