

CHRISTIANO CORNEHL DA SILVA

A ATIVIDADE DE TRANSCRIÇÃO DE ÁUDIO NO CONTEXTO DA NOVA
ECONOMIA

Monografia apresentada ao Curso de Ciências Econômicas, Setor de Ciências Sociais Aplicadas, Universidade Federal do Paraná, como requisito parcial à obtenção do grau de Bacharel em Ciências Econômicas.

Orientador: Prof. Me. Adilson Antônio Volpi

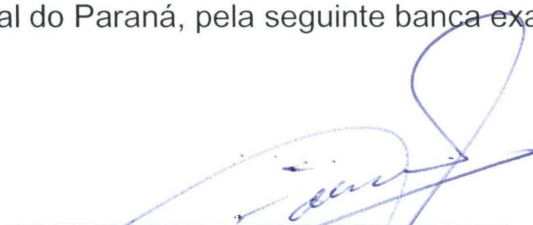
CURITIBA
2013

TERMO DE APROVAÇÃO

CHRISTIANO CORNEHL DA SILVA

A ATIVIDADE DE TRANSCRIÇÃO NO CONTEXTO DA NOVA ECONOMIA

Monografia aprovada como requisito parcial à obtenção do grau de Bacharel em Ciências Econômicas, Setor de Ciências Sociais Aplicadas, Universidade Federal do Paraná, pela seguinte banca examinadora:



Orientador: Prof. Me. Adilson Antônio Volpi
Setor de Ciências Sociais Aplicadas
Universidade Federal do Paraná



Profª. Dra. Denise Maria Maia
Setor de Ciências Sociais Aplicadas
Universidade Federal do Paraná

Prof. Dr. Igor Zanoni Constant Carneiro Leão
Setor de Ciências Sociais Aplicadas
Universidade Federal do Paraná

Curitiba, 22 de março de 2013

AGRADECIMENTOS

Impossível pensar na palavra gratidão sem lembrar de meus pais. Muito obrigado por sempre estarem ao meu lado dando todo o apoio, amor e carinho que precisei. Agradeço aos meus sócios Javier Aran Yera Oliveira e Kauê Augusto Silva por compartilhar comigo o sonho de construir uma empresa e ao meu orientador Prof. Me. Adilson Antônio Volpi pelo seu tempo dedicado e sua habilidade em mostrar o caminho. Não poderia haver melhor pessoa para a orientação deste trabalho.

“Uma longa caminhada começa com o primeiro passo.” Lao-Tsé

RESUMO

O objetivo deste estudo é analisar a aderência da prestação do serviço de transcrição de áudio com o contexto da Nova Economia. Foram levantadas as características deste serviço e colocadas ao lado dos principais elementos que definem a atual economia. Para embasar o estudo, foi realizada a análise de um projeto piloto para verificar na prática os possíveis pontos de convergência e eventuais riscos e ameaças. As conclusões deste trabalho mostram que há uma grande sinergia entre a atividade de transcrição de áudio e o atual contexto econômico que o mundo está inserido.

Palavras-chave: Transcrição de áudio; Nova Economia

ABSTRACT

The objective of this study is to analyze the adherence of providing service audio transcription with the context of the New Economy. Were raised features of this service and placed alongside the main elements that define the current economy. To support the study, analysis was carried out of a pilot project to verify in practice the possible points of convergence and potential risks and threats. The conclusions of this work show that there is a great synergy between audio transcription activity and the current economic context that the world is inserted.

Key Words: Audio Transcription; New Economy

LISTA DE TABELAS

TABELA 1 – PREÇO E PRAZO MÉDIO DAS EMPRESAS DE TRANSCRIÇÃO.....	27
TABELA 2 – EMPRESAS QUE TRANSCREVEM NO IDIOMA INGLÊS.....	28
TABELA 3 – EMPRESAS QUE EMITEM NOTA FISCAL.....	28

LISTA DE FIGURAS

FIGURA 1 – MVP: WEBSITE.....	31
FIGURA 2 – INDICADORES.....	33
FIGURA 2 – DRE E FLUXO DE CAIXA.....	34

LISTA DE ANEXOS

ANEXO 1 – PESQUISA DE MERCADO COM CONCORRENTES.....	39
ANEXO 1 – TERMO DE SIGILO.....	40

LISTA DE SIGLAS

- TCT – Teoria dos Custos de Transação
- MVP – Minimum Viable Product

SUMÁRIO

1 INTRODUÇÃO	10
2 TRANSCRIÇÃO DE ÁUDIO E A TEORIA DOS CUSTOS DE TRANSAÇÃO.....	12
2.1 INTRODUÇÃO À TEORIA DOS CUSTOS DE TRANSAÇÃO	12
2.2 ATIVIDADE DE TRANSCRIÇÃO DE ÁUDIO	13
2.2.1. Mercado e Concorrência	14
2.2.2. Risco Moral e Seleção Adversa	16
2.2.3. Ambiente Institucional	17
2.2.4. Inovação Tecnológica.....	18
3. A ATIVIDADE DE TRANSCRIÇÃO NO CONTEXTO DA NOVA ECONOMIA.....	19
3.1 INTRODUÇÃO AO CONCEITO DA NOVA ECONOMIA.....	20
3.2 PONTOS DE CONVERGÊNCIA	21
4 ESTUDO DE CASO: PROJETO PILOTO.....	26
4.1 PESQUISA DE MERCADO	26
4.2. TESTE DE SOFTWARE DE TRANSCRIÇÃO AUTOMÁTICA	29
4.2 IMPLEMENTAÇÃO	30
4 CONCLUSÃO	35
REFERÊNCIAS.....	37
ANEXO	38

1 INTRODUÇÃO

A motivação inicial para realização deste trabalho surgiu em julho do ano de 2012, quando fundei a empresa Audiotext Serviços e Cia Ltda, uma prestadora do serviço de transcrição de áudio – conversão de arquivos de áudio para sua versão em texto no mesmo idioma. O objetivo inicial da empresa era simplesmente ser uma fonte adicional de renda pessoal, atendendo a demanda local que viria de professores, advogados e empresas de pesquisa, as quais eu já havia feito trabalhos de forma autônoma durante os primeiros anos de faculdade. Por já ter feito transcrições para esses diferentes públicos, possuía o conhecimento técnico necessário para prestar o serviço e conseguir vender com segurança, o que foi determinante para a decisão de abrir a empresa.

