



UNIVERSIDADE FEDERAL DO PARANÁ

DANYELLY NAYARA MORAIS DOS SANTOS

GERENCIAMENTO DE INFORMAÇÕES PARA ESCRITÓRIO MODELO DE
EMPRESAS PRESTADORAS DE SERVIÇOS

CURITIBA

2019

DANYELLY NAYARA MORAIS DOS SANTOS

GERENCIAMENTO DE INFORMAÇÕES PARA ESCRITÓRIO MODELO DE
EMPRESAS PRESTADORAS DE SERVIÇOS

Monografia apresentado ao Departamento de Ciências Contábeis, do Setor de Ciências Sociais Aplicadas, da Universidade Federal do Paraná, como pré-requisito para obtenção do título de Especialista em MBA Gestão Contábil Tributária.

Orientador: Prof. Dr. Blênio Cezar Severo Peixe

CURITIBA

2019

FOLHA/TERMO DE APROVAÇÃO

DANYELLY NAYARA MORAIS DOS SANTOS

GERENCIAMENTO DE INFORMAÇÕES PARA ESCRITÓRIO MODELO DE EMPRESAS PRESTADORAS DE SERVIÇOS

Monografia aprovada como requisito parcial à obtenção do título de Especialista, Curso de Especialização em Gestão Contábil e Tributária, Setor de Ciências Sociais Aplicadas, Universidade Federal do Paraná. Universidade Federal do Paraná, pela seguinte banca examinadora:

Prof. Dr. Blênio Cezar Severo Peixe
Departamento de Ciências Contábeis – UFPR

Prof.
Departamento de Ciências Contábeis – UFPR

Prof.
Departamento de Ciências Contábeis – UFPR

Curitiba, 22 de junho de 2019.

A todos que doaram um pouco de si para a realização desse trabalho.

AGRADECIMENTOS

Agradeço primeiramente a Deus, por me conceder saúde, foco e disposição na realização deste trabalho.

Ao meu esposo Claudenir Cadena e aos meus filhos, Sara Regina e João Guilherme pela compreensão na ausência nos dias de sábado durante meses.

Aos meus pais que doaram de si para a realização dessa nova etapa em minha vida e em especial a minha mãe que sempre aprovou meus sonhos e pretensões.

À minha irmã querida e sua família, que todos esses meses de estudo deu-me apoio e incentivo a esta jornada.

Aos colegas do Sistema de Bibliotecas pela contribuição no levantamento de dados e agilidade no atendimento.

Ao meu orientador Prof. Dr. Blênio Cezar Severo Peixe, pela sua dedicação, paciência, pela sua postura exigente, cuidadoso e sempre disposto em suas orientações para que essa monografia tornasse possível para sua realização.

Ao Departamento de Ciências Contábeis, do Setor de Ciências Sociais Aplicadas, da Universidade Federal do Paraná, pela excelente equipe do corpo docente.

Aos meus sinceros agradecimentos a todos que de uma forma doaram um pouco de si para que a conclusão deste trabalho se tornasse possível.

“Sonhos determinam o que você quer. Ação
determina o que você conquista”.

Aldo Novak

RESUMO

O Escritório Modelo de Empresas Prestadoras de Serviços é essencial para o gerenciamento de Informações para as organizações, principalmente, devido ao crescimento tecnológico e as demandas do mercado perante as exigências dos órgãos públicos. Este trabalho teve por objetivo mapear o gerenciamento de informações para escritório modelo de empresas prestadoras de serviços no âmbito empresarial, para um escritório de contabilidade. Quanto a metodológica classifica-se como pesquisa descritiva, explicativa, bibliográfica, documental, estudo de caso e quanto a abordagem do problema classifica-se como uma pesquisa qualitativa. Os resultados apresentam as principais formas de gerenciamento de informações e o que estas informações podem impactar no desenvolvimento das empresas prestadoras de serviços de contabilidade. Além disso, foram levantados os dados em relação aos sistemas mais utilizados entre as empresas e os escritórios de contabilidade. A partir da análise devidamente fundamentada, em que correlaciona as principais dificuldades da organização de um Escritório Modelo de Empresas Prestadoras de Serviços com o uso da tecnologia da informação. Tendo como padrão os sistemas de informações para pequenas e médias empresas, apontando seus principais desafios internos e externos com o intuito de melhorar a falta de informação em tempo real para integração dos sistemas. Para tanto, foram considerados todos estes aspectos para as boas práticas no gerenciamento de informações e por fim se propõe como sugestão uma estrutura para organizar um Escritório Modelo de Empresas Prestadoras de Serviços na área de contabilidade.

Palavras-chave: Sistemas de Informações. Empresas – Pequenas e Médias. Escritório Modelo de Empresas Prestadoras de Serviços.

ABSTRACT

The Model Office of Service Delivery Companies is essential for the management of Information for organizations, mainly due to the technological growth and the demands of the market before the requirements of public agencies. This work had the objective of mapping the information management to office model of companies providing services in the business field, to an accounting office. As for the methodological one, it is classified as descriptive, explanatory, bibliographic, documentary, case study and how the approach of the problem is classified as a qualitative research. The results present the main forms of information management and what this information can impact on the development of companies providing accounting services. In addition, the data were collected in relation to the most used systems between the companies and the accounting offices. Based on a duly substantiated analysis, which correlates the main difficulties of the organization of a Model Office of Service Providers with the use of information technology. Based on information systems for small and medium-sized companies, pointing out their main internal and external challenges in order to improve the lack of real-time information for system integration. In order to do so, all these aspects were considered for good practices in information management, and finally a suggestion was made for a structure to organize a Model Office of Service Providers in the area of accounting.

Key words: Information Systems. Business - Small and Medium. Model Office of Service Provider Companies.

LISTA DE FIGURAS

FIGURA 1 - ETAPAS DO FLUXO DE INFORMAÇÃO.....	26
FIGURA 2 - SISTEMAS DE INFORMAÇÕES.....	27
FIGURA 3 – POSIÇÃO ESTRUTURAL.....	36

LISTA DE SIGLAS

GI	–Gerenciamento de Informação
MEI	– Micro Empreendedor Individual
SIG	–Sistema Informação Gerencial
SAD	–Sistema de Apoio a Decisão
CC	--Código Civil
CPU	–Central de Desenvolvimento
ERP	–Sistema Integrado de Gestão Empresarial
PDV	–Ponto de Venda
NFC-e	–Nota Fiscal de Venda ao Consumidor Eletrônica
ISS	–Imposto Sobre Serviço
PIS	–Programa Integração Social
COFINS	–Contribuição Para o Financiamento da Seguridade Social
ICMS	–Imposto sobre Circulação de Mercadoria
RH	–Recursos Humanos

