



VIII SINGEP

Simposio Internacional de Gestao de Projetos, Inovacao e Sustentabilidade
International Symposium on Project Management, Innovation and Sustainability
ISSN: 2317-8302

8TH INTERNATIONAL CONFERENCE



A percepção dos contribuintes das iniciativas de governo eletrônico: O impacto da inovação

Contributors' perception of e-government initiatives: the impact of innovation

GLAUCO BUENO CAMARGO

UNINOVE – UNIVERSIDADE NOVE DE JULHO

CLAUDIA BRITO SILVA CIRANI

UNINOVE – UNIVERSIDADE NOVE DE JULHO

Nota de esclarecimento:

Comunicamos que devido à pandemia do Coronavírus (COVID 19), o VIII SINGEP e a 8ª Conferência Internacional do CIK (CYRUS Institute of Knowledge) foram realizados de forma remota, nos dias **01, 02 e 03 de outubro de 2020**.

Agradecimento à órgão de fomento:

Agradeço aos professores da Universidade Nove de Julho pela orientação.



VIII SINGEP

Simpósio Internacional de Gestão de Projetos, Inovação e Sustentabilidade
International Symposium on Project Management, Innovation and Sustainability
ISSN: 2317-8302

8TH INTERNATIONAL CONFERENCE



A percepção dos contribuintes das iniciativas de governo eletrônico: O impacto da inovação

Objetivo do estudo

Com a popularização da internet como uma das principais ferramentas das Tecnologias de Informação e Comunicação (TIC), sistemas de informação passaram a migrar para a plataforma web sendo disponibilizados de forma on-line, iniciativas dos governos passaram a surgir para a disponibilização de vários serviços para os cidadãos e empresas, estudos da Organização de Cooperação e Desenvolvimento Econômico (OCDE) indicam que iniciativas de e-government promovem a transparência, inovação e confiança entre outros atributos positivos. Nesse estudo apresentamos uma Revisão Sistemática da Literatura sobre as iniciativas de e-gov relacionadas a área tributária, tendo como objetivo identificar quais os desafios e oportunidades das ações de e-gov para os governos e para as empresas. Os resultados demonstram que o tema é alvo de estudos em diversos países com resultados semelhantes entre os principais desafios e oportunidades de governos e empresas

Relevância/originalidade

Com base nas codificações das oportunidades e desafios das empresas e do governo em relação as ferramentas de e-gov, este estudo propôs um agrupamento dos temas que estão sendo alvo de estudos, os resultados indicam que pontos em comum em países em desenvolvimento e economias emergentes. As iniciativas de e-gov na área tributária estão em curso e em fase de aprimoramento, a qualidade de rede de internet, infraestrutura da TIC, grau de educação e o avanço das TIC nas sociedades são fatores determinantes para o sucesso das iniciativas de inovação de e-gov.

Metodologia/abordagem

A investigação dos desafios e oportunidades das ações de e-gov para governos e empresas foi feita a partir de um estudo exploratório descritivo de natureza qualitativa, utilizando como método a revisão sistemática da literatura (RSL), que utilizam procedimentos e critérios transparentes para a pesquisa e seleção de artigos a serem utilizados na análise.

Principais resultados

Dentro das respostas obtidas pode se observar que o nível de conhecimento das TIC de uma sociedade está diretamente relacionado ao nível de ensino e quanto maiores forem esses níveis, melhor será a adaptação, motivação e satisfação na utilização de sistemas de e-gov, especialmente aos sistemas relacionados ao cálculo e recolhimento de impostos e o arquivamento eletrônico de documentos tributários.

Contribuições teóricas/metodológicas

Dentro das respostas obtidas pode se observar que o nível de conhecimento das TIC de uma sociedade está diretamente relacionado ao nível de ensino e quanto maiores forem esses níveis, melhor será a adaptação, motivação e satisfação na utilização de sistemas de e-gov, especialmente aos sistemas relacionados ao cálculo e recolhimento de impostos e o arquivamento eletrônico de documentos tributários. Nesse sentido, pode-se inferir que os sistemas de e-gov representam transparência, inovação, combate à corrupção e confiança depositada num governo pela sociedade, corroborando o estudo da OCDE, quanto maior for o nível de sucesso da implementação de serviços eletrônicos de um governo, maior será o nível de democratização desse país (OCDE, 2014).

Contribuições sociais/para a gestão

Pode-se inferir que os sistemas de e-gov representam transparência, inovação, combate à corrupção e confiança depositada num governo pela sociedade, corroborando o estudo da OCDE, quanto maior for o nível de sucesso da implementação de serviços eletrônicos de um governo, maior será o nível de democratização desse país (OCDE, 2014).

Palavras-chave: Inovação, e-gov, Tributário



VIII SINGEP

Simpósio Internacional de Gestão de Projetos, Inovação e Sustentabilidade
International Symposium on Project Management, Innovation and Sustainability
ISSN: 2317-8302

8TH INTERNATIONAL CONFERENCE



Contributors' perception of e-government initiatives: the impact of innovation

Study purpose

With the popularization of the internet as one of the main tools of Information and Communication Technologies (ICT), information systems started to migrate to the web platform and were made available online, government initiatives started to emerge for the provision of various services for citizens and businesses, studies by the Organization for Economic Cooperation and Development (OECD) indicate that e-government initiatives promote transparency, innovation and trust among other positive attributes. In this study, we present a Systematic Literature Review on e-gov initiatives related to the tax area, with the objective of identifying the challenges and opportunities of e-gov actions for governments and companies. The results demonstrate that the theme is the subject of studies in several countries with similar results among the main challenges and opportunities of governments and companies

Relevance / originality

Based on the codifications of opportunities and challenges of companies and the government in relation to e-gov tools, this study proposed a grouping of themes that are being studied, the results indicate that common points in developing countries and emerging economies. The e-gov initiatives in the tax area are ongoing and in the process of being improved, the quality of the internet network, ICT infrastructure, education level and the advancement of ICT in societies are determining factors for the success of innovation initiatives in e-gov.

Methodology / approach

The investigation of the challenges and opportunities of e-gov actions for governments and companies was made from a descriptive exploratory study of a qualitative nature, using the systematic literature review (RSL) method, which uses transparent procedures and criteria for research and selection of articles to be used in the analysis.

Main results

Within the answers obtained, it can be seen that the level of knowledge of ICT in a society is directly related to the level of education and the higher these levels, the better the adaptation, motivation and satisfaction in the use of e-gov systems, especially to systems related to the calculation and collection of taxes and the electronic filing of tax documents.

Theoretical / methodological contributions

Within the answers obtained, it can be seen that the level of knowledge of ICT in a society is directly related to the level of education and the higher these levels, the better the adaptation, motivation and satisfaction in the use of e-gov systems, especially to systems related to the calculation and collection of taxes and the electronic filing of tax documents. In this sense, it can be inferred that e-gov systems represent transparency, innovation, fighting corruption and the trust deposited in a government by society, corroborating the OECD study, the greater the level of success of the implementation of electronic services of a government, the higher the level of democratization in that country (OECD, 2014).