Logo nos primeiros meses de trabalho foi possível perceber que existia uma demanda não atendida muito maior do que a prevista - pessoas e empresas de todo o Brasil estavam entrando em contato buscando pelo serviço. Frente a este acontecimento, foi percebido que este tipo de atividade, com amparo de ferramentas digitais e o uso da Internet, poderia ser realizado de forma remota com uma alta capacidade de expansão.

Neste período de trabalho pude perceber que esta atividade só era possível de ser realizada desta forma - online e sem influência de barreiras geográficas - graças a avanços tecnológicos que o mundo teve, principalmente nas áreas de telecomunicações e informática. E é neste contexto de um mundo globalizado que surgiram diversas atividades comerciais que poderiam ser exercidas de forma remota, sem a necessidade da proximidade física com seu mercado consumidor e seus colaboradores. A atividade de transcrição de áudio é um exemplo destas atividades que se beneficiaram com estes avanços, visto que componentes centrais do negócio se desenvolveram de forma significativa nos últimos anos: marketing online, captação e gravação de áudio e a transferência de arquivos online. Nos dias

de hoje, estar próximo de seu cliente e de seus colaboradores não é mais fator um fator determinante para sobrevivência desta atividade no mercado. Porém, ao mesmo tempo que novas tecnologias favoreceram e trouxeram oportunidades neste ramo de atividade, ameaças também surgiram - como a criação de softwares de transcrição automática que poderiam substituir a transcrição realizada por pessoas. Pergunta-se então, até que ponto os avanços tecnológicos podem comprometer o atual modelo de prestação do serviço de transcrição de áudio? Há indícios de que esta atividade possui viabilidade mercadológica no mundo atual? Existem oportunidades para este negócio dentro do contexto da nova economia? Quais são estas oportunidades?

Assim, propõe-se no presente trabalho analisar estas questões levantadas verificando os elementos de convergência desta atividade com a atual economia. Para embasar a análise, no capítulo 2 é realizado um estudo da atividade de transcrição de áudio à luz da Teoria dos Custos de Transação, buscando detalhar e verificar suas principais características. No capítulo seguinte, é apresentado em detalhes a Nova Economia e seus pontos de convergência com a atividade de transcrição de áudio. No capítulo 4, é feito o estudo de caso do projeto piloto da empresa de transcrição de áudio Audiotext, na qual busca-se verificar como foi a implementação da empresa, sua aceitação dentro do mercado e quais foram as oportunidades e ameaças identificadas. No último capítulo, são apresentadas as conclusões e as considerações finais sobre este trabalho.

2 TRANSCRIÇÃO DE ÁUDIO E A TEORIA DOS CUSTOS DE TRANSAÇÃO

Neste capítulo será feita uma introdução da Teoria dos Custos de Transação e posteriormente uma análise da atividade de transcrição de áudio frente aos detalhes da teoria.

2.1 INTRODUÇÃO À TEORIA DOS CUSTOS DE TRANSAÇÃO

Podemos dizer que a Teoria dos Custos de Transação parte do princípio que uma empresa não possui apenas custos de produção, mas também custos de transação. Estes custos, são aqueles que envolvem os custos da negociação e garantia do cumprimento de contratos. Esses casos ocorrem quando a empresa vai ao mercado para comprar equipamentos, insumos, serviços ou quando simplesmente se relaciona com outro agente. Esta teoria é marcada por duas obras principais: uma delas, é o artigo de Ronald Coase, de 1937, "The Nature of the Firm". E a segunda é "Markets and Hierarchies: analysis and antitrust implications", livro de Oliver Eaton Williamson, de 1975. Em resumo, podemos dizer que a Teoria dos Custos de Transação busca explicar o desempenho da empresa por meio da eficiência nos custos de transação.

Para melhor compreender a TCT, devemos compreender que transação não significa somente a transferência física de recursos, mas também considera questões legais, como a transferência de direitos e propriedade. É esta noção de firma que (COASE 1937) traz como ponto de partida para a análise dos custos de transação ao invés da ideia de considerar a firma apenas como uma função de produção.

Podemos elencar três fatores principais que podem originar os custos de transação e que servirão de base para a análise aplicada a atividade de transcrição de áudio: Racionalidade Limitada, Comportamento Oportunista e a Especificidade dos Ativos. A primeira significa que os agentes agem racionalmente, porém se defrontam com limitações no momento de processar estas informações. De acordo com as ideias de (WILLIAMSON 2002) isto faz com que os contratos sejam incompletos, levando os agentes a se antecipar devido a erros e omissões contratuais. O comportamento oportunista supões que os agentes económicos agem por auto interesse e oportunismo, implicando em atitudes não éticas e descumprimento de contratos. Buscando prevenir estas perdas, os agentes buscam estabelecer mais relações contratuais, implicando em mais custos de transação. (WILLIAMSON 2002) afirma que este comportamento estrategicamente pensado provém da racionalidade limitada, novamente trazendo a ideia de que as relações contratuais devem ser feitas para lidar com futuras quebras de contrato. Além destes dois fatores comportamentais, temos o terceiro fator que é a especificidade do ativo, de acordo com a obra de (WILLIAMSON 2002), são todos aqueles ativos que não são reempregáveis sem que exista perda de valor, ou seja, quanto mais específico, maior serão os riscos e conseqüentemente os custos de transação. Em suma, podemos dizer que a TCT coloca a firma como uma estrutura de governança e seu principal objetivo é diminuir seus custos de transação, os quais variam de acordo com as características da transação e o ambiente competitivo que está inserida.

2.2 ATIVIDADE DE TRANSCRIÇÃO DE ÁUDIO

A TCT oferece a estrutura para analisarmos as mudanças ocorridas no setor de transcrição de áudio e suas conseqüências na sua forma de organização, governança e novas relações entre mercados. Este contexto que se destaca pela

multiplicação dos contratos e seus riscos envolvidos. A aplicação teórica é feita por meio da análise dos custos de transação envolvidos e no papel das instituições criadas, assim como suas implicações nas relações contratuais.

