

IMPLANTAÇÃO DA NFC-E “NOTA FISCAL DO CONSUMIDOR ELETRÔNICA”: ESTUDO DE CASO EM UM SUPERMERCADO VAREJISTA NA REGIÃO DE SETE LAGOAS – MG

Luís Fernando Vilela Rodrigues¹

Leonardo Antônio dos Reis Marques²

RESUMO

O presente trabalho aborda o tema benefícios e obstáculos na implantação da NFC-e em comércio varejista. A NFC-e é um documento digital, armazenado e emitido eletronicamente ao consumidor final. Foi instituída como alternativa digital de documentos fiscais, em operações comerciais de venda dentro do Estado. O presente artigo apresentou como questionamento: quais os benefícios e dificuldades da implantação da NFC-e em um supermercado situado na região de Sete Lagoas, Minas Gerais? A hipótese afirma um alto investimento em equipamentos tecnológicos. Lado outro, uma redução de gastos com papel, além da possibilidade do consumidor final realizar a consulta NFC-e de forma eletrônica. A fim de responder ao questionamento utilizou-se um estudo de caso, de caráter exploratório e abordagem qualitativa. O objetivo geral visou analisar as dificuldades e benefícios encontrados por um supermercado varejista da região de Sete Lagoas na implantação da NFC-e. Os objetivos específicos buscaram demonstrar o percurso histórico do projeto da NFC-e, descrever o processo de implantação da NFC-e de acordo com o fisco e demonstrar os pontos positivos e desfavoráveis da implantação da NFC-e. Para isso realizou-se entrevista com o gerente/sócio de um supermercado da cidade de Sete Lagoas. Através do estudo foi possível inferir que não houve grandes dificuldades na implantação da tecnologia. Mas constataram-se alguns obstáculos, bem como benefícios.

Palavras-chave: NFC-e, Nota Fiscal Eletrônica e Implantação, Consumidor

ABSTRACT

The present work addresses the theme benefits and obstacles in the implementation of NFC-e in retail trade. The NFC-e is a digital document, stored and issued electronically to the final consumer. It was instituted as a digital alternative to tax documents, in commercial sales operations within the State. The present article presented as a question: What are the benefits and difficulties of implementing NFC-e in a supermarket located in the region of Sete Lagoas, Minas Gerais? The hypothesis states a high investment in technological equipment. On the other hand, a reduction in paper costs, in addition to the possibility for the final consumer to carry out the NFC-e consultation electronically. In order to answer the question, an exploratory case study with a qualitative approach was used. The general objective was to analyze the difficulties and benefits encountered by a retail supermarket in the Sete Lagoas region in the implementation of NFC-e. The specific objectives sought to demonstrate the historical path of the NFC-e project, describe the process of implementing the NFC-e according to the tax authorities and demonstrate the positive and unfavorable points in the implementation of the NFC-e. For this an interview was conducted with the manager / partner of a supermarket in the city of Sete Lagoas. Through the study it was possible to infer that there were no major Obstacles in the implementation of the technology. But there were some obstacles, as well as benefits.

Key-words: NFC-e; Electronic invoice and implantation; Consumer

¹Graduando do Curso de Ciências Contábeis pela Faculdade Ciências da Vida – Sete Lagoas/ MG.

E-mail: lufernando.vilela@gmail.com

² Mestre em Administração, docente da Faculdade Ciências da Vida.

E-mail: leonardomarques@outlook.com

1 INTRODUÇÃO

Entre os diversos projetos referentes à tecnologia da informação implantados nas empresas, a Nota Fiscal de Consumidor Eletrônica - NFC-e é uma das consequências da evolução tecnológica que trouxe significativas mudanças no atual cenário mercadológico, possibilitando a integração administrativa e uma melhor qualidade das informações e padronização de dados. Tal projeto proporciona ao Fisco maior eficácia nas ações fiscais, além de possibilitar a ampliação do cruzamento de informações fiscais entre as diversas esferas governamentais, ato que até então era de extrema dificuldade devido a sua não centralização (RODRIGUES *et al.*, 2016).