Social / management contributions

It can be inferred that e-gov systems represent transparency, innovation, combating corruption and the trust deposited in a government by society, corroborating the OECD study, the higher the level of success in implementing a government's electronic services, the greater it will be the level of democratization in that country (OECD, 2014).

Keywords: Innovation, e-gov, Tax



1- Introdução

Com o avanço das tecnologias de informação e de comunicação (TIC), governos estão mudando o relacionamento com as empresas, desenvolvendo ferramentas com o objetivo de estreitar o relacionamento com a sociedade, a utilização da internet para disponibilizar serviços ao cidadão e as empresas passou a utilizar o termo governo eletrônico ou e-gov (Gupta, Zaidi, Udo, & Bagchi, 2015). Os autores argumentam que abrangência dos tipos de serviços disponibilizados pelos governos de forma *on-line* atinge a educação, habitação, justiça, fiscalidade, tributação, serviços sociais, outros governos entre outros. Esses sistemas passam a exercer um papel importante para a estratégia do governo eletrônico, as ferramentas devem ser disponibilizadas numa plataforma estável e de bom desempenho e ser de fácil utilização pelos usuários desse sistema, que no caso são os cidadãos, empresas e setores da administração pública.

Os benefícios do e-gov são utilizar as TIC com objetivo de democratizar seus governos, dar mais transparência aos processos envolvendo as entidades públicas e a sociedade, desburocratização, flexibilização e a inovação (Zittei & Fernandes, 2015), por outro lado existem barreiras nos processos que ainda possuem burocracia, a dificuldade de acesso a internet pelos cidadãos ou a falta de competência digital dos usuários. Esses fatores geram ceticismo e falta de confiança nos sistemas disponibilizados pelo Governo (Gupta et al., 2015).

Na matéria fiscal e tributária, as TIC permitem aos governos utilizar mecanismos de controle fiscal pela coleta de informações dos contribuintes. Essas coletas se dão através de uma imposição às empresas em disponibilizar ao governo arquivos eletrônicos padronizados com as informações que dão origem a obrigações fiscais. Por meio dessas obrigações, o governo reduz a taxa de evasão fiscal e combate à sonegação, aumentando a transparência e garantindo as empresas uma concorrência justa do ponto de vista dos tributos arrecadados (Faúndez-Ugalde, Osman-Hein, & Pino-Moya, 2018).

Em países onde o sistema tributário possui uma estrutura complexa, as iniciativas de e-gov são direcionadas para a geração de funcionalidades que permitam o cálculo de tributos, arquivamento de documentos fiscais, registros estatutários e acompanhamento de processos por exemplo. O tema tem sido alvo de estudos que visam estudar vantagens e desvantagens da implementação das soluções e-gov na visão do governo, empresas e dos profissionais tributários. A utilização das TIC mudou a forma como esses agentes trabalhavam, incluindo novas capacidades, demandas e restrições.

Diante da iniciativa de e-gov por diversos países e com objetivo de identificar as oportunidades e desafios que surgem com a implementação e utilização dos serviços de governo eletrônico, desenvolvemos uma Revisão Sistemática da Literatura para responder à questão: Quais os desafios e oportunidades das ações de e-gov para os governos e para as empresas?

O artigo está subdividido nas seguintes tópicos, no Referencial Teórico é apresentado as iniciativas de e-gov no mundo, no tópico 3 são apresentados os procedimento metodológicos da pesquisa, na sequencia são apresentados os resultados a partir das categorias desafios do governo, desafios das empresas, ganhos do governo e ganhos das empresas a partir das iniciativas de e-gov, por fim é apresentado a conclusão da pesquisa com a indicação de sugestões para estudos futuros.

2- Referencial Teórico

As iniciativas de e-gov se estenderam pelo mundo, na América Latina temos iniciativas bem sucedidas como a do governo do Chile que em 2002, implementou um controle de validação de documentos eletrônicos por meio de assinaturas eletrônicas (Jordão, Silva,



Vasconcelos, & Brasil, 2019). No Brasil, a primeira iniciativa na área fiscal ocorreu em 2007 com a criação do projeto do Sistema Público de Escrituração Digital (SPED), o projeto nasceu com o objetivo de integrar a fiscalização e a arrecadação através da geração das informações fiscais por meio de arquivos padronizados, denominadas obrigações acessórias Zittei et al., (2015). O México, a partir de 2014, modernizou a sua administração, implantando regras de contabilidade eletrônica que obriga o envio de formulários eletrônicos para o Serviço de Administração Tributária pelas empresas, essa exigência aumentou os custos de conformidade fiscal para as empresas (Faúndez-Ugalde et al., 2018).

O arquivamento eletrônico dos documentos das empresas pelas autoridades tributárias dos governos é um dos pontos mais críticos da implantação do e-gov devido à preocupação das empresas relacionadas ao sigilo das informações contidas nesses documentos (Gupta et al., 2015). A responsabilidade das autoridades fiscais aumenta quando esses contribuintes são empresas multinacionais que tem suas matrizes em países desenvolvidos, a transparência das empresas é uma demanda de muitos países, inclusive àqueles associados a Organização para a Cooperação e Desenvolvimento Econômico (OCDE), essa entidade reforça que as administrações fiscais dos países garantam o investimento na segurança das informações fiscais dos contribuintes (Faúndez-Ugalde et al., 2018).

A OCDE publicou em seu relatório que a tecnologia de hoje não é apenas um fator estratégico para melhorar a eficiência do setor público, mas também pode apoiar a eficácia das políticas e criar governos mais abertos, transparentes, inovadores, participativos e confiáveis, o documento de recomendação sobre estratégias de governo digital indica as boas práticas para o e-gov. A OCDE tem como objetivo a promoção de políticas que estimulem o desenvolvimento econômico e o bem estar social de todas as pessoas ao redor do mundo. O Brasil não é signatário da OCDE mas é postulante a ingressar na entidade, que possui como associados os países desenvolvidos e grandes economias mundiais, o criação do relatório indica que o tema e-gov tem sido alvo de ação de muitos países (OECD, 2014).

Os governos influenciam de forma direta e indireta as empresas no esforço para inovação, as autoridades criam regulamentos que afetam nos mercados, produtos, comércio e tarifas, assuntos financeiros, governança corporativa, contabilidade, falência, direitos sobre propriedade intelectual, saúde, segurança, mercado de trabalho, meio ambiente e energia. A coleta de dados pelo governo pode determinar uma mudança, que é o gatilho para a criação da inovação das empresas, que devem responder à essa nova demanda de informação e cumprir essa obrigação, mesmo que ela não seja relevante (OECD, 2018).

Os programas de apoio do governo representam a transferência direta ou indireta de recursos financeiros as empresas, pode ser através de subsídios a compras de produtos específicos destinados às atividades de negócio das empresas, como máquinas ou gastos de pesquisa e desenvolvimento. Esses incentivos são alvo de regulamentações nacionais e internacionais, que supervisionam as condições nas quais esse apoio foi prestado, gerando evidências sobre o impacto da inovação criada a partir desse apoio governamental (OECD, 2018).