SUMÁRIO

1. INTRODUÇÃO.....	13
1.1 CONTEXTO E PROBLEMA	13
1.2 OBJETIVOS	15
1.2.1 Objetivo Geral	15
1.2.2 Objetivos Específicos.....	15
1.3 JUSTIFICATIVAS	16
2. METODOLOGIA DA PESQUISA.....	17
2.1 TIPOLOGIAS DA PESQUISA QUANTO AOS OBJETIVOS.....	17
2.1.1 Pesquisa Descritiva	17
2.1.2 Pesquisa Explicativa	17
2.2 TIPOLOGIAS DA PESQUISA QUANTO AO PROBLEMA DE PESQUISA	18
2.3 TIPOLOGIA DA PESQUISA QUANTO À ABORDAGEM DO PROCEDIMENTO	18
2.3.1 Pesquisa Bibliográfica	19
2.3.2 Pesquisa Documental.....	19
2.3.2 Pesquisa Estudo de caso.....	19
2.4 COLETAS DOS DADOS E INFORMAÇÕES	20
3. DESENVOLVIMENTO DA MONOGRAFIA	21
3.1 ASPECTOS CONCEITUAIS SOBRE INFORMAÇÃO.....	22
3.1.1 Conceito de Informação	23
3.1.2 O que é Informação.....	23
3.1.3 Processo de Comunicação.....	23
3.2 TIPOS DE SISTEMAS DE INFORMAÇÃO	24
3.2.1 Sistemas de Informação Gerencial	24
3.2.2 Sistemas de Apoio à Decisão.....	24
3.3 FLUXOS DE INFORMAÇÃO	25
3.3.1 Etapas de Fluxos de Informações	25
3.4 SISTEMAS DE INFORMAÇÃO	26
3.4.1 Finalidades dos Sistemas de Informações	27

3.5 EMPRESAS PRESTADORAS DE SERVIÇO	28
3.6 TIPOS DE SISTEMAS – SOFTWARE	28
3.6.1 Software de Sistemas.....	29
3.6.2 <i>Software</i> Aplicativo	29
3.7 ASPECTOS IMPORTANTES RELACIONADOS A SISTEMA E CONTABILIDADE	29
3.7.1 Informações de Sistema para a Gestão do Escritório Contábil	29
3.8 OS SISTEMAS MAIS UTILIZADOS DENTRO DE UM ESCRITÓRIO CONTABIL	30
3.8.1 Software Domínio	30
3.8.2 Software Nasajon	30
3.8.3 <i>Software Mastermaq</i>	31
3.8.4 <i>Software Sage</i>	31
3.8.5 <i>Software</i> Eficiência	31
3.9 GERENCIAMENTOS DE SISTEMA DE INFORMAÇÃO.....	32
3.9.1 ERP – Sistema Integrado de Gestão Empresarial	32
3.9.2 Sistemas de Informação Financeiros que apoiam a Contabilidade	33
4. PROPOSTA DE ESTRUTURA	35
5. CONSIDERAÇÕES FINAIS	37
REFERÊNCIAS	39
ANEXO 1 – TIPOS DE SERVIÇO	41

1. INTRODUÇÃO

1.1 CONTEXTO E PROBLEMA

O Gerenciamento de Informações para Escritório Modelo de Empresas Prestadoras de Serviços é um tema primordial e que vem sendo de suma importância no meio organizacional, principalmente devido ao crescimento tecnológico e as demandas do mercado perante as exigências dos órgãos. Com isso, os escritórios (prestador de serviços) de contabilidade na qual este trabalho tem como enfoque passa por um grande desafio que se chama Sistemas de Informações.

Nos primórdios da humanidade a contabilidade não era um ramo muito conhecido, tão pouco utilizado pelo fato da pouca necessidade da humanidade. Já com o passar dos anos, grandes evoluções ocorreram e as primeiras manifestações humanas já haviam sido apontadas através da própria necessidade de compreender, interpretar, administrar a riqueza no meio social, neste sentido, Jacinto, (1.990, p.26), afirma que “Contabilidade é o estudo do patrimônio, suas variações, pelos efeitos das atividades desenvolvidas pela empresa”. Assim a evolução da Ciência Contábil passou por várias fases, até os dias atuais.

A Contabilidade é a ciência que estuda os fenômenos ocorridos no patrimônio das entidades, mediante o registro, a classificação, a demonstração expositiva, a análise e a interpretação desses fatos, com o fim de oferecer informações e orientação – necessárias à tomada de decisões – sobre a composição do patrimônio, suas variações e o resultado econômicas decorrente da gestão da riqueza patrimonial. (FRANCO, 1997, p. 21).

Tomando como base, este trabalho tem a premissa de correlacionar atos e fatos que levaram esse ramo da ciência a se tornar um instrumento imprescindível para a vida social, econômico e político de uma organização e com o passar dos anos vem mostrando que em conjunto com a tecnologia é um papel desafiador e ao mesmo tempo de grande importância e com isso os escritórios tem que ir se adaptando a era da informação tecnológica.

As empresas como os escritórios contábeis também necessitam de um sistema de informações de acordo com suas necessidades. Partindo desse pressuposto, os Sistemas de Informação nada mais é que uma estrutura organizada com a intenção de executar varia atividades e os avanços tecnológicos tem grande intervenção nesse meio. Neste trabalho apresenta-se os reflexos dos avanços tecnológicos e os sistemas de informações de uma empresa prestadora de serviço, voltado aos escritórios de contabilidade.

Sistema é uma disposição das partes de um todo que, de maneira coordenada, formam a estrutura organizada, com a finalidade de executar uma ou mais atividades ou, ainda, um conjunto de eventos que repetem ciclicamente na realização de tarefas predefinidas. (BATISTA, 2004, p. 22).

Tanto as organizações como um escritório de pequeno porte vêm se adaptando a essa era de informações, pois é através dela que se tem a base para as tomadas de decisões. Mas infelizmente não são todos os escritórios que conseguem evoluir de forma eficaz, ainda há muitos problemas com questão dos avanços tecnológicos atrelados com a era das informações e que muitas vezes estão atrelados com seus clientes. Como sabe-se, para um escritório contábil as informações em tempo hábil tanto quanto o relacionamento junto aos seus clientes é de alta relevância e isso muitas vezes não é visto aos tomadores de serviço quando se adquire a prestação de serviço de um escritório contábil. Analisando sob o ponto de vista de sistema de informações e sua importância aos empresários, entende-se como um conjunto que demanda de sérios fatores, tais como;

Ferramentas para exercer o funcionamento das empresas e de sua intrincada abrangência e complexidade; Instrumentos que possibilitam uma avaliação analítica e, quando necessária, sintética das empresas; Facilitadores dos processos internos e externos com suas respectivas intensidades e relações; Meios para suportar a qualidade, produtividade e inovação tecnológica organizacional; Geradores de modelos de informações para auxiliar os processos decisórios empresariais; Produtores de informações oportunas e geradores de conhecimento; Valores agregados e complementares à modernidade, perenidade, lucratividade e competitividade empresarial (REZENDE; ABREU, 2000, p 32).

Os escritórios de contabilidade que prestam serviço, conforme o Conselho Regional de Contabilidade do estado do Paraná há registrado cerca de 4.957 (quatro

mil e novecentos e cinquenta e sete) Escritórios: sociedades, empresário individual MEI e EIRELI e registrados 3.192 (três mil e cento de noventa e dois) Escritórios (individuais – RCI), e é imaginável que nem a metade deles estão conseguindo se adequar ao gerenciamento de informações e a grande causa possivelmente e a interação entre escritórios e clientes, escritórios e sistema de integração de informações. Neste sentido, surge o problema da pesquisa: Quais são as informações necessárias para o Gerenciamento de Informações de um escritório de contabilidade?

1.2 OBJETIVOS

1.2.1 Objetivo Geral

Este trabalho teve como principal objetivo mapear o Gerenciamento de Informações para Escritório Modelo de Empresas Prestadoras de Serviços no âmbito empresarial, para um escritório de contabilidade.