A Nota Fiscal de Consumidor Eletrônica (NFC-e) é um documento digital, armazenado e emitido eletronicamente ao consumidor final, que visa oferecer uma alternativa digital na forma de emissão de documentos fiscais, em operações comerciais de venda interna que, por sua vez, se caracteriza como vendas entregues ao consumidor final dentro do Estado. A NFC-e foi instituída como um subprojeto do Sistema Público e Escrituração Digital – SPED, que tem como propósito agilizar os dados e informações entre consumidores, empresas e Receita Federal, o que possibilita um aprimoramento do controle fiscal pelas Administrações Tributárias, além da transparência das informações como a conferência da validade e autenticidade do documento fiscal recebido (SEFAZ/MG, 2019).

De acordo com Rodrigues *et al.*, (2016), o surgimento da NFC-e possibilitou a modernização no mercado varejista, bem como o aumento da competitividade e otimização nos processos de armazenamento e gerenciamento das informações. Contudo, Morais e Costa (2015), afirmam que em estudo realizado com profissionais contábeis em Tangará da Serra, no ano de 2014, algumas limitações foram apontadas na implantação da NFC-e nas empresas, como por exemplo, dificuldades no manuseio, investimento em tecnologia e falta de informação.

Haja vista as pesquisas limitadas no campo da Contabilidade acerca do tema na região de Sete Lagoas – MG tornou-se viável a realização desta pesquisa a fim de proporcionar maior veiculação de conteúdos teóricos aos profissionais da área de contabilidade e administração, bem como ao público que demonstre interesse em aprofundar conhecimentos sobre o tema apresentado. Neste sentido o presente estudo apresenta relevância acadêmica podendo servir para estudos futuros. Também apresenta relevância social, pois os indivíduos, principalmente do meio comercial, poderão contar com teorias contendo registros que irão

servir como subsídio e sinalizador dos benefícios e obstáculos presentes na implantação da NFC-e.

Considerando este cenário digital, torna-se pertinente o seguinte questionamento: Quais os benefícios e dificuldades encontradas por um supermercado varejista situado na região de Sete Lagoas – MG, na implantação da NFC-e? Tendo como hipóteses o alto custo com novos equipamentos e a não disponibilização de treinamento pelo fisco. Lado outro, uma redução de gastos com papel, além da possibilidade do consumidor final realizar a consulta NFC-e de forma eletrônica.

Assim sendo, o trabalho teve como objetivo analisar as dificuldades e benefícios encontrados por um supermercado varejista da região de Sete Lagoas na implantação da NFC-e. Sendo os objetivos específicos: demonstrar o percurso histórico do projeto da NFC-e, descrever o processo de implantação da NFC-e de acordo com o fisco e demonstrar os pontos positivos e desfavoráveis da implantação da NFC-e.

Para atingir aos objetivos propostos, foi realizado um estudo de caso, em um supermercado do ramo varejista em uma cidade situada na região de Sete Lagoas - MG. Para tanto, a pesquisa contou com a metodologia de natureza exploratória e abordagem qualitativa a fim de proporcionar maior familiaridade ao assunto abordado tornando-o mais explícito e detalhado (GERHARDT; SILVEIRA, 2009).

Os dados foram colhidos por meio de uma entrevista semi-estruturada com questões previamente estabelecidas, aplicada ao sócio/gerente de um supermercado da região de Sete Lagoas - MG. Também foi utilizada como técnica o levantamento de documentos e observação. Após o levantamento de dados realizou-se uma síntese e interpretação por meio da análise de conteúdo, tendo como característica a busca por informações objetivas, contribuindo para a estruturação da conclusão do estudo. (BARDIN, 2009)

2 REFERENCIAL TEÓRICO

2.1 PERCURSO HISTÓRICO DO PROJETO DE NOTA FISCAL ELETRÔNICA DO CONSUMIDOR – NFC-e

Em virtude da evolução social, a tecnologia da informação tem se desenvolvido com a finalidade de auxiliar o ramo dos negócios no cumprimento de obrigações fiscais, controle, registros e também na administração do patrimônio das empresas. Neste sentido o profissional de contabilidade deve se inteirar acerca das informações que movimentam uma empresa, ter habilidade na elaboração de demonstrações financeiras, estar atento às mudanças

da legislação e possuir o papel de um profissional que compreende o meio do qual faz parte, tendo em vista que a Contabilidade é uma peça importante no repasse de informações às empresas de forma eficaz e confiável contribuindo assim para o desenvolvimento destas. (OLIVEIRA; SOUZA, 2016).

