

UNIVERSIDADE FEDERAL DE SANTA CATARINA
CURSO DE GRADUAÇÃO EM CIÊNCIAS ECONÔMICAS

**UTILIZAÇÃO DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO NOS
ESCRITÓRIOS CONTÁBEIS DA GRANDE
FLORIANÓPOLIS/SC**

Monografia submetida ao Departamento de Ciências Econômicas para obtenção de carga horária na disciplina CNM 5420 – Monografia.

Por: José Clayton Girardi

Orientador: Prof. Dr. José Antônio Nicolau

Área de Pesquisa: Tecnologia da informação nos escritórios contábeis.

Palavras – Chaves: Tecnologia da Informação

Softwares

Escritórios Contábeis

Florianópolis, Agosto de 2007.

UNIVERSIDADE FEDERAL DE SANTA CATARINA
CURSO DE GRADUAÇÃO EM CIÊNCIAS ECONÔMICAS

A Banca Examinadora resolveu atribuir a nota ao aluno José Clayton Girardi na
Disciplina CNM 5420 – Monografia, pela apresentação deste trabalho.

Banca Examinadora:

Prof. Dr. José Antonio Nicolau
Presidente

Prof. Alessandro Vicente Custódio
Membro

Prof. Marialice de Moraes
Membro

AGRADECIMENTOS

Agradeço a Deus pelo dom da vida, pelo discernimento, e por permitir a conclusão desta etapa de minha caminhada.

Especialmente a minha esposa Eliana, pela confiança em mim depositada, a segurança transmitida, a paciência, e nos momentos de dificuldade, a coragem incentivada para prosseguir.

A minha mãe, pelos ensinamentos de fé e coragem, que me permitem lutar pela conquista de meus ideais.

Agradeço a todos que hoje fazem parte da minha família, pelo incentivo e apoio emocional proporcionado.

Agradeço ao meu orientador Prof. Dr. José Antônio Nicolau, pela dedicação em ajudar na conclusão deste trabalho.

E a todos aqueles, que de alguma forma contribuíram para a realização desta pesquisa.

RESUMO

Este trabalho de pesquisa tem o intuito de descrever a utilização de tecnologia da informação (TI) nos escritórios contábeis da Grande Florianópolis-SC, descrevendo as características da indústria de software e sua evolução, as características dos escritórios contábeis da Grande Florianópolis e sua estrutura de informática, e por fim avaliando os sistemas de informação utilizados pelos escritórios contábeis da Grande Florianópolis. Para atingir esses objetivos foram aplicados, junto aos escritórios contábeis da Grande Florianópolis, 65 questionários, como amostra representativa da população de 182 escritórios, segundo dados do SESCON/SC – Sindicato dos escritórios contábeis de Santa Catarina. Através dos dados obtidos na pesquisa verificou-se que os escritórios contábeis da Grande Florianópolis estão informatizados e utilizam softwares de gestão em seu processo operacional. A pesquisa permitiu identificar que os sistemas utilizados pelos escritórios apresentam algumas deficiências com relação à tecnologia e ao suporte técnico. Segundo os entrevistados, estes dois aspectos deveriam ser aperfeiçoados para que o sistema pudesse satisfazer as necessidades dos escritórios. Estas melhorias devem ser significativas para o desenvolvimento dos escritórios contábeis e da economia como um todo.

LISTA DE ANEXOS

ANEXO 01: Questionário.....	65
-----------------------------	----

LISTA DE FIGURAS

Figura 01: As empresas do Setor de Software e Serviços em 2005.....	34
---	----

LISTA DE GRÁFICOS

Gráfico 01 - Número de clientes por escritório contábil.....	42
Gráfico 02 - Frequência de atualização dos equipamentos.....	43
Gráfico 03 - Frequência de atualização dos softwares.....	44
Gráfico 04 - Investimento médio anual em equipamentos e softwares nos últimos quatro anos.....	45
Gráfico 05 - Ranking dos sistemas.....	47
Gráfico 06 - Tempo de utilização do atual sistema.....	48
Gráfico 07 - Frequência de atualização do atual sistema.....	49
Gráfico 08 - Número de usuários simultâneos.....	49
Gráfico 09 - Fatores que influenciaram a decisão de compra do sistema.....	50
Gráfico 10 - Pontos negativos do sistema de informação.....	51
Gráfico 11 - Sistema atual atende as suas necessidades.....	52
Gráfico 12 - Fatores que levariam a substituir o atual sistema.....	53
Gráfico 13 - Mudanças que aperfeiçoariam o atual sistema.....	54
Gráfico 14 - Fluxo de informações via internet- escritório cliente, cliente escritório.....	55
Gráfico 15 - Razões de baixa ou ausência de integrações.....	56
Gráfico 16 - Fluxo de informações, sentido escritório-cliente.....	57
Gráfico 17 - Serviços integrados do cliente para escritório.....	58

LISTA DE QUADROS

QUADRO 01: Comparação entre a contabilidade financeira e gerencial.....	38
---	----

LISTA DE TABELAS

Tabela 01: O Mercado Mundial de Software e Serviços 2005.....	31
Tabela 02: Mercado mundial de TI em 2005 – principais mercados.....	32
Tabela 03: Evolução faturamento brasileiro em software e serviços, anos 2004 e 2005....	33
Tabela 04: Divisão por origem do software/serviço utilizados no Brasil.....	35
Tabela 05: Divisão por classe do software/serviço.....	35
Tabela 06 – Caracterização dos escritórios contábeis.....	41
Tabela 07: Serviços que os escritórios contábeis estão capacitados a oferecer de maneira manual ou informatizada.....	46

SUMÁRIO

- RESUMO.....	iv
- LISTA DE ANEXOS.....	v
- LISTA DE FIGURAS.....	vi
- LISTA DE GRÁFICOS.....	vii
- LISTA DE QUADROS.....	viii
- LISTA DE TABELAS.....	ix

CAPÍTULO I: INTRODUÇÃO

1.1. Contextualizacao do problema.....	12
1.2. OBJETIVOS.....	14
a) Objetivo geral.....	14
b) Objetivos específicos.....	14
1.3. METODOLOGIA.....	15

CAPÍTULO II: O PARADIGMA DA TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO

2.1. Contextualização histórica da tecnologia da informação e definição de paradigma.....	17
2.2. Conhecimento, informação, processo de aprendizagem e inovação no novo paradigma.....	22
2.3 Considerações Finais.....	25

CAPÍTULO III: O SETOR DE SOFTWARE

3.1. História e características.....	27
3.2. Padrão de concorrência.....	29
3.3. Produção mundial e brasileira de software.....	30
3.4. Software de gestão e sistema de informação contábil.....	36
3.5. Considerações Finais.....	39

CAPÍTULO IV: ESTUDO DE CASO: A INFORMATIZAÇÃO DOS ESCRITÓRIOS CONTÁBEIS DA GRANDE FLORIANÓPOLIS.

4.1. Caracterização dos escritórios contábeis.....	40
4.2. Estrutura de informática dos escritórios contábeis.....	42
4.3. Caracterização dos Sistemas de Informação utilizados pelos escritórios contábeis.....	46
4.4. Avaliação do sistema de informação.....	50
4.5. Integração dos sistemas.....	54
4.6. Considerações finais.....	58

CAPÍTULO V: CONCLUSÃO

5. Conclusão.....	60
6. REFERÊNCIAS	63

CAPÍTULO I

INTRODUÇÃO

1.1. Contextualização do Problema

Nos últimos anos, as rápidas mudanças que vem ocorrendo no ambiente dos negócios, tecnologias e nas formas organizacionais, têm exigido das organizações maior flexibilidade para se adaptarem e buscarem novas formas de competir e se diferenciar da concorrência. Isto é, a necessidade de aquisição de novas capacitações e conhecimentos deve ser extremamente veloz, o que significa intensificar a capacidade de indivíduos, empresas, países e regiões. Esta mudança que vem ocorrendo na economia pode ser chamada de “Era da informação” , provocada principalmente pelas mudanças tecnológicas ou tecnologia da informação (TI). A TI é a principal responsável por muitas das inovações no âmbito empresarial. A tecnologia da informação tem se tornado cada vez mais um fator determinante para as organizações, à medida que a agilidade com que as informações se processam no dia-a-dia das empresas pode representar um diferencial, ou seja, um ponto forte de competitividade. Neste sentido faz-se necessário a busca constante de aperfeiçoamento das áreas de TI, fator esse que cresce ininterruptamente, fazendo com que as empresas que objetivam se manter no mercado busquem acompanhar este desenvolvimento.

A este respeito pode-se citar uma afirmação de Kenneth Laudon e Jane Laudon (1999, p.2), autores do livro Gerenciamento de Sistemas de Informação, em que dizem que a compreensão dos sistemas de informação é essencial para os gerentes, sendo que suas empresas necessitam dos sistemas de informação para sobreviver e prosperar. Portanto, não é diferente para os escritórios contábeis que necessitam armazenar informações de seus clientes de maneira segura e objetiva para que possam desenvolver um trabalho cada vez mais diferenciado. E, para desenvolver um trabalho de qualidade, as empresas lançam mão de uma ferramenta que facilita o seu dia-a-dia de maneira eficaz, rápida e algumas vezes barata, que é a utilização de sistemas de informação que podem ser encontrados no mercado para venda ou locação. Estes sistemas de informação são encontrados no mercado em grandes variedades, o que permite aos escritórios contábeis escolherem o que melhor se adapta as suas necessidades. Portanto, o elo de ligação entre TI, sistemas de informação (SI) e as organizações, torna-se cada dia, mais importante.

Os sistemas de informação, antes da difusão dos computadores, eram basicamente técnicas de arquivamento e recuperação de informações de grandes arquivos, para tanto existia pessoal especializado, responsável em organizar os dados, registrá-los, catalogá-los e recuperá-los quando fossem de interesse e necessário para as organizações. Esse método, apesar de simples, exigia um grande esforço para manter os dados atualizados bem como para recuperá-los. As informações em papéis também não facilitavam o cruzamento e análise dos dados. Por exemplo, o inventário de estoque de uma empresa não era uma tarefa trivial nessa época, pois a atualização dos dados não era uma tarefa prática e quase sempre envolvia muitas pessoas, aumentando a probabilidade de ocorrerem erros. Os atuais sistemas de gerenciamento de informação fazem com que várias áreas de uma organização trabalhem em conjunto, visando o objetivo comum de organizar e recuperar os dados, gerando com isso um fluxo mais confiável e menos burocrático das informações. Em um sistema de informação bem construído, algumas das principais vantagens são: acesso rápido às informações; garantia de integridade e veracidade da informação; garantia de segurança de acesso à informação. A boa qualidade dessas informações é essencial para uma boa tomada de decisão.

A gestão das informações pode ocorrer de maneira manual ou baseada em TI, ou uma mescla dos dois. Acontece que um sistema de informação grande, dificilmente sobrevive atualmente sem estar informatizado, o que por si só não elimina o fator humano no processo. É a interação dos componentes da TI com o componente humano que faz com que um sistema de informação tenha funcionalidade e utilidade para a organização.

Para que a informação produzida pelos sistemas de informação seja passível de proporcionar benefícios aos usuários, algumas características devem ser apresentadas, garantindo assim seu entendimento e confiabilidade. De acordo com a NBCT1 (Norma Brasileira de Contabilidade) de 28 de julho de 1995, são características do sistema de informação:

- a. **Relevância:** a informação deve ser útil e necessária;
- b. **Tempestividade:** a informação deve estar disponível de acordo com as necessidades dos usuários;
- c. **Relação custo-benefício:** o custo para obtenção da informação não pode ser maior que o benefício que esta trará;
- d. **Objetividade da informação:** a informação deve ser clara e precisa;

- e. **Flexibilidade de adaptação ao usuário:** deve ser fornecida de maneira a ser compreendida pelos usuários.

As empresas de grande porte adaptam-se mais facilmente aos avanços tecnológicos que as empresas menores, isto devido a diversos fatores como a capacidade financeira, que permite aderir às novas tendências de mercado sem maiores problemas. Os escritórios contábeis são empresas que prestam serviços relativos à contabilidade de seus clientes. Visto que a contabilidade é fator obrigatório para as empresas, surge a importância dos escritórios contábeis, sendo que, para as empresas de pequeno porte o custo de contratação de um contador para realizar a contabilidade de uma única empresa se torna inviável. Isto gera então, uma oportunidade significativa para os escritórios contábeis. Neste sentido os escritórios contábeis precisam de ferramentas para melhor atender a seus clientes, destacando então, o papel dos sistemas de informação, ou mais especificamente dos softwares contábeis. Dessa forma, esta pesquisa tem o desejo de conhecer ou levantar informações a respeito do uso de tecnologia da informação pelos escritórios contábeis da Grande Florianópolis.

1.2. Objetivos

a) Objetivo geral

Descrever o processo de utilização da Tecnologia da Informação, agregada aos softwares de gestão nos escritórios contábeis da grande Florianópolis.

b) Objetivos específicos

- Descrever as características da indústria de software, sua evolução e sua importância para os sistemas de informação;
- Identificar as características básicas dos escritórios contábeis da grande Florianópolis;
- Identificar a estrutura de informática dos escritórios contábeis;
- Avaliar os sistemas de informação utilizados pelos escritórios contábeis.

1.3. METODOLOGIA

Neste estudo se fez uso da classificação de pesquisa apresentada por Vergara (1998), que a qualifica em relação a dois aspectos: quanto aos fins e quanto aos meios.

Quanto aos fins, esta pesquisa foi descritiva e exploratória. Descritiva, pois teve o propósito de descrever as características de determinada situação, neste caso procurou-se descrever as características básicas dos escritórios contábeis da grande Florianópolis, sua estrutura de informática e as características dos softwares de gestão. Para Vergara (1998, p.45) a pesquisa descritiva expõe características de determinada população ou de determinado fenômeno. Sendo que, embora não tenha o compromisso de explicar os fenômenos que descreve, serve de base para tal explicação. Exploratória porque, segundo Mattar (1997, p. 80), tem o objetivo de fornecer ao pesquisador um maior conhecimento sobre o tema ou problema de pesquisa em perspectiva. O que a torna apropriada para os primeiros estágios da investigação quando a familiaridade, o conhecimento e a compreensão dos fenômenos que ainda são insuficientes ou até inexistentes.

Quanto aos meios, esta pesquisa foi classificada como bibliográfica e de campo. Bibliográfica porque foi fundamentada em livros, artigos e redes eletrônicas. De campo pois foram realizadas entrevistas, com aplicação de questionários, e também observação pessoal.

Nesta pesquisa foram utilizados dados primários e secundários. Os dados primários são dados brutos, ou seja, dados que nunca foram coletados, tabulados e analisados. Estes dados são os referentes à pesquisa de campo, ou seja, os dados obtidos através das entrevistas realizadas junto aos escritórios contábeis da Grande Florianópolis. Os dados secundários foram aqueles que já foram coletados, e até mesmo analisados e que se encontram a disposição para consulta. Os dados secundários utilizados nesta pesquisa foram a bibliografia disponível, dados estatísticos encontrados na rede eletrônica e artigos publicados.

O universo dos dados primários abrange os escritórios contábeis da grande Florianópolis. Os dados foram coletados através de questionários, aplicados através de uma amostra aleatória simples. O cálculo da amostra seguiu procedimento apresentado por Barbata (2006, p.57), nos termos seguintes:

$$n = \frac{N \cdot n_0}{N + n_0} \quad \text{onde,}$$

N tamanho (número de elementos) da população;

n tamanho (número de elementos) da amostra;

e $n_0 = \frac{1}{E_0^2}$ onde E_0 = é o erro amostral e admitido nível de segurança de 95%.

Então, considerando que neste estudo foi adotado um erro padrão (E_0), de 10% e dada a população, formada pelos escritórios contábeis da grande Florianópolis, segundo dados do SESCON/SC, de 182 escritórios registrados, tem-se a seguinte amostra.

$$N_0 = \frac{1}{0,1^2} = 100$$

$$n = \frac{182 \cdot 100}{182 + 100} = 65$$

Portanto, foram aplicados questionários para 65 escritórios contábeis da grande Florianópolis, pessoalmente ou por telefone, diretamente junto aos contadores ou responsáveis pelos escritórios selecionados.