1.2.2 Objetivos Específicos

- (a) Apresentar as principais formas de gerenciamento de informações e o que ela pode impactar no desenvolvimento das empresas prestadoras de serviço voltado ao escritório contábil;
- (b) Efetuar levantamento de dados de sistemas mais utilizados entre uma empresa e um e escritório contábil;
- (c) Verificar aspectos necessários para o Gerenciamento de Informações;
- (d) Proposta de Estrutura do escritório de Contabilidade.

1.3 JUSTIFICATIVAS

Do ponto de vista teórico aplicado o Gerenciamento de Informações contribui para o desenvolvimento estratégico voltado ao crescimento dentro da organização, visando organizar tanto o meio social como econômico e político.

Parte-se da pressuposição de que esteja pontuando uma nova economia: a economia dita era da informação, assunto que está sendo considerado pela sociedade econômica como a maior revolução. Haja vista que a utilização de programas como ferramentas para apoiar a prestação de serviço insere no meio empresarial uma nova forma de relacionamento entre as pessoas e de fazer o negócio.

O mundo dos negócios vem crescendo pelo potencial, considerando as relações entre prestadores e tomadores. O gerenciamento de informações fornece ferramentas de relacionamento interativas mais eficientes que garantem um *feedback* preciso nas ações de comunicação interpessoal, relacionamento e organização. Tende a favorecer, novas formas de obtenção de ganhos de competitividade nos negócios, interferindo na cadeia de valor adicionado a serviços dirigidos aos clientes ou em transações entre empresas, tornando-se, hoje, uma realidade impossível de ser ignorada pelos escritórios de contabilidade.

Com os avanços tecnológicos a visão para gerenciar, organizar as informações dentro dos escritórios de contabilidade esta permitindo o desenvolvimento de novos de serviços e mudando a interação entre empresas e clientes. Em função disso, uma série de paradigmas está sendo revistos, modificados e novas soluções estão sendo empregadas. Por isso é de grande importância o levantamento desse tema, que tende a analisar o porquê os escritórios contábeis muitas vezes sentem dificuldades em implantarem uns sistemas de informações dentro de seus estabelecimentos e através disso enxergar uma solução viável a esse tipo de negócio.

2. METODOLOGIA DA PESQUISA

2.1 TIPOLOGIAS DA PESQUISA QUANTO AOS OBJETIVOS

A presente pesquisa é enquadrada como descritiva e explicativa, tendo em vista que apresentara o principal objetivo que relacionara um determinado fenômeno e a relação entre elas. De acordo com Gil (1999), a pesquisa descritiva tem como principal objetivo discriminar as características de determinada população ou fenômeno ou estabelecimento de relações entre as variáveis. Já no âmbito de pesquisa Explicativa Andrade (2002, p.20) ressalta que “A pesquisa explicativa é um tipo de pesquisa mais complexa, pois, além de registrar, analisar, classificar, interpretar os fenômenos estudados, procura identificar seus fatores determinantes”.

2.1.1 Pesquisa Descritiva

Segundo o Autor STAIR (1998, p. 11), afirma que: “[...] sistemas de informação é uma série de elementos ou componentes inter-relacionados que coletam (entrada), manipulam e armazenam (processo), disseminam (saída) os dados e informações e fornecem um mecanismo de feedback”. GIL (1999, p.14), define que “[...] os sistemas de informação compreendem um conjunto de recursos humanos, materiais, tecnológicos e financeiros agregados segundo uma sequência lógica para o processamento dos dados e a correspondente tradução em informações”.

2.1.2 Pesquisa Explicativa

Esse estudo é apontado de forma explicativa que visa identificar os fatores primordiais que determinam ou contribuem para o desenvolvimento do Gerenciamento de Informações para escritório modelo de empresas prestadora de serviços. No entendimento de Andrade,

A pesquisa explicativa é um tipo de pesquisa mais complexa, pois, além de

“registrar, analisar, classificar, interpretar os fenômenos estudados, procura identificar seus fatores determinantes”. A pesquisa explicativa tem por objetivo aprofundar o conhecimento a realidade, procurando a razão, o porquê das coisas e por esse motivo esta sujeita a erros. (ANDRADE, 2002, p. 20).

Esse tipo de pesquisa visa interpretar e identificar os fenômenos mas perto a realidade, sempre procurando razões do porque de certos fenômenos o que muitas vezes esta mais sujeita a erros.

2.2 TIPOLOGIAS DA PESQUISA QUANTO AO PROBLEMA DE PESQUISA

A pesquisa haverá um enfoque qualitativo o qual permite “descrever a complexidade de determinado problema, analisar a interação de certas variáveis, compreender e classificar processos dinâmicos vividos nos grupos sociais” (BEUREN, 2003, p. 91).

2.2.1 Pesquisa Qualitativa

A pesquisa desse presente estudo apresentara de forma qualitativa o problema em questão voltado a era da informação no meio organizacional, especificamente nos escritórios de contabilidade. Nesse sentido, Richardson (1990, p.80) define que, “os estudos que empregam uma metodologia qualitativa podem descrever a complexidade de determinado problema, analisar a interação de certas variáveis, compreender e classificar processos dinâmicos vividos por grupos sociais”.

2.3 TIPOLOGIAS DA PESQUISA QUANTO À ABORDAGEM DOS PROCEDIMENTOS

Os procedimentos serão feitos por meio de pesquisa bibliográfica e documental, para que se possa compreender como nos dias atuais ainda ocorre dentro de escritórios de contabilidade a falta de utilização de gerenciamento de informações como ferramenta primordial para o desenvolvimento interno e externo da empresa. No entendimento de Beuren, (2003, p. 86), este tipo de pesquisa “objetiva

recolher informações e conhecimentos prévios acerca de um problema para o qual se procura resposta ou acerca de uma hipótese que se quer experimentar”.

Será realizado também um estudo de caso envolvendo as empresas como modelo padrão de forma que proporcione um “maior conhecimento e numa possível resolução de problemas relacionados ao assunto estudado” (BEUREN, 2003, p. 84)

2.3.1 Pesquisa Bibliográfica

No que se refere à pesquisa bibliográfica, este estudo está desenvolvido com embasamentos por meio de material já elaborado como livros e artigos científicos voltados ao gerenciamento de informações. Gil (1999) explica que a pesquisa bibliográfica é desenvolvida com material já elaborado, pronto, principalmente em livros e artigos científicos.

2.3.2 Pesquisa Documental

A pesquisa documental desse presente estudo visa desenvolver e organizar informações que se encontram dispersas no passado e que refletem nos dias atuais, servindo como base futura para estudos voltados nesse assunto. Gil (1999) menciona que a principal diferença de estudo bibliográfica da documental é que na bibliográfica os estudos são voltados a materiais já elaborados, já a pesquisa documental baseia-se em materiais que podem ser reelaborados de acordo com o objetivo da pesquisa.

2.3.2 Pesquisa Estudo de caso.

Este tipo de pesquisa visa relacionar de forma mais intensiva. Gil menciona que;

O estudo de caso é caracterizado pelo estudo profundo e exaustivo de um ou de poucos objetos, de maneira a permitir conhecimentos amplos e detalhados do mesmo, tarefa praticamente impossível mediante a outros tipos de delineamentos considerados (GIL, 1999, p.20)

A pesquisa de estudo de caso é determinante sobre os aspectos fundamentais de um gerenciamento de informações nos escritórios de contabilidade.