Segundo os autores Rodrigues *et al.* (2016) as escriturações contábeis em seu início eram realizadas de forma manuscrita, através do preenchimento dos livros principais. Esta prática foi perdendo espaço a partir do surgimento de máquinas e de acordo com as demandas dos procedimentos contábeis. Atualmente a informatização permitiu que a escrituração passasse a ser feita de forma digital, através de ferramentas de trabalhos eletrônicas aumentando assim a produtividade e melhorando a qualidade do serviço prestado.

Tendo em vista as evoluções tecnológicas na área da informação que surgiram para dar suporte ao trabalho do contador, o comércio como um todo também começou a ser contemplado com estas tecnologias. Neste sentido a população aumentou o nível de exigências se tratando da transparência e passou a requerer do governo mais interação com a sociedade. (GONZAGA, 2017). Diante desta demanda o governo passou a adotar medidas que visasse o afunilamento das ligações entre as empresas e o fisco, através da utilização de TCI's (tecnologia da informação e comunicação), desta maneira as empresas se viram diante da obrigatoriedade de se ajustarem com a nova cultura de controle. (CRUZ *et al.*, 2019)

Em janeiro de 2007 foi instituído pelo Decreto nº 6.022 o Sistema Público de Escrituração Digital - SPED, um plano do Governo Federal que legitima e padroniza os arquivos digitais das escriturações contábeis e fiscais das empresas. Dentre os projetos que constituem o SPED, estão a Escrituração Contábil Digital (ECD), Escrituração Fiscal Digital (EFD), bem como a Nota Fiscal do Consumidor Eletrônica (NFC-e), que será tratada neste trabalho. (SANTOS, 2017)

O projeto da NFC-e surgiu por meio do Conselho Nacional de Políticas Fazendárias - CONFAZ, em 2011, tendo como propósito a utilização de meios eletrônicos para o registro de transações de compras e vendas, estando incluso as vendas para os consumidores finais. A NFC-e é um recurso eletrônico para documentos fiscais físicos, como cupom e nota fiscal em papel. (TRETER *et al.*, 2018). De acordo com o SEFAZ/MG (2020), a NFC-e foi desenvolvida para registrar operações de varejo, por meio de entrega rápida, que se destinam ao consumidor final não contribuinte do ICMS.

2.2 PROCESSO DE IMPLANTAÇÃO DA NFC-e

A implantação da NFC-e busca reduzir custos com equipamentos, simplificar as obrigações secundárias dos contribuintes e também permitir que o Fisco supervisione em tempo real as transações comerciais. Para tanto o contribuinte precisa efetuar adesão na SEFAZ. A implantação não deve demandar grandes investimentos, sendo necessária apenas a impressora comum e adaptações no *software* já utilizado bem como o uso de internet. (SEFAZ/RN, 2016) É necessária a escolha adequada da solução de sistemas para o direcionamento da NFC-e, em referência aos *softwares* que serão utilizados no método de geração, envio, permissão de uso, impressão e arquivamento da nota fiscal, devendo estar em consonância com a legislação nacional e estadual. (SEFAZ/MG, 2018).

Em relação à solução de sistemas, o manual de boas práticas no desenvolvimento de emissor de NFC-e, em sua versão 5.0, desenvolvido pelo Portal da Fazenda (2018), descreve alguns itens que precisam estar presentes, tais como: o programa deve oferecer ambiente para a realização de testes; deve permitir o pré-cadastramento de clientes e produtos e permitir a alteração de dados; deve calcular espontaneamente os impostos da venda e transmitir o arquivo XML à Secretaria de Fazenda Estadual, contendo a assinatura digital; a solução sistêmica deve conter o status de autorização, cancelamento ou numeração inutilizada das notas emitidas; também é necessário que o *software* contemple a opção de emitir o DANFE em sua forma resumida ou completa, com o QR Code, como previsto na legislação; deverá ainda realizar o envio da nota ao consumidor final via e-mail; o sistema deve permitir o cancelamento ou a correção de possíveis erros na emissão da nota bem como seu envio em contingência off-line em caso de problemas técnicos, no entanto, logo após a resolução dos problemas técnicos a nota deve ser transmitida. (SEFAZ/MG, 2018). Além dos procedimentos descritos anteriormente é necessário obter uma assinatura digital no Instituto Nacional de Tecnologia da Informação – ICP - Brasil.