CAPÍTULO II

O PARADIGMA DA TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO

Para que possamos melhor contextualizar o tema da pesquisa, é importante conhecer o cenário tecnológico em que estão inseridas as empresas em geral, e particularmente, os escritórios contábeis. Para tanto, este capítulo apresenta um panorama sobre o paradigma da tecnologia da informação. O capítulo está estruturado em três seções: a seção 2.1 trata da contextualização histórica da tecnologia da informação e definição do paradigma, a seção 2.2 trata do conhecimento, informação, processo de aprendizagem e inovação no novo paradigma, e a seção 2.3 relata as considerações finais a respeito deste capítulo.

2.1. Contextualização histórica da tecnologia da informação e definição do paradigma

No âmbito dos acontecimentos que contribuíram para a transformação da sociedade atual pode-se destacar o evento das revoluções industriais, a primeira caracterizada pelo surgimento de tecnologias, como a máquina a vapor, que acabaram substituindo as ferramentas manuais. A segunda, aproximadamente 100 anos depois, destacou-se pelo desenvolvimento da eletricidade, do motor de combustão interna, de produtos químicos com base científica, da fundição de aço e pelo início das tecnologias de comunicação, com a difusão do telégrafo e a invenção do telefone. A terceira refere-se à tecnologia da informação.

Dessa forma, a tecnologia vem evoluindo até os dias atuais, determinando assim um ritmo acelerado para diversos setores da economia, bem como indústria, comércio e serviços. Nesse sentido Castells (2001), aponta um conjunto de características do âmbito das transformações econômicas atuais:

O próprio capitalismo passa por um processo de profunda reestruturação caracterizado por maior flexibilidade de gerenciamento; descentralização das empresas e sua organização em redes tanto internamente quanto em suas relações com outras empresas; considerável fortalecimento do papel do capital vis-à-vis o trabalho, com o declínio concomitante da influencia dos movimentos de trabalhadores; individualização e diversificação cada vez maior das relações de trabalho; incorporação maciça das mulheres na força de trabalho remunerada, geralmente em condições discriminatórias; intervenção estatal para desregular os mercados de forma seletiva e desfazer o estado do bem-estar social com diferentes intensidades e orientações, dependendo da natureza das forças e instituições políticas de

cada sociedade; aumento da concorrência econômica global em um contexto de progressiva diferenciação dos cenários geográficos e culturais para acumulação e a gestão de capital. (CASTELLS, 2001, p.21)

As transformações e mudanças de paradigma iniciaram nas décadas de 1960 e 1970.

O período de 1965 a 1973 tornou cada vez mais evidente a incapacidade do fordismo (formato organizacional predominante associado ao padrão tecno-econômico vigente na época) e do keynesianismo (forma predominante de intervenção do Estado) de conter as contradições inerentes ao capitalismo (Lastres e Ferraz, 1999, p.36).

O modelo keynesiano de crescimento capitalista, que levou prosperidade econômica sem precedentes e estabilidade social à maior parte das economias de mercado durante três décadas após a Segunda Guerra Mundial, nos meados da década de 70 acabou estagnando em suas próprias limitações e atingiu sua crise manifestada através da inflação.

A crise do modelo keynesiano, acabou encaminhando a economia a partir de 1970, para uma nova dinâmica tecnológica, caracterizada pela substituição de tecnologias intensivas em material e energia, e de produção padronizada e de massa, características do ciclo de desenvolvimento anterior baseado no petróleo abundante e barato, para as tecnologias intensivas em informação, flexíveis e computadorizadas, associadas ao paradigma baseado na microeletrônica. Portanto, passa a afirmar-se o novo paradigma tecnológico, que foi constituído principalmente nos Estados Unidos, em interação com a economia global, concretizando um novo estilo de produção, comunicação, gerenciamento e vida, que logo foram absorvidas por diversos países.

É importante apresentar, de forma mais detalhada, a noção de paradigma. Castells (2001, p.77) define o paradigma econômico e tecnológico como um agrupamento de inovações técnicas, organizacionais e administrativas inter-relacionadas cujas vantagens devem ser descobertas não apenas em uma nova gama de produtos e sistemas, mas também e sobretudo na dinâmica da estrutura dos custos relativos de todos os possíveis insumos para produção. Percebe-se então que em cada novo paradigma um insumo específico ou um conjunto de insumos surge como o “fator-chave” desse paradigma caracterizado pela queda dos custos relativos e pela disponibilidade universal. Esta mudança de paradigma pode ser vista como uma transferência de uma tecnologia, baseada principalmente em insumos baratos de energia, para outra, predominantemente baseada em insumos baratos de informação, derivados do avanço da tecnologia em microeletrônica e telecomunicações.

Lastres e Ferraz (1999), dizem que o conceito de paradigma técnico econômico (PTE) indica o resultado do processo de seleção de uma série de combinações viáveis de inovações (técnicas, organizacionais e institucionais), provocando transformações que permeiam toda a economia e exercendo influência no comportamento da mesma.

As tecnologias de informação afetam, embora de forma desigual, todas as atividades econômicas: setores maduros, como o têxtil, se rejuvenescem; surgem novas indústrias, como o software, que constituem a base do novo processo de desenvolvimento. No cerne dessas mudanças encontra-se o crescimento cada vez mais acelerado dos setores intensivos em informação e conhecimento.

Conforme Lastres e Ferraz (1999 p. 35), entre as características mais importantes do novo paradigma e dos efeitos da difusão das tecnologias de informação e comunicação através da economia estão:

- a) A crescente complexidade dos novos conhecimentos e tecnologias utilizados pela sociedade;
- b) A aceleração do processo de geração de novos conhecimentos e de fusão de conhecimentos, assim como a intensificação do processo de adoção e difusão de inovações, implicando ainda mais veloz redução dos ciclos de vida dos produtos e processos;
- c) A crescente capacidade de codificação de conhecimentos e a maior velocidade, confiabilidade e baixo custo de transmissão, armazenamento e processamento de enormes quantidades dos mesmos e de outros tipos de informação.
- d) A crescente flexibilidade e capacidade de controle nos processos de produção com a introdução de sistemas tipo: CAM (Computer-Aided Manufacturing), FMS (Flexible Manufacturing Systems), e CIM (Computer Integrated Manufacturing), que permitem a redução de tempos mortos, erros e testes destrutivos, assim como o aumento da variedade de insumos e produtos.
- e) As mudanças fundamentais na formação de gestão e de organização empresarial.
- f) As mudanças no perfil dos diferentes agentes econômicos, assim como dos recursos humanos, passando-se a exigir um nível de qualificação muito mais amplo dos trabalhadores.
- g) As exigências de novas estratégias e políticas, novas formas de regulação de intervenção governamental.

Define-se, então, o novo paradigma das tecnologias da informação como um conjunto integrado de inovações em computação eletrônica, engenharia do software,

sistemas de controle, circuitos integrados e telecomunicação, que reduziram drasticamente os custos de armazenagem, processamento, comunicação e disseminação de informação (FREEMAN, SOETE, 1994, apud Castells 2001, p.33).

O paradigma da TI, segundo Castells (2001, p.78), possui cinco características básicas:

A primeira característica do novo paradigma é que informação é sua matéria-prima: são tecnologias para agir sobre a informação, não apenas informação para agir sobre a tecnologia, como foi o caso das revoluções tecnológicas anteriores.

O segundo aspecto refere-se à penetrabilidade dos efeitos das novas tecnologias. Como a informação é parte integral de toda atividade humana, todos os processos de nossa existência individual e coletiva são diretamente moldados, embora, certamente, não sejam determinados pelo novo meio tecnológico.

A terceira característica refere-se à lógica de redes em qualquer sistema ou conjunto de relações, usando essas novas tecnologias da informação. A morfologia da rede parece estar bem adaptada à crescente complexidade de interação e aos novos modelos imprevisíveis, do desenvolvimento derivado do poder criativo dessa interação.

Em quarto lugar, o paradigma da tecnologia da informação é baseado na flexibilidade. Não apenas os processos são reversíveis, mas organizações e instituições podem ser modificadas, e até mesmo fundamentalmente alteradas, pela reorganização de seus componentes. O que distingue a configuração do novo paradigma tecnológico é sua capacidade de reconfiguração, um aspecto decisivo em uma sociedade caracterizada por constantes mudanças e fluidez organizacional. Tornou-se possível inverter as regras sem destruir a organização, porque, a base material da organização pode ser reprogramada e reaparelhada.

Então, a quinta característica dessa revolução tecnológica é a crescente convergência de tecnologias para um sistema altamente integrado, no qual trajetórias tecnológicas antigas ficam literalmente impossíveis de se distinguir em separado. Assim, a microeletrônica, as telecomunicações, a optoeletrônica e os componentes são todos integrados nos sistemas de informação. Ainda existe, e existirá por algum tempo, uma distinção comercial entre fabricantes de chips e desenvolvedores de software, por exemplo. Mas até mesmo essa diferenciação fica indefinida com a crescente integração de empresas em alianças estratégicas e projetos de cooperação, bem como pela incorporação de software também nos componentes dos chips.

Algumas características revolucionárias do novo paradigma, geralmente apontadas, de acordo com Lastres e Ferraz (1999) são:

1) O desenvolvimento de um conjunto de inovações tecnológicas de largo espectro de utilização e mutuamente estimuladoras entre si, nas áreas de novas matérias, biotecnologia e, sobretudo e principalmente, na microeletrônica. Cria não apenas novos setores industriais e de serviços, mas muito mais do que isto, provoca uma revolução quase que integral nos padrões de consumo da sociedade, nos materiais, nos processos produtivos e nos produtos de praticamente todos os setores econômicos e no ritmo das atividades humanas em quase todo seu espectro. Vem sendo criado um “mundo novo” ainda não definido em seu formato final, onde os bens e serviços produzidos sob essa nova tecnologia ganham utilizações incrementais às atuais ou inéditas, com qualidade superior e preços reais progressivamente reduzidos. Os antigos produtos e formas anteriores de produzi-los tendem a ser varridos do mercado.

2) Formas de gestão inovadora vêm sendo implementadas de modo a superar a antiga organização por postos de trabalho fixos com tarefas ultra-especializadas, resultantes das análises de tempos e movimentos “taylorizados”.

3) Uma revolução nos processos produtivos designada como automação flexível vai superando a antiga automação rígida das cadeias fordistas de produção.

4) Uma profunda modificação nos processos organizacionais, nas estratégias e na cultura das organizações empresariais. A necessidade de ampliar os ganhos de escala, a conquista de faixas de mercado consumidores de bens diferenciados (customerized goods, isto é, bens conformando-se ao máximo ao gosto do cliente), e a necessidade de produzir a preços cadentes para ampliar faixas de mercado e enfrentar a concorrência, conduzem ao dismantelar das rígidas estruturas departamentais e promovem a pesquisa e desenvolvimento (P&D) de um produto, o design, marketing, engenharia de produção, vendas, finanças, e, de outros, a conectividade com fornecedores, distribuidores, usuários e consumidores.

Este novo paradigma da tecnologia mudou a dinâmica da economia industrial, criando uma economia global e promovendo uma nova onda de concorrência, que alterou os padrões da competição e produção. Esta competição gerada pela TI, que transforma a economia atual, pode ser melhor compreendida segundo a afirmação de Dosi (apud Nicolau e Paranhos, 2006 p.30) :

Tudo mais constante, espera-se que quanto maior o potencial que o paradigma tecnológico promove para criação de assimetrias na qualidade

do produto e eficiência da produção, maior o escopo para as melhores firmas aproveitarem as vantagens competitivas e crescerem mais, independentemente de qualquer relação entre retornos de inovação e tamanho da firma.

2.2. Conhecimento, informação, processo de aprendizagem e inovação no novo paradigma

Com a revolução da microeletrônica, foram observadas, mudanças na produção, passando de uma produção de massa para uma produção flexível, baseada em processos informatizados. Esse cenário provocou alterações na base do conhecimento, exigindo um aumento considerável do conhecimento em geral, desde os agentes econômicos, empresários, gerentes e até pessoal do chão de fábrica. Os temas do conhecimento e da aprendizagem ganharam relevância econômica. Inicialmente, é necessário estabelecer a distinção entre informação e conhecimento:

Informação e conhecimento estão correlacionados mas não são sinônimos. Também é necessário distinguir dois tipos de conhecimentos: os conhecimentos codificáveis – que, transformados em informação, podem ser reproduzidos, estocados, transferidos, adquiridos, comercializados etc. – e os conhecimentos tácitos. Para estes a transformação em sinais ou códigos é extremamente difícil já que sua natureza está associada a processos de aprendizado, totalmente dependentes de contextos e formas de interação sociais específicas. (LASTRES e ALBAGLI, 1999, p. 30)

Para Albrecht (apud Maldonado 1999, p.109), conhecimento é: “conteúdo de valor agregado do pensamento humano, derivado da percepção e manipulação inteligente das informações. Os conhecimentos são transcendentais. Existem apenas na mente do pensador. São a base de ações inteligentes”. Conhecimento é “a informação com valor agregado, que se torna justificada, aplicada e confiável” (MORAIS *et al*, 1999, p.11).

Aprofundando o conceito de conhecimento, Lastres e Ferraz (1999), distinguem conhecimentos codificáveis e tácito. Dessa forma conhecimento codificado está nos documentos, base de dados, produtos e processos. Este tipo de conhecimento pode ser transferido. O conhecimento tácito faz parte das ações, contextos e experiências pessoais. É difícil formalizá-lo e sua comunicação acontece geralmente de forma subjetiva. É o que sabemos, mas nem sempre conseguimos explicar. É a origem do conhecimento, que muitas vezes é utilizado inconscientemente. Transformar o conhecimento explícito em tácito, e, vice-versa, são processos de gestão de conhecimento.

Quando se fala em conhecimento, se pensa também em aprendizado, o qual pode ser definido, do ponto de vista da concorrência e gestão empresarial, conforme Bessant *et al.* (apud Lastres e Ferraz, 1999, p.49), como um processo que envolve uma combinação de experiência, reflexão, formação de conceitos e experimentação. Três componentes principais estão envolvidos em tal processo. O primeiro diz respeito à acumulação e desenvolvimento de “competências centrais”, que diferenciam as firmas entre si, oferecendo ou não o potencial de vantagem competitiva para cada uma. O segundo é a dimensão temporal – como processo contínuo e cumulativo – envolve um processo de longo prazo ao longo de toda uma organização. O terceiro componente do aprendizado é sua idiossincrasia: os processos de aprendizado são próprios das organizações e seus ambientes e dificilmente replicáveis por outras.

Assim, Bessant *et al.*, apontam como características principais do aprendizado:

- a) Que o mesmo não é automático; é necessário investimento explícito para aprender.
- b) O aprendizado pode envolver o domínio e a mudança desde tarefas corriqueiras como processos mais intensivos em conhecimento e transformações radicais; sendo que quanto mais radical a mudança, maior necessidade do investimento em aprendizado.
- c) Aprender a aprender é fundamental e envolve tanto componentes formais como aqueles tácitos (e portanto seu caráter interativo e dependente do contexto).

Percebe-se então, conforme Lemos (1999, p. 128) que uma grande e crescente proporção da força de trabalho passou a estar envolvida na produção e distribuição de informações e conhecimentos e não mais na produção de bens materiais, gerando reflexos no crescimento relativo do setor de serviços, frente ao industrial.

O processo de geração de conhecimentos e de inovação vai implicar, portanto, o desenvolvimento de capacitações científicas, tecnológicas e organizacionais e esforços substanciais de aprendizado com experiência própria, no processo de produção (learning-by-doing), comercialização e uso (learning-by-using); na busca incessante de novas soluções técnicas nas unidades de pesquisa e desenvolvimento ou em instância menos formais (learning-by-searching); e na sua interação com fontes externas, como fornecedores de insumos, componentes e equipamentos, licenciadores, licenciados, clientes, usuários, consultores, sócios, universidades, institutos de pesquisa, agências e laboratórios governamentais, entre outros (learning-by-interacting).