2.2.1. Mercado e Concorrência

A comercialização e realização do serviço de transcrição de áudio de forma online são aspectos fundamentais da mudança ocorrida no segmento. Isso trouxe a possibilidade da realização de novas transações e conseqüentemente a necessidade de mais relações contratuais. A não necessidade da proximidade física para prestação do serviço de transcrição de áudio foi possível a partir de avanços tecnológicos, sobretudo da internet e de equipamentos portáteis de captação de áudio. Esta modificação estimulou a criação de empresas devido a vantagens de custo inerentes a estes avanços. De acordo com (COASE 1937) uma empresa não deve ser interpretada como um agente maximizador do mercado, mas como uma instituição que tem suas relações reguladas contratualmente a fim de que seus custos de transação sejam minimizados. Ou seja, tal mudança que estimulou a introdução da concorrência no setor de transcrição de áudio constituiu em um processo de ampliação da liberdade de mercado dos agentes e também da ampliação das relações contratuais. A concorrência inserida neste segmento passou a ser uma concorrência de custos. A empresa que conseguisse, ao menor custo possível oferecer o menor preço por minuto de gravação, menor prazo de entrega junto a qualidade do material, conseguiria se destacar frente as outras.

O mercado de transcrição no Brasil é composto por empresas especializadas em transcrição, empresas que possuem a transcrição em seu portfólio, mas exercem outra atividade principal (tradução, informática, audiovisual, eventos, etc), profissionais autônomos ou free-lancers e também recentes

alternativas de softwares de transcrição automática. Já os clientes do serviço de transcrição podem ser de diversas áreas - pessoas ou empresas de área acadêmica, jurídica, médica ou empresarial – mais detalhes sobre os clientes serão vistos no Capítulo 4.

Embora este conceito de mercado considere a área geográfica como fator determinante, de acordo com o estudo de (NOGUEIRA, A 1998) sobre o processo de evolução industrial, nem sempre o espaço geográfico, que envolve uma noção de continuidade, coincide com o espaço econômico. Ou seja, o que define o mercado são muito mais as mercadorias transacionadas do que o espaço físico em si. Esta definição a qual não considera o espaço geográfico como determinante, cabe bem ao caso da atividade de transcrição de áudio, visto que esta é uma atividade na qual empresa, cliente e colaboradores não necessitam estar próximos fisicamente. Isto ocorre, pois todos os elementos do negócio podem ocorrer de forma online: envio da gravação por parte do cliente; entrega da versão em texto por parte da empresa; marketing e comunicação com cliente; captação e comunicação com free-lancers e recebimentos e pagamentos por meio de operações online. Todos esses pontos, permitem a existência do negócio sem a necessidade de existir a proximidade geográfica.

De acordo com a análise do pesquisador (PESSALI, H. 1998) em sua dissertação de mestrado que aborda conceitos da TCT, ele exemplifica os custos de transação ao identificá-los como aqueles que existem para localizar um outro agente, comunicar-se com este e trocar informações que não sejam somente relacionadas ao preço. Esta é a forma de operação da empresa de transcrição de áudio nos dias atuais, a qual por meio do estabelecimento de contratos com seus clientes, fornecedores e colaboradores, faz acordos que garantem a prestação do serviço, tudo de forma remota, sem a necessidade de proximidade física. Esta facilidade da prestação do serviço é um indicio de um aumento da concorrência, uma vez que não existem grandes barreiras de entrada para prestação do serviço. As vantagens acabam se resumindo a qualidade do capital humano e a credibilidade

frente ao mercado, uma vez que um prestador do serviço de transcrição de áudio lida com relações contratuais que exigem o cumprimento de prazo, sigilo e precisão das palavras transcritas.

2.2.2. Risco Moral e Seleção Adversa

A nova forma de prestar o serviço de transcrição, através da terceirização da mão-de-obra leva a outro desdobramento de análise da TCT que está relacionado aos custos de estabelecer e cumprir contratos. Uma empresa de transcrição de áudio lida com exigências de sigilo, prazo e precisão da transcrição e, quando esta atividade é repassada para terceiros, tem seu risco do não cumprimento do contrato elevado. Um dos pressupostos básicos que sustentam a teoria dos custos de transação é o da racionalidade limitada e do oportunismo presente nas ações dos agentes econômicos. Assim, para evitar perdas decorrentes disto, o que se busca fazer é estabelecer relações contratuais. Assim, quanto maior a necessidade de relações contratuais, mais custo de transação envolvidos. O oportunismo, pode ser definido por (WILLIAMSON 2002) como a busca do interesse próprio, decorrente da presença de informações assimétricas, dando origem a problemas de risco moral e seleção adversa.

Segundo artigo de (FAGUNDES, J. 1997), risco moral, refere-se aquelas situações onde um agente do mercado não pode visualizar as ações do outro, de modo que esse último pode tentar maximizar sua utilidade valendo-se de falhas ou omissões contratuais. Ou seja, dada a presença de contratos incompletos, em situações sujeitas ao risco moral, uma das partes da transação pode adotar atitudes que favoreçam o seu interesse. Este risco passa a ser evidente uma vez que a natureza da atividade de transcrição de áudio é lidar com vários e pequenos clientes, sem que muitas vezes haja recorrência em sua demanda, aumentando a

probabilidade de eventuais atitudes oportunistas. O mesmo ocorre quando se trata de inúmeros contratos com free-lancers prestadores do serviço, na qual se entrega uma importante responsabilidade de cumprimento de prazo, sigilo e qualidade.

Um outro problema associado a presença de assimetria de informações é o oportunismo pré-contratual. De acordo com artigo de (FAGUNDES, J. 1997) esse problema surge pelo motivo de alguns agentes econômicos possuírem informações privadas antes de se decidirem pela aceitação de um contrato com um outro agente. Ou seja, trata-se do problema conhecido por seleção adversa. Trazendo para a realidade do serviço de transcrição de áudio, isto pode ocorrer quando os benefícios em adquirir informações sigilosas por parte de quem executa são maiores que as consequências do descumprimento do contrato. Sendo que sempre haverá tal risco, podendo apenas ser mitigado por parte da administração.

2.2.3. Ambiente Institucional

Existem mudanças no ambiente institucional que, apesar de conterem os riscos das relações contratuais apresentados anteriormente (Risco Moral e Seleção Adversa), podem configurar uma oportunidade mercadológica para determinado segmento. A empresa pode ser vista como uma estrutura de governança sendo que o fator responsável por suas principais mudanças é sua eficiência. Segundo (WILLIAMSON 1996) a governança, por sua vez, sofre influência tanto do ambiente institucional, quanto das ações dos atores econômicos. Com base nas ideias do autor, podemos dizer que o ambiente institucional é o conjunto de regras sociais, políticas e legais que estabelecem as condições para a produção e distribuição. Assim, uma mudança nos parâmetros destas regras, implica em uma nova reconfiguração da organização econômica.

