

Dissertação de Mestrado

Plano de Modernização

da Gestão Tributária Municipal

LETÍCIA FERREIRA DE SOUZA NETTO¹

PALAVRAS-CHAVE

Governo eletrônico – Internet – Informatização – Racionalização – Modernização – Processo – Gestão tributária

RESUMO

O advento da Internet e toda a revolução que ela trouxe à área da informação e da comunicação provocaram profundas mudanças na organização da economia e da sociedade como um todo: a Internet veio transformar as relações entre as pessoas, as empresas e, claro, os governos, para os quais a entrada na “era da Internet” é fator de redução de custos e de agilização de processos. Vários segmentos do governo, nas esferas federal, estadual e municipal, no Brasil e no mundo, têm adotado diferentes modelos de *e-gov*, no sentido de buscar novas soluções para velhos problemas da administração pública, em projetos que procuram aproximar os governos das necessidades da população por meio da informatização da administração pública. A área de gestão tributária é, sabidamente, uma das mais problemáticas da administração pública, em todos os níveis. Este trabalho analisa o atual sistema de gestão tributária de um município do interior do Estado de São Paulo e propõe um novo projeto para o setor. O objetivo principal é melhorar a qualidade de atendimento aos contribuintes, e a metodologia utilizada, tanto na análise do sistema atual quanto na proposição de um novo sistema, é a Sistemografia, ferramenta de análise, construção e simulação de sistemas. Os resultados mostram que o novo sistema, totalmente racionalizado e informatizado, permitirá a agilização de todos os processos da gestão tributária do município, proporcionando economia de tempo e recursos e um atendimento sensivelmente melhor ao cidadão.

KEYWORDS

E-government – Internet – Informatization – Rationalization – Modernize – Process – Taxes managing

¹ E-mail: leticia_brag@uol.com.br

ABSTRACT

Internet's advent and the revolution it has brought to the information and communication areas provoked deep changes in the economic organization of societies and affected relations between people, companies and governments; in fact, for these ones, the arrival to the "Internet age" has meant better administrative results with lower costs. Many government areas, at all levels, in Brasil and all around the world, are adopting different models of the so-called "e-gov", looking for new solutions for old problems of public administration, and trying to use information technology to come closer to the citizens. It is widely known that taxes administration is one of the most problematic areas of public administration at any level. This study analyses the present system of taxes administration of a county of São Paulo State and suggests a new one, with the aim to improve the service to the contributors and the performance of the area. The methodology used was Systemography, to analyse the present system and to design the new one. Results show that the new system, highly supported by information technology, can provide a much better service to the citizens, with expressive savings of time and money.

SOBRE A AUTORA

LETÍCIA FERREIRA DE SOUZA NETTO

Mestre em Engenharia Mecânica

Programa de Mestrado Profissional na Gestão da Qualidade Total da Faculdade de Engenharia da Universidade Estadual de Campinas-SP

Local: Universidade Estadual de Campinas-SP

Data: 11/10/2002