No momento atual, caracterizado por uma competição que não se dá somente via preços, o mais importante não é apenas ter acesso a informação ou um conjunto de habilidades, mas fundamentalmente ter capacidade para adquirir novas habilidades e conhecimentos (learn-to-learn).

Quanto às inovações, Lastres e Ferraz (1999, p.31), observam que inovações tecnológicas referem-se à utilização do conhecimento sobre novas formas de produzir e comercializar bens e serviços. E conseqüentemente inovações organizacionais referem-se à introdução de novos meios de organizar empresas, fornecedores, produção e comercialização de bens e serviços. Essas inovações tecnológicas que as empresas buscam acompanhar incessantemente, objetivando manterem-se vivas podem ser classificadas em dois tipos, conforme são definidos por Freeman, (1988 apud Lemos, 1999) como sendo inovação radical e inovação incremental. A inovação radical é representada pelo desenvolvimento e introdução de um novo produto, processo ou forma de organização da produção inteiramente nova, o que pode desencadear uma ruptura estrutural de padrão tecnológico, originando novas indústrias, setores e mercados. Portanto, pode-se dizer que este tipo de inovação pode significar uma redução de custos e aumento de qualidade em produtos já existentes.

Já a inovação incremental é definida como a introdução de qualquer tipo de melhoria em um produto, processo ou organização da produção dentro de uma empresa, sem alteração na estrutura industrial. Como exemplo de inovações incrementais pode-se citar, o design de produtos e a diminuição na utilização de materiais e componentes na produção de um bem.

Assim, nem todas as inovações apresentam o mesmo grau de dificuldade no seu desenvolvimento. Seus resultados para a empresa e o impacto no mercado também são fatores variáveis. Para distinguir as inovações de acordo com a sua importância, Edwards, Gordon (1984, apud Dacorso, Yu 2002, p.223), criaram uma classificação das inovações por significância, compreendendo quatro classes:

- a) A inovação estabeleceu uma categoria totalmente nova de produto;
- b) A inovação é a primeira do seu tipo no mercado em uma categoria de produtos já existente;
- c) A inovação representa uma melhoria significativa na tecnologia existente;
- d) A inovação é uma melhoria modesta projetada para modernizar um produto existente.

Compreende-se, sob esse ponto de vista, que os avanços resultantes de processos inovativos são fatores básicos na formação dos padrões de transformação da economia, bem como de seu desenvolvimento de longo prazo. O processo inovativo se caracteriza por ser descontínuo e irregular, com concentração de surtos de inovação, os quais vão influenciar diferentemente os diversos setores da economia em determinados períodos.

Para Dosi (1998, apud Lemos, 1999 p.126), a definição de inovação que vem sendo mais comumente utilizada caracteriza-se, como a busca, descoberta, experimentação, desenvolvimento, imitação e adoção de novos produtos, processos e novas técnicas organizacionais.

Segundo, Campos, Nicolau e Simioni (2002) tornou-se comum, entre os que se ocupam da economia da tecnologia, considerar que a inovação é essencial para a competitividade e para o desempenho econômico, sobretudo perante os desafios da globalização. Considerando-se a complexidade e a cumulatividade dos processos inovadores, Edquist 1997 (apud Campos, Nicolau, Simioni 2002, p. 201) diz que a firma, mesmo constituindo-se no locus privilegiado da inovação, não atua isoladamente, mas sim, interage com outras organizações para obter, desenvolver e trocar vários tipos de conhecimento, informação e outros recursos. Sendo que essas organizações podem ser outras empresas (fornecedoras, clientes ou concorrentes), e também podem ser universidades, institutos de pesquisa, bancos de investimentos, escolas, órgãos governamentais etc.

Pode-se, também, partir para uma definição mais ampla de sistema de inovação, que segundo Campos, Nicolau e Simioni, (2002, p. 201), inclui, além dos departamentos de P&D, das universidades e instituições de pesquisa (ou seja, as instituições que constituem um sistema tecnológico e científico), também os elementos da estrutura econômica e institucional que afetam os processos de aprendizagem.

Esse processo de inovação envolve, porém, muitas dificuldades e barreiras para que efetivamente seja colocado um novo produto no mercado ou um novo processo em operação. No entanto, o resultado de uma inovação bem-sucedida pode representar a sobrevivência ou liderança de uma empresa e até mesmo alterar os hábitos e comportamentos de uma sociedade.

2.3 Considerações Finais

Neste capítulo foi realizado um levantamento bibliográfico, que proporcionou a

obtenção de informações para compor um referencial teórico a respeito do tema de pesquisa, possibilitando assim expandir o conhecimento dos aspectos inerentes ao presente estudo. O capítulo relata a história da evolução da tecnologia da informação, e as mudanças de paradigmas no decorrer do tempo, destacando as revoluções industriais como os principais acontecimentos responsáveis pela evolução e mudança de paradigmas até o advento do paradigma da TI. À medida que se evidenciava a crise de um paradigma, surgia então, um novo paradigma. O paradigma tecnológico foi constituído inicialmente nos Estados Unidos, mas logo se difundiu aos demais países. O novo paradigma da TI, tem cinco importantes características. A primeira é que a informação é a sua matéria-prima, essencial para que a tecnologia aja sobre ela. A segunda é a sua penetrabilidade, que determina mudanças até mesmo na existência humana, que passa a ser moldada pelo cenário tecnológico. A terceira característica refere-se às redes, que representam um papel fundamental para propagar essa tecnologia. A quarta característica diz respeito à flexibilidade, que permite reverter processos e facilita a reorganização das empresas e seus procedimentos. A quinta característica trata da integração, que determina um melhor acesso às informações possibilitando uma maior interação e disseminação das mesmas. Dessa forma, sente-se então, a necessidade de expandir o conhecimento, destacando então a importância do processo de aprendizagem, que passa a ser fundamental neste cenário de evolução tecnológica, gerando assim um aumento de competências tecnológicas. Esse processo acaba impulsionando o processo de inovação, fator importante para a competitividade entre as empresas que acaba sendo um dos principais determinantes da permanência ou não no mercado.

CAPÍTULO III

O SETOR DE SOFTWARE

O estudo da indústria de software, que compreende sua evolução e suas características, é importante para conhecer as características básicas dos sistemas de informação contábil. Para tanto, este capítulo apresenta um panorama sobre a indústria de software mundial e brasileira e apresenta as principais características dos sistemas de informação contábil. O capítulo está estruturado em cinco seções: a seção 3.1 trata da história e características da indústria de software, a seção 3.2 trata do padrão de concorrência, a seção 3.3 trata da produção mundial e brasileira de software, a seção 3.4 trata da definição do software de gestão e do sistema de informação contábil e a seção 3.5 relata as considerações finais a respeito deste capítulo.

3.1. História e características

A indústria mundial de software lançou-se como um segmento especializado do ramo da informática no final da década de 1960. Nesse período, a IBM, uma empresa que domina a fabricação e comercialização mundial de hardwares, softwares e serviços relacionados na área de informática, modificou sua rotina e passou a vender seus computadores apenas com sistema operacional, e possibilitou que os softwares aplicativos fossem ofertados por outras empresas, criando com isso a nova indústria de software. Então, a partir da década de 70, acontece a chamada revolução dos microcomputadores e efetivo estabelecimento da indústria de software, bem como uma expansão da indústria de informática como um todo. Nos anos 90 verificou-se o surgimento e um expressivo crescimento dos sistemas de informação, principalmente nos softwares de soluções corporativas. Entre as explicações para esse fenômeno, estão as pressões competitivas sofridas pelas empresas, que as obrigaram a buscar alternativas para redução de custo e diferenciação de produtos e serviços. Em função desse novo contexto, as empresas foram forçadas a rever seus processos e sua maneira de trabalhar. As empresas reconheceram a necessidade de coordenar melhor suas atividades dentro de sua cadeia de valor para eliminar desperdícios de recursos, reduzindo o custo e melhorando o tempo de resposta às mudanças das necessidades do mercado. Ainda na década de 90, a disseminação da Internet impulsionou a demanda por software. A convergência dos setores de informática e

telecomunicações aumentou conseqüentemente a importância do software na promoção do networking, acelerando ainda mais o processo de desenvolvimento da indústria de software.

Conforme Laudon & Laudon (2001, p.128) “Softwares são as instruções detalhadas que controlam a operação de um sistema de computador”. Os autores destacam as seguintes funções do software: administrar os recursos do computador de uma organização; fornecer ferramentas para os seres humanos tirarem vantagem desses recursos; e atuar como um intermediário entre as organizações e a informação armazenada. Neste sentido o autor destaca a importância de uma escolha apropriada do software de gestão, como sendo uma decisão administrativa fundamental.

Os softwares podem ser classificados como básicos e aplicativos. O software básico compreende o sistema operacional do microcomputador, ferramentas, banco de dados e outros, e o software aplicativo compreende os programas que são escritos para usuários solicitarem ao computador que execute uma tarefa específica. O software aplicativo é desenvolvido sobre a plataforma de software básico. Está, portanto relacionado principalmente à realização de tarefas de usuários finais, sendo que podem ser desenvolvidos sob muitas linguagens diferentes, cada uma com seus pontos fortes e desvantagens.

Os softwares aplicativos podem ser classificados em horizontais, de uso generalizado e verticais, destinados a setores específicos (bancário, comercial, gestão educacional, contábil etc.), De acordo com a potencialidade de interação com os usuários, os softwares podem ser classificados, segundo Ministério da Ciência e Tecnologia, como:

a) Software Customizado

Produto de software que engloba uma parte central genérica (kernel) que precisa ser adaptada para uso específico, ou seja, a função central é a mesma mas haverá um desenvolvimento direcionado para as necessidades do cliente.

b) Software Embarcado

Produto em que o software, embora não esteja explicitamente visível para o usuário, é a parte fundamental de um equipamento. É assim chamado por ser comercializado "embutido" dentro de um hardware proprietário, em grande parte destinado às áreas industrial, de telecomunicações e bancária. São casos clássicos, os softwares embarcados em aviões, automóveis e telefones celulares.

c) Software Modificado

Produto "customizável", ou seja, um software pacote adaptado pelo fornecedor para atender a necessidades específicas de determinados clientes. Esta situação é híbrida, pois normalmente ambas as partes, comprador e fornecedor, têm que realizar algum tipo de adaptação. O caso clássico é um software de gestão empresarial do tipo ERP.

d) Software Pacote

Produto de software pronto para o uso, que apresenta um conjunto de características funcionais e de qualidade pré-definidas pelo fornecedor, às quais os usuários se adaptam durante o uso. São casos clássicos as suítes de escritório, tais como os processadores de texto e planilhas eletrônicas.

e) Software sob Encomenda

Produto de software desenvolvido a partir de um conjunto de requisitos obtidos pelo fornecedor junto ao cliente.

Além dos produtos, a indústria de software abre espaços para o desenvolvimento do setor de prestação de serviços ligados a ela, visto que algumas empresas podem optar por se especializar apenas no desenvolvimento de softwares e terceirizar os serviços de comercialização e prestação de serviços. Gera-se, assim, o segmento de serviços de softwares. As empresas de serviços são responsáveis, geralmente, pela comercialização, implantação, treinamento, consultoria, customização e atendimento técnico.

3.2. Padrão de concorrência

A indústria de software apresenta uma importante divisão interna quanto à estrutura de mercado e padrão de concorrência, de acordo com os seus segmentos, horizontal e vertical. Segundo Campos, Nicolau e Simioni (2002, p.204) o segmento horizontal é formado por pacotes best-sellers de uso difundido (como sistemas operacionais, ferramentas, aplicativos tipo processadores de texto etc.), baseados intensivamente em conhecimentos de informática e com amplo mercado potencial; já o segmento vertical é composto pelos softwares aplicativos especializados conforme os setores de atividade, exigindo conhecimentos em informática e do setor de aplicação, estando o seu potencial ligado a dimensão do setor a que se destina. A estrutura de

mercado e o padrão de concorrência são influenciados por estas características estruturais de cada segmento.

O Segmento horizontal exige das empresas grandes investimentos em P&D e Marketing para difusão de seus produtos e conquista de mercados. Os investimentos em P&D e estratégias mercadológicas são as formas principais de concorrência nesse segmento. Em função desses fatores, há tendência de domínio de poucas e grandes empresas num mercado de dimensão mundial, caracterizando, dessa forma, uma estrutura de mercado oligopolista.

O segmento vertical, por sua vez, conforme Campos, Nicolau e Simioni (2002, p. 205) “dependendo do tamanho do setor de aplicação, as estruturas de mercado podem ser mais ou menos concentradas, havendo em geral amplas oportunidades para a atuação de pequenas e médias empresas em setores de menor dimensão.”

O segmento de software pacote, de uso horizontal, é aquele em que com maior intensidade se identificam barreiras à entrada associadas às vantagens de escala, garantindo elevadas vantagens competitivas para empresas com mais amplas bases de clientes. Nesse caso, as externalidades associadas às economias de rede, garantem elevado poder de mercado para firmas que lograram a imposição de padrões tecnológicos dominantes. Estes fatores resultam em um efeito de “trancamento” (lock-in) do mercado por parte de empresas que conquistaram grandes fatias de mercado em razão do tempo de entrada no mercado. Nesse segmento, posições monopolistas de fato foram estabelecidas globalmente desde os primórdios desta indústria. Esse processo de concentração deu-se não apenas nos software de uso mais geral (como aqueles em que se dá o monopólio da Microsoft), mas também se apresenta, com maior ou menor intensidade, para ferramentas de desenvolvimento, linguagens de programação e software para o gerenciamento de banco de dados, por exemplo. É por isso, bastante plausível, que a participação de empresas estrangeiras seja maior neste segmento não apenas no Brasil, mas certamente também nos mais diversos mercados nacionais.

3.3. Produção mundial e brasileira de software

As estatísticas existentes relativas às atividades de software são sempre passíveis de fragilidades, sendo freqüente a existência de discrepâncias significativas, de acordo com os critérios assumidos nas diferentes abordagens. Existem dificuldades de mensuração decorrentes da natureza imaterial e intangível do software, e a própria

definição dos contornos da indústria é tarefa particularmente problemática. A transversalidade do software nas diversas cadeias produtivas faz com que estas atividades estejam dispersas pelos mais diversos setores econômicos (Roselino 2006, p. 162).

No que se refere ao mercado mundial de software é possível visualizar na tabela 01, conforme dados da Associação Brasileira das Empresas de Software (ABES), a participação dos países de acordo com seu faturamento: os Estados Unidos, ocupam a 1º posição, com quase metade deste mercado (43%), o segundo colocado foi o Japão, com 9,5% do mercado mundial, seguindo-se o Reino Unido com 9%. O Brasil ocupa, nesse ranking, a 12º posição com 1,09% do mercado mundial.

Tabela 01: O Mercado Mundial de Software e Serviços 2005

Posição	País	Volume (Us\$ bilhões Dólares)	Participação %
1º	USA	287,5	43,4%
2º	Japão	63,2	9,5%
3º	UK	59,5	9%
4º	Alemaha	41,3	6,2%
5º	França	36,8	5,5%
6º	Canadá	17,9	2,7%
7º	Itália	16,9	2,5%
8º	Austrália	16,2	2,4%
9º	Espanha	11,6	1,7%
10º	Suécia	10,1	1,5%
11º	Holanda	9,5	1,43%
12º	Brasil	7,23	1,09%
13º	Suíça	6,9	1,05%
14º	China	6,9	1,05%
15º	Bélgica	6,3	0,95%
16º	Outros Países	64,17	9,8%
	Total	662	100%

Fonte: Abes, 2006

O mercado mundial de TI, que compreende software, hardware e serviços relacionados, atingiu em 2005, o valor comercializado de Us\$ 1,08 trilhão, sendo que o mercado brasileiro contribuiu com Us\$ 11,9 bilhões, representando 1,10 % deste mercado, como mostra a tabela 02. Os Estados Unidos novamente, lideram este segmento, com Us\$ 416 Bilhões, representando 38,5% do mercado, seguido pelo Japão com 10% do montante, movimentando Us\$ 108 bilhões. O mercado Chinês que em software ocupa somente a 14ª posição, em TI, desponta entre os cinco primeiros, com Us\$ 30 bilhões gerando uma participação de 2,78%.