Podemos observar um exemplo de mudança no ambiente institucional na notícia publicada no jornal Folha de São Paulo, em 14/02/2013, a qual comunica a decisão do STF (Supremo Tribunal Federal) de exigir a transcrição completa de escutas telefônicas. A notícia informa que o STF abriu um precedente que poderá obrigar a polícia e o Ministério Público a transcrever integralmente o conteúdo de interceptações telefônicas em investigações criminais, e não mais apenas os trechos de interesse da acusação. De acordo com a matéria, a medida é vista como avanço por advogados de defesa, mas pode paralisar processos criminais. Isso significa que há um pressuposto que a transcrição é um procedimento lento que necessita de agilidade. Analisando esta notícia, podemos observar que uma mudança no âmbito legal pode se configurar como uma oportunidade de mercado e ao mesmo tempo um desafio, visto que mais exigências – melhores prazos de entrega – são exigidas. Assim como o prazo de entrega, existe uma exigência de precisão das palavras transcritas, uma vez que se tratam de questões delicadas e importantes na decisão final.

2.2.4. Inovação Tecnológica

Alguns ramos de atividade estão se deparando com níveis de incerteza cada vez maiores e isto está relacionado ao rápido processo de inovação tecnológica. Este é o caso da atividade de transcrição de áudio, visto que existe a possibilidade do surgimento de tecnologias que automatizem esta tarefa e substituam o processo atual, o qual é feito através de pessoas. Neste caso, segundo a TCT, deveria haver uma maior internalização dos ativos para que se fosse reduzida a dependência com os fornecedores - outsourcing. No entanto, segundo o estudo apresentado por (PASSALI, H. 1998), algumas empresas têm conseguido reduções nos custos de transação com a absorção de desenvolvimentos de tecnologias de informação e

comunicação. E, diferente do que era esperado, estes têm recorrido ao outsourcing. Isto pode ser verificado quando a atividade de transcrição é repassada para freelancers. A tecnologia torna-se parte fundamental do processo, mas não seu objetivo final. Assim, a tecnologia é utilizada para criar uma rede de colaboradores, dividir arquivos de áudio em fragmentos menores e assim gerar ganho de produtividade e atendimento do benefício esperado pelos clientes: melhores preços, melhores prazos e qualidade do trabalho. Se isto poderá ser substituído por uma tecnologia disruptiva no futuro não é possível saber. Porém, enquanto ela não for desenvolvida e disponibilizada para a grande maioria de forma acessível, tecnologias já existentes serão utilizadas para promover vantagens concretas e imediatas aos usuários do serviço. Ao mesmo tempo que a tecnologia poderá ser uma ameaça, ela também poderá ser um elemento de aliança, uma vez que quando introduzida poderá servir como mecanismo de ganho de produtividade. Com esta possível aliança, uma empresa teria o papel fundamental de garantir a qualidade e o prazo de entrega. Isso mostra uma vantagem competitiva das primeiras empresas que se estabelecerem no mercado.

3. A ATIVIDADE DE TRANSCRIÇÃO NO CONTEXTO DA NOVA ECONOMIA

Este capítulo se dedica a esclarecer o conceito de Nova Economia e comparar seus principais aspectos com as características da atividade de transcrição de áudio.

3.1 INTRODUÇÃO AO CONCEITO DA NOVA ECONOMIA

Uma nova economia surge no último quartel do século XX devido a uma revolução da tecnologia da informação. Segundo (CASTELLS 1999), foi a conexão histórica entre a base de informações e conhecimentos da economia, seu alcance global, sua forma de organização em rede e a revolução da tecnologia da informação que criou este novo sistema econômico. Analisando através de uma perspectiva histórica, percebemos que foi durante a Segunda Guerra Mundial e no período seguinte que se deram as principais descobertas tecnológicas, mas somente na década de 1970 que estes avanços da informação difundiram-se amplamente, convergindo em um novo paradigma. Este é o paradigma da tecnologia da informação, o qual pode ser bem definido nas palavras de Christopher Freeman, citado no livro de CASTELLS (1999):

“Um paradigma econômico e tecnológico é 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 a produção (...).”
(CASTELLS 1999, p.107)

Manuel Castells, com objetivo de diferenciar e identificar os principais aspectos da Nova Economia, a denomina de informacional, global e em rede. Informacional, pois diz que a produtividade e a competitividade de unidades ou agentes nessa economia dependem basicamente de sua capacidade de gerar, processar e aplicar de forma eficiente a informação em forma de conhecimento. Chama de global, pois afirma que as principais atividades produtivas, o consumo e a circulação, assim como seus componentes (capital, trabalho, matéria-prima, administração, informação, tecnologia e mercados) estão organizados em escala global, diretamente ou mediante a uma rede de conexões entre os agentes econômicos. E por último, em rede, porque ressalta que nas novas condições históricas, a produtividade é gerada, e a concorrência é feita em uma rede global de

interação entre redes empresariais. De acordo com CASTELLS (1999) o processo atual de transformação tecnológica tem se expandido exponencialmente em razão de sua capacidade de criar uma relação entre diversos campos tecnológicos e isso ocorre mediante a uma linguagem digital comum na qual a informação é gerada, armazenada, recuperada, processada e transmitida.

A Nova Economia utiliza-se da tecnologia para facilitar a comunicação e a transferência de informações. Ela é baseada no conceito de tempo real da Internet, em que distâncias para troca de informações não existem. De acordo com (GATES, 1999), nesta era, os consumidores são os principais beneficiados do aumento da eficiência da tecnologia da informação e diz que estes benefícios crescerão à medida que a economia se tornar mais digital. Já os outros beneficiados serão as empresas cujos líderes conseguirem aproveitar os métodos digitais para montar soluções avançadas com mais rapidez que a concorrência. Com base nas ideias de (CASTELLS, 1999) podemos dizer que a Nova Economia traz dois grandes processos: o crescimento da produtividade com base em redes e a globalização com base em redes. Estes são liderados por dois setores: o da tecnologia da informação, cada vez mais organizado ao redor da Internet e o setor financeiro como força motriz da formação de um mercado financeiro global eletronicamente conectado. É sob este conceito da nova economia que faremos uma análise dos pontos de convergência com a prestação do serviço de transcrição de áudio.