2.4 COLETAS DOS DADOS E INFORMAÇÕES

Os objetivos específicos serão abordados por parte da pesquisa bibliográfica e documental, segundo os indicadores da área de empresas prestadoras de serviços:

- (a) Caracterização do ambiente do mercado eletrônico na *Internet*;
- (b) O valor dos programas de integrações;
- (c) As barreiras para os pequenos escritórios;
- (d) As barreiras tecnológicas, culturais, organizacionais e estruturais.
- (e) Analisar a necessidade do meio organizacional;
- (f) Caracterizar a eficiência dos métodos utilizados no âmbito de sistema de informações.
- (g) Análise dos impactos entre, escritório, colaboradores e escritórios versus clientes.

3. DESENVOLVIMENTO DA MONOGRAFIA

Este trabalho tem como principal objetivo mapear o Gerenciamento de Informações para Escritório Modelo de Empresas Prestadoras de Serviços no âmbito empresarial, para um escritório de contabilidade.

Hoje as empresas vêm se moldando conforme os avanços tecnológicos e isso não podia ser diferentes com as empresas prestadoras de serviços, em que muitas vezes deixa se por desejar na qualidade do serviço por estarem presos ainda num tempo o qual não havia muito trocas de informações ou ate mesmo ferramentas uteis a serem utilizadas. Neste sentido, Beuren (2000, p.43) afirma, “que a informação é fundamental no apoio as estratégicas e processo de tomadas de decisões bem como no controle das operações empresariais”. Por outro lado, Laudon e Laudon conceituam que:

Independentemente do tamanho, cada vez mais as organizações necessitam dos sistemas de informações reagir aos problemas e oportunidades do ambiente do negócios globais de hoje que os sistemas de informações estão transformando a maneira como o trabalho é conduzido e como os produtos e serviços são produzidos. (LAUDON; LAUDON, 1996, p.3).

O gerenciamento de informações deve-se existir independentemente do seu tamanho, ramo de atuação ou se é publica ou privada. A circulação da informação, de forma eficiente e rápida, logicamente sendo filtrado no que for preciso, vai fornecer às organizações a habilidade de poder decidir com mais rapidez, pois, uma vez que os gestores estarão de posse de dados importantes e atualizados, eles terão uma melhor noção do que solicitar aos seus colaboradores para sanar as necessidades da organização e estes, por sua vez, terão uma melhor compreensão do que fazer para atender aos níveis superiores da empresa, já que também estarão de posse das informações necessárias para isso.

Não seria luxo o escritório se obter de sistemas de integrações para que as informações sejam tempestivas. São necessárias nos tempos atuais que as empresas prestadoras de serviço se equiparem as grandes empresas de forma padronizada ao tipo de serviço, para um escritório contábil, por exemplo, será de suma importância iniciarem a tentativa de documentos on line, uma forma eficaz, tempestiva e não

agride ao meio ambiente com tantos papeis. A integração das informações do financeiro dos seus clientes, na qual minimizaria tempo e aumentaria a produtividade, assim o gestor estaria mais apto a visitar seus clientes, dando lhes suporte. Outro ponto relevante a ser apontado seria o de formar equipes talentosas por meio do Gerenciamento de Informações, assim com o controle interno a empresa/escritório consegue ter ampla flexibilidade em poder investir em seus colaboradores, que dependendo do tamanho da para filtrar sua equipe e investir cada vez mais nelas. Partindo desse pressuposto as oportunidades vão além das expectativas e abrem portas para o escritório ter um amplo conhecimento de mercado, conhecer mais seus clientes e trata los com diferencial, com isto dará para analisar o desempenho do seu serviço prestado e conseqüentemente chegar ao topo que é a realização de lucros.

3.1 ASPECTOS CONCEITUAIS SOBRE INFORMAÇÃO

A Informação nos leva ao esclarecimento do funcionamento de um determinado processo ou de um objeto com o intuito de minimizar a incerteza ou aprofundar os conhecimentos sobre um assunto de interesse a partir daquilo que já existe.

A evolução sistemática da sociedade é o reflexo das transformações do homem no espaço e sua busca constante pelo conhecimento e domínio do meio que o cerca. Nesse sentido, a informação é o elemento que torna possível a transição e a transformação do homem em sociedade (SILVA; MESSIAS, 2005, p.19).

A informação também se configura em um recurso que atribui significado a realidade mediante aos seus códigos e o conjunto de dados. Ela é capaz de dar origem à formação do pensamento humano, permite resolver problemas e tomar decisões.

3.1.1 Conceito de Informação

A palavra “Informação” significa ato ou efeito de informa(-se); informe, transmissão de notícias; dados sobre alguém ou alguma coisa; comunicação; ensino; aprendizado. Neste contexto, Silva menciona que o conceito de informação;

Informação vem no decurso do tempo sofrendo um processo natural de evolução e modificação, pois ele se estabelece a partir das relações entre os sujeitos e suas práticas sociais, o que de certa forma, impõe novos olhares a antigos conceitos, promovendo a reconstrução dos mesmos. (SILVA; MESSIAS, 2005, p. 20).

Sendo a informação necessária para estabelecer relações na formação de pensamento humano entre as práticas sociais.

3.1.2 O que é Informação

A informação é um conjunto de dados e conhecimentos organizados entre si. Neste sentido, Silva (2005, p.19) afirma que a capacidade de processar um certo dado de informações e transmiti-la entre os seus semelhantes é o que distingue o homem dos outros seres habitantes da Terra. Esses dados servem de referencias para se aprofundar a determinado assuntos, acontecimentos fatos ou fenômenos, dessa forma minimizando duvidas e gerando bases concretas para a tomada de decisões. Esses conjuntos de dados são correlacionados entre si passando por um processo de alinhamento, uniformização e gerenciamento, gerando assim a informação que servirá para conceituar algo ou algum objeto, fenômeno, fato ou acontecimento. Quanto mais precisa ela seja, melhor será a comunicação.

3.1.3 Processo de Comunicação

O que se entende por comunicação é muito abrangente, vai desde o principio de que um indivíduo detém de uma informação até o desejo de se compartilhar, no entanto terá que se comunicar expor tuas ideias, seus pensamentos, que advém de

um conjunto de dados que geraram informações naquele determinado momento e sobre um determinado assunto.

Neste entendimento comunicação é o ato de criar conexão entre pelo menos duas pessoas. MARTINO (2001, p.14), comenta que “[...] em sua acepção mais fundamental o termo de comunicação refere se ao processo de compartilhar um mesmo objeto de consciência, ele exprime a relação entre as consciências”.

3.2 TIPOS DE SISTEMAS DE INFORMAÇÃO

No âmbito de nível tático, tem se dois tipos de Sistema de Informações: Sistemas de Informação Gerencial (SIG) e Sistemas de Apoio à Decisão (SAD) e que são estruturados e utilizados a vários tipos de aplicações. De acordo com Araújo (1999), um Sistema de Informação deve ser flexível, fácil de usar, responsivo, comunicativo e rentável.

3.2.1 Sistemas de Informação Gerencial

Os sistemas de informações gerenciais (SIG) oferecem aos gerentes de nível intermediários informações na forma de relatórios como apoio ao planejamento, no controle e na organização de operações.