Tabela 02: Mercado mundial de TI em 2005 – principais mercados

Posição	País	Volume bilhões Dólares	Participação %
1º	USA	416	38,50
2º	Japão	108	10,00
3º	UK	73	6,76
4º	China	30	2,78
5º	Espanha	17	1,57
6º	Brasil	11,9	1,10
7º	Rússia	11,9	1,10
8º	Índia	9,1	0,84
9º	México	7,6	0,70
10º	Israel	3,8	0,35
11º	Irlanda	2,9	0,27
12º	Outros Países	385	35,63
	Total	1.08 trilhões	100,00

Fonte: Abes, 2006

Nota: Os valores referem-se aos mercados internos de cada país, não sendo considerados os montantes de exportação.

Segundo a Abes (2006), o mercado brasileiro de software e serviços ocupa a 12ª posição no mercado mundial, tendo movimentado em 2005 aproximadamente 7,41 bilhões de dólares, equivalente a 0,95% do PIB naquele ano. Deste total, foram movimentados 2,72 bilhões em software, o que representou perto de 1,2% do mercado mundial e 41% do mercado latino americano. Os restantes 4,69 bilhões foram movimentados em serviços

relacionados, conforme a tabela 03. Estudos apontam para uma perspectiva de crescimento médio anual superior a 11% até 2009, segundo dados da Abes (2006).

O mercado de software brasileiro ainda é composto, em grande parte, por programas desenvolvidos no exterior, cuja participação é da ordem de 71%. Entretanto, as projeções indicam que esta participação deverá ser reduzida para 66% até o final da década, com o aumento da participação de produtos de origem nacional no mercado.

Este mercado é alimentado por cerca de 7.760 empresas, dedicadas ao desenvolvimento, produção e distribuição de software e de prestação de serviços. Das que atuam no desenvolvimento e produção, 94% das empresas são classificadas como micro e pequenas empresas.

Tabela 03: Evolução do faturamento brasileiro em software e serviços, anos 2004 e 2005

Evolução Faturamento Brasileiro 2004 a 2005			
Anos	2004	2005	%
Software	U\$ 2,36	U\$ 2,72	+ 15
Serviços	U\$ 3,62	U\$ 4,69	+ 30
Total	U\$ 5,98	U\$ 7,41	+ 24

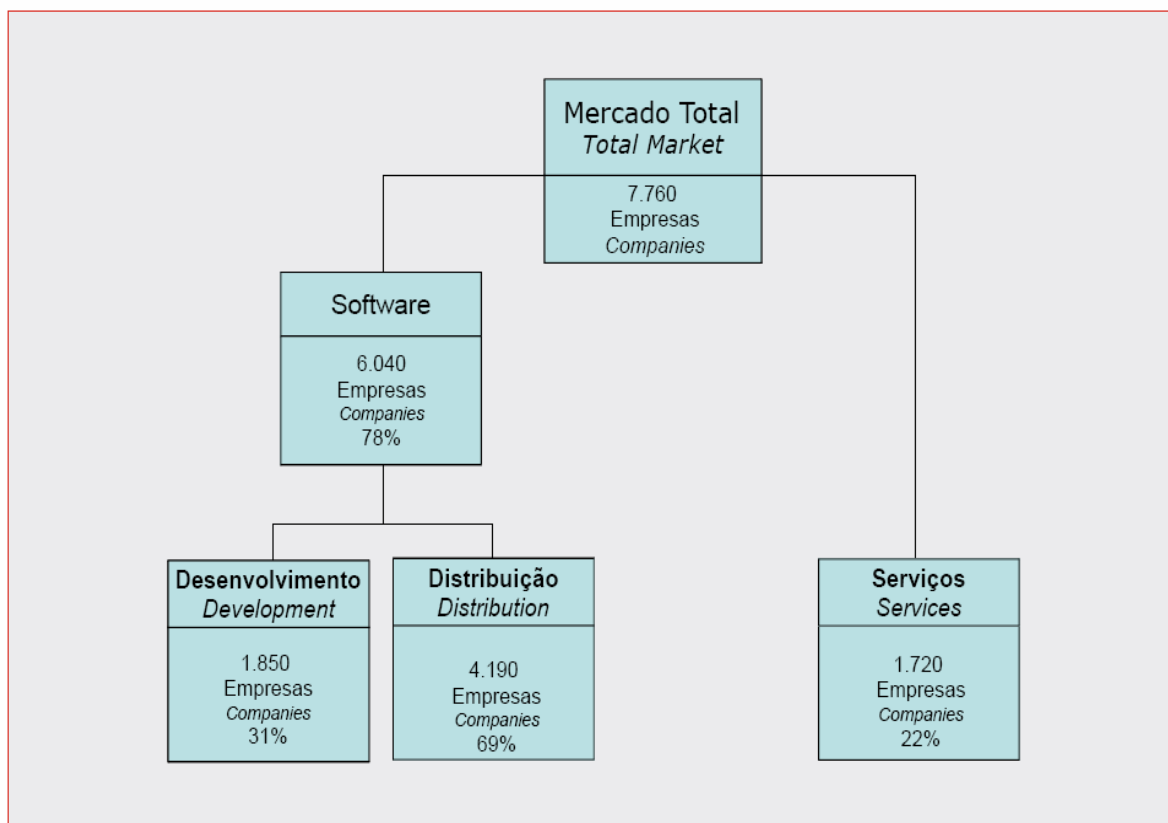
Fonte: Abes,2006

No Brasil o número de empresas relacionadas ao desenvolvimento, distribuição e serviços, mostra a realidade de nossa posição em relação ao mercado mundial, pois conta-se com apenas 7.760 empresas de desenvolvimento, distribuição e serviço, a figura 01 demonstra como está dividido o mercado de software em função das empresas.

Os dados obtidos indicam que em 2005, existiam pouco mais de 7.500 empresas voltadas a essas atividades. Com base na figura 01, percebe-se que o mercado de software detém 78% das empresas registradas para desenvolvimento e distribuição, sendo que 31% são companhias para desenvolvimento e 69% em distribuição, as empresas de serviços representam apenas 22% do mercado total brasileiro.

Segundo dados da Abes 2006, as empresas estão divididas quanto ao seu porte em pequenas, micros, médias e grandes. Das 7.760 empresas, 59% são pequenas, as micros representam 35% deste mercado, 5% são médias e apenas 1% são classificadas como grandes companhias.

Figura 01: As empresas do Setor de Software e Serviços em 2005



Fonte: Abes, 2006

Com relação à origem de softwares e serviços utilizados no Brasil, (tabela 04) 71% são desenvolvidos no exterior, isto equivale a Us\$ 1.924,1 milhões de dólares, os softwares desenvolvidos no Brasil representam 29%. Com relação aos serviços, 97% têm sua origem no mercado local e apenas 3% são do exterior. O valor total dessas movimentações é de Us\$ 7.410 milhões de dólares, sendo que 63% são decorrentes dos serviços e 37% são desenvolvimentos de softwares.

A indústria brasileira constituiu-se em ambiente institucional particular, reservando espaços mais ou menos delimitados para a operação de empresas estrangeiras, nacionais privadas e públicas, configurando um sistema complexo e heterogêneo. As empresas nacionais privadas desenvolveram-se a partir do atendimento de demandas específicas da estrutura produtiva doméstica, consolidando presença em mercados que não eram inicialmente atendidos por empresas estrangeiras. Atualmente, apesar do pequeno porte de suas empresas e do domínio de empresas multinacionais em importantes segmentos, o país

foi bem-sucedido em promover o aparecimento de empresas de capital nacional especializadas em determinados tipos de software.

Tabela 04: Divisão por origem do software/serviço utilizados no Brasil

Origem	Volume (Us\$ milhões)	Participação %
Desenvolvimento no Exterior	1.924,1	71
Produção Local	759,9	29
Sub Total Software	2.720	100
Serviços Mercado Local	4.548	97
Serviços Exportação	142	3
Sub Total Serviços	4.690	100
Total Software e Serviços	7.410	---

Fonte: Abes, 2006

Segundo a divisão por classe do software, como mostra a tabela 05, percebe-se, que o software customizável representa 64,8% dos softwares utilizados no Brasil. O software sob encomenda representa 20,5% do mercado de software brasileiro e o software standard, conhecido como pacote representa apenas 14,6% deste mercado. Acredita-se, que a maior representatividade do software customizável se dá pela facilidade de adaptação as necessidades dos clientes, visto que este software consiste em pequenas alterações no software original para adaptar-se a realidade de cada cliente.

Tabela 05: Divisão por classe do software/serviço

Classe	Volume (Us\$ milhões)	Participação %
Software Standard ou Pacote	397,4	14,6
Software Customizável.	1.764,1	64,8
Software Sob Encomenda	558,5	20,5
Sub Total Software	2.720	100
Sub Total Serviços	4.690	100
Total Software e Serviços	7.410	---

Fonte: Abes, 2006

3.4. Software de gestão e sistema de informação contábil

Com a invenção dos computadores e sua utilização nas empresas, devido ao custo elevado, foram desenvolvidos sistemas de processamento de transações (SPT), cujo objetivo é desenvolver tarefas ligadas à troca diária de negócios ou transações. Um dos primeiros sistemas foi o de folha de pagamento. Concomitantemente, outros sistemas estavam sendo computadorizados, como o faturamento aos clientes e o controle de estoques.

A utilização dos sistemas de processamento de transações fez com que surgisse a necessidade de que os dados armazenados neste sistema pudessem ser utilizados com a finalidade de auxiliar os administradores na tomada de decisão.

No sentido de auxiliar a tomada de decisão, Laudon (1999, p. 28) define os principais tipos de informação que servem a níveis de organizações diferentes: sistemas de nível operacional, sistema de nível de conhecimento, sistema de nível gerencial e sistema de nível estratégico. Dentro dessa divisão, Laudon definiu seis principais tipos de sistemas de informação.

Sistema de suporte executivo (SSE), que corresponde ao nível estratégico; Sistemas de informação gerencial (SIG) e Sistemas de suporte de decisões (SSD), correspondentes do nível gerencial; Sistemas de trabalho de conhecimento (STC) e Sistema de automação de escritórios (SAE), no nível do conhecimento e por último, Sistemas de processamento de transações (SPT) no nível operacional.

O STP evoluiu para os sistemas de informação contábil, definido, conforme Padoveze (2000, p. 124), como sendo um veículo formal para processamento operacional de dados contábeis e para atividades de suporte à tomada de decisão, incluindo avaliação de desempenho do negócio, dados estatísticos expressos em termos monetários, aceitando input de outras fontes além das transações financeiras tradicionais.

O sistema de informação contábil é um dos componentes do Sistema de Informação Gerencial (SIG) e é composto das seguintes partes (ou módulos):

a) Contabilidade geral: direcionada ao registro contábil nos moldes do padrão internacional, com o foco nos itens monetários de balanço (contabilidade financeira). Pode disponibilizar trabalhos adicionais, como a elaboração de fluxo de caixa, planilhas de empréstimos, cálculo de juros, etc.);

- b) Contabilidade patrimonial: direcionada a informação para a gestão dos chamados itens não monetários do balanço: contas do ativo permanente e do patrimônio líquido, cálculo da depreciação, reavaliação, etc.;
- c) Contabilidade de custos: integrada a movimentação dos almoxarifados e direcionada a informação sobre a apropriação e os rateios contábeis dos custos e despesas;
- d) Contabilidade gerencial: informação para a gestão administrativa com ênfase nas análises financeira e econômica (esta última principalmente em relação aos custos e investimentos), conversão em moeda estrangeira, consolidação de balanços, etc.;
- e) Controladoria: integrada aos orçamentos de curto-prazo, e direcionadas às informações dos chamados itens controláveis do Balanço;
- f) Contabilidade estratégica: integrada aos orçamentos e programas de Longo-Prazo, direcionadas a informação para a chamada gestão estratégica.

Sabe-se que a contabilidade é basicamente dividida em contabilidade financeira e contabilidade gerencial. A contabilidade gerencial é aquela que se relaciona diretamente ao fornecimento de informação ao contador ou administrador da empresa, enquanto que a contabilidade financeira fornece informações aos acionistas, credores e outros agentes externos a organização. O quadro 01 faz uma comparação entre a contabilidade financeira e a contabilidade gerencial, sob diversos fatores inerentes ao sistema de informação contábil. O ponto fundamental da contabilidade gerencial é o uso da informação contábil como ferramenta para a administração, ela apenas existirá se houver dentro de uma instituição pessoas que consigam traduzir os conceitos contábeis em atividades práticas. O objetivo da contabilidade gerencial é focar os temas já desenvolvidos por outras disciplinas, no processo de tomada de decisão.

Os softwares contábeis surgiram como uma importante ferramenta no processo de trabalho dos escritórios contábeis. O trabalho desenvolvido pelos contadores requer conhecimento, mas também, agilidade e segurança. Por isso os softwares contábeis possuem hoje um papel fundamental para as empresas de contabilidade e seus clientes, representando assim um foco da indústria de software.

QUADRO 01: COMPARAÇÃO ENTRE A CONTABILIDADE FINANCEIRA E GERENCIAL

Fator	Contabilidade financeira	Contabilidade gerencial
Usuários dos relatórios	Externos e Internos	Internos
Objetivo dos relatórios	Facilitar a análise financeira para as necessidades dos usuários externos	Objetivo especial de facilitar o planejamento, controle, avaliação de desempenho e tomada de decisão internamente.
Forma dos relatórios	Balanço Patrimonial, Demonstração dos Resultados, Demonstração das Origens e Aplicações de Recursos e Demonstração das Mutações do Patrimônio Líquido.	Orçamentos, contabilidade por responsabilidade, relatórios de desempenho, relatórios de custo, relatórios especiais não rotineiros para facilitar a tomada de decisão.
Frequência dos relatórios custos ou valores utilizados	Anual, trimestral e ocasionalmente mensal.	Quando necessário pela administração
Custos ou valores utilizados	Primariamente históricos (passados).	Históricos e esperados (previstos).
Bases de mensuração usadas para quantificar os dados	Moeda corrente	Várias bases (moeda corrente, moeda estrangeira - moeda forte, medidas físicas, índices etc.).
Restrições nas informações fornecidas	Princípio Contábil geralmente aceito.	Nenhuma restrição, exceto as determinadas pela administração.
Arcabouço teórico e técnico	Ciência Contábil	Utilização pesada de outras disciplinas, como economia, finanças, estatística, pesquisa operacional e comportamento organizacional.
Características da informação fornecida	Deve ser objetiva (sem viés), verificável, relevante e a tempo.	Deve ser relevante e a tempo, podendo ser subjetiva, possuindo menos verificabilidade e menos precisão.
Perspectiva dos relatórios	Orientação histórica	Orientada para o futuro para facilitar o planejamento, controle e avaliação de desempenho antes do fato (para impor metas), acoplada com uma orientação histórica para avaliar os resultados reais (para o controle posterior do fato).

FONTE: PADOVEZE (1997, p. 26 e 27).

3.5. Considerações Finais

Neste capítulo foram verificadas as características da indústria de software no Brasil e no mundo e posteriormente a evolução da indústria de software brasileira e a importância dos softwares contábeis nesse processo de crescimento. As informações obtidas nesta etapa da pesquisa permitiram verificar que os Estados Unidos lideram o ranking no mercado mundial de softwares e serviços. Nesse mesmo ranking o Brasil ocupa a 12ª posição. Considerando o mercado mundial de TI, o Brasil ocupa a 6ª posição, sendo que os Estados Unidos novamente lideram o ranking. Com base na pesquisa, a respeito da indústria de software brasileira, percebeu-se que ela representa um sistema complexo e heterogêneo, com espaços praticamente definidos para empresas estrangeiras, nacionais privadas e públicas. O desenvolvimento das empresas privadas brasileiras neste segmento se deu a partir de um foco que objetivava atender demandas específicas, lançando-se em segmentos de mercado que não eram atendidos pelas empresas estrangeiras. Com isso, o Brasil pode ser considerado bem sucedido na promoção de empresas de capital nacional com especialização em determinados segmentos da indústria de software. Os softwares contábeis foram desenvolvidos com o objetivo de processar as informações de maneira dinâmica, facilitando assim as rotinas diárias. Posteriormente verificou-se a necessidade de utilizar essas informações de modo a auxiliar o processo de tomada de decisão. Evidenciando dessa forma, a importância dos softwares contábeis no processo de trabalho dos escritórios contábeis.