3.2 PONTOS DE CONVERGÊNCIA

Analisando de forma paralela as características da atividade de transcrição de áudio com os elementos que compõe a Nova Economia, podemos observar pontos de convergência que trazem oportunidades e ameaças, as quais são

inerentes a um mundo de incertezas, visto que este muda cada vez de forma mais rápida e intensa.

De acordo com GATES (1999), um grande número de empresas estão usando ferramentas digitais de forma básica de forma que apenas automatizam processos antigos. Segundo o autor, não estão utilizando a tecnologia digital para criar novos e melhores processos que dariam o pleno proveito dos instrumentos que a era digital proporciona. Assim, podemos dizer que nesta época da Nova Economia, o termo conectividade assume um significado mais amplo do que simplesmente pôr duas ou mais pessoas em contato.

Pela primeira vez, todo tipo de informação – números, texto, som, vídeo – pode ser posto numa forma digital que qualquer computador pode armazenar, processar e enviar. (GATES, 1999, p.11)

A prestação do serviço de transcrição de áudio, utilizando a infraestrutura tecnológica do mundo atual, utiliza-se destas ferramentas para criar novos e melhores processos. O primeiro fator, está relacionado a não exigência de proximidade física com os clientes, o que dá a capacidade de atendimento de uma demanda global, uma vez que todo o processo de comunicação e execução do trabalho pode ser feito de forma remota via internet - caracterizando o aspecto global da Nova Economia. O Segundo fator, também relacionado a não existência de barreiras geográficas, faz referência a contratação da mão-de-obra. O capital humano que executa a tarefa não precisa mais estar próximo fisicamente. Este aspecto reduz drasticamente custos fixos e aumenta de forma exponencial a capacidade de atendimento da demanda. De acordo com (CASTELLS, 1999) a tecnologia pode transformar profundamente a natureza do trabalho e a organização da produção. Assim, as novas tecnologias da informação possibilitariam, ao mesmo tempo, a descentralização das tarefas e sua coordenação em uma rede interativa de comunicação em tempo real. Podemos perceber que as tendências para a flexibilidade fundamentam a atual transformação dos esquemas de trabalho. Esta é

a forma de operação da atividade de transcrição, com trabalhadores (transcritores) inseridos em uma nova configuração de trabalho. CARNOY (200) diferencia quatro elementos nessa transformação: 1) Jornada de trabalho flexível, o que significa que o trabalho que não está restrito ao modelo tradicional de 35-40 hora por semana em expediente integral; 2) Estabilidade no emprego: um trabalho que é flexível regido por tarefas, não incluindo compromissos com permanência futura no emprego; 3) Localização: embora a maioria ainda trabalhe regularmente no local de trabalho da empresa, um número cada vez maior de trabalhadores trabalham fora do local de trabalho durante parte do tempo ou durante todo o tempo, em casa ou em trânsito. 4) Contrato social entre patrão e empregado: o contrato tradicional baseia-se/baseava-se em compromisso do patrão com os direitos bem definidos dos trabalhadores, níveis padronizados de salário, opções de treinamento, benefícios sociais e um plano de carreira previsível. Todos os quatro pontos são contemplados pela atividade de transcrição de áudio e apontam uma sinergia com as tendências relacionadas ao mercado de trabalho.

No geral, a forma tradicional de trabalho com base em emprego de horário integral, projetos profissionais bem delineados e um padrão de carreira ao longo da vida estão sendo extintos de forma lenta, mas indiscutível.(CASTELLS, 199, p.339)

Além destes fatores, existe a inovação no processo produtivo. Com a possibilidade de divisão dos arquivos de áudio em fragmentos menores, diminui-se significativamente o tempo que se leva para transcrever uma gravação de áudio, conseguindo desta forma atender novos grupos de clientes e reter os existentes. Isso caracteriza o aspecto informacional da Nova Economia, uma vez que esta pode ser uma forma mais eficiente de gerar e processar as informações. Esta nova forma de fazer a transcrição de áudio remete ao conceito de produtividade, visto por muitos economistas como impulsionadora do progresso econômico. CASTELLS (1999) afirma que a longo prazo a produtividade é a fonte da riqueza das nações e que a

tecnologia, inclusive a organizacional e a de gerenciamento, é o principal fator que induz à produtividade.

Outro ponto importante a ser observado é o crescimento da demanda devido à avanços tecnológicos que permitem mais pessoas e instituições a utilizarem serviço de transcrição de áudio. Na área médica, por exemplo, com a difusão de tecnologias de gravação de voz, um médico pode facilmente gravar um laudo ou uma prescrição médica e dentro de instantes ter sua versão em texto diretamente em seu correio eletrônico. Isso traz comodidade, velocidade e produtividade ao trabalho. O mesmo ocorre no âmbito legal, onde audiências e depoimentos hoje são gravados com facilidade e a transcrição de muitas horas de gravação podem estar em formato de texto em tempo suficiente para que seja analisado e levado em conta pelo júri. Outros exemplos, como reuniões de empresas e pesquisas acadêmicas, onde não há mais a necessidade de alocar uma pessoa para anotar tudo que é dito durante a reunião ou entrevista - sendo apenas necessário fazer uma gravação digital, provam este acompanhamento do crescimento da demanda. Hoje com os equipamentos de captação de áudio bastante difundidos, uma gravação pode ser feita em qualquer lugar e a qualquer momento e ser enviada de forma online para ser transcrita por uma pessoa em qualquer lugar do mundo. Além do avanço tecnológico relacionado a captação e envio do áudio, existe um fato que é a relevância que a gestão da informação tem nos dias atuais e os ganhos de produtividade uma vez que uma análise de um material em texto pode ser muito mais rápida e eficiente do que a análise de um arquivo no formato de áudio.

Ao mesmo tempo que oportunidades surgem devido aos avanços tecnológicos que possibilitam que a atividade transcrição não tenha limites geográficos e processos de divisão de arquivos que aumentem a produtividade possam ser utilizados, uma forte ameaça surge: a substituição da atividade por softwares de transcrição automática. Nos dias atuais, não há uma ameaça concreta de uma substituição deste serviço, mas os esforços são grandes, uma vez que, de acordo com (CASTELLS, 199), a lucratividade e a competitividade são os

verdadeiros determinantes da inovação tecnológica e do crescimento da produtividade pelas empresas. Como dito anteriormente, esta ameaça pode se ser uma oportunidade uma vez que pode ser um fator que contribua para o ganho de produtividade. Assim a sobrevivência de uma empresa do segmento dependeria de sua credibilidade no mercado em garantir o cumprimento de contratos – relacionados a prazo de entrega e qualidade. Em suma, pode-se dizer que o serviço de transcrição de áudio, utilizando-se de processos digitais, possui grande sinergia com as características e tendências da Nova Economia.