Em estudo realizado em uma empresa, pela SEFAZ/RN (2016), constatou-se que a princípio o equipamento necessário foi a impressora, tendo sido utilizado o mesmo programa já existente, sendo necessária apenas alguns ajustes para emissão da NFC-e. Também foi solicitada à contabilidade da empresa um código acesso chamado UVT, que é gerado para cada empresa. (MIRANDA, 2016)

2.3 PONTOS POSITIVOS E DESFAVORÁVEIS DA IMPLANTAÇÃO DA NFC-e

O fisco indica que a introdução da NFC-e pretende eliminar a exigência de emissão da Nota Fiscal de venda ao consumidor, Modelo 02, assim o cupom fiscal e o DANFE poderão

ser impresso por impressoras comuns, eliminando a necessidade de equipamentos certificados que na maioria das vezes possuem altos custos. Outros benefícios apresentados pelo fisco aos contribuintes são: a diminuição de despesas com uso de papéis, redução no tempo de arquivamento de documentos físicos e transferência de informação em tempo real. O projeto tem como proposta a diminuição das obrigações acessórias, a melhoria do controle fiscal pela Administração Tributária e contribuição no controle da sonegação fiscal além de permitir que o consumidor realize a verificação da validade da nota recebida. (SEFAZ/MG, 2018)

De acordo com uma pesquisa realizada em 2017 com um grupo de consumidores finais, sobre a percepção destes acerca dos dados da NFC-e, destacaram-se algumas vantagens apontadas pelos participantes como a consulta da nota em eletrônicos móveis, maior durabilidade que a nota impressa, pois, podem ser arquivadas no servidor da SEFAZ, bem como maior agilidade e segurança na emissão da nota fiscal por parte das empresas. (GONZAGA, 2017)

De outro modo, os autores Moraes e Costa (2015) destacam alguns obstáculos presentes na implantação da NFC-e, como a presença de dúvidas quanto às informações disponibilizadas ao contribuinte e contadores em relação a não violação e segurança das informações presentes na NFC-e. Outra desvantagem citada é em relação ao cancelamento da nota fiscal que só poderá ser efetuado mediante a solicitação de cancelamento transmitido à Secretaria Estadual da Fazenda, sendo observadas as disposições da legislação.

Em um estudo realizado com lojistas que aderiram ao projeto NFC-e, no Rio Grande do Norte alguns aspectos positivos foram encontrados na implantação do projeto. O pesquisador aponta como vantagens a redução de gastos com papéis, exclusão da obrigatoriedade de emissão de relatórios e documentos fiscais, autorização da venda de forma mais ágil, comodidade para o cliente e redução de erros mecânicos durante a emissão de relatórios, como a ausência de energia, por exemplo. (MIRANDA, 2016)

Em contrapartida, este mesmo estudo aponta ainda alguns pontos desfavoráveis encontrados, como por exemplo, falta de informações detalhadas sobre o projeto no processo de implantação e a não disponibilização de treinamento. Outro fator citado como obstáculo para o contribuinte é a necessidade de estar sempre conectado à internet, tendo em vista que a transação acontece em tempo real, demandando assim que o contribuinte esteja conectado durante todo período das vendas. (MIRANDA, 2016)

3 METODOLOGIA

Considerando o propósito de estudar sobre as dificuldades encontradas na implantação da NFC-e, a presente pesquisa foi desenvolvida por meio de um estudo de caso de natureza exploratória e abordagem qualitativa. De acordo com os autores Branski, Franco e Junior (2010) o estudo de caso visa proporcionar conhecimento sobre determinado fenômeno de forma aprofundada com intuito de identificar e explorar os fatores que colaboram para a ocorrência deste fenômeno. A natureza exploratória tem como característica, proporcionar maior familiaridade ao assunto abordado com a finalidade de torná-lo mais explícito e detalhado (GERHARDT; SILVEIRA, 2009). No que diz respeito à abordagem qualitativa, de acordo com as autoras Markoni e Lakatos (2002), essa busca analisar as experiências vivenciadas por uma pessoa, a percepção e significado atribuídos.