CAPÍTULO IV

PESQUISA DE CAMPO: A INFORMATIZAÇÃO DOS ESCRITÓRIOS CONTÁBEIS DA GRANDE FLORIANÓPOLIS

Neste capítulo objetivou-se verificar de maneira mais objetiva e prática como está situada a indústria de software e os escritórios contábeis da Grande Florianópolis, dentro deste cenário de evolução da TI. Para tanto, realizou-se uma pesquisa de campo composta por questionários estruturados e aplicados aos escritórios contábeis. Dessa forma este capítulo está estruturado em seis seções: a seção 4.1 demonstra a caracterização dos escritórios contábeis, a seção 4.2 descreve a estrutura de informática dos escritórios contábeis, a seção 4.3 descreve a caracterização dos Sistemas de Informação utilizados pelos escritórios contábeis, a seção 4.4 descreve a avaliação dos sistemas de informação utilizados pelos escritórios contábeis, a seção 4.5 descreve como está a integração dos sistemas contábeis com os sistemas administrativos e a seção 4.6 relata as considerações finais a respeito da pesquisa realizada junto aos escritórios contábeis.

4.1. Caracterização dos escritórios contábeis

Esta seção tem por objetivo fazer uma caracterização geral dos escritórios de contabilidade da região da Grande Florianópolis, atendendo a um dos objetivos desta pesquisa. A região possui hoje um total registrado no SESCON/SC de 182 escritórios contábeis. Conforme informado no capítulo I deste estudo, a pesquisa de campo, realizada com base no questionário apresentado no anexo 1, alcançou 65 estabelecimentos, número correspondente a 35,7% da população, que se refere ao número de escritórios registrados na Grande Florianópolis.

As principais características identificadas na pesquisa foram: idade dos escritórios, número de pessoas ocupadas, número de clientes ativos e ramo de atividades dos clientes. Quanto ao perfil da idade, a maior parte dos escritórios contábeis da Grande Florianópolis, o que representa 54% dos escritórios conforme dados desta pesquisa, atua no mercado há mais de dez anos (tabela 06). Isto demonstra a solidez das empresas entrevistadas e nos permite maior confiabilidade nos dados desta pesquisa.

Quanto ao pessoal ocupado, atualmente os escritórios possuem 781 pessoas ocupadas de maneira direta, o que compreende todos os colaboradores e os sócios que

trabalham. Com isso, a média é de 12 colaboradores por empresa. Este número varia com a idade do estabelecimento: escritórios com até 5 anos têm em média 6,3 pessoas ocupadas, enquanto aqueles que têm mais de 20 anos, possuem 19,7 pessoas ocupadas em média. Quanto ao número de clientes atendidos por estes escritórios o número é de 5.824 empresas representando em média 90 clientes por escritório contábil. Portanto, cada pessoa ocupada é responsável pelo atendimento de aproximadamente 7,5 empresas. Considerando então, que cada pessoa trabalhe oito horas diariamente, pode-se dizer que estas pessoas atendem uma empresa a cada uma hora aproximadamente. Os tipo de serviços prestados são relatados na seção 4.2.

Tabela 06 – Caracterização dos escritórios contábeis

Caracterização dos Escritórios Contábeis.									
Dados Básicos dos Escritórios				Ramo de Atividade dos Clientes					
Anos	N	Média de Pessoas Ocupadas	Nº Clientes Ativos	Comercio %	Construção Civil %	Indústria %	Serviços %	Outros %	Total %
0-5	18	114	821	43	2	3	47	5	100%
6-10	12	88	742	49	3	3	38	7	100%
11-15	12	150	1239	45	4	4	36	11	100%
16-20	8	133	1048	42	5	2	31	20	100%
+ 20	15	296	1974	44	6	5	31	14	100%
Total	65	781	5824	43	4	4	36	13	100%

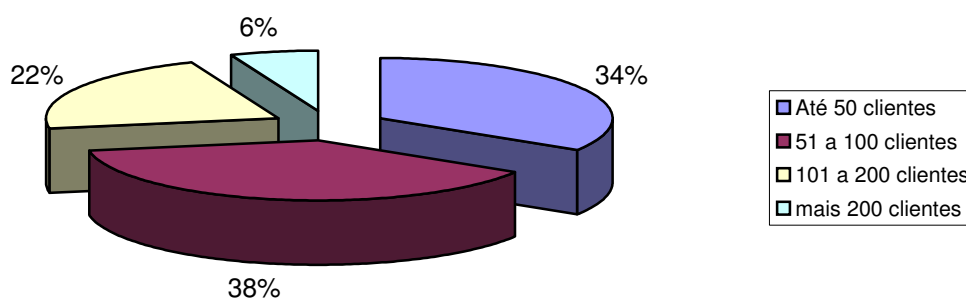
Fonte: Pesquisa de campo. Amostra de 65 escritórios.

O número de clientes por escritório contábil sofre uma variação que vai de 20 a 262 clientes conforme a estrutura de cada um. O gráfico 01 permite visualizar o percentual de escritórios em função do número de clientes. Como mostra o gráfico 01, percebe-se que a maioria dos escritórios contábeis da Grande Florianópolis possui até 100 clientes, o que representa 72% dos entrevistados neste estudo. Apenas 28% dos escritórios entrevistados têm número de clientes acima de 100. De maneira geral, o número de clientes varia diretamente com o número de pessoas ocupadas.

Quanto ao ramo de atividade dos clientes, como já era esperado, os principais segmentos dos clientes atendidos pelos escritórios contábeis da grande Florianópolis são os setores de comércio e serviços. A região da Grande Florianópolis tem sua economia alicerçada basicamente nas atividades do comércio, prestação de serviços e turismo. Os

setores de construção civil e indústria tiveram baixa representatividade entre os pesquisados. Porém os entrevistados citaram que 13% de seus clientes são de outros segmentos, que não os citados acima. Neste grupo incluem-se as empresas de saúde, os condomínios, entre outros ramos de atividades.

Gráfico 01 - Número de clientes por escritório contábil



Fonte: Pesquisa de campo. Amostra de 65 escritórios.

4.2. Estrutura de informática dos escritórios contábeis

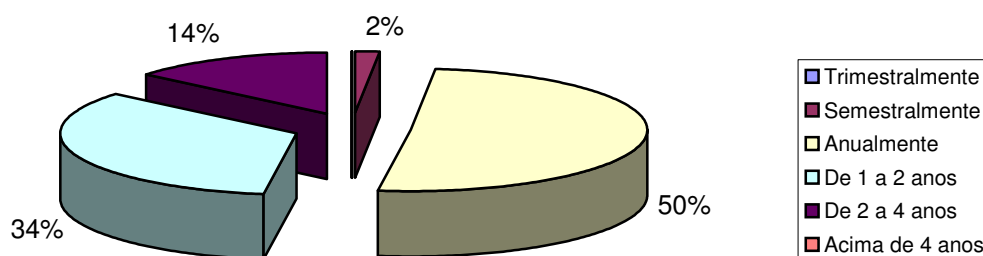
A pesquisa objetivou identificar a estrutura de informática dos escritórios contábeis da grande Florianópolis, visando uma análise de como os escritórios contábeis utilizam os recursos tecnológicos e como se comportam diante do desenvolvimento que ocorre nesta área.

Dessa forma, observou-se que o número de computadores utilizados pelas empresas de serviços contábeis é de 709, o que representa uma média de 11 computadores por empresa pesquisada. A pesquisa também permitiu verificar que apenas 26,1% das empresas, possui número de pessoas igual ao número de computadores, 66,1 % dos escritórios, possui menos computadores do que pessoal efetivo, e apenas 7,7% dos escritórios possui mais de um micro por pessoa. Além disso, obteve-se que 100% das empresas entrevistadas têm seus computadores ligados em rede, o que pode ser um fator facilitador do trabalho diário dos escritórios, visto que agiliza o compartilhamento de dados e realização de tarefas.

Com relação à utilização de softwares, observou-se que todos os escritórios entrevistados utilizam um sistema específico na prestação de serviços, bem como 100% dos mesmos utilizam outras ferramentas, como Word e Excel, para complementar seus serviços. Sendo assim, questionou-se junto aos entrevistados quanto ao sistema utilizado por eles na prestação de serviços contábeis, e obteve-se como resposta que todos utilizam softwares chamados pacotes, isto é, produtos prontos encontrados no mercado. Acredita-se que o fato de nenhuma das empresas entrevistadas utilizar softwares personalizados, elaborados sob encomenda e de acordo com as necessidades de cada cliente, ocorre em função dos custos de desenvolvimento e atualização, que acabam incorrendo em um aumento do preço final e inviabilizando a sua utilização.

Quanto aos equipamentos de informática, procurou-se saber com que frequência os escritórios contábeis atualizam-se. Sabe-se que os avanços tecnológicos fazem com que ocorram constantemente mudanças e aperfeiçoamentos nos equipamentos de informática, visando mais agilidade e condições favoráveis aos usuários. Então, verificou-se que entre as empresas pesquisadas, nenhuma delas costuma atualizar seus equipamentos de informática antes de seis meses, apenas 2% dessas empresas fazem atualização de seus equipamentos semestralmente, 50% dos escritórios contábeis da Grande Florianópolis, atualiza seus equipamentos anualmente, 34% atualizam-se no período de 1 a 2 anos e 14% dos escritórios atualizam-se de 2 a 4 anos. Verificou-se também que nenhuma empresa excede aos 4 anos a atualização de seus equipamentos. Isto pode ser verificado no gráfico 02.

Gráfico 02 - Frequência de atualização dos equipamentos

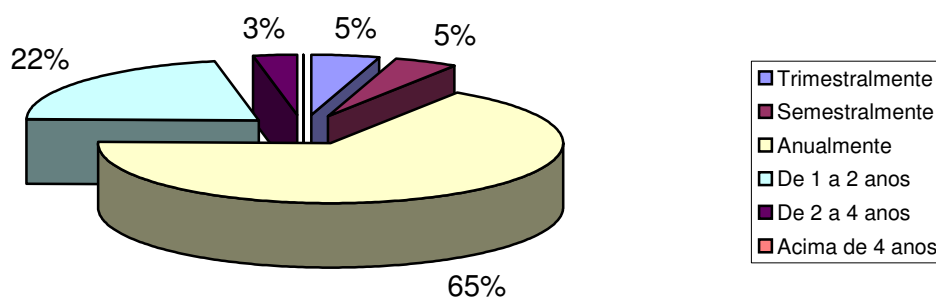


Fonte: Pesquisa de campo, 2007.

Uma das questões desta pesquisa objetivou identificar com que frequência os escritórios contábeis atualizam-se quanto aos seus programas de computador, utilizados na prestação de serviços. Os programas de computador, ou seja, os softwares também sofrem a influência dos avanços tecnológicos, portanto as empresas desenvolvedoras de softwares precisam estar atentas às necessidades de seus clientes, bem como à velocidade com que surgem novas alternativas para melhor atender os clientes. Conseqüentemente, os escritórios contábeis devem estar abertos a absorver estas mudanças que beneficiarão a todos e principalmente ao cliente final.

Sendo assim, observou-se (gráfico 03), que a maior parte dessas empresas procura atualizar-se pelo menos uma vez no período de até 1 ano, representando 75% das empresas entrevistadas, 22% procuram atualizar-se no período entre 1 e 2 anos e apenas 3% entre 2 e 4 anos. Constatou-se também que nenhuma das empresas atualiza seus programas em prazo superior a 4 anos.

Gráfico 03 - Frequência de atualização dos softwares



Fonte: Pesquisa de campo, 2007.

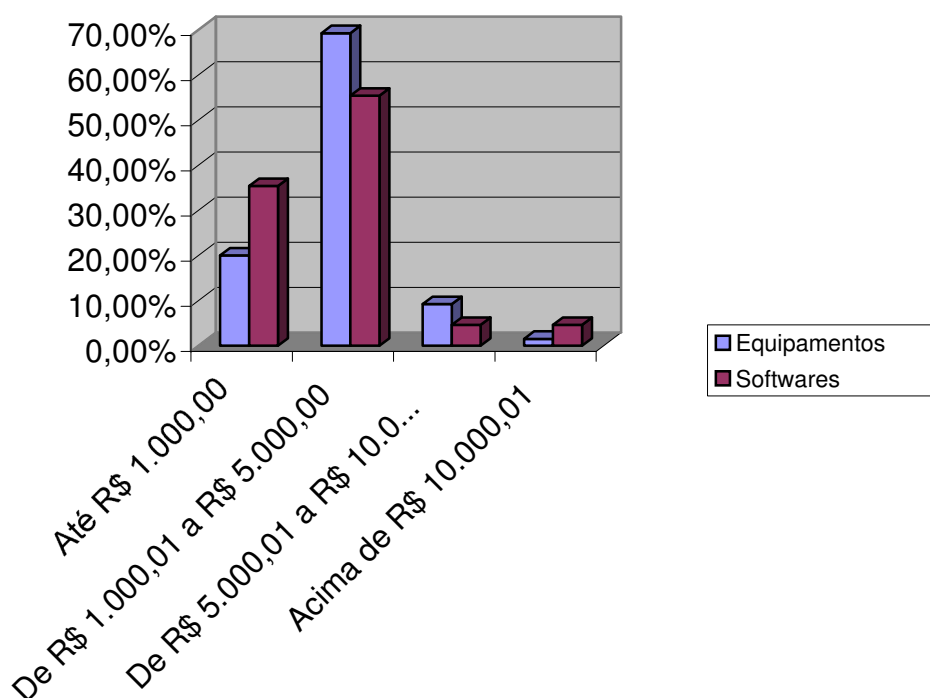
Posteriormente buscou-se identificar quanto, em média, os escritórios contábeis investem anualmente em equipamentos de informática e em softwares. Quanto aos investimentos em equipamentos, nos últimos quatro anos, pode-se demonstrar através do gráfico 04, como os escritórios contábeis da grande Florianópolis realizam seus investimentos. O gráfico 04 demonstra os investimentos médios em equipamentos e softwares, podendo visualizar graficamente a diferença entre eles.

Percebe-se então, que 69% dos escritórios, investem anualmente entre R\$1.000,00 e R\$ 5.000,00 em equipamentos, 20% investem até R\$ 1.000,00 e apenas 2% investem acima de R\$10.000,00.

Como já era esperado, as empresas que têm um investimento médio anual mais alto são as empresas que realizam suas atualizações em menor espaço de tempo.

Com relação aos investimentos em programas, isto é, softwares aplicativos, 55% das empresas investiram entre R\$ 1.000,00 e R\$ 5.000,00 anuais nos últimos quatro anos.

Gráfico 04 - Investimento médio anual em equipamentos e softwares nos últimos quatro anos



Fonte: pesquisa de campo, 2007.

Os serviços oferecidos pelas empresas contábeis também foram alvo desta pesquisa, visando identificar quais os serviços que os escritórios contábeis disponibilizam aos seus clientes e se eles são informatizados ou realizados manualmente.

Os escritórios contábeis prestam diversos tipos de serviços aos seus clientes, conforme tabela 07. Neste estudo constatou-se que alguns desses serviços são prestados ou estão disponíveis com uso da informática em todas as empresas pesquisadas, como a contabilidade básica, escrita fiscal e recursos humanos. Porém, existem outros serviços

que são prestados pela maioria dos escritórios de forma manual e outros de forma informatizada. 82% dos escritórios oferecem serviços patrimoniais informatizados, enquanto 83% oferecem serviços de consultoria manualmente, (os 17% restantes não oferecem o serviço); 77% dos escritórios oferecem serviços informatizados de contabilidade gerencial, enquanto, 23% não oferece o serviço. Já o planejamento tributário é prestado manualmente por 89% das empresas (os 11% restantes não oferece o serviço).

Os serviços que os clientes mais demandam dos escritórios contábeis são conforme tabela 07: contabilidade básica, escrita fiscal, recursos humanos e planejamento tributário. E os serviços de menor demanda são controle patrimonial, consultoria e contabilidade gerencial. Percebe-se, então, que este fator demanda está relacionado aos setores de comércio e serviços, que prevalecem na região da Grande Florianópolis, e estes setores geralmente não necessitam de determinados serviços em função de serem, acredita-se, na sua maioria de pequeno porte.