4 ESTUDO DE CASO: PROJETO PILOTO

Com objetivo de analisar na prática a aderência do serviço de transcrição de áudio no contexto da Nova Economia, foi realizada uma análise da empresa Audiotext, a qual presta o serviço de transcrição de áudio no mercado brasileiro desde o mês de Julho do ano de 2012. A implantação da empresa foi estabelecida com base nos conceitos teóricos de Eric Ries apresentados no livro “The Lean Startup”. O autor apresenta em sua teoria que o primeiro passo para validação de uma empresa é a criação de um produto minimamente viável – MVP (minimum viable product). Uma vez que esta teoria defende a criação de protótipos rápidos, projetados para validar suposições de mercado, e usa o feedback dos clientes para desenvolver o negócio. De acordo com Eric Ries (2011) um experimento é mais do que apenas uma pesquisa teórica, é também é o primeiro produto.

O MVP é aquela versão do produto que permite uma volta completa do ciclo construir-medir-aprender, com o mínimo de esforço e o menor tempo de desenvolvimento. (Eric Ries, p.70. The Lean Startup)

4.1 PESQUISA DE MERCADO

O primeiro passo para a criação da versão piloto da empresa foi uma pesquisa com os concorrentes para entender como era o preço praticado, prazo de entrega, metodologia utilizada, entre outros aspectos fundamentais do serviço. O tipo de pesquisa realizada foi do tipo cliente oculto ou comprador misterioso. A pesquisa foi realizada no período de 13/08/2012 até 24/08/2012 e teve como amostra as 26 primeiras empresas que apareceram como resultado em pesquisa feita na ferramenta de busca do Google – baseada nas palavras chaves que envolvem a contratação do serviço de transcrição de áudio. Desta forma, foi entrado

em contato com estas empresas, via telefone e email, pedindo um orçamento com detalhes de preço, prazo de entrega, e também como era trabalhado o sigilo das informações, formas de pagamento, emissão de nota fiscal e idiomas trabalhados. A tabela contendo a compilação de todos os dados encontra-se na seção dos anexos. A seguir as principais conclusões:

TABELA 1 – PREÇO E PRAZO MÉDIO DAS EMPRESAS DE TRANSCRIÇÃO

Tempo de Gravação	Preço / Minuto	Preço / Hora	Prazo de Entrega
1 hora	R\$3,07	R\$184,04	1,96 dias úteis

Fonte: Do autor. Tabela de referência em anexo.

TABELA 2 – EMPRESAS QUE TRANSCREVEM NO IDIOMA INGLÊS

TRANSCREVE EM INGLÊS	# EMPRESAS	PORCENTAGEM
SIM	9	34%
NÃO	17	66%

Fonte: Do Autor. Tabela de referência em anexo.

TABELA 3 – EMPRESAS QUE EMITEM NOTA FISCAL

EMITE NOTA FISCAL	# EMPRESAS	PORCENTAGEM
SIM	12	46%
NÃO	14	54%

Fonte: Do Autor. Tabela de referência em anexo.

Com base na pesquisa realizada, foi possível observar uma concentração das empresas nos Estados de São Paulo e Rio de Janeiro, aproximadamente 70% localizadas nestas regiões, sendo que as outras se dividiram entre Paraná, Minas Gerais, Distrito Federal e Rio Grande do Sul e todas com abrangência nacional. Isso se deve ao fato da não necessidade da presença física nos locais de atendimento, visto que o processo ocorre inteiramente de forma online. Quanto ao preço, existiu uma variação que foi de R\$1,40/minuto de gravação até R\$9,0/minuto, mas com a grande maioria, cerca de 57%, na faixa entre R\$1,40 à R\$2,00 por minuto. O preço médio praticado pelo mercado ficou em R\$3,07/minuto de gravação. Quanto ao prazo de entrega, para uma hora de gravação de áudio, ocorreu uma variação de 4 (quatro) dias úteis (maior prazo) e 1 (um) dia útil (menor prazo) – este último com representação de 7 empresas das 26 pesquisadas. A média do mercado quanto ao prazo de entrega foi de 1,96 dias úteis, sendo que 61% apresentaram o prazo de entrega de 2 (dois) dias úteis para cada hora de gravação. Este dado chama atenção, pois conclui-se que nenhuma das empresas pesquisadas faz a fragmentação dos arquivos para posteriormente convertê-lo em texto, sinalizando uma oportunidade de diferenciação em relação ao prazo de entrega. Das 26 empresas pesquisadas, apenas 35% afirmaram fazer transcrição no idioma inglês, mostrando ser um mercado nacional limitado à língua portuguesa. Quando perguntado sobre a emissão de nota fiscal, apenas 46% afirmaram emitir nota fiscal,

o que sinaliza um caráter informal do setor. Quanto a aspectos subjetivos foi possível perceber que as empresas mais profissionais, quanto ao atendimento e investimento em comunicação online não eram especializadas em transcrição de áudio, muitas eram empresas de tradução que tinham este serviço adicional em seu portfólio. A pesquisa serviu de base fundamental para o início da execução das atividades uma vez que as principais características dos concorrentes e do mercado haviam sido mapeadas.

4.2. TESTE DE SOFTWARE DE TRANSCRIÇÃO AUTOMÁTICA

Após finalizada a pesquisa com os concorrentes foi realizado um teste de um software de transcrição automática para verificar sua eficiência e a possível utilização deste como parte do processo de transcrição. Este teste foi realizado no período de 27/08/2012 até 31/08/2012, através do software Audimus de propriedade da empresa Voice Tag. Esta empresa de origem portuguesa possui a mais avançada tecnologia em reconhecimento de voz e transcrição na língua portuguesa. A empresa utiliza a tecnologia para atender o mercado de *clipping* – mapeamento de canais de comunicação como rádio e TV para capturar assuntos de relevância relacionados a determinada empresa. A transcrição neste caso não necessita de precisão, visto que apenas palavras chaves precisam ser transcritas. O resultado da transcrição automática de áudio de programas de rádio e TV possui um bom resultado, visto que o áudio é de qualidade e os profissionais da área são bons locutores.