Também foi utilizada a pesquisa bibliográfica a fim de dar embasamento ao trabalho, possibilitando a construção do referencial teórico a partir de estudos de outros autores (GIL, 2002). No primeiro momento foi realizada coleta de dados por meio de referências bibliográficas extraídas de sites como Scientific Electronic Library Online – SCIELO, Associação Nacional de Pós-Graduação e Pesquisa em Administração (ANPAD) e revistas. Posteriormente utilizou-se entrevista, semi-estruturada, contendo questões previamente elaboradas com intuito de possibilitar uma melhor condução da entrevista e poder adaptá-la conforme relatos do entrevistado. A entrevista foi realizada com o sócio/gerente da empresa, tendo sido apresentado o termo de consentimento livre e esclarecido, assegurando sigilo quanto às informações prestadas. Em virtude do atual contexto pandêmico provocado pelo *Novo Coronavírus* não foi possível a realização da entrevista presencial, para tanto, utilizou-se de ferramentas eletrônicas como e-mail e *WathsApp*.

O levantamento de dados foi realizado no mês de Setembro de 2020 e limitou-se ao sócio/gerente de um supermercado situado na cidade de Sete Lagoas, o qual aderiu ao projeto da NFC-e. Também foi utilizada como técnica de coleta de dados a verificação de documentos com a finalidade de permitir maior precisão na obtenção de dados coletados e resultados obtidos. (GERHARDT; SILVEIRA, 2009)

A interpretação dos dados se deu por meio da análise de conteúdo, tendo como característica a busca por informações objetivas. O material foi selecionado e organizado em categorias para posteriormente ser realizada análise (BARDIN, 2009).

4 RESULTADOS E DISCUSSÃO

A pesquisa contou com a participação voluntária de um sócio/gerente de um supermercado varejista situado na cidade de Sete Lagoas, tendo sido implantado no ano de

2019. Os relatos apresentados não contemplarão nome do entrevistado e nem da empresa. Diante das informações colhidas junto ao participante da pesquisa, bem como a articulação com o material bibliográfico, a análise fora dividida em categorias, como elencadas a seguir:

4.1 PROCESSO DE IMPLANTAÇÃO DA NFC-E

A presente categoria buscou investigar como se deu a implantação da NFC-e na empresa. Tendo o entrevistado respondido que a empresa implantou a tecnologia antes mesmo da obrigatoriedade: *“Fomos orientados a antecipar e prevenir erros”*. Quanto ao processo de implantação o participante descreveu da seguinte maneira: *“Procuramos o responsável pelo sistema e verificamos a compatibilidade e os requisitos para imigração. Compramos as impressoras compatíveis e agendamos gradualmente a modificação.”*

Neste sentido, o SEFAZ/MG (2018), pontua que é necessária a escolha adequada da Solução de Sistemas para o direcionamento da NFC-e, devendo os *softwares* que serão utilizados no método de geração, envio, permissão de uso, impressão e arquivamento da nota fiscal, estar em consonância com a legislação nacional e estadual.

O entrevistado citou ainda, que a empresa já contava com um sistema que atende às obrigações fiscais e tributárias, entendendo que este diferencial foi um facilitador na implantação da NFC-e.

De acordo com Miranda (2016), em estudo realizado notou-se que este processo ocorreu com outra empresa, onde foi necessário apenas alguns ajustes para emissão da NFC-e e a geração de um código de acesso chamado *“UVT”*, que é gerado de forma individual para cada empresa.

4.2 DIFICULDADES REFERENTES À IMPLANTAÇÃO DA NFC-e

Nesta categoria buscou-se verificar se houve dificuldades em relação à implantação da NFC-e por parte da empresa, tendo o entrevistado relatado que não tiveram grandes dificuldades, pois, os cadastros dos produtos já se encontravam atualizados. Contudo, citou que considera como dificuldade o não aproveitamento das impressoras fiscais já disponíveis. *“Tivemos que comprar 5 impressoras, valor aproximado de R\$800,00 cada.”*

Autores presentes no referencial argumentam que a implantação não deve demandar grandes investimentos, sendo necessária apenas a impressora comum e adaptações no software já utilizado bem como o uso de internet, o que não confirma a fala o do entrevistado, tendo este apresentado um alto investimento na implantação da NFC-e. (SEFAZ/RN, 2016).