Uma demanda das autoridades fiscais pelas TIC é o cálculo ou apuração da tributação sobre a renda, que pode ser informada ou calculada a partir dos softwares disponibilizados nas plataformas de e-gov. O imposto de renda é um tributo que visa garantir aos países, que a parte da riqueza gerada através da aplicação da mão de obra local, seja distribuída para a sociedade através da tributação sobre a renda da respectiva empresa que lucrou com essa atividade. O imposto de renda é calculado a partir do lucro contabilizado pelas empresas, sendo que existem metodologias distintas por tipo de empresa, pelo valor do faturamento, por segmento de negócio e por país (Tallaha, Shukor, & Hassan, 2014), (Cernius, Birskyte, & Balkevicius, 2016).



As TIC utilizada em plataformas de e-gov são utilizadas por autoridades fiscais para transferir a responsabilidade pelo cálculo e pagamento do imposto de renda, do governo para empresas. A Malásia introduziu, em 2006, o Sistema de Auto-Avaliação (SAS) transferindo do autoridade fiscal para o contribuinte a responsabilidade de calcular, registrar e pagar o tributo, assim o contribuinte aumenta sua responsabilidade pelo cumprimento da obrigação fiscal pela função de e-arquivamento (*e-filing*), contudo o nível de aderência a esse sistema foi baixo devido à dificuldade dos contribuintes com a utilização de computadores (Tallaha et al., 2014).

No Brasil, a implementação do governo digital foi instituída pelo Decreto nr. 8.638 de 15 de janeiro de 2016 pela criação da Estratégia de Governança Digital (EGD), que é um documento que define os objetivos estratégicos, metas, indicadores e as iniciativas da Política de Governança Digital. A EGD tem o objetivo de tornar as políticas públicas eficientes, trazendo economia pelo uso de tecnologias, para o quadriênio 2016 a 2019 a EGD estabeleceu princípios e objetivos estratégicos. Um dos serviços do site é um link de “Contratações de tecnologia da informação e comunicação”, onde estão divulgadas o catálogo de soluções de TIC com condições padronizadas, é uma relação de soluções de TIC ofertadas pelo mercado que possuem condições definidas pelo Órgão, que podem conter o nome da solução, descrição, níveis de serviço, preço máximo de compra do item entre outros elementos a (<http://https://www.governodigital.gov.br/transformacao/compras>, recuperado em 19, outubro, 2019). Tal iniciativa visa a democratização das oportunidades das empresas para compras governamentais e busca um processo de compra mais transparente.

O modelo tributário no Brasil é complexo, existem três esferas tributárias distintas e cada uma delas, Governo Federal, Estadual e Municipal implementou ferramentas de e-gov distintas para a matéria tributária, o projeto SPED é um reflexo dessa complexidade.

3- Metodologia

A investigação dos desafios e oportunidades das ações de e-gov para governos e empresas foi feita a partir de um estudo exploratório descritivo de natureza qualitativa, utilizando como método a revisão sistemática da literatura (RSL), que utilizam procedimentos e critérios transparentes para a pesquisa e seleção de artigos a serem utilizados na análise (Silva & Pedron, 2019). O protocolo utilizado nesta pesquisa seguiu o fluxo apresentado na Figura 1.

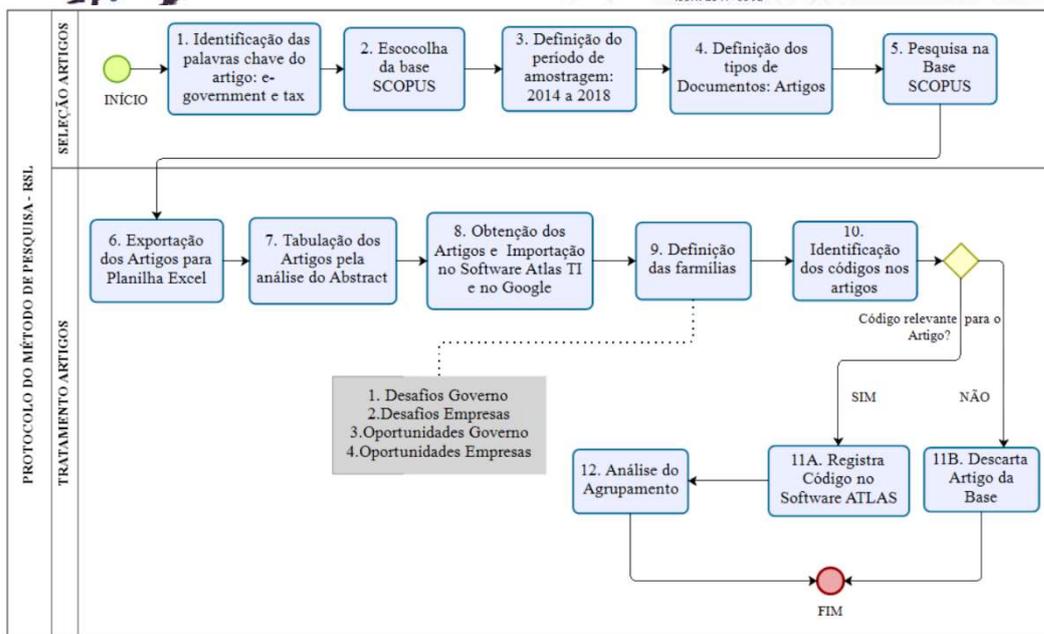


Figura 1.

Protocolo do método

Fonte: Elaborado pelo Autor

A etapa 1 foi responsável por identificar as palavras-chave a fim de que a pergunta de pesquisa ser respondida e os objetivos serem atendidos a partir dos artigos selecionados. Para a etapa 2 foi escolhida a base de dados SCOPUS, já que é uma base com elevado número de revistas indexadas, permitindo um universo abrangente de artigos. Na etapa 3 foi definido o período dos últimos 5 anos completos, visando evidenciar o estado da arte, em seguida, a etapa 4 representou a escolha exclusiva de artigos publicados como base deste estudo. Na etapa 5 houve a pesquisa na base SCOPUS, em que foram selecionados 33 artigos diferentes. A expressão de busca utilizada nesta etapa foi (ALL (e-government) AND KEY (tax)) AND DOCTYPE (ar) AND PUBYEAR > 2013 AND PUBYEAR < 2019). Na etapa 6 a lista de artigos foram exportados para o Excel para a realização de um novo filtro dos artigos.

Na etapa 7 foi realizada a tabulação dos artigos de acordo com a análise dos abstracts dos 33 artigos, na etapa 8 foram baixados os arquivos dos artigos pelo software Atlas ti e por meio de buscas no google ([http:// https://www.google.com.br/](http://https://www.google.com.br/), recuperado em 19, outubro, 2019), na etapa 9 foram definidas as famílias que serão alvo do estudo. Na etapa 10 houve a análise do artigo, que buscou identificar partes do texto, os elementos que foram definidos nas famílias, na etapa 11A houve a codificação para os trechos do artigo em linha com as famílias no total de 12 artigos, foram desconsiderados 22 artigos na etapa 11B que não estavam alinhados com as famílias. Na etapa 12 foi feita a análise do agrupamento, que definiu os 3 códigos com maior ocorrência para serem tratados nesse estudo.