Portanto, o objetivo do teste realizado foi verificar a precisão da transcrição automática em diferentes formatos de áudio. O resultado do teste percebeu que o software não oferece a precisão necessária para compensar o tempo de correção da transcrição. Ou seja, a transcrição automática de 1 hora de gravação leva em torno

de 10 minutos, porém, o tempo para revisar é superior ao tempo médio que uma pessoa leva para fazer uma transcrição, aproximadamente 4 horas. O teste foi feito com 10 horas de gravação com diferentes formatos de áudio – depoimentos, entrevistas, escutas, grupos focais e ditados médicos. Desta forma, conclui-se que até o presente estágio de desenvolvimento da tecnologia, não é possível classificá-la como uma ameaça ou uma oportunidade de ganhos de produtividade.

4.2 IMPLEMENTAÇÃO

Com o estudo finalizado, o segundo passo foi a implementação do serviço. Para isso foi necessária a criação do MVP, na qual um website de uma página foi criado, juntamente com as ferramentas administrativas para atendimento de clientes e repasse de trabalhos. Junto a isso, montou-se uma estratégia de divulgação do trabalho via propaganda online em Google AdWords para captação dos clientes a nível nacional. Com base em sete meses de prestação do serviço, foi possível coletar números e aprendizados sobre os clientes e as peculiaridades do serviço.

FIGURA 1 – MVP: PRIMEIRO SITE

The image displays the MVP website for audiotext. The top navigation bar includes the audiotext logo on the left and contact information on the right: (41) 4141-4468 and atendimento@audiotext.com.br. The main content area features a dark background with a white keyboard and mouse, and a central text overlay: *Transcrição de áudio rápida, precisa e acessível.* To the right is a contact form titled "Contato" with fields for Name, Email, Telephone, Empresa, and Mensagem, and a green "Enviar" button.

Below the website screenshot is a four-step process flow diagram:

- 1º Envio do áudio**: Represented by a red icon of a cloud with an upload arrow and a play button. Below it, the text "Simples e 100% online" is underlined in red.
- 2º Transcrição**: Represented by a yellow icon of a head with a large letter 'A' and a pencil. Below it, the text "Precisa e confidencial" is underlined in yellow.
- 3º Revisão**: Represented by a green icon of a magnifying glass over a document. Below it, the text "Qualidade garantida" is underlined in green.
- 4º Entrega**: Represented by a blue icon of a folder with a clock and a checkmark. Below it, the text "Rápida e pontual" is underlined in blue.

Fonte: Do Autor.

Em relação aos clientes, foi possível identificar uma demanda muito recorrente dentro do meio acadêmico, com potenciais clientes sendo: professores, mestrandos e doutorandos de diversos cursos de todo o país. Estes necessitavam da versão em texto de entrevistas, aulas e seminários para análise, estudo ou anexo em trabalhos. O que mais chamou a atenção neste segmento foi que as demandas eram de grandes volumes de áudio, uma média de cinco horas por projeto.

Já na área legal, a demanda existente foi por parte de escritórios de advocacia, juristas autônomos, ou departamentos jurídicos de empresas. Estes, necessitaram da versão em texto da gravação de escutas, depoimentos, assembleias, audiências públicas, visto sua relevância dentro do processo legal, sobretudo nas áreas criminal, trabalhista e cível. Uma característica forte deste segmento foi a importância do prazo de entrega dos arquivos e a questão contratual de sigilo. Nos anexos encontram-se os documentos utilizados para formalizar os acordos com os clientes. Este segmento também se caracterizou por apresentar gravações de baixa qualidade, sobretudo de escutas telefônicas, o que dificultava a realização do trabalho, conseqüentemente levando mais tempo para realizá-lo.

Outro segmento atendido foram empresas de pesquisa de mercado. Neste caso, as gravações eram de entrevistas ou grupos focais que precisavam ser transformados em texto para trazer uma análise mais precisa e veloz, uma vez que escutar todas as gravações era inviável devido ao prazo com seu cliente sempre ser curto. Neste segmento, foi possível perceber que muitos não possuíam um fornecedor fixo, visto que nenhuma empresa conseguia atender toda sua demanda, fazendo com que recorressem a várias simultaneamente.

Além destes, instituições governamentais procuraram o serviço de transcrição - a exemplo dos Tribunais de Justiça, Conselhos Regionais, Sindicatos e ONG's, - para ter a versão em texto de depoimentos, reuniões e eventos com finalidade de análise e também arquivamento. Este segmento teve como destaque o fato de possuir demanda recorrente de trabalho, assim os contratos de prestação do serviço tinham maior duração.

O último público atendido foram médicos e clínicas de radiologia que gravavam seus laudos médicos e solicitavam a versão em texto do ditado já no formato do laudo médico, para que assim ele só fizesse uma última revisão antes da assinatura final. Esta foi uma forma que este segmento percebeu para ganhar velocidade e comodidade, uma vez que fazer uma gravação de voz era mais veloz do que escrever diretamente os laudos.

Por se tratar de um horizonte de tempo pequeno, não foi possível tirar grandes conclusões quanto aos resultados financeiros. Porém, pôde-se observar que com uma estrutura de baixo custo foi possível atender um grande número de clientes e ser uma empresa lucrativa já no primeiro mês de funcionamento.

FIGURA 2 - INDICADORES

Indicadores

	Set	Out	Nov	Dez	Total
Vendas	10.503	7.029	12.140	3.370	33.042
Pedidos	25	27	47	22	121
Minutos	4.387	3.525	6.100	1.666	15.678
Horas	73	59	102	28	261
PM Recebimento					41
PM Pagamento					7
Ticket médio (R\$/min)	2,39	1,99	1,99	2,02	2,11
Ticket médio (Pedido)	420,12	260,33	258,30	153,17	273,07
Margem bruta	73,8%	67,5%	59,8%	53,7%	64,9%
Margem líquida	68,7%	59,7%	49,6%	22,1%	53,8%