3.2.2 Sistemas de Apoio à Decisão

Sistema de Apoio a Decisão (SAD) fornece aos gerentes apoio interativo de informações durante o processo de tomada de decisão. Seguindo o raciocínio de O'Brien;

Os sistemas de apoio à decisão utilizam: Modelos analíticos. Banco de dados especializados. As apreciações do tomador de decisão. Um processo de modelagem computadorizado para apoiar a tomada de decisão semiestruturadas e não estruturadas por parte de cada gerente. (O'BRIEN, 2002, p.24)

Esse sistema de informação oferece um sistema computadorizado que combina modelos e dados em uma tentativa de resolver os problemas semiestruturados e alguns problemas não estruturados, com intenso envolvimento do usuário.

3.3 FLUXOS DE INFORMAÇÃO

No ponto de vista fluxo, subentende-se a um ato de fluir. Neste sentido, Ferreira e Perucchi, afirma;

Gerenciamento de Informação é necessária a concepção de processos organizados nos quais o fluxo da informação possa atender ao processo de transferência da informação de um emissor para um receptor. A informação que percorre este fluxo tem um valor associado às necessidades do receptor (usuário), associado, por sua vez, ao interesse do emissor em compartilhar a informação. (FERREIRA; PERUCCHI, 2010, p.448).

No âmbito de informações esse fluxo facilita e organiza o meio de trabalho com agilidade e facilitando o desempenho das atividades dentro da organização.

3.3.1 Etapas de Fluxos de Informações

As organizações têm realidades distintas. Partindo desse pressuposto, Ferreira e Perucchi (2010, p. 449) afirma que “este é um fator que leva aos gestores da informação conhecer modelos que apresentem características distintas à sua realidade informacional”. Neste sentido, a informação gerenciada apresenta-se mediante o estabelecimento de fluxos informacionais adequados à organização.

A Figura 1, apresenta as etapas dos Fluxos de Informações apontadas por Lesca e Almeida (1994). Os autores levam em consideração as organizações e o ambiente mercadológico ao qual estão inseridas.

FIGURA 1 – ETAPAS DO FLUXO DE INFORMAÇÃO



FONTE: Lesca e Almeida (1994).

A figura 1 é apresentada pela primeira etapa da coleta da informação do ambiente externo para ser utilizado pela organização, o que permite à organização na flexibilidade a decisão. Demonstra se a informação é adaptável e utilizável em seu âmbito. A segunda etapa se reporta à produção de informação que a organização necessita, fazendo uso da sua própria produção. Já na terceira etapa, a informação produzida em âmbito organizacional se encontra disponível para ser lançada no mercado, pelos clientes, fornecedores, concorrentes e quem dela necessite. (LESCA e ALMEIDA, 1994).

3.4 SISTEMAS DE INFORMAÇÃO

Os sistemas de informações têm por objetivo a informação na qual se desenvolve o processamento, armazenam e recuperam dados e disponibiliza informações aos usuários de redes, criando, adaptando e instalando programas para facilitar e organizar a qualquer consulta que venha ser útil a empresa. É uma montagem de banco de dados e desenha páginas de *sites*, funcionais e estruturadas – tarefa que exige versatilidade e criatividade. Com o passar dos anos a necessidade de programas criativos dentro da organização é o que o diferencia das empresas concorrentes.

Os sistemas estão atrelados na geração de informações para as tomadas de decisões, os dados são coletados, processados e transformados em informação,

segundo STAIR (1998, p.11) comenta que: “[...] sistemas de informação é uma série de elementos ou componentes inter-relacionados que coletam (entrada), manipulam e armazenam (processo), disseminam (saída) os dados e informações e fornecem um mecanismo de *feedback*”.

Para Gil (1999, p.14) “[...] os sistemas de informação compreendem um conjunto de recursos humanos, materiais, tecnológicos e financeiros agregados segundo uma sequência lógica para o processamento dos dados e a correspondente tradução em informações”. A gestão empresarial precisa cada dia mais do apoio de sistemas, pois estes dão segurança, agilidade e versatilidade para a empresa no momento em que se processam as decisões e além de tudo dão a devida organização no ambiente organizacional.

FIGURA 2: SISTEMAS DE INFORMAÇÕES



FONTE: Autora (2019)

3.4.1 Finalidades dos Sistemas de Informações

Atualmente as empresas precisam estar preparadas para lidar com os problemas internos e externos do ambiente em que estão inseridas, para tanto

buscam no desenvolvimento de sistemas de informações suporte para a resolução desses problemas. LAUDON e LAUDON (1999, p. 26), afirmam que “[...] a razão mais forte pelas quais as empresas constroem os sistemas, então, é para resolver problemas organizacionais e para reagir a uma mudança no ambiente”. Os sistemas de informação objetivam a resolução de problemas organizacionais internos, e a consequente preparação para enfrentar as tendências da crescente competitividade de mercado. Para Pereira e Fonseca (1997, p.241), os sistemas de informação têm por finalidade “[...] a captura ou recuperação de dados e sua análise em função de um processo de decisão”.

De forma estruturada, os sistemas de informação dão condições para que as empresas reajam às mutações do mercado e se sinta alicerçadas por um processo decisório forte o suficiente para garantir a resolução dos problemas em tempo real.

3.5 EMPRESAS PRESTADORAS DE SERVIÇO

Prestação de serviços é toda espécie de atividade ou trabalho lícito, material ou imaterial, contratada mediante retribuição (CC, art. 594), excluídos as relações de emprego e outros serviços regulados por legislação específica. Conforme a Lei Complementar Federal nº 116, de 31 de julho de 2003. A lista de serviços em seu anexo VXIII contempla 40 tipos de serviços, sendo todas elas retratadas no Anexo desse trabalho.

3.6 TIPOS DE SISTEMAS – *SOFTWARE*

Um programa de software, segundo, Laudon e Laudon (1999, p. 98) “é uma série de declarações ou instruções para o computador. O processo de descrever ou codificar o programa é denominado programação, e a pessoa que executa essa tarefa chamasse programador”. Os principais tipos programas de *software* são os *softwares* de sistemas e o *software* aplicado, uma lida com um tipo de problema diferente.

3.6.1 *Software* de Sistemas

Esse tipo de software consiste em programas genéricos que gerenciam recursos do computador como a unidade central de processamento (CPU), impressoras, terminais, dispositivos de comunicação e outros equipamentos periféricos. (LAUDON E LAUDON, 1999, p. 98).

3.6.2 *Software* Aplicativo

Consiste em programas elaborados para fazer o computador solucionar um determinado problema. Segundo Laudon e Laudon (1999, p.99) “programas de processamento de folha de pagamento ou de entrada de pedidos de vendas são exemplos de software aplicativo”.

Esse *Software* consiste em dar apoio a um utilizador a fazer determinada tarefa, como por exemplo processadores de texto, comunicação empresarial, entre outras.

3.7 ASPECTOS IMPORTANTES RELACIONADOS A SISTEMA E CONTABILIDADE

Como toda empresa, um escritório contábil também necessita de um sistema para dar o total suporte as suas operações. Como se sabe os sistemas vêm dando ênfase cada vez mais nas organizações e evoluindo conforme a era da tecnologia de informação. Essa era vem uniformizando e se adequando conforme as necessidades de cada cliente que existe no meio organizacional. Em se tratando de contabilidade os sistemas também seguem a mesma linha de necessidade e uniformização.

3.7.1 Informações de Sistema para a Gestão do Escritório Contábil

Os sistemas agregam informações de modo geral e dão suporte aos gestores que é o principal elo entre gestores, funcionários e clientes, assim oferecendo um atendimento individualizado para cada tipo de serviço prestado, seja ela no ramo indústria, comércio e serviço.