Tabela 07: Serviços que os escritórios contábeis estão capacitados a oferecer de maneira manual ou informatizada

Serviços	Capacidade de oferta				Total	Demanda
	Informatizados	Manuais	Não	Total		
Contabilidade Básica	100%	0%	0%	100%	89%	
Escrita Fiscal	100%	0%	0%	100%	90%	
Patrimonial	82%	15%	3%	100%	16%	
Recursos Humanos	100%	0%	0%	100%	90%	
Consultoria	0%	83%	17%	100%	20%	
Contabilidade Gerencial	77%	0%	23%	100%	15%	
Planejamento Tributário	0%	89%	11%	100%	75%	

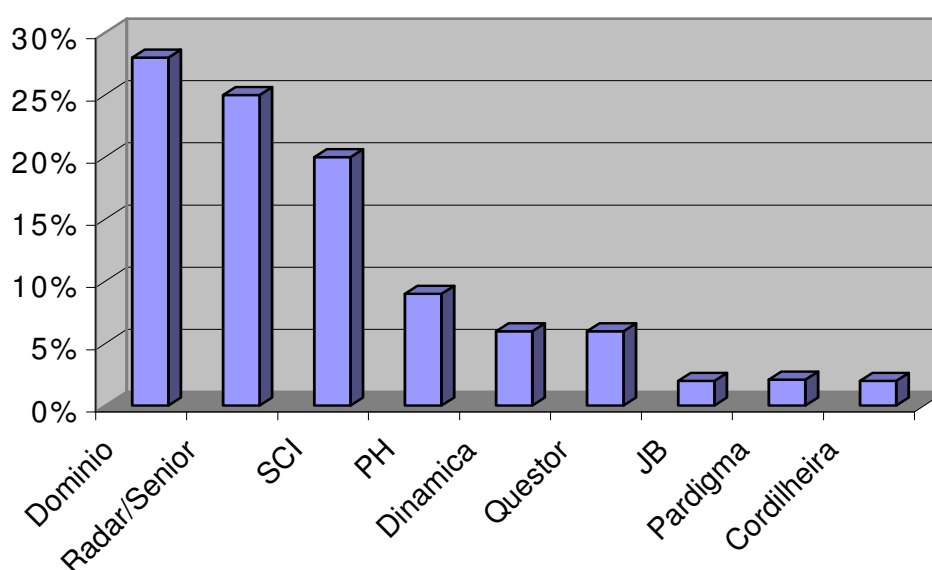
Fonte: Pesquisa de campo, 2007.

4.3. Caracterização dos Sistemas de Informação utilizados pelos escritórios contábeis

Este estudo objetivou, entre outros fatores, identificar quais os sistemas de informação utilizados pelos escritórios contábeis da Grande Florianópolis, bem como avaliar este serviço. Entre as empresas pesquisadas foi possível identificar, como mostra o gráfico 05, os sistemas utilizados pelos escritórios participantes da amostra, bem como o percentual de empresas que utiliza cada um destes sistemas. É importante destacar que alguns dos fornecedores abaixo fornecem além dos sistemas direcionados aos escritórios

contábeis, outros sistemas de gestão voltados a empresas de outros segmentos. Dessa forma, entre os sistemas mais utilizados entre os entrevistados, os que se destacaram foram: Domínio, Radar/Sênior e SCI. Esses três fornecedores detêm 73% do mercado local, restando apenas 27% para os demais fornecedores de softwares. Sabe-se que o sistema Domínio e o sistema SCI atendem somente escritórios contábeis, enquanto o fornecedor do sistema Radar/Sênior, embora tenha sua especialidade voltada aos sistemas contábeis, também fornece sistemas de gestão empresarial a organizações de diversos segmentos.

Gráfico 05 - Ranking dos sistemas



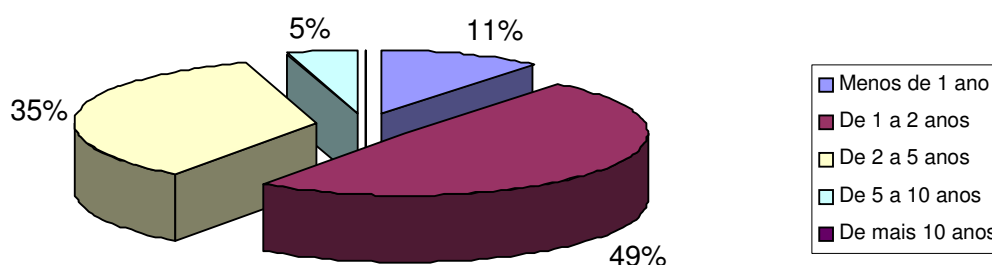
Fonte: Pesquisa de campo, 2007.

Na seqüência procurou-se saber há quanto tempo os escritórios contábeis estão utilizando o atual sistema, o que possibilitará uma análise a respeito de como os escritórios contábeis se comportam na busca por novos produtos ou na fidelização de um único sistema por longos períodos.

Percebeu-se então que 49% dos escritórios contábeis utilizam o sistema atual pelo período de um a dois anos, e 35% pelo período de 2 a 5 anos, enquanto nenhum dos entrevistados possuía o mesmo software há mais de 10 anos. Isto pode ser melhor visualizado através do gráfico 06. Estes resultados indicam baixa fidelização de clientes e podem estar ligados à oferta de novos produtos com tecnologia e inovação avançadas e principalmente ao fator preço, que gera competição entre as empresas fornecedoras de softwares, tendo em vista que o cliente busca praticidade e preço baixo. Verificou-se que o

sistema Domínio, cujo foco são os escritórios contábeis, possui um percentual de 28% do mercado local, liderando portanto os seus concorrentes. Através da pesquisa de campo, percebeu-se também que o sistema Domínio, possui um percentual maior de mercado entre as empresas que adquiriram ou trocaram seu sistema entre um e dois anos. Acredita-se que isto ocorra, principalmente, devido ao fator preço, mesmo porque, este fator foi o mais citado, pelos escritórios contábeis entre os fatores que influenciaram a decisão de compra (gráfico 09).

Gráfico 06 - Tempo de utilização do atual sistema



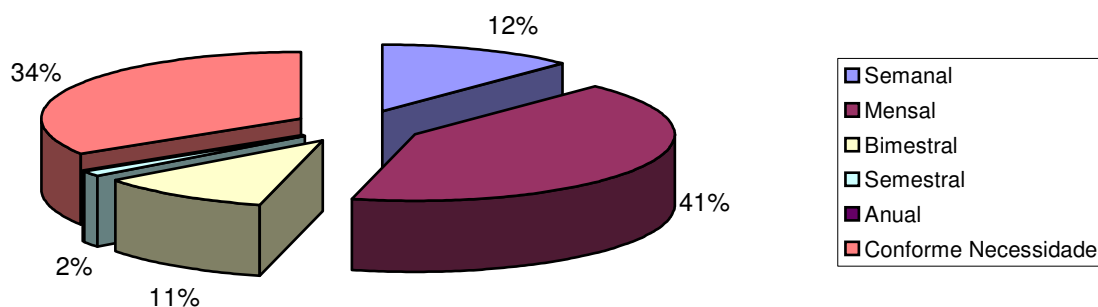
Fonte: Pesquisa de campo, 2007.

Quanto à frequência de atualização do sistema (gráfico 07), procurou-se saber como os escritórios contábeis atualizam seus programas para prestação de serviços, isto é, com que frequência os sistemas utilizados por eles são atualizados. Destaca-se então, que 41% dos escritórios contábeis atualizam-se mensalmente e 34%, conforme a necessidade. Com base na existência de leis impostas pelo governo, que regulamentam os serviços contábeis, pode ocorrer determinada mudança, o que ocasiona necessidade de alterações no sistema que possam atender a este novo padrão. Deste modo, as atualizações que ocorrem conforme a necessidade, enquadram-se neste grupo e não tem prazo definido para ocorrer. No entanto, algumas empresas de softwares determinam que seus clientes atualizem seu sistema mensalmente, o que ocorre para 41% dos entrevistados.

Percebe-se, entre as empresas pesquisadas, que existe apenas uma minoria que realiza suas atualizações semestralmente (12%) e que nenhuma delas se atualiza anualmente, como já era esperado, visto que são intervalos demasiado grandes para a ocorrência de atualização.

Portanto, as atualizações podem ocorrer em função de avanços tecnológicos, onde procura-se agilizar os processos, quanto a digitação das informações, relatórios, integrações e outros, e podem também ser de cunho legal, que são as referidas mudanças nas leis que regem a contabilidade.

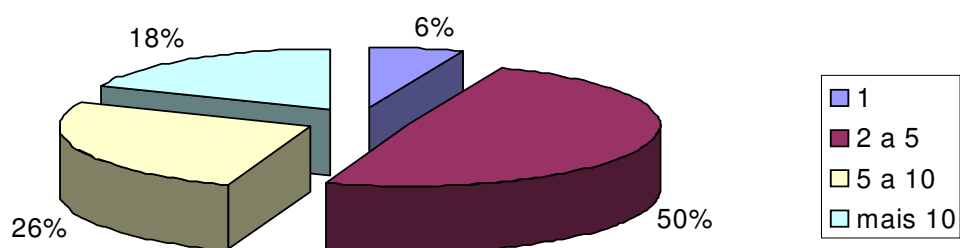
Gráfico 07 - Frequência de atualização do atual sistema



Fonte: Pesquisa de campo, 2007.

Foi questionado junto aos escritórios contábeis a respeito do número de funcionários que utilizam o sistema simultaneamente. Foi constatado que 50% dos escritórios pesquisados têm entre 2 e 5 funcionários utilizando o sistema ao mesmo tempo, e 44% têm mais de cinco usuários simultâneos, enquanto que, em 6% dos escritórios não há utilização simultânea (Ver gráfico 08).

Gráfico 08 – Número de usuários simultâneos



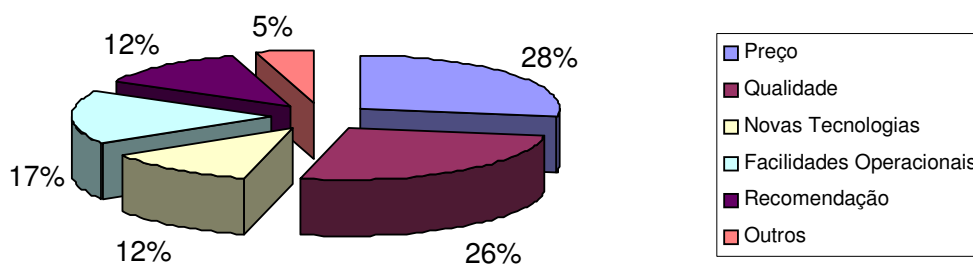
Fonte: Pesquisa de campo, 2007.

Posteriormente, foi questionado se o sistema utilizado pelos escritórios contábeis permite algum tipo de integração com cliente e vice-versa. 88% respondeu afirmativamente e apenas 12% informou que o sistema não permite integração. Isto demonstra a evolução dos sistemas, que permitem, assim, que os dados relativos às empresas sejam integrados com os escritórios contábeis de modo que facilita o trabalho de ambos e permite acesso rápido as informações. Este fator acaba influenciando na capacidade de atendimento das empresas, pois proporciona uma economia de tempo e trabalho, possibilitando assim uma expansão de mercado.

4.4. Avaliação do sistema de informação

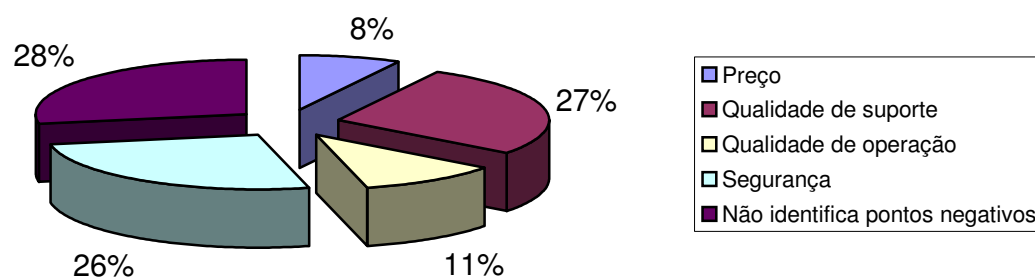
Sabe-se que existem alguns fatores que podem influenciar a decisão de compra de um determinado produto. No caso específico dos sistemas de informações, e mais precisamente dos softwares contábeis, a pesquisa buscou identificar entre os prováveis fatores, aqueles que se destacam na opinião dos entrevistados. O gráfico 09, mostra estes fatores e o percentual dos fatores mais citados pelos escritórios como sendo o principal determinante de sua escolha. Os fatores mais citados como influenciadores da decisão de compra do sistema pelos escritórios contábeis foram: preço (28%) e qualidade (26%), além desses fatores, 17% citaram o fator facilidades operacionais; 12% dos entrevistados indicaram novas tecnologias como principal fator para tomada de decisão. Portanto, preço e qualidade são os principais fatores, mas as características de facilidades operacionais e nova tecnologia são também relevantes. O fator recomendações citado por 12% dos entrevistados, revela a existência de assimetria de informações no setor.

Gráfico 09 - Fatores que influenciaram a decisão de compra do sistema



Uma das questões desta pesquisa buscou identificar, na visão dos escritórios contábeis, quais os principais pontos negativos dos sistemas que eles utilizam. Entre os escritórios contábeis pesquisados, 28% consideram que o sistema utilizado por eles atualmente não apresenta pontos negativos. Isto provavelmente já era de se esperar, visto que a maioria dos escritórios contábeis está utilizando o atual sistema há menos de dois anos. Porém, entre os escritórios que identificaram pontos negativos no sistema que utilizam, o mais citado foi a qualidade de suporte, Entende-se por suporte técnico um serviço de atendimento prestado pelas empresas fornecedoras de softwares aos seus clientes, com o objetivo de sanar suas dúvidas quanto a operacionalização do sistema, bem como solucionar possíveis problemas e treinar, ou seja, capacitar os usuários do sistema. O percentual de empresas que consideram o suporte como um ponto negativo no sistema que utilizam é de 27%, o que significa dizer que as empresas fornecedoras do sistema não possuem suficientemente, pessoal capacitado para esta área. Outro fator que foi bastante citado é a segurança (citado por 26% dos escritórios), o que significa que os dados fornecidos pelo sistema não oferecem a devida segurança, isto é, não são confiáveis, gerando assim, um certo desconforto aos seus usuários, e muitas vezes atrasam seu trabalho, já que precisam estar atentos a legitimidade dos dados.

Gráfico 10 - Pontos negativos do sistema de informação



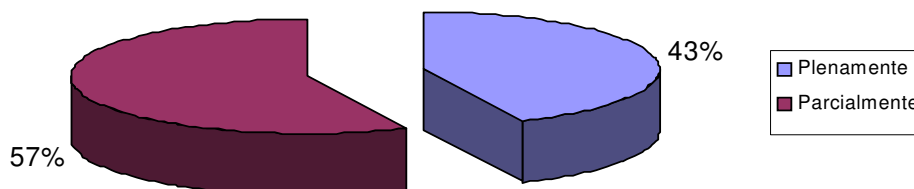
Fonte: Pesquisa de campo, 2007.

A pesquisa demonstra também que 57% dos entrevistados consideram que o seu sistema de informação atende de maneira parcial as suas necessidades, o que provavelmente está promovendo uma busca por novos sistemas no mercado. Essa busca

constante de novos produtos faz com que o mercado acelere o processo de novas tecnologias, para atender de maneira adequada a essa demanda. Como visto anteriormente, o percentual de empresas com relação ao tempo de utilização do atual sistema é de 49% para períodos entre um e dois anos, o que vem reafirmar essa tendência dos escritórios contábeis procurarem no mercado produtos mais qualificados. Outros 43% informaram que o sistema atual atende plenamente suas necessidades e nenhum deles informou que o sistema não atende. Porém, faz-se necessário que as empresas fornecedoras de softwares atentem para o fator qualidade de suporte, visto que este foi destacado como fator negativo pelos escritórios contábeis e que pode ser um dos fatores de insatisfação com o sistema e motivador de sua substituição.