4. Análise dos resultados

A revisão da literatura dos 12 artigos selecionados foi realizada com o objetivo de encontrar quatro tipos de famílias, o Tabela 1 abaixo apresenta esses artigos.

Tabela 1:

Artigos Selecionados

| Autores | Título do Artigo | Ano | Journal |
|---------|------------------|-----|---------|
|---------|------------------|-----|---------|



| | | | |
|---|---|------|---|
| Olivares B.D. | Technological innovation within the Spanish tax administration and data subjects' right to access: An opportunity knocks | 2018 | Computer Law and Security Review |
| Vandina O., Mkrtychan Z., Denisov I., Vechkinzova Y. | The tax mechanism of managing the process of formation of information economy in modern Rússia | 2018 | Entrepreneurship and Sustainability Issues |
| Faúndez-Ugalde A., Osman-Hein R., Pino-Moya M. | The tax audit for electronic systems in opposition to the rights of taxpayers: A comparative study in Latin America | 2018 | Revista Chilena de Derecho y Tecnología |
| Carvalho P.S., Castro C.J., Silva G.V. | Electronic services in tax administration | 2017 | Espacios |
| Hammouri Q., Abu-Shanab E. | Exploring the factors influencing employees' satisfaction toward e-tax systems | 2017 | International Journal of Public Sector Performance Management |
| Bhuasiri W., Zo H., Lee H., Ciganek A.P. | User Acceptance of e-government Services: Examining an e-tax Filing and Payment System in Thailand | 2016 | Information Technology for Development |
| Chen J.V., Jubilado R.J.M., Capistrano E.P.S., Yen D.C. | Factors affecting online tax filing - An application of the IS Success Model and trust theory | 2015 | Computers in Human Behavior |
| Shao B., Luo X., Liao Q. | Factors influencing e-tax filing adoption intention by business users in China | 2015 | Electronic Government |
| Gupta G., Zaidi S.K., Udo G., Bagchi K. | The influence of theory of planned behavior, Technology Acceptance Model and Information Systems Success Model on the acceptance of electronic tax filing system in an emerging economy | 2015 | International Journal of Digital Accounting Research |
| Qadar S., Moazzam A., Ansari N. | E-tax website quality: An evaluation framework | 2015 | Pakistan Journal of Information Management and Libraries |
| Tallaha A.M., Shukor Z.A., Hassan N.S.A. | Factors influencing e-filing usage among Malaysian taxpayers: Does tax knowledge matters? | 2014 | Jurnal Pengurusan |
| Stiglingh M. | A measuring instrument to evaluate e-service quality in a revenue authority setting | 2014 | Public Relations Review |

Fonte: Elaborado pelo autor

Após a análise dos artigos selecionados, foram codificados através do sistema Atlas.ti em quatro famílias de códigos: oportunidades governo (OG), oportunidades empresa (OE), desafios governo (DG) e desafios empresa (DE). A partir da leitura dos artigos foram criados 92 códigos e relacionados a uma única família, visando identificar a repetição de códigos em partes do mesmo artigo ou em artigos diferentes.

A codificação é uma identificação em um trecho do artigo que indica uma análise, discussão do resultado ou conclusão sobre o tema, no caso aqui estudado: desafios e oportunidades das ações de e-gov do governo para as empresas. A tabela 2 apresenta um resumo dos achados, onde temos a evidência de que os desafios do Governo são o principal alvo dos artigos analisados.

Tabela 2

Resumo das Codificações por Família

| Família | Quantidade |
|---------------------------|------------|
| DE - Desafio Empresa | 14 |
| DE – Desafio Governo | 51 |
| OE – Oportunidade Empresa | 13 |
| OG – Oportunidade Governo | 14 |



| | |
|-------|----|
| TOTAL | 92 |
|-------|----|

A tabela 3 apresenta as codificações realizadas no sistema Atlas ti, que foram agrupadas nas quatro famílias. Cada código está vinculado a uma família e representa uma característica encontrada nos artigos selecionados no estudo. A partir desse contexto a pesquisa é desenvolvida para fazer a extração dos dados dos artigos selecionados sobre os desafios e oportunidades da implementação do e-gov tanto para o governo quanto para as empresas, de forma a responder a pergunta-chave deste trabalho.

Tabela 3
Relação Famílias x Códigos

| Família | Códigos | Quantidade |
|---------|---|------------|
| DE | DE - Gerar informação consistente para o governo | 5 |
| DE | DE - Os funcionários devem ter familiaridade com a utilização de sistemas on-line | 5 |
| DE | DE - Gastos com Sistemas de Informação para atender exigências do Governo | 4 |
| DG | DG - Os serviços de e-gov devem ser de simples utilização e numa plataforma estável | 15 |
| DG | DG - Investimento em TI recorrente para manter os sistemas de e-gov | 6 |
| DG | DG - Melhorar o nível de educação digital da população | 4 |
| DG | DG - Os serviços de e-gov devem se manter atualizados e respeitando a legislação | 4 |
| DG | DG - Aspectos Legais - direito à privacidade dos dados do cidadão | 3 |
| DG | DG - Os serviços atendidos pelo sistema não são completos | 3 |
| DG | DG - A percepção das pessoas de que o sistema e-tax é útil não aumenta a motivação pela utilização | 2 |
| DG | DG - Aspectos Legais | 2 |
| DG | DG - Convencer contribuinte que a iniciativa e-gov tributária não é fiscalização prévia | 2 |
| DG | DG - Diminuir a percepção de risco do contribuinte quanto a segurança dos serviços tributários de e-gov | 2 |
| DG | DG - dificuldades técnicas de acesso e estabilidade dos serviços via web | 1 |
| DG | DG - Incentivos para a utilização de soluções de e-gov (financeiros, promoção carreira) | 1 |
| DG | DG - Influências sociais ocorrem, funcionários são influenciados por outras pessoas e os superiores para utilizar soluções de e-tax | 1 |
| DG | DG - Investimento para assegurar a segurança de dados | 1 |
| DG | DG - Na criação de serviços eletrônicos não pode ultrapassar a competência legal da autoridade administrativa | 1 |
| DG | DG - Ouvir sugestões dos contribuintes aumentará a confiança na utilização dos serviços online | 1 |
| DG | DG - Suporte telefônico ineficiente | 1 |
| DG | DG - Vários níveis de autoridade tributária com sistemas e regras diferentes | 1 |
| OE | OE - Mais praticidade para executar atividades tributárias | 8 |
| OE | OE - Maior confiança no registro dos serviços de tax filling on line | 4 |
| OE | OE - Suporte do Governo capacitado para atendimento ao contribuinte | 1 |
| OG | OG - Automação de Serviços ao Contribuinte | 5 |
| OG | OG - Informação relevante para fiscalização | 4 |
| OG | OG - Contribuintes preferem utilizar os sistemas online por não confiar no Governo offline | 2 |



| | | |
|----|--|---|
| OG | OG - A confiança em sistemas online afeta a qualidade das informações dadas pelos contribuintes. | 1 |
| OG | OG - Diminuição de estrutura de atendimento presencial | 1 |
| OG | OG - Garantia de sigilo de informações do contribuinte pelo envio eletrônico e direto sem intermediários | 1 |

A apresentação dos resultados do estudo utilizou a análise dos principais agrupamentos por família definida, foram selecionados os 3 códigos com maior ocorrência pelo agrupamento dos códigos definidos no sistema Atlas ti. A tabela 4 apresenta um quadro com a relevância da utilização dos artigos de acordo com a respectiva família.