O atendimento personalizado ao cliente implica sobre suas preferencias individuais. Não obstante, as características individuais dos clientes, muitas vezes, estão registradas apenas na memória de alguns vendedores. Entretanto, esforços devem ser concentrados para que essas informações passem a compor a memória organizacional, sob pena de a empresa perder informações importantes com a ausência da pessoa que tenha esse conhecimento. (BEUREN. 2000, p. 55).

Os escritórios contábeis têm que estarem a frente na era da informação tecnológica, moldando seu tipo de negocio de acordo com suas necessidades.

3.8 OS SISTEMAS MAIS UTILIZADS DENTRO DE UM ESCRITÓRIO CONTABIL

Dentre vários sistemas utilizados dentro de um escritório contábil, destacam-se: Domínio, Nasajon, Mastermaq, Sage e Eficiência Fiscal

Estes dão apoio e suporte aos escritórios de contabilidade em que o mesmo terá que se adaptar ao tipo de negocio de seus clientes.

3.8.1 *Software* Domínio

O Domínio é um *software* que apresenta uma serie de facilidade para o atendimento operacional dos escritórios de contabilidade e trabalha com um sistema de assistência a pesquisas relacionadas à legislação. Ele possui um sistema de integração *online* que facilita e ajuda no lançamento das notas, controla as contas a pagar e a receber, administra as retenções de ISS, PIS, COFINS, INSS e Contribuição Social, e procedimentos que facilitam o dia-a-dia do contador.

3.8.2 *Software* Nasajon

O Nasajon é um *software* que integra os sistemas contábeis de um escritório de contabilidade e confere mais eficiência e segurança nos processos de emissão de folha de pagamento, escrituração fiscal e contabilidade. Com o apoio desse *software*, a empresa conseguirá reduzir o risco de erros e eliminar o retrabalho. Além disso, ele

conta com o sistema em nuvem para o compartilhamento de documentos e para a gestão da Nota Fiscal Eletrônica.

3.8.3 *Software Mastermaq*

O *software da Mastermaq* está em padronizado com o SPED e contribui para a gestão das atividades rotineiras do escritório como: gestão de folha de pagamento, gestão tributária e fiscal, controle de patrimônio, etc.

Outro ponto desse *software* é que ele consegue gerenciar os seus contratos com os clientes para verificar os honorários, a pontualidade do pagamento, cumprimento das demais obrigações previstas, etc.

3.8.4 *Software Sage*

O *Sage* é um software que além de ter o sistema integrado para o controle da folha de pagamento, da parte fiscal, tributária e patrimonial, o *Sage* possui ferramentas que contribuem para a melhoria do seu relacionamento com o cliente. Vale ressaltar que, além das plataformas de suporte técnico 24 horas e de atendimento *online*, este também possuem uma plataforma de ensino a distância e conseguem capacitar os clientes e os colaboradores por meio de vídeo-aula, materiais de apoio, entre outros.

3.8.5 *Software Eficiência*

O *software Eficiência Fiscal* opera por meio do sistema de armazenamento na nuvem. O *software* conta com informações rápidas e precisa sobre o cálculo de PIS, COFINS e ICMS nas operações de entrada e saída de mercadorias; também contém demonstrativos dinâmicos relativos a estes tributos.

O sistema reduz consideravelmente a necessidade de intervenção humana nas ações, o que facilita a rotina, elimina a burocracia e permite os funcionários tenham mais tempo para dedicar às ações mais complexas.

As funcionalidades que o *software* oferece são complementares ao trabalho do contador e podem ser utilizadas em conjunto com os mais diversos programas de contabilidade. O seu posicionamento está localizado como um elo entre contador e empresa, oferece maior produtividade e segurança do trabalho de ambas as partes, desta forma, não prejudicando no sentido de substituir nenhum sistema operacional empresarial e a figura do profissional da contabilidade.

3.9 GERENCIAMENTOS DE SISTEMA DE INFORMAÇÃO

Alguns escritórios de contabilidade em parceria com seus clientes vêm se moldando por meio de sistemas de integrações de informações. Esse elo vem facilitando em tempo hábil toda informação nela gerada em algum determinado período, outros trazem essas informações em tempo real o que já proporciona uma grande evolução. Segundo McGee e Prusak (1994, p.45) afirma que a “informação afeta a definição da estratégia, tanto como um dado vital para o processo de planejamento quanto como uma variável essencial da definição de estratégia”. Muito importante ressaltar que para um gerenciamento de informação tem que eliminar as barreiras para a entrada por meio da informação e impor estratégias de acordo com a necessidade de cada tipo de negócio.

3.9.1 ERP – Sistema Integrado de Gestão Empresarial

ERP (*Enterprise Resource Planning* ou Sistema Integrado de Gestão Empresarial) facilita o fluxo de informações entre todas as atividades da empresa como fabricação, logística, finanças e recursos humanos.

O ERP é um sistema amplo de soluções e informações. Um banco de dados único, operando em uma plataforma comum que interage com um conjunto integrado de aplicações, consolidando todas as operações do negócio em um ambiente computacional.

3.9.2 Sistemas de Informação Financeiros que apoiam a Contabilidade

Encontram-se hoje clientes dispostos a evoluir com a era da informação e do conhecimento, mas não são todos e sim uma minoria que por mais dificultoso que seja conseguem implantar estratégias para quebrar suas próprias barreiras, seja ela com custo com programas, programadores e cursos aos colaboradores para utilização do sistema. Ou seja, de forma mais incisiva as adaptações, as quebras de rotinas, as manutenções ao tempo ocioso de funcionários, até estarem com os sistemas de informações adequados ao seu tipo de negócio. Dentre várias questões que envolvem as dificuldades de cada empresa, pode-se destacar o sucesso da implantação de um sistema de informação financeiro que as empresas se aliaram para integrarem as informações financeiras com a contabilidade, tais como: Conta Azul, *Viasoft*, *Gestão Click*.

(a) *Software* Conta Azul

Conta Azul é uma empresa de *software* brasileira que desenvolve e vende uma plataforma de gestão de negócios, inteiramente em nuvem, para micro e pequenas empresas, com uma extensão para escritórios contábeis. A plataforma Conta Azul e a Conta Azul Mais possibilita integrações dos clientes com governo, bancos, etc. Sistema simplificado de PDV que integra suas vendas com faturamento, cobrança e estoque, emissão ágil de Nota Fiscal de Venda ao Consumidor Eletrônica (NFC-e), funcionamento com leitor de código de barras e impressoras, sistema *online*, com suas informações seguras e disponíveis a qualquer momento e em qualquer lugar, integração com a contabilidade, para evitar erros e garantir velocidade no fechamento mensal da empresa.

(b) *Software* Viasoft

Soluções para negocio de combustíveis, Industria, logística, material de construção, RH Gestão de Pessoas, Supermercados, Agronegócio. Um sistema inteiramente adaptado para todos esses tipos de negócios.

(c) *Software Gestão Click*

O *Gestão Click* é um sistema de gestão empresarial que atende pequenas e médias empresas que trabalham com vendas de produtos e/ou prestações de serviços. Com o sistema ERP *online* tem-se o requisito de controlar, em um só lugar, o financeiro, setor de vendas, compras, estoque e todos os demais departamentos da sua empresa, em um único *software* de forma rápida, simples e intuitiva.

4. PROPOSTA DE ESTRUTURA

Este trabalho teve por objetivo mapear o gerenciamento de informações para escritório modelo de empresas prestadoras de serviços no âmbito empresarial, para um escritório de contabilidade.