É importante colocar que entre as empresas que estão plenamente satisfeitas com o sistema que utilizam, 95% utilizam o sistema pelo período compreendido de zero a cinco anos.

Gráfico 11 - Sistema atual atende as suas necessidades



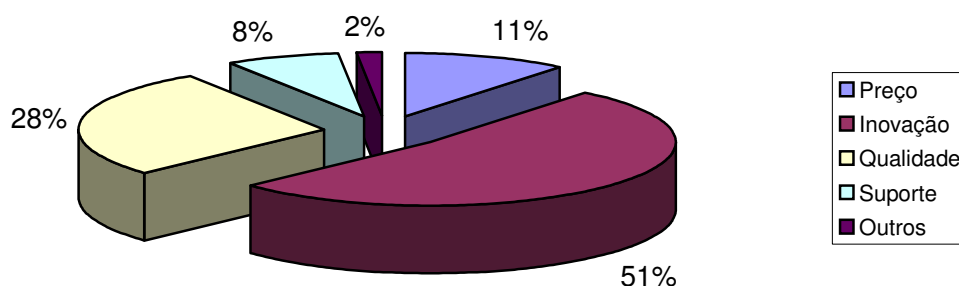
Fonte: Pesquisa de campo, 2007.

Posteriormente, questionou-se a respeito dos fatores que motivariam os escritórios contábeis a substituir o sistema que utilizam. O principal fator que levaria os escritórios contábeis a substituir o atual sistema seria inovação e tecnologia, o que representa 51%.

Apenas 11% dos escritórios contábeis elegeram o preço como fator motivador de substituição do sistema.

Estes números são diferentes daqueles, registrados no gráfico 09, relativos à decisão passada que levou a compra do atual sistema. O grande peso atualmente e para compras futuras, para o fator tecnologia, mostra mudança de percepção quanto à importância desse fator. Porém o principal ponto negativo citado foi à qualidade de suporte, que aqui evidencia apenas 8% dos fatores motivadores de substituição. Percebe-se então que embora estejam insatisfeitos com o suporte técnico oferecido pelas empresas de softwares, a maioria não substituiria o sistema por este motivo. Acredita-se que isto se deve ao fato de que os escritórios contábeis preferem não correr riscos por este motivo. Preferem assumir risco por mudanças mais significativas e impactantes, como o caso da tecnologia e inovação que determinam um diferencial competitivo, à medida que permitem um atendimento mais eficiente as necessidades e expectativas dos seus clientes, visando manter-se a frente na conquista por novos clientes.

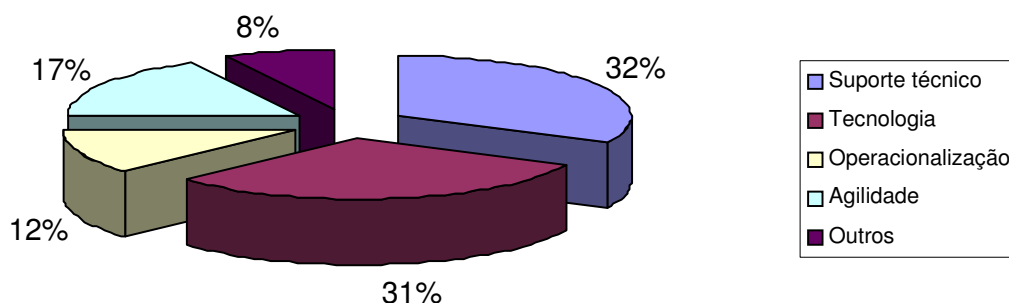
Gráfico 12 - Fatores que levariam a substituir o atual sistema



Fonte: Pesquisa de campo, 2007.

Por outro lado, quando questionados a respeito do que aperfeiçoariam no atual sistema, os escritórios contábeis da Grande Florianópolis elegeram como principais fatores de mudança para o aperfeiçoamento do sistema o suporte técnico e a tecnologia, representando 32% e 31% respectivamente, isto pode ser melhor visualizado no gráfico 13. Através destes dados, é possível concluir que existe certa carência de pessoal qualificado na área de suporte, o que significa que o conhecimento não está se difundindo de maneira correta.

Gráfico 13 - Mudanças que aperfeiçoariam o atual sistema



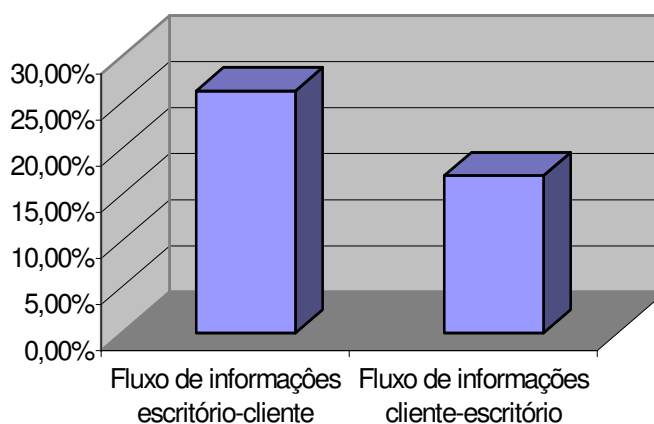
Fonte: Pesquisa de campo, 2007.

4.5. Integração dos sistemas

Esta pesquisa objetivou também verificar o fluxo de informações entre os escritórios contábeis e seus clientes, com o intuito de investigar se os escritórios estão usufruindo das funcionalidades do sistema e aproveitando essas funções para atender seus clientes. Sabe-se que se os escritórios utilizassem esta função do sistema, que consiste na transferência de informações via internet, facilitaria e muito o dia-a-dia de trabalho dos escritórios e de seus clientes, pois acarretaria numa diminuição de circulação de documentos, o que conseqüentemente diminuiria a ocorrência de extravios, bem como pouparia o trabalho externo. Então, constatou-se, como mostra o gráfico 14, que apenas 26% dos clientes recebem informações dos escritórios contábeis, evidenciando assim o fluxo escritório-cliente. E apenas, 17% dos escritórios recebem informações de seus clientes, o que demonstra o fluxo de informações cliente-escritório.

Compreende-se que estes números estão abaixo do que seria esperado, visto que a pesquisa demonstra uma valorização por parte dos escritórios contábeis do fator tecnologia e inovação. Porém, verifica-se neste item, que os escritórios contábeis não estão absorvendo toda tecnologia disponível, já que 88% dos entrevistados informaram que o sistema utilizado por eles permite esta integração.

Gráfico 14 - Fluxo de informações via internet- escritório cliente, cliente escritório

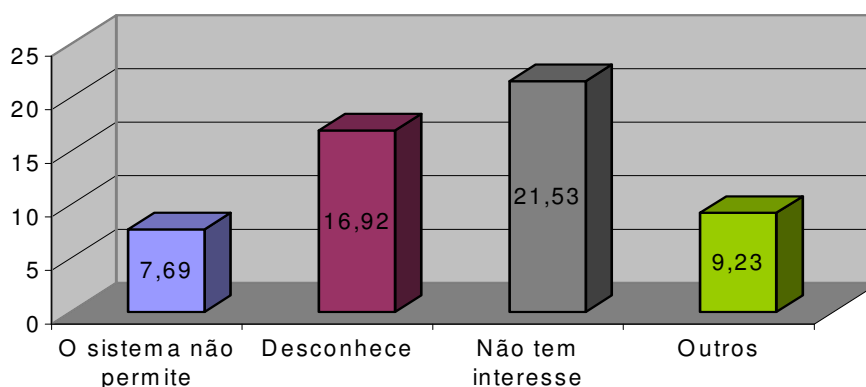


Fonte: Pesquisa de campo, 2007.

Alguns escritórios contábeis apresentaram ausência de fluxo de informações ou fluxo muito baixo de informações integradas. Dessa forma procurou-se saber quais as razões desta ocorrência.

As razões de baixa ou ausência de integração, segundo a pesquisa, ocorrem principalmente em função do desinteresse por parte dos gerentes ou responsáveis pelos escritórios contábeis, como pode ser visto no gráfico 15. Acredita-se que este desinteresse dos escritórios contábeis ocorra, principalmente, devido à falta de confiança por parte deles nas informações geradas por seus clientes, optando assim por não utilizar essa ferramenta, deixando assim de aproveitar seus benefícios.

Gráfico 15 - Razões de baixa ou ausência de integrações



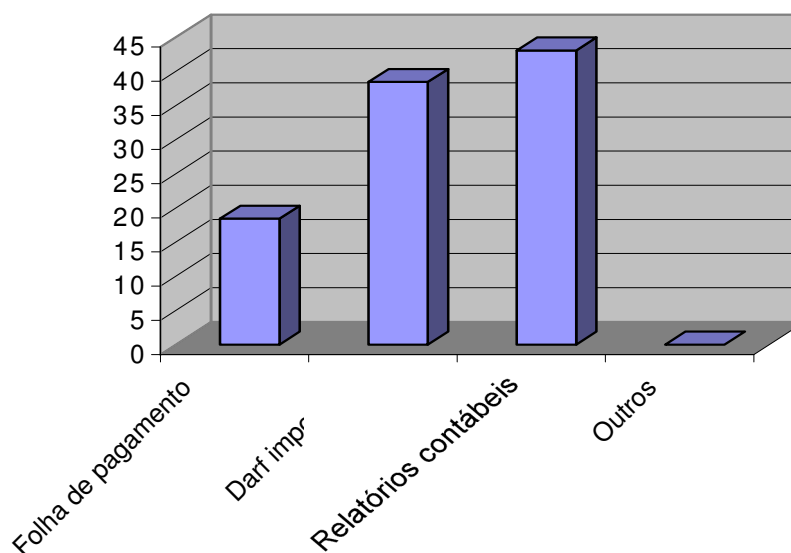
Fonte: Pesquisa de campo, 2007.

O gráfico 15, demonstra também que, aproximadamente, 17% dos escritórios contábeis não utilizam esta função por desconhecerem a sua funcionalidade, isto é, não sabem qual é seu real objetivo e nem como utilizá-las em benefício próprio e de seus clientes.

Entre um grupo de serviços disponibilizados pelos escritórios contábeis, procurou-se saber, nesta pesquisa, quais deles possuem integração do escritório para o cliente e do cliente para o escritório.

A pesquisa mostrou que 44% dos escritórios que realizam alguma forma de integração com seus clientes via internet, o fazem através de remessas de relatórios contábeis como balancete e balanço patrimonial, gráfico 16. Julga-se que o item tenha sido o mais citado em função da necessidade dos clientes apurarem mensalmente seus lucros e verificarem o desenvolvimento da empresa. O segundo item mais citado foi os Darf's de impostos, remetidos por 38% dos escritórios, percentual que não é mais elevado porque muitos escritórios preferem entregar pessoalmente os Darf's e protocolar a entrega dos mesmos. O terceiro serviço de maior integração escritório-cliente é a folha de pagamento.

Gráfico 16 - Fluxo de informações, sentido escritório-cliente



Fonte: Pesquisa de campo, 2007.

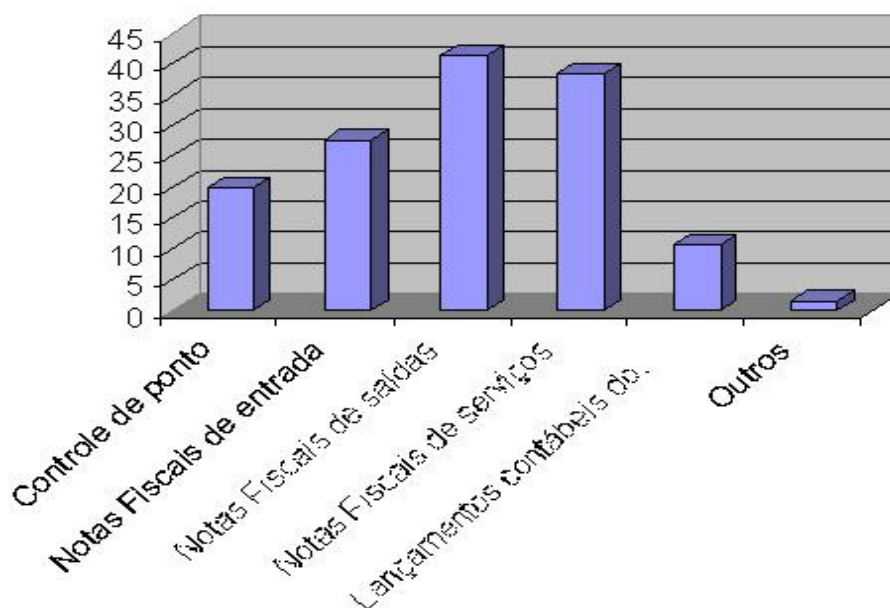
Posteriormente, procurou-se saber entre os itens integrados do escritório para o cliente quais eram automatizados, ou seja, geravam integração automática sem intervenção

do usuário. Então, constatou-se que apenas 3% dos escritórios possuem integração automatizada, sendo que elas ocorrem apenas para o serviço de folha de pagamento.

Na seqüência, questionou-se a respeito do fluxo de informações do cliente para o escritório. Observou-se que, como mostra o gráfico 17, o serviço com maior percentual de integração foi o de notas fiscais de saída de mercadorias (notas emitidas de mercadorias vendidas pelas empresas) notas fiscais de serviços prestados, notas fiscais de entrada de mercadorias e do controle de ponto, 20% dos clientes são empresas de comércio e serviços, pode ser considerado bom, do ponto de vista da absorção de tecnologia.

Quanto à automatização destas integrações, verificou-se que 9% dos entrevistados recebem informações integradas automaticamente. Entre os serviços integrados do cliente para o escritório, existe automatização apenas na emissão de notas fiscais, de entrada, de saída e de serviços. Os serviços de controle de ponto e lançamentos contábeis do financeiro não são automatizados. Portanto, percebe-se outro fator que demonstra a postura comodista e até mesmo conservadora dos escritórios contábeis em certos aspectos, que acaba impedindo o próprio desenvolvimento e atrasando o crescimento econômico. Acredita-se que isto ocorra, principalmente, pela falta de autoconfiança por parte das empresas que vêem certas evoluções tecnológicas como ameaça a sua produtividade, quando na verdade representam sim, uma oportunidade de desenvolver habilidades e capacitações técnicas .

Gráfico 17 - Fluxo de informações, sentido cliente-escritório



Fonte: Pesquisa de campo, 2007.

4.6. Considerações finais

Neste capítulo foram analisados diversos aspectos inerentes a estrutura e informatização dos escritórios contábeis da grande Florianópolis, no intuito de verificar como os escritórios contábeis estão se comportando frente à rápida difusão do crescimento da tecnologia da informação.

A indústria de software surgiu da divisão da IBM na década de 60, na década seguinte a revolução dos microcomputadores, difundiu significativamente esta indústria. Os anos 90, foram marcados pela difusão da internet, permitindo assim uma maior globalização das informações.