Tabela 4:

Relação Famílias utilizadas na análise

| Família / Códigos | OG | OE | DG | DE |
|--------------------------------------|----|-----|----|-----|
| Total de artigos utilizados | 5 | 8 | 10 | 7 |
| Total de Códigos | 14 | 13 | 51 | 14 |
| Três Códigos Selecionados | 7 | 13 | 25 | 14 |
| Códigos não Selecionados | 7 | 0 | 26 | 0 |
| % Artigos selecionados para o estudo | 42 | 67 | 83 | 58 |
| % Códigos utilizados no estudo | 50 | 100 | 25 | 100 |

Dessa forma apresentam-se as três codificações com maior relevância para cada família definida no estudo. Dentro de cada categoria ou família, apresentam-se os três temas com maiores codificações no Atlas ti. Os resultados indicam uma maior concentração nas famílias relacionadas ao **governo** e uma maior codificação nos **desafios** em relação as **oportunidades**.

A tabela 4 apresenta uma relação entre o país do estudo publicado no artigo e a quantidade de códigos identificados, importante considerar que embora o país do estudo não fizesse parte do critério de busca na base SCOPUS, foram selecionados estudos de diversos países, inclusive um que levou em consideração os países da América Latina, o que demonstra que o tema tem sido relevante em diversos países.

Tabela 4:

Codificações por tipo x País

| Artigo | País | O E | O G | D E | D G |
|---|----------------|--------|--------|--------|--------|
| Electronic services in tax administration | Brasil | 2 | 4 | 0 | 6 |
| Factors influencing e-filing usage among Malaysian taxpayers: Does tax knowledge matters? | Malásia | 1 | 3 | 4 | 4 |
| The influence of theory of planned behavior, Technology Acceptance Model and Information Systems Success Model on the acceptance of electronic tax filing system in an emerging economy | Jordania | 1 | 0 | 1 | 5 |
| The tax audit for electronic systems in opposition to the rights of taxpayers: A comparative study in Latin America | América Latina | 0 | 1 | 3 | 2 |
| Exploring the factors influencing employees' satisfaction toward e-tax systems | Jordania | 1 | 0 | 2 | 6 |
| Technological innovation within the Spanish tax administration and data subjects' right to access: An opportunity knocks | Espanha | 0 | 0 | 0 | 4 |
| Factors affecting online tax filing - An application of the IS Success Model and trust theory | Filipinas | 4 | 5 | 0 | 4 |
| A measuring instrument to evaluate e-service quality in a revenue authority setting | África do Sul | 1 | 0 | 0 | 6 |
| Factors influencing e-tax filing adoption intention by business users in China | China | 1 | 0 | 1 | 3 |



| | | | | | |
|--|-----------|---|---|---|---|
| The tax mechanism of managing the process of formation of information economy in modern Rússia | Rússia | 0 | 1 | 0 | 1 |
| User Acceptance of e-government Services: Examining an e-tax Filing and Payment System in Thailand | Tailândia | 2 | 0 | 1 | 0 |
| E-tax website quality: An evaluation framework | Paquistão | 0 | 0 | 1 | 0 |

4.1. Desafios Governo

4.1.1 - DG - Os serviços de e-gov devem ser de simples utilização e numa plataforma estável

A visão do governo deve considerar o contribuinte como o cliente da solução de e-gov e levar em consideração que, a disseminação da TIC na sociedade da Malásia não requer altos investimentos em treinamento (Tallaha et al., 2014). Contribuintes mais proficientes em tecnologia e com mais habilidades na internet tem maior percepção das vantagens de declarações de impostos on-line e ficarão mais satisfeitos se o sistema for de fácil utilização (Gupta et al., 2015).

Nesse sentido, mesmo diante dos esforços dos governos, como o da Malásia, a utilização de serviços de e-gov de arquivamento eletrônico de documentos pelos contribuintes é influenciado pela aceitação da tecnologia por parte dos contribuintes, que são os usuários desses sistemas (Tallaha et al., 2014). Estudos realizados nas Filipinas identificaram que a experiência anterior do contribuinte na utilização de serviços de e-gov influencia na decisão de uso futuro desses serviços (Jengchung Victor Chen, Jubilado, Capistrano, & Yen, 2015).

Nessa mesma linha estudos na Rússia indicam que existe um bom nível de conhecimento tecnológico por parte da população e das empresas, o que estimula o desenvolvimento de soluções de tributação eletrônica, o contraponto é que para evitar a sonegação de pagamento de tributos sobre as receitas, o Governo tem sinalizado negativamente a população para a utilização de pagamentos eletrônicos, visto que esse meio de pagamento ainda é visto pela autoridade tributária russa como um meio para a sonegação (Vandina, Mkrtychan, Denisov, & Vechkinzova, 2018).

Pesquisas realizadas na Índia confirmam que quanto mais conveniente estiver o serviço, mais os contribuintes ficarão satisfeitos em utilizá-lo; particularmente na Índia, a utilização do serviço de arquivamento eletrônico (*e-filing*) não é obrigatório e existe a possibilidade de utilizar serviços privados semelhantes (Gupta et al., 2015). Esse estudo ainda indica uma maior criticidade por parte dos contribuintes quando existe maior risco envolvendo esse serviço, como no caso da declaração fiscal on-line, em que a satisfação do contribuinte está diretamente relacionada a percepção de segurança desse serviço. Por outro lado, estudos realizados na China indicam que a utilização dos serviços não é dificultada por que o processo não é totalmente atendido pelo sistema, exigindo que parte do processo de declaração e pagamento de tributos seja manual e somente a última etapa é registrada no sistema (B. Shao, Luo, & Liao, 2015).

Estudos realizados na Jordânia sobre a contribuição dos sistemas de arrecadação de impostos eletrônicos sob o ponto de vista dos funcionários públicos revelou que a percepção de facilidade de uso, ao lado da influência social e de um ambiente de infraestrutura adequado, geram mais satisfação de uso do que algum tipo de incentivo que seja concedido pelo governo (Hammouri & Abu-Shanab, 2017). – Esse resultado reforça que quanto maior a facilidade do usuário na utilização do sistema maior será seu uso.