Constatou-se ainda no referencial, que, para a implantação da NFC-e, ocorre a dispensa do uso do Emissor de Cupom Fiscal e da intervenção técnica, o que torna a ferramenta efetiva para o fisco na arrecadação dos tributos incidentes nas operações ocorridas. Sendo assim, não há necessidade de equipamentos certificados, que muitas vezes possuem alto custo. Tal migração visa economia, o que permite a utilização de qualquer impressora não fiscal, levando à redução significativa de gastos com papel (SEFAZ/MG, 2019).

O entrevistado também relatou que não houve capacitação por parte do fisco, no que concerne à implantação da tecnologia, apenas da empresa de software. Neste sentido a autora Miranda (2016), corrobora afirmando que a falta de informações detalhadas sobre o projeto no processo de implantação e a não disponibilização de treinamento pode ser visto como um obstáculo para o contribuinte.

4.3 BENEFÍCIOS DA IMPLANTAÇÃO DA NFC-e

Na presente categoria foram realizados questionamentos ao entrevistado, acerca dos benefícios encontrados a partir da implantação da NFC-e no comércio participante da pesquisa. O entrevistado apresentou como benefícios advindos da implantação da nova tecnologia: *“podemos acessar, imprimir ou enviar por e-mail a qualquer momento a NFC-e. [...] Também houve economia com papel (bobinas).”* Ao ser indagado sobre a existência de outros benefícios, o entrevistado citou que não houve até o momento, disse ainda que, em relação à eficiência da transmissão das obrigações acessórias, a empresa já possuía controle sobre essas obrigações, não tendo sido notada nenhuma vantagem ou benefício com a implantação da NFC-e neste sentido.

Gonzaga, (2017) em seu artigo, relata que há maior durabilidade da nota em relação à nota impressa e maior agilidade na emissão, sendo estes, fatores favoráveis presentes na implantação da NFC-e.

O projeto tem como proposta a diminuição das obrigações acessórias, a melhoria do controle fiscal pela Administração Tributária e contribuição no controle da sonegação fiscal além de permitir que o consumidor realize a verificação da validade da nota recebida. (SEFAZ/MG, 2018), contudo, o entrevistado não relatou a presença de tais benefícios.

O fisco indica que a introdução da NFC-e pretende eliminar a exigência de emissão da Nota Fiscal de venda ao consumidor, Modelo 02, assim o cupom fiscal e o DANFE poderão ser impressos por impressoras comuns. Outro benefício apresentado pelo fisco aos contribuintes é a diminuição de despesas com uso de papéis, o que foi validado pelo entrevistado em suas respostas. (SEFAZ/MG, 2018).

5 CONSIDERAÇÕES FINAIS

A presente pesquisa buscou analisar as dificuldades e benefícios encontrados por um supermercado varejista da região de Sete Lagoas na implantação da NFC-e por meio de um estudo de caso. Os resultados obtidos demonstram que a empresa participante da pesquisa não apresentou grandes dificuldades na implantação da NFC-e, tendo destacado apenas o alto investimento para a adesão da tecnologia. Foi possível identificar ainda alguns obstáculos como a falta de informação e treinamento disponibilizado pelo fisco.

No que diz respeito aos benefícios, constatou-se a redução de gastos com impressões e a consulta da NFC-e em tempo real tanto por parte da empresa como do consumidor final, o que acarreta ainda uma contribuição ambiental, pois o consumidor poderá optar por receber sua via por meio eletrônico.

O Fisco também será beneficiado a partir da implantação da NFC-e, devido ao processo de emissão nas empresas ser eletrônico e seus dados serem enviados de imediato para o banco de dados das entidades públicas, proporcionando economia de tempo, custo e trabalho pelos entes fiscalizadores que não mais precisarão se deslocar até a empresa para fiscalizar e solicitar os documentos necessários.

Neste sentido o presente trabalho contribuiu didaticamente para demonstrar os obstáculos e benefícios da implantação da NFC-e em uma empresa da cidade de Sete Lagoas, podendo agregar em estudos futuros e também dar subsídios a empresas que ainda irão aderir à implantação. O Artigo alcançou os resultados esperados respondendo à questão e aos objetivos propostos. O estudo limitou-se a um supermercado do ramo varejista da cidade de Sete Lagoas. Desta forma, os resultados obtidos são referentes apenas à amostra em questão.