Nos dias atuais, sabe-se que a era da informação tecnológica dentro de escritórios de contabilidade vem sendo uma demanda essencial. Por outro lado, observa-se que as dificuldades na implantação de sistemas de informação estão atreladas ao custo benefício. Aponta-se, também, a grande demanda de transtornos passageiros que uma implantação de sistemas geraria, tais como; ociosidade de funcionários até a implantação finalizar, custos com programas e programadores, cursos de capacitação aos funcionários, dentre varias outras razões que levam ao gestor a um posicionamento mais difícil na interação e integração com os sistemas. Nesse contexto, observa-se que a falta de tecnologia de informação pode estagnar a demanda de serviços e acaba refletindo diretamente no relacionamento entre gestores e clientes, deixando-se a desejar na qualidade do atendimento.

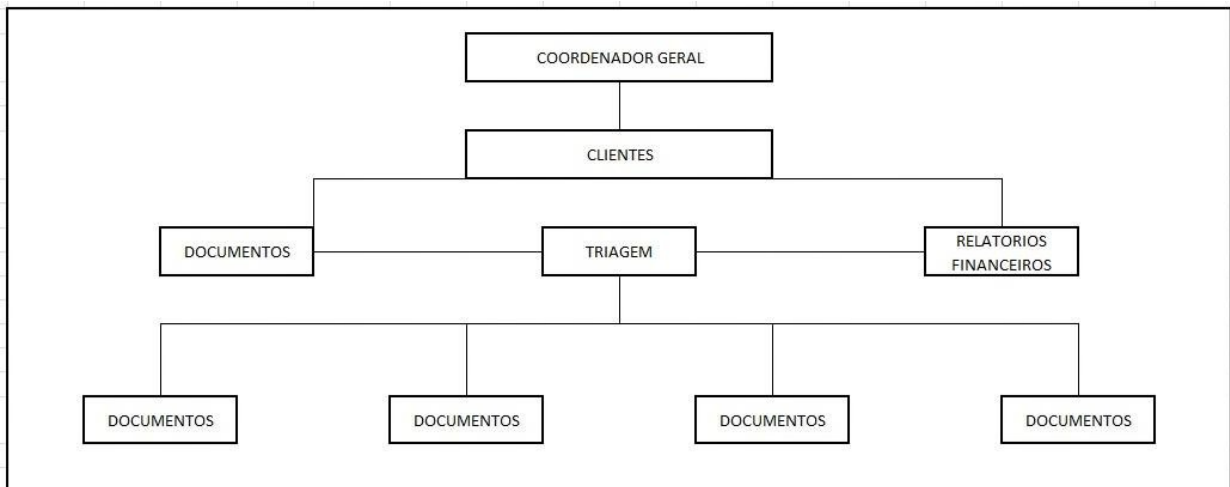
Mas de modo geral, esse estudo leva a um apontamento profundo e crítico sobre Gerenciamento de Informação para Escritório Modelo de Empresas Prestadoras de Serviço no âmbito da evolução dos sistemas de informações. Essa evolução agregara tanto aos funcionários, gestores como os clientes e que de certo modo apoiara por anos o gerenciamento interno dos escritórios de contabilidade.

Dessa forma o presente estudo propõe uma estrutura que servira de base a vários escritórios contabilidade. E permitirá que o relacionamento dos seus clientes vão além de recebê-los para tratar de negócios, apresenta agilidade de informações nos recebimento de documentos via nuvem ou documentos *online*, passando o mesmo pelo protocolo, logo o setor de triagem faz as devidas organizações dos documentos na pasta de cada cliente, separando-os por setores (documentos voltados ao departamento de abertura/fechamento de empresas, ao departamento de RH, escrita fiscal e por fim o setor da contabilidade) , na sequência cada departamento terá acesso as pastas dos seus clientes de forma organizada. Já as informações

financeiras de cada cliente podem ser recebidas, via sistemas integrados, que permite ainda mais a agilidade no processo da geração de informação.

A interação na era da informação tecnológica com o gerenciamento é um passo importante no desenvolvimento social, econômico e político, dentro das boas práticas dentro da empresa e agrega conhecimento e experiência a todos os envolvidos no negócio. Abaixo um modelo de estrutura na Figura 3.

FIGURA 3: POSIÇÃO ESTRUTURAL



FONTE: Autora (2019)

5. CONSIDERAÇÕES FINAIS

A tecnologia vem se aperfeiçoando gradativamente de modo que reflete em todos os aspectos, na sociedade e a sua interagração e interação é o que faz a diferença. No escritório de contabilidade essas tecnologias não podiam ser diferentes e o profissional que agrega valor assume um papel maior, visto que contribue direta e indiretamente na geração de conhecimentos. Desse modo a formação e a manutenção das competências dos seus colaboradores são primordiais para o sucesso e a qualidade na prestação de serviço. Partindo desse pressuposto, este trabalho teve por objetivo mapear o Gerenciamento de Informações para Escritório Modelo de Empresas Prestadoras de Serviços no âmbito empresarial. Foram apresentados os principais resultados no levantamento do escritório de contabilidade para o gerenciamento de informações e o que elas podem impactar no desenvolvimento das empresas prestadoras de serviços voltados ao escritório contábil. Outros resultados obtidos foram os levantamentos de dados de sistemas utilizados entre uma empresa e um escritório contabilidade e os aspectos necessários para o Gerenciamento de Informações.

Neste contexto o Gerenciamento de Informação e o escritório contábil precisam estar interligado nos recursos para a devida execução e implementação das atividades na geração de informação em tempo hábil e de forma eficaz. Por outro lado pensando no meio ambiente minimiza a quantidade de papeis emitidos por meio de diversos relatórios, documentos, etc.

Diante do exposto, a motivação para execução deste estudo foi a oportunidade de aprofundar o tema e expor subsídios importantes sobre o sistema de informação, dentro dos escritórios de contabilidade, tendo em vista as empresas que tem um modelo padrão.

Ao analisar as informações obtidas por meio deste estudo, percebe-se uma grande dificuldade na escolha de um sistema e da implantação deste. Por mais dificultoso que seja a sobrevivência no meio a tecnologia de modo geral. Os escritórios precisam analisar seus recursos e estarem em conformidade para atender as exigências dos órgãos e as exigências da sociedade. Vela ressaltar que cada vez mais

existem sistemas de informações aptos para cuidar de cada tipo de negócio cabe aos gestores se adaptarem a nova sistemática da tecnologia de informação e comunicação.

REFERÊNCIAS

ANDRADE, M. M. de. **Como prepara trabalhos para cursos de pos graduação: noções práticas**. 5. ed. São Paulo, Editora Atlas, 2002.

ARAUJO, Ane. **Coach: um parceiro para seu sucesso**. São Paulo: Editora Gente, 1999.

BATISTA, E. O. **Sistema de Informação : o uso consciente da tecnologia para o gerenciamento**. São Paulo : Editora Saraiva, 2004.

CARDOSO, A. M. P. **Pós-Modernidade e informação: conceitos complementares Perspectivas em Ciência da Informação**. Belo Horizonte: Editora Atlas, 1996.

FLORIANI.V Mengarda, Análise do fluxo informacional como subsídio ao processo de tomada de decisões em um órgão municipal de turismo. 2007 152f, **Mestrado** (Mestrado em Ciência da Informação) - Universidade Federal de Santa Catarina, Florianópolis.