4.1.2 - DG - Investimento em TI recorrente para manter os sistemas de e-gov

A implementação de iniciativas de e-gov, como a criação e manutenção de ferramentas para atender a matéria fiscal e tributária, exige investimentos em infraestrutura da área de TI,



tais recursos podem ter origem na arrecadação, que é um dos objetivos dessas ferramentas (Carvalho, Castro, & Silva, 2017).

As iniciativas de e-gov nas Filipinas relacionam uma baixa confiança nos serviços prestados no site do governo devido a paradas no sistema, estudos sugerem mais investimentos na infraestrutura para minimizar os problemas e melhorar a percepção de utilização (Jengchung Victor Chen et al., 2015). Pesquisas realizadas na África do Sul com os usuários do sistema de *e-filing tax* evidenciaram que a experiência positiva ou negativa do atendimento de suporte telefônico do governo, está ligada a percepção de qualidade do sistema como um todo (Stiglingh, 2014). A educação formal tem influência na adoção do uso de tecnologias, pesquisas em países em desenvolvimento como a Filipinas, indicam que quanto maior for o nível de educação, maior será a adoção de sistemas de e-gov (Jengchung Victor Chen et al., 2015).

Estudos na Malásia e no Brasil demonstram que as iniciativas de e-gov para ter sucesso na visão dos contribuintes, devem ter os requisitos de performance, estabilidade e segurança adequados; além disso, na visão desses contribuintes os governos não fizeram os investimentos necessários para a implementação dessas ferramentas (Tallaha et al., 2014), (Carvalho et al., 2017). Pesquisas na África do Sul indicam que problemas de acesso ao sistema em períodos críticos de alta demanda do sistema, são um fator de risco para os contribuintes, uma vez que atrasos podem gerar eles multas e outras penalidades (Stiglingh, 2014). Estudos realizados no Paquistão indicam que os usuários reclamam de lentidão, erros nas páginas e até problemas de usuário e senha incorretos para entrar no sistema (Qadar, Moazzam, & Ansari, 2015).

Na Espanha por outro lado, a discussão está relacionada à segmentação do acesso aos dados, por meio de legislações específicas para essa finalidade, cabendo ao Estado a divulgação dessas informações mediante a um pedido do contribuinte, motivo pelo qual exige do Estado a segmentação dos dados do contribuinte. (Olivares, 2018). Esse tema está ligado às novas legislações de proteção de acesso a dados, esses novos requisitos de softwares, demandam ajustes nos sistemas para garantir que os dados estejam disponíveis somente aos usuários que precisem desses dados.

4.1.3 - DG - Os serviços de e-gov devem se manter atualizados e respeitando a legislação

A evolução das TIC traz simplificações, facilidades e aspectos técnicos que melhoram a segurança e usabilidade dos sistemas, contudo, exigem investimento recorrente por parte do governo. Alterações de matéria tributária também representam novos requisitos de software que igualmente implicam em adequações ao software (Carvalho et al., 2017). Por outro lado, o regime político democrático prevê que o Poder Legislativo tem a prerrogativa de criar e aprovar leis que impactam na política fiscal e na quantidade de serviços ofertados através de iniciativas de e-gov. As iniciativas de e-gov são reconhecidas internacionalmente como indicadores de transparência e democracia (Jengchung Victor Chen et al., 2015).

Do ponto de vista da utilização das soluções de e-gov para a declaração de impostos, um estudo na Malásia observou que o uso da declaração eletrônica não é influenciada pelo conhecimento dos contribuintes sobre impostos (Tallaha et al., 2014). O alinhamento dentro das áreas tributária e de TI dentro dos setores do governo, que são responsáveis pela manutenção dos softwares, devem ser geridas de forma estratégica em relação à atualização e expansão da plataforma de soluções de e-gov (Carvalho et al., 2017).

A partir do envio das informações fiscais e tributárias para as autoridades tributárias. O contribuinte tem direitos de acesso a todos esses dados e o governo deveria ter protocolos e configuração de acesso dos funcionários a essas bases. Contudo os sistemas do governo ainda não têm parâmetros garantindo níveis de sigilo dos usuários aos dados do contribuinte, como é o caso espanhol; tal estudo indica ainda que tal problema ocorre também em outros países (Olivares, 2018).



4.2. Desafios Empresas

4.2.1 - DE - Os funcionários devem ter familiaridade com a utilização de sistemas on-line

O conhecimento tecnológico é uma característica que influencia positivamente a intenção e facilidade de utilização dos sistemas de plataforma e-gov na Jordânia pelos funcionários das empresas contribuintes. Tal pesquisa sugere que para o sistema de impostos eletrônicos ser efetivo, deve ser fácil de utilizar (Hammouri & Abu-Shanab, 2017). Estudos realizados na China identificaram que a capacitação dos profissionais da área contábil em tecnologia está diretamente ligada a predisposição em utilização bem sucedida dos sistemas online de pagamento de impostos, além de um equilíbrio entre a oferta e demanda por profissionais da área de TI (B. Shao et al., 2015).

Hammouri & Abu-Shanab (2017) sugerem fomentar o relacionamento entre os funcionários e seus superiores de forma a incentivar o aprendizado e assim aumentar a satisfação na utilização das ferramentas de e-gov e e-tax. Estudo realizado com contribuintes indianos concluiu que os que têm mais habilidades em informática e na web possui mais facilidade no uso dos sistemas de declaração de impostos on-line (Gupta et al., 2015). Esse resultado reforça que os contribuintes tendem ficar mais satisfeitos se perceberem que o sistema é de fácil utilização.

Estudo envolvendo países tais como Chile, México, Brasil, Peru, Bolívia, Argentina, Venezuela, Equador, Colômbia, Uruguai e Paraguai indicam que as empresas são obrigadas a investir em treinamentos, para seus funcionários, de softwares específicos para gerar informações tributárias aos governos de seus países (Faúndez-Ugalde et al., 2018). No Brasil existe uma condição que diferencia dos demais países da América Latina, isto é, os contribuintes devem enviar as informações referentes à movimentação contábil e fiscal previamente a um procedimento de fiscalização, o que dá a autoridade tributária o poder de realizar análises sem iniciar qualquer procedimento (Faúndez-Ugalde et al., 2018).

4.2.2 - DE - Gerar informação consistente para o governo

No estudo sobre as soluções de e-gov na Malásia, os resultados sugerem que os contribuintes têm intenção de utilizar o sistema de arquivamento eletrônico. Essa intenção é influenciada pela construção de um modelo de aceitação da tecnologia, que pode sobrepor a utilização do sistema por usuários que não tenham conhecimento em impostos (Tallaha et al., 2014). Isso, em tese, é uma preocupação já que o envio dos arquivos não representa por si só uma conformidade tributária.

A disponibilização das informações tributárias para as autoridades brasileiras consiste num desafio para as empresas, pois num processo de fiscalização, o auditor fiscal já terá em mãos previamente informações que possam estar incorretas ou conflitantes com outros tipos de arquivos enviados para o fisco (Faúndez-Ugalde et al., 2018). Esse resultado pode indicar que, embora o caráter seja inovador, a responsabilidade pela correção e coerência na geração das informações é toda do contribuinte.