A pesquisa realizada demonstrou que a maioria dos escritórios contábeis da Grande Florianópolis atua no mercado há mais de dez anos, e gera em média doze empregos diretos cada um. Estes escritórios atendem uma média de noventa clientes, sendo que os principais ramos de atuação destes clientes são o comércio e serviços. Quanto à estrutura de informática dos escritórios, verificou-se que a média de computadores por empresa é de onze computadores, sendo que todos são ligados em rede. Um dado bastante significativo desta pesquisa é que 66% dos escritórios possuem menos computadores que colaboradores, o que significa que ainda existem muitos trabalhos realizados manualmente. Todos os escritórios entrevistados utilizam sistemas específicos como ferramenta de trabalho, complementando suas tarefas com a utilização de pacotes Word e Excel. Os softwares utilizados pelos escritórios são pacotes prontos encontrados no mercado para venda ou locação. Os investimentos em equipamentos de informática ocorrem na maioria dos escritórios, anualmente ou até dois anos, da mesma forma que os investimentos em softwares. Entre os serviços prestados pelos escritórios contábeis, a contabilidade básica, a escrita fiscal e recursos humanos, são oferecidos por todos os escritórios de maneira informatizada, já os serviços de consultoria e planejamento tributário são oferecidos apenas manualmente. Os serviços que os clientes mais demandam nos escritórios contábeis são contabilidade básica, escrita fiscal, recursos humanos e planejamento tributário. Com relação aos sistemas de informação utilizados pelos escritórios contábeis, a pesquisa identificou os seguintes sistemas: Cordilheira, Dinâmica, Domínio, JB, Paradigma, PH, Questor, Radar/Sênior e SCI, sendo que os destaques foram: Domínio, Radar/Sênior e SCI, que juntos detém 73% do mercado da grande Florianópolis. Constatou-se também que a maioria dos escritórios está utilizando o mesmo sistema por um período entre 1 e 2 anos. Quanto à atualização destes sistemas, a maioria representada por 41% dos escritórios

contábeis procuram atualizar-se mensalmente. Com referência a avaliação dos sistemas utilizados pelos escritórios contábeis, verificou-se que os principais fatores de escolha foram preço e qualidade. Sendo que, entre os pontos negativos dos sistemas, os entrevistados destacaram a qualidade do suporte e segurança. Mesmo com alguns fatores a serem melhorados nos sistemas utilizados pelos escritórios, um número consideravelmente bom, 43% coloca que o sistema atende plenamente suas necessidades. No caso de uma possível troca de sistema, o fator que motivaria esta troca seria a inovação. Se pudessem apenas aperfeiçoar o sistema que utilizam atualmente, 32% dos escritórios contábeis modificariam o suporte técnico e 31% modificariam a tecnologia. Quanto à utilização da internet para integração com cliente, constatou-se a ocorrência de fluxo no sentido escritório-cliente em 26% dos escritórios entrevistados; o fluxo inverso, cliente-escritório foi identificado em apenas 17% dos escritórios. Quanto às razões de baixa ou ausência de integração, destaca-se o desinteresse por parte dos gerentes ou responsáveis e o desconhecimento das funcionalidades do sistema.

CAPÍTULO V

5. CONCLUSÃO

Com este trabalho objetivou-se descrever o processo de utilização da tecnologia da informação agregada aos softwares de gestão nos escritórios contábeis da Grande Florianópolis.

Acredita-se que uma das formas de se conhecer a situação de alguma coisa, é realizar um levantamento e diagnóstico da real situação. Foi nesta trilha que se caminhou, na expectativa de obter uma resposta ao desejo de conhecer as características da indústria de software, as características básicas dos escritórios contábeis da Grande Florianópolis, a estrutura de informática dos mesmos, bem como avaliar os sistemas de informação utilizados pelos escritórios contábeis. Para tanto a pesquisa teve por fonte de dados, além de livros, artigos publicados e internet, uma pesquisa de campo, composta de um questionário estruturado, aplicado junto aos escritórios contábeis da Grande Florianópolis. Dessa forma, os principais resultados obtidos neste estudo foram:

1- A pesquisa demonstrou que a indústria de software surgiu como uma segmentação de mercado, na qual grandes empresas do ramo de informática optaram por se especializarem em hardware, terceirizando assim os serviços de desenvolvimento de softwares. Na década de 70, a revolução dos microcomputadores difundiu significativamente a indústria de software, sendo que mais tarde ela se propagou ainda mais, principalmente a partir dos anos 90, que foram marcados pela difusão da internet, permitindo assim uma maior globalização das informações.

A produção mundial de software e TI, são dominados pelos Estados Unidos e Japão. O Brasil ocupa a 12ª colocação no ranking da Abes, no desenvolvimento de software. O faturamento brasileiro em software e serviços evoluiu consideravelmente nos últimos anos, e ainda há uma tendência de crescimento, pois o mercado brasileiro é dominado por softwares produzidos no exterior.

A indústria de software é de suma importância para os sistemas de informação, pois ela acelera, organiza e armazena todos os processos de informações da organização, possibilitando uma análise detalhada do processo organizacional.

2. Quanto aos escritórios contábeis da Grande Florianópolis, verificou-se que são, em sua maioria, empresas pequenas em função do número de clientes, porém não estão estagnadas, pois crescem em função do tempo. Estes escritórios atendem clientes dos mais

diversos ramos de atividade, destacando-se é claro, nos ramos que representam a maioria da economia local, que são os setores de comércio e serviços. A média de clientes dos escritórios é de noventa clientes para cada um.

Os escritórios contábeis da Grande Florianópolis são, em sua maioria, empresas com mais de dez anos de atuação no mercado e com uma média de doze pessoas ocupadas por escritório contábil.

3. Com relação à estrutura de informática dos escritórios contábeis da Grande Florianópolis, constatou-se, que a maioria dos escritórios possui um número de pessoas maior do que de computadores disponíveis, o que significa que apenas 34% detêm uma estrutura igual ou superior a sua necessidade. A atualização destes equipamentos ocorre num período de até um ano para maioria destes escritórios.

Acredita-se que os escritórios contábeis estão procurando acompanhar o desenvolvimento tecnológico de maneira eficiente, embora existam algumas circunstâncias que dificultam essa atitude, como o fator preço aliado a velocidade com que ocorrem as inovações. Isso demonstra que o objetivo deles, assim como deve ser o das demais empresas dos mais variados ramos de atividade, é a relação custo-benefício, que significa obter lucros com a inovação tecnológica a um baixo custo.

4. Quanto à utilização de softwares que auxiliam a gestão contábil, foi constatado que todos os escritórios contábeis participantes desta pesquisa fazem uso de algum tipo de software contábil. Estes softwares, suprem hoje, grande parte de suas necessidades, deixando a desejar apenas em alguns quesitos, como tecnologia e qualidade de suporte. A tecnologia sugere a operacionalização do sistema, que talvez pudesse estar mais direcionada as atividades contábeis, de modo que agilizasse seus processos. Quanto à qualidade de suporte técnico, o ponto crucial é a carência de profissionais que prestem um serviço qualificado e preciso para melhor atender os escritórios contábeis e torná-los, quem sabe, totalmente satisfeitos.

A pesquisa constatou que os softwares disponíveis no mercado permitem alguns procedimentos ligados à gestão contábil que não são utilizados na prática pelos escritórios contábeis da grande Florianópolis. Portanto, não basta existirem tecnologias avançadas, é preciso que as empresas estejam dispostas a compreender sua importância e promover a sua utilização em prol de seu autodesenvolvimento, que beneficiará a própria economia.

Portanto, numa reflexão mais objetiva da pesquisa realizada junto aos escritórios contábeis da Grande Florianópolis, pode-se dizer que a utilização de tecnologia da informação agregada aos softwares de gestão está evoluindo, porém necessita de algumas

mudanças nas atitudes profissionais, para garantir que esta evolução acompanhe o crescimento tecnológico e promova os impactos desejados na economia nacional e até mesmo mundial. A economia depende dessas iniciativas e diante do atual cenário econômico, as empresas que despertarem mais cedo para esta realidade certamente poderão destacar-se das demais do ponto de vista econômico.

6. REFERÊNCIAS

ABES, Associação Brasileira das Empresas de Software. Disponível em <www.abes.org.br>. Acesso em: abril de 2007.

ALBRECHT, Karl. A 3ª revolução da qualidade. **HSM Management**, São Paulo, v. 3, n. 17, p.108-112, nov./dez. 1999.

BARBETTA, Pedro Alberto. **Estatística aplicada às ciências sociais**. 6. ed. Florianópolis: UFSC, 2006.

CAMPOS, Renato Ramos; NICOLAU, José Antônio; SIMIONI, Mauro. **Inovação e Interação produtor-usuário nas empresas de software**. In: SBAGIA, Roberto; STAL, Eva. (orgs). Tecnologia e Inovação. São Paulo: PGT/USP, 2002.

CASTELLS, Manuel. **A sociedade em rede**. 7.ed. São Paulo: Paz e Terra, 2003. Volume 1

DACORSO, Luiz Rocha; YU, Abraham Sin Oih. **Inovação e risco na pequena empresa**. In: SBAGIA, Roberto; STAL, Eva. (orgs). Tecnologia e Inovação. São Paulo: PGT/USP, 2002.

LASTRES, Helena M. M.; FERRAZ, João C. Economia da Informação, do conhecimento e do aprendizado. In: LASTRES, Helena M. M., ALBAGLI Sarita. (orgs). **Informação e globalização na era do conhecimento**. Rio de Janeiro: Campus, 1999.

LAUDON, Kenneth C, LAUDON, Jane P. **Gerenciamento de sistema de informação**. 3. ed. Rio de Janeiro: LTC, 1999.

LEMO, Cristina. **Inovação na era do conhecimento** In: LASTRES, Helena M. M., ALBAGLI Sarita (orgs). Informação e globalização na era do conhecimento. Rio de Janeiro: Campus, 1999.

MALDONADO, José. **Tecno-globalismo e acesso ao conhecimento** In: LASTRES, Helena M. M., ALBAGLI Sarita (orgs). Informação e globalização na era do conhecimento. Rio de Janeiro: Campus, 1999.

MATTAR, Fauze Najib. **Pesquisa de Marketing**. 5.ed. São Paulo: Atlas, 1997.

MCT, Ministério da Ciência e Tecnologia. Disponível em <www.mct.gov.br>. Acesso em: abril de 2007.

MORAIS, Ednalva F.C. et al. **Inteligência Competitiva: Estratégias para Pequenas Empresas**. Brasília: GH Comunicação Gráfica Ltda, 1999. 60p.

PADOVEZE, Clovis Luis. **Contabilidade gerencial: um enfoque em sistema de informação contábil**. 2. ed. São Paulo: Atlas, 1997.

ROSELINO, José Eduardo. **Estrutura e Dinâmica do Setor de Serviços no Brasil**. Disponível em <<http://www.ipea.gov.br/>>. Acesso em: Abril de 2007.

SESCON, Sindicato dos Escritórios Contábeis. Disponível em <www.sesconfloripa.org.br>. Acesso em: abril de 2007.

VERGARA, Sylvia Constant. **Tipos de pesquisa em administração**. Cadernos EBAP, FGV. Rio de Janeiro, n.52, jun. 1998.

ANEXO 1

QUESTIONÁRIO:**UTILIZAÇÃO DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO NOS ESCRITÓRIOS CONTÁBEIS DA GRANDE FLORIANÓPOLIS**

Prezado(a) colaborador(a):

Este questionário é parte integrante de um trabalho de conclusão do Curso de Ciências Econômicas da Universidade Federal de Santa Catarina, e tem por finalidade avaliar o processo de absorção de tecnologia da informação (TI), agregada aos softwares de gestão nos escritórios contábeis da Grande Florianópolis. Desde já, agradeço sua colaboração por prestar as informações a seguir solicitadas, mediante preenchimento deste questionário.

I – Caracterização da empresa

1) Nome: _____

2) Ano de Fundação: _____

3) Nº de pessoas ocupadas: _____

4) Nº de Clientes Ativos: _____

5) Demonstre em termos percentuais como estão distribuídos os seus clientes quanto ao ramo de atuação:

- () Comércio
 () Construção Civil
 () Indústria
 () Serviços
 () Outros
 100% Total

II – Estrutura de informática do escritório.

6) Nº total de computadores _____

Nº de computadores ligados em Rede: _____

7) A empresa utiliza softwares básicos? (Word, Excel)

() Sim () Não

8) A empresa utiliza softwares específicos na prestação de serviços?

() Sim () Não

9) Qual o principal programa de computador utilizado pela empresa na prestação de serviços?

- () Pacote (programas prontos).
 () Sob encomenda (programas personalizados).

10) A empresa atualiza-se quanto aos seus equipamentos, com que frequência?

- () Trimestralmente.
 () Semestralmente.
 () Anualmente.
 () De 1 a 2 anos.
 () De 2 a 4 anos.
 () Acima de 4 anos.

11) A empresa atualiza-se quanto aos seus programas de computador, utilizados na prestação de serviços com que frequência?

- () Trimestralmente.
 () Semestralmente.
 () Anualmente.
 () De 1 a 2 anos.
 () De 2 a 4 anos.
 () Acima de 4 anos.

12) Qual o investimento médio anual em equipamentos nos últimos quatro anos?

- () até R\$ 1000,00
 () de R\$ 1000,00 a R\$ 5000,00
 () de R\$ 5000,00 a R\$ 10.000,00
 () acima de R\$ 10.000,00

13) Qual o investimento médio anual em programas nos últimos quatro anos?

- () até R\$ 1000,00
 () de R\$ 1000,00 a R\$ 5000,00
 () de R\$ 5000,00 a R\$ 10.000,00
 () acima de R\$ 10.000,00

14) Assinale na tabela abaixo os serviços que a empresa está capacitada a oferecer, informando se estão ou não informatizados:

Tipos de serviços	Sim, Informatizado	Sim, manual	Não
1 – Contabilidade Básica.			
2 - Escrita Fiscal			
3 - Patrimonial			
4 - Recursos Humanos			
5 - Consultoria			
6 – Contabilidade Gerencial			
7 - Planejamento Tributário			

15) Informe o percentual de clientes que demanda os seguintes serviços:

Tipos de serviços	% Demandado
1 - Contábeis	
2 - Escrita Fiscal	
3 - Patrimonial	
4 - Recursos Humanos	
5 - Consultoria	

6 - Contabilidade Gerencial	
7 - Planejamento Tributário	

III – Caracterização do sistema de informação utilizado pela empresa na prestação de serviços.

16) Nome do sistema utilizado: _____

17) Há quanto tempo está utilizando o atual sistema?

- menos de 1 ano
- de 1 a 2 anos
- de 2 a 5 anos
- de 5 a 10 anos
- de mais 10 anos

18) A atualização do atual sistema ocorre com que frequência?

- semanal
- mensal
- bimestral
- semestral
- anual
- conforme Necessidade

19) Quantos usuários utilizam o sistema simultaneamente?

- 1
- 2 a 5
- 5 a 10
- mais de 10

20) O sistema atual permite algum tipo de integração com cliente e vice versa?

- Sim
- Não

IV – Avaliação do sistema.

21) No momento da compra deste sistema, quais fatores influenciaram a sua decisão?

- preço
- qualidade
- novas tecnologias
- facilidades operacionais
- recomendação
- outros

22) Qual o principal ponto negativo pode ser considerado neste sistema?

- preço
- qualidade de suporte
- qualidade de operação
- segurança
- nenhum dos fatores acima

23) O sistema atual atende as suas necessidades?

- Sim, plenamente
- Sim, parcialmente
- Não

24) Dentre os fatores abaixo assinale aquele ou aqueles que o levaria a substituir o atual sistema?

- preço
- inovação
- qualidade
- suporte
- tecnologia.
- Outros: _____

25) Se você pudesse aperfeiçoar o atual sistema, o que modificaria?

- suporte técnico
- tecnologia
- operacionalização
- agilidade
- Outros: _____

V – Integração de sistemas.

26) Informe o percentual de clientes que possui algum tipo de integração com escritório contábil, segundo o fluxo abaixo.

- Fluxo de informações do escritório para o cliente.
- Fluxo de informações do cliente para o escritório.

Em caso de percentuais superiores a 30% passe para a questão 29.

27) Quais as razões de ausência ou baixo percentual de integração?

- O sistema não permite.
- Desconhece
- Não tem interesse
- Outros Qual: _____

28) Quais dos itens abaixo que são integrados com clientes:

- Folha de pagamento
- Darf Impostos
- Relatórios contábeis
- Outros: _____

29) Dos itens abaixo, quais deles são automatizados?

- Folha de pagamento
- Darf Impostos
- Relatórios contábeis
- Outros Quais: _____

30) Quais dos itens abaixo o sistema permite integração do cliente com escritório?

- Controle de Ponto
- Notas Fiscais de Entradas
- Notas Fiscais de Saídas
- Notas Fiscais de Serviços
- Lançamentos contábeis do Financeiro
- Outros: _____

31) Dos itens relacionados abaixo, assinale os que são automatizados:

- Controle de Ponto
- Notas Fiscais de Entrada
- Notas Fiscais de Saída
- Notas Fiscais de Serviços
- Lançamentos contábeis do Financeiro
- Nenhum item é automatizado
- Outros Quais _____