FERREIRA. T.E.L, PERUCCHI.V. Gestão e o Fluxo Da Informação Nas Organizações : Um Ensaio A Partir Da Percepção De Autores Contemporâneos. 2010 150f, **Mestrado** (Mestrado em Ciência da Informação) - Universidade Federal de Santa Catarina, Florianópolis

FRANCO, H. **Contabilidade Geral**. 23^a ed. São Paulo : Atlas, 1997.

JACINTO, Roque. **Contabilidade geral**. São Paulo: Editora Ática, 1990.

Gil, A. L. **Sistemas de Informações Contabeil/Financeiro**. 3º ed. São Paulo : Editora Atlas, 1999.

LAUDON, K. C. ; LAUDON, Jane Price. **Sistemas de informações**. 4º ed. LTC Rio de Janeiro, 1999.

LESCA, H.; ALMEIDA, F.C. Administração estratégica da informação. **Revista de Administração**, São Paulo, v. 29, n. 3, p. 66-75, jul./set. 1994.

MARTINO,L.M.S. **Teorias da Comunicação processos, desafios e limites**. São Paulo: Editora Pleiade, 2015.

MARTINO, L. M. S. **A disciplina interdisciplinar**. São Paulo, mai. 2011. Anais do XVI Intercom Sudeste. São Paulo: Intercom Sudeste, 2011.

MCGEE, J.; PRUSAK, L. **Gerenciamento estratégico da Informação**.12º ed. Rio de Janeiro: Editora Campus, 1994.

O'BRIEN, J. A. **Sistemas de informação e as decisões gerenciais na era da internet**. Tradução de Cid Knipel Moreira. São Paulo: Editora Saraiva, 2002.

PEREIRA, M. J. L. B., FONSECA, J. G. M. **Faces da Decisão : as mudanças de paradigma e o poder da decisão**. São Paulo : Editora Makron Books, 1997.

REZENDE, D. A.; ABREU, A. F. **Tecnologia da informação aplicada a sistemas de informação empresariais: o papel estratégico da informação e dos sistemas de informação nas empresas**. São Paulo: Editora Atlas, 2000.

STAIR, R. M., **Principios de Sistemas de Informação**. Rio de Janeiro : Editora LTC, 1999.

SILVA, M. C. L, Informação: um estudo exploratório do conceito em periódicos científicos brasileiros da área de Ciência da Informação. 2005 206f (Pós Graduação em Ciência da Informação) - Universidade de São Paulo, 2005.

ANEXO 1 – TIPOS DE SERVIÇO

RICMS (Decreto nº 43.080/2002)

Anexo XIII - Itens 1 a 5.06

ANEXO XIII

LISTA DE SERVIÇOS

(a que se refere a Lei Complementar Federal nº 116, de 31 de julho de 2003)

- (237) **1 – Serviços de informática e congêneres.**
- (237) 1.01 – Análise e desenvolvimento de sistemas.
- (237) 1.02 – Programação.
- (237) 1.03 – Processamento de dados e congêneres.
- (237) 1.04 – Elaboração de programas de computadores, inclusive de jogos eletrônicos.
- (237) 1.05 – Licenciamento ou cessão de direito de uso de programas de computação.
- (237) 1.06 – Assessoria e consultoria em informática.
- (237) 1.07 – Suporte técnico em informática, inclusive instalação, configuração e manutenção de programas de computação e bancos de dados.
- (237) 1.08 – Planejamento, confecção, manutenção e atualização de páginas eletrônicas.
- (237) **2 – Serviços de pesquisas e desenvolvimento de qualquer natureza.**
- (237) 2.01 – Serviços de pesquisas e desenvolvimento de qualquer natureza.
- (237) **3 – Serviços prestados mediante locação, cessão de direito de uso e congêneres.**
- (237) 3.01 – (VETADO)
- (237) 3.02 – Cessão de direito de uso de marcas e de sinais de propaganda.
- (237) 3.03 – Exploração de salões de festas, centro de convenções, escritórios virtuais, stands, quadras esportivas, estádios, ginásios, auditórios, casas de espetáculos, parques de diversões, canchas e congêneres, para realização de eventos ou negócios de qualquer natureza.
- (237) 3.04 – Locação, sublocação, arrendamento, direito de passagem ou permissão de uso, compartilhado ou não, de ferrovia, rodovia, postes, cabos, dutos e condutos de qualquer natureza.
- (237) 3.05 – Cessão de andaimes, palcos, coberturas e outras estruturas de uso temporário.
- (237) **4 – Serviços de saúde, assistência médica e congêneres.**
- (237) 4.01 – Medicina e biomedicina.
- (237) 4.02 – Análises clínicas, patologia, eletricidade médica, radioterapia, quimioterapia, ultra-sonografia, ressonância magnética, radiologia, tomografia e congêneres.
- (237) 4.03 – Hospitais, clínicas, laboratórios, sanatórios, manicômios, casas de saúde, prontos-socorros, ambulatórios e congêneres.
- (237) 4.04 – Instrumentação cirúrgica.
- (237) 4.05 – Acupuntura.
- (237) 4.06 – Enfermagem, inclusive serviços auxiliares.
- (237) 4.07 – Serviços farmacêuticos.
- (237) 4.08 – Terapia ocupacional, fisioterapia e fonoaudiologia.
- (237) 4.09 – Terapias de qualquer espécie destinadas ao tratamento físico, orgânico e mental.
- (237) 4.10 – Nutrição.
- (237) 4.11 – Obstetrícia.
- (237) 4.12 – Odontologia.
- (237) 4.13 – Ortóptica.
- (237) 4.14 – Próteses sob encomenda.
- (237) 4.15 – Psicanálise.
- (237) 4.16 – Psicologia.
- (237) 4.17 – Casas de repouso e de recuperação, creches, asilos e congêneres.
- (237) 4.18 – Inseminação artificial, fertilização in vitro e congêneres.
- (237) 4.19 – Bancos de sangue, leite, pele, olhos, óvulos, sêmen e congêneres.
- (237) 4.20 – Coleta de sangue, leite, tecidos, sêmen, órgãos e materiais biológicos de qualquer espécie.
- (237) 4.21 – Unidade de atendimento, assistência ou tratamento móvel e congêneres.
- (237) 4.22 – Planos de medicina de grupo ou individual e convênios para prestação de assistência médica, hospitalar, odontológica e congêneres.
- (237) 4.23 – Outros planos de saúde que se cumpram através de serviços de terceiros contratados, credenciados, cooperados ou apenas pagos pelo operador do plano mediante indicação do beneficiário.
- (237) **5 – Serviços de medicina e assistência veterinária e congêneres.**
- (237) 5.01 – Medicina veterinária e zootecnia.
- (237) 5.02 – Hospitais, clínicas, ambulatórios, prontos-socorros e congêneres, na área veterinária.
- (237) 5.03 – Laboratórios de análise na área veterinária.
- (237) 5.04 – Inseminação artificial, fertilização in vitro e congêneres.
- (237) 5.05 – Bancos de sangue e de órgãos e congêneres.
- (237) 5.06 – Coleta de sangue, leite, tecidos, sêmen, órgãos e materiais biológicos de qualquer espécie.

(237) **Efeitos a partir de 1º/08/2003** - Redação dada pelo art. 1º e vigência estabelecida pelo art. 2º, ambos do Dec. nº 43.793, de 28/04/2004.