É pertinente a realização de novas pesquisas acerca do tema, tendo como sugestão para estudos futuros a comparação com empresas de outro ramo, dado que os resultados podem ser diferentes.

REFERÊNCIAS

BARDIN, L. **Análise de conteúdo**. Edição Revista e Atualizada. Lisboa: Edições 70, 2009.

BRANSKI, Regina Meyer; RAUL, Arellano Caldeira Franco; ORLANDO, Fontes Lima Junior. **Metodologia de estudo de casos aplicada à logística**. XXIV ANPET Congresso de Pesquisa e Ensino em Transporte. 2010.

DA CRUZ, Gilvânia Rodrigues *et al.* **Planejamento tributário e sistema público de escrituração digital (sped): o impacto do sped na elaboração e execução do planejamento**

tributário. Hígia - Revista De Ciências Da Saúde E Sociais Aplicadas Do Oeste Baiano, v. 4, n. 2, 2019.

.GERHARDT, Tatiana Engel; SILVEIRA, Denise Tolfo (organizadoras). **Métodos de Pesquisa.** 1ª Ed. Porto Alegre: Editora da UFRGS, 2009.

GIL, Antonio Carlos. **Como elaborar projetos de pesquisa.** 4. ed. São Paulo: Atlas, 2002.

GONZAGA, Luciano Martins. **Percepções dos consumidores finais sobre dados informacionais com base na NFC-e (nota fiscal de consumidor eletrônica).** 2017.

MARCONI, Marina de Andrade; LAKATOS, Eva Maria. **Técnicas de pesquisa.** São Paulo: Atlas, 2002.

MINAS GERAIS. SECRETARIA DA TRIBUTAÇÃO. **Nota fiscal De Consumidor Eletrônica.** 2020. Disponível em <<http://www.sped.fazenda.mg.gov.br/spedmg/nfce/>> Acesso em: 21 maio. 2020.

_____. **Boas práticas no desenvolvimento de emissor do NFC-e.** 2018. Disponível em <<http://www.nfe.fazenda.gov.br/portal/listaConteudo.aspx?tipoConteudo=33o15hhSYZk=>> Acesso em 05 jun 2020.

MIRANDA, Gracilei de Kamila Patriota da Silva. **Nota fiscal de consumidor eletrônica: uma análise da implantação do modelo no Rio Grande do Norte.** 2016. Trabalho de Conclusão de Curso. Universidade Federal do Rio Grande do Norte.

MORAIS, Márcio Íris; COSTA, Ronison Rodrigues. **Nota fiscal do consumidor eletrônica (nfc-e): percepção da viabilidade de utilização junto às empresas prestadoras de serviços contábeis de tangará da Serra-MT.** Revista UNEMAT de Contabilidade, v. 4, n. 7, 2015.

OLIVEIRA, Silvana Machado; SOUZA, Paulo Cesar. **O contador e a tecnologia da informação aplicada à escrituração contábil.** Revista UNEMAT de Contabilidade, v. 5, n. 9, 2016.

RIO GRANDE DO NORTE. SECRETARIA DA TRIBUTAÇÃO. **Nota Fiscal de Consumidor Eletrônica: um novo modelo de documento fiscal para o varejo.** Natal: Encat, 2016. 61 slides, color. Disponível em: <http://www.set.rn.gov.br/contentProducao/aplicacao/set_v2/nfce/gerados/obrigatoriedades.asp> Acesso em: 05 jun 2020.

RODRIGUES, Luan Thomaz P. *et al.* **A nota fiscal do consumidor eletrônica: uma revolução no varejo brasileiro.** Revista de trabalhos acadêmicos Universo São Gonçalo, v. 1, n. 2, p. 56-71, 2016.

SANTOS, Jaqueline Eloy dos. **A implantação do Projeto SPED da Receita Federal e seu impacto nos escritórios de contabilidade do município de Porto Alegre-RS.** 2017.

TRETER, Jaciara; GONÇALVES, Andriele Lewe; PORCIUNCULA, Luciana. **Nota fiscal eletrônica na rotina dos clientes de um escritório contábil, uma experiência desafiadora.** CATAVENTOS - Revista de Extensão da Universidade de Cruz Alta, v. 10, n. 1, p. 33-54, 2018.