4.2.3 - DE - Gastos com Sistemas de Informação para atender exigências do Governo

Estudo envolvendo países Chile, México, Brasil, Peru, Bolívia, Argentina, Venezuela, Equador, Colômbia, Uruguai e Paraguai indicam que as empresas foram obrigadas a incorrer em custos de aquisição de sistemas especializados na geração de informação nos moldes exigidos pelas autoridades fiscais (Faúndez-Ugalde et al., 2018). De forma equivalente, estudos realizados no Paquistão identificaram que as empresas que tem que registrar informações tributárias no sistema e-tax recorrem a consultores independentes para apoiar nessa atividade, devido à complexidade de utilização desse sistema (Qadar et al., 2015a)



4.3. Oportunidades Governo

4.3.1 - OG - Automação de serviços ao contribuinte

O desenvolvimento de um sistema de arquivamento eletrônico e declaração de impostos eletrônica na Malásia, beneficia o usuário pela utilização e navegação simples, gerando um ganho de tempo na execução das atividades relacionadas a essas obrigações; porém, a facilidade na utilização não pode sobrepor o conhecimento do contribuinte sobre as informações registradas pelo sistema (Tallaha et al., 2014).

E o estudo nas Filipinas evidenciou que a utilização de sistemas e-gov diminuíram a possibilidade de erro no envio de informações do contribuinte, como por exemplo as informações cadastrais de endereço, que por já terem registros prévios, são preenchidas de forma automática, trazendo mais segurança e agilidade no processo, aumentando a utilidade percebida e a qualidade da informação, reforçando a percepção de utilidade do sistema (Jengchung Victor Chen et al., 2015).

4.3.2 - OG - Informação relevante para fiscalização

A implementação do sistema de arquivamento de informações tributárias na Malásia, trouxe uma expectativa no aumento das auditorias e fiscalizações; mas o simples envio dessas informações não implica que tais declarações tenham sido elaboradas de forma correta, o que não resolveria o problema de conformidade tributária, mas é um avanço nesse sentido (Tallaha et al., 2014).

Situação semelhante encontra-se no Brasil, onde o contribuinte disponibiliza a autoridade tributária as informações de escrituração contábil e fiscal mensalmente por meio de arquivo eletrônico padronizado. Tais informações podem ser previamente e sem conhecimento do contribuinte processadas com o objetivo de avaliar a conformidade tributária a partir do cruzamento dessas e de outras informações enviadas ao fisco de forma recorrente (Faúndez-Ugalde et al., 2018).

Estudos sobre a implementação de sistemas de e-gov na Rússia indicam que o foco principal do Estado está na criação de sistemas on line para o registro de todas as operações comerciais, inclusive o comércio eletrônico com a finalidade de dificultar a ocultação das receitas tributárias por parte das empresas e dos cidadãos (Vandina et al., 2018).

4.3.3 - OG - Contribuintes preferem utilizar os sistemas online por não confiar no governo offline

Usuários com conhecimento prévio em tecnologia e que confiam na capacidade da tecnologia tem uma tendência em confiar e estão mais propícios a utilizar soluções de e-gov, onde a confiança na tecnologia é tão importante quanto a confiança no governo (Jengchung Victor Chen et al., 2015); Em contrapartida o mesmo estudo indica que experiências negativas nos serviços de e-gov, desencorajam a utilização dos serviços por parte desses mesmos usuários

4.4. Oportunidades Empresa

4.4.1 – OE - Maior confiança no registro dos serviços de tax filling on line

O uso de soluções de e-gov pelo contribuinte gera mais comodidade e facilidade de procedimentos antes realizados por meio de formulários e entregues em repartições públicas. As iniciativas de e-gov no Brasil se estenderam para a emissão de documentos fiscais, escriturações digitais contábil e fiscal, dentre outros benefícios (Carvalho et al., 2017). Os sistemas de e-gov exige do governo brasileiro investimentos para a manutenção da infraestrutura necessária para manter disponível, os estudos indicam a necessidade de um alinhamento estratégico de diversos departamentos como o fiscal e de TIC (Carvalho et al.,



2017). Estudos na Índia indicam que quanto mais convenientemente um serviço de e-gov estiver disponível, mais satisfeitos ficarão os contribuintes (Gupta et al., 2015). De forma equivalente, estudos na Jordânia indicam que quanto maior for a percepção de facilidade no uso de sistemas de e-gov, maior a satisfação dos empregados das empresas na utilização (Hammouri & Abu-Shanab, 2017).

Estudos na Índia indicam que quanto mais convenientemente um serviço de e-gov estiver disponível, mais satisfeitos ficarão os contribuintes (Gupta et al., 2015). Estudos na Tailândia confirmam essa percepção de Gupta (2015), onde a credibilidade dos sistemas de e-gov aumenta quando ocorre uma influência social positiva sobre o uso dessas soluções, e a autonomia percebida desses usuários para utilizar ou não esses sistemas dá segurança e confiabilidade ao sistema, motivando sua utilização pelos contribuintes (Wannasiri Bhuasiri, Zo, Lee, & Ciganek, 2016).

A confiança dos contribuintes nos sites de governo eletrônico é maior quando existe a percepção de qualidade da informação, do sistema e do serviço prestado pelos sistemas e ferramentas de e-gov das Filipinas (Jengchung Victor Chen et al., 2015), de forma equivalente, estudos na Jordânia indicam que quanto maior for a percepção de facilidade no uso de sistemas de e-gov, maior a satisfação dos empregados das empresas na utilização (Hammouri & Abu-Shanab, 2017).

4.4.2 – OE - Mais praticidade para executar atividades tributárias

Estudos realizados no Brasil, indicam que a utilização de sistemas de e-gov pode trazer maior comodidade e facilidade na emissão de documentos fiscais, escrituração contábil e fiscal, consulta a legislação vigente e de processos tributários junto a autoridade tributária, o sistema e e-gov torna o processo tributário mais simples, democrático e ágil para as empresas (Carvalho et al., 2017). Na China, estudos indicam que a adoção dos sistemas de e-gov pelas empresas pode reduzir custos, melhorar a precisão e a eficiência nas atividades relacionadas ao cálculo de impostos (Bingjia Shao, Luo, & Liao, 2015).

Estudos na Malásia identificaram que o sistema de arquivamento eletrônico de documentos fiscais permitem que esse sistema possa ser utilizado por pessoas que tenham pouco conhecimento tributário (Tallaha et al., 2014). Na Jordânia, estudos realizados com os empregados das empresas que utilizam sistemas de e-gov indicam que a facilidade na utilização desses sistemas aumenta o nível de satisfação (Hammouri & Abu-Shanab, 2017). Estudos nas Filipinas indicam que e a utilidade percebida pelos empregados na utilização de sistemas de e-gov é maior quando o sistema fornece informações ao usuário como o cálculo automático dos impostos e de funções do sistema como o preenchimento automático de dados pessoais dos contribuintes, pois diminuem o risco de erro no preenchimento (J.V. Chen, Jubilado, Capistrano, & Yen, 2015)

4.4.3 – OE - Gastos com Sistemas de Informação para atender exigências do Governo

Estudos realizados em países na América Latina indicam que as empresas tiveram custos adicionais na implantação de sistemas de informação para atender os requisitos de geração de arquivos eletrônicos para serem enviados para as autoridades tributárias (Faúndez-Ugalde et al., 2018). Estudos realizados no Paquistão indicaram que os problemas nos sistemas de e-gov geram custos adicionais para as empresas, que precisam contratar consultores especializados no sistema (Qadar, Moazzam, & Ansari, 2015).

Estudos na Tailândia indicam a necessidade das empresas em investir na capacitação dos funcionários para a utilização do sistema de pagamento de impostos do governo, o objetivo é a eliminação de erros de preenchimento e maior comodidade dos funcionários para a operação do sistema (W. Bhuasiri, Zo, Lee, & Ciganek, 2016). No México, a obrigação de inserção de



informações contábeis mensalmente indicam um aumento no custo das empresas em capacitação necessários para os funcionários realizarem essas atividades no sistema e-gov (Faúndez-Ugalde et al., 2018).

5. Considerações Finais

O estudo utilizou como base artigos selecionados na base SCOPOS, utilizando como filtro o período de 2015 a 2018, utilizando como pesquisa os temas “e-government” e “tax”, com o objetivo de responder à questão: Quais os desafios e oportunidades das ações de e-gov para os governos e para as empresas?

Dentro das respostas obtidas pode se observar que o nível de conhecimento das TIC de uma sociedade está diretamente relacionado ao nível de ensino e quanto maiores forem esses níveis, melhor será a adaptação, motivação e satisfação na utilização de sistemas de e-gov, especialmente aos sistemas relacionados ao cálculo e recolhimento de impostos e o arquivamento eletrônico de documentos tributários.

Nesse sentido, pode-se inferir que os sistemas de e-gov representam transparência, inovação, combate à corrupção e confiança depositada num governo pela sociedade, corroborando o estudo da OCDE, quanto maior for o nível de sucesso da implementação de serviços eletrônicos de um governo, maior será o nível de democratização desse país (OCDE, 2014).

Com base nas codificações das oportunidades e desafios das empresas e do governo em relação as ferramentas de e-gov, este estudo propôs um agrupamento dos temas que estão sendo alvo de estudos, os resultados indicam que pontos em comum em países em desenvolvimento e economias emergentes. As iniciativas de e-gov na área tributária estão em curso e em fase de aprimoramento, a qualidade de rede de internet, infraestrutura da TIC, grau de educação e o avanço das TIC nas sociedades são fatores determinantes para o sucesso das iniciativas de inovação de e-gov. Pesquisas futuras podem abranger outras base de dados e avançar os estudos possíveis alternativas para os desafios apontados nesse estudo.

6. Referências

- Bhuasiri, W., Zo, H., Lee, H., & Ciganek, A. P. (2016). User Acceptance of e-government Services: Examining an e-tax Filing and Payment System in Thailand. *Information Technology for Development, 22*(4), 672–695.
- Carvalho, P. S., Castro, C. J., & Silva, G. V. (2017). Electronic services in tax administration. *Espacios, 38*(46).
- Cernius, G., Birskyte, L., & Balkevicius, A. (2016). Influence of rules for computing corporate income tax on the accuracy of financial statements of lithuanian companies. *Scientific Annals of Economics and Business, 63*(1), 65–81.
- Chen, J.V., Jubilado, R. J. M., Capistrano, E. P. S., & Yen, D. C. (2015). Factors affecting online tax filing - An application of the IS Success Model and trust theory. *Computers in Human Behavior, 43*, 251–262.
- Faúndez-Ugalde, A., Osman-Hein, R., & Pino-Moya, M. (2018). The tax audit for electronic systems in opposition to the rights of taxpayers: A comparative study in Latin America. *Revista Chilena de Derecho y Tecnologia, 7*(2), 113–135.
- Gupta, G., Zaidi, S. K., Udo, G., & Bagchi, K. (2015). The influence of theory of planned behavior, Technology Acceptance Model, and Information Systems Success Model on the acceptance of electronic tax filing system in an emerging economy. *International*



- Hammouri, Q., & Abu-Shanab, E. (2017). Exploring the factors influencing employees' satisfaction toward e-tax systems. *International Journal of Public Sector Performance Management*, 3(2), 169–190.
- Jordão, R. V. D., Silva, M. S., Brasil, H. G., & Vasconcelos, M. C. R. L. (2016). Um caleidoscópio de perspectivas sobre o sistema público de escrituração digital - SPED. *Revista Contemporânea de Contabilidade*, 12(26), 119.
- Moraes, C., Geron, S., Ricardo, J., De, C., Do, M., & Romeiro, C. (2011). (No Title).
- OECD. (2014). Recommendation of the Council on Digital Government Strategies. *Public Governance and Territorial Development Directorate*, July, 12.
- OECD, E. (2018). *Presentación Oslo Manual 2018*. (October).
- Olivares, B. D. (2018). Technological innovation within the Spanish tax administration and data subjects' right to access: An opportunity knocks. *Computer Law and Security Review*, 34(3), 628–639. <https://doi.org/10.1016/j.clsr.2017.11.012>
- Qadar, S., Moazzam, A., & Ansari, N. (2015b). E-tax website quality: An evaluation framework. *Pakistan Journal of Information Management and Libraries*, 16, 38–48.
- Shao, B., Luo, X., & Liao, Q. (2015). Factors influencing e-tax filing adoption intention by business users in China. *Electronic Government*, 11(4), 283–305.
- Silva, E. C., & Pedron, C. D. (2019). ELEMENTOS DETERMINANTES PARA A CAPACIDADE DE INOVAÇÃO DAS EMPRESAS: UMA REVISÃO SISTEMÁTICA DA LITERATURA. *Revista Brasileira de Gestão e Inovação*, 7(1), 45–63.
- Stiglingh, M. (2014). A measuring instrument to evaluate e-service quality in a revenue authority setting. *Public Relations Review*, 40(2), 216–225.
- Tallaha, A. M., Shukor, Z. A., & Hassan, N. S. A. (2014). Factors influencing e-filing usage among Malaysian taxpayers: Does tax knowledge matters? *Jurnal Pengurusan*, 40, 91–101.
- Vandina, O., Mkrtychan, Z., Denisov, I., & Vechkinzova, Y. (2018). The tax mechanism of managing the process of formation of information economy in modern Rússia. *Entrepreneurship and Sustainability Issues*, 6(2), 830–839.
- Zittei, M. V. M., & Fernandes, F. C. (2015). E-Services In The E-Government: Bibliometric Analysis Of International Articles. *Future Studies Research Journal: Trends and Strategies*, 7(2), 43–62.
- Atlas.ti (2012). Education Sigle User Licence (7.5.4) [Atlas.ti]. Retrieved from <https://atlasti.com/>