Fonte: Do autor

FIGURA 3: DRE E FLUXO DE CAIXA

DRE Audiotext

	ago/12	set/12	out/12	nov/12	dez/12	jan/13	fev/13	mar/13 (parcial)
Degravação	1.257	10.779	6.246	12.209	4.524	13.919	6.436	6.380
Impostos	0	0	(29)	(119)	(113)	(152)	(158)	0
Receita líquida	1.257	10.779	6.218	12.089	4.411	13.766	6.278	6.380
Freelancer	(346)	(2.820)	(2.023)	(4.666)	(2.126)	(5.444)	(2.995)	(2.769)
Outros custo	0	0	0	(189)	0	(114)	0	0
Lucro bruto	911	7.959	4.195	7.235	2.285	8.209	3.283	3.611
%RL	72%	74%	67%	59%	50%	59%	51%	57%
Vendas	(178)	(205)	(279)	(694)	(1.103)	(1.234)	(370)	0
Geral	0	(115)	(66)	(17)	(66)	(226)	(131)	(22)
Operacional	0	(181)	(121)	(373)	(126)	(215)	0	0
Aluguel	0	(850)	(850)	(850)	(850)	(850)	(850)	(850)
Outras	0	(268)	(292)	(293)	(309)	(272)	(265)	(304)
EBTIDA	734	6.339	2.587	5.008	(169)	5.412	1.667	2.436
Financeiras	(5)	(15)	0	(29)	0	0	0	0
Lucro líquido	728	6.325	2.587	4.979	(169)	5.412	1.667	2.436
%RL	58%	59%	41%	41%	-4%	39%	26%	38%
Imobilizado	0	0	0	(7.650)	0	0	0	0
FCX	728	6.325	2.587	12.629	(169)	5.412	1.667	2.436

Fonte: Do autor.

Com a análise deste período de teste foi possível verificar a existência de oportunidades concretas neste segmento, uma vez que os participantes deste mercado não conseguem atender as principais exigências dos clientes: prazo de entrega, idiomas, forma de pagamento e sigilo das informações. Quanto a ameaça da substituição do serviço por uma tecnologia de transcrição automática, parece algo distante, mas que deve sempre ser sempre monitorado, assim como seu auxílio no ganho de produtividade. Os softwares existentes não atendem a demanda destes clientes, uma vez que a precisão é algo fundamental para eles, o que indica um tempo razoável de maturação até a tecnologia chegar a perfeição, o que faz acreditar-se que durante este período intermediário ainda haverão muitas oportunidades neste mercado.

4 CONCLUSÃO

A partir do Capítulo 2, no qual foi feita a análise da atividade de transcrição de áudio sob a ótica da Teoria dos Custos de Transação, foi possível concluir que a partir do momento que a atividade de transcrição de áudio pôde ser feita de forma online e remota, surgiram vantagens de custo que aumentaram a atratividade para entrada de novos participantes no mercado. Assim, o diferencial competitivo das empresas passou a ser a sua capacidade de cumprir suas relações contratuais e transmitir confiança ao seu cliente. Ainda neste capítulo, concluímos que a atividade de transcrição de áudio realizada por meio da terceirização da mão-de-obra trouxe acréscimos de custo, uma vez que eleva-se o risco do não cumprimento de seus contratos. Isto é embasado pelo pressuposto da TCT a qual admite que os agentes tem racionalidade limitada e agem de forma oportunista, trazendo os problemas de risco moral e seleção adversa. Em relação ao ambiente institucional, podemos concluir que mudanças neste âmbito podem trazer tanto oportunidades como ameaças, como foi o caso da recente decisão do Supremo Tribunal Federal, o qual passou a exigir a transcrição integral de escutas telefônicas de determinados órgãos públicos. Quanto ao último ponto apresentado neste capítulo, relacionado a questão tecnológica, foi possível concluir que existem ganhos de produtividade e vantagens de custo ao utilizar a tecnologia de forma alternativa e que o surgimento de softwares de transcrição automática podem ser vistos, não só como uma ameaça, mas também como uma oportunidade relacionada a ganhos de produtividade.

No Capítulo 3 é possível concluir que a tecnologia do mundo atual permite que as empresas inovem em seus processos produtivos, mas que poucas o fazem. Assim, observamos que a prestação do serviço de transcrição de áudio por meio de ferramentas digitais vem ao encontro das características da Nova Economia, sendo um exemplo de inovação no processo produtivo. Também concluímos a partir deste capítulo que há elementos que tendem a favorecer a atividade de transcrição de

áudio nos próximos anos, como o crescimento da demanda devido à avanços nas ferramentas de gravação de áudio e a crescente preocupação das empresas em ganhos de produtividade e gestão do conhecimento.

No último capítulo, com o estudo de caso do projeto piloto da empresa Audiotext foi possível concluir que o mercado brasileiro de transcrição de áudio oferece diversas oportunidades. Estas estão relacionadas ao preço praticado, prazo de entrega, idiomas trabalhados, além da profissionalização e garantia contratual. Isto é visto quando observamos que mais de 50% dos prestadores deste serviço estão na informalidade e só trabalham com o idioma português, além de praticarem preços e prazos acima da média do mercado. Quanto aos resultados financeiros do projeto, apesar do curto espaço de tempo, foi possível concluir que logo nos primeiros meses a atividade já é lucrativa e consegue ter uma boa margem de lucro.

Em suma, foi possível verificar a existência de diversos pontos de convergência da atividade de transcrição de áudio com o contexto da Nova Economia. Este trabalho deixa questões relevantes em aberto, como: a viabilidade de atividades complementares a este modelo como tradução e revisão de textos; a viabilidade do atendimento de mercado internacionais; análises mais profundas relacionados ao modelo de terceirização de mão-de-obra e as consequências do surgimento de tecnologias de transcrição automática. Essas e outras questões acabam não sendo respondidas neste trabalho, mas que podem ser objeto de pesquisa para futuros estudos.

REFERÊNCIAS

CARNOY, Martin. **Sustaining The New Economy: Work, Family and Community in the information Age**. Cambridge, MA: Harvard University Press. 2000. Disponível em:

http://books.google.com.br/books?id=WRf_xiP3PxoC&printsec=frontcover&dq=Carnoy,+Martin.+Sustaining+Flexibility:+Work,+Family+and+Community+in+the+information+Age.+Cambridge,+MA:+Harvard+University+Press.+2000&hl=pt-BR&sa=X&ei=RTZJUdLNNomm9ASx8IEI&ved=0CDIQ6AEwAA#v=onepage&q&f=false

CASTELLS, Manuel. **A sociedade em rede. A era da informação: Economia, sociedade e cultura**. São Paulo: Paz e Terra, 1999.

COASE, Ronald Henry. **The nature of the firm**. *Economica*, 1937. Disponível em:

<http://www.coase.org/coaseonline.htm/>

<http://www.jstor.org/discover/10.2307/2626876?uid=3737664&uid=2&uid=4&sid=21101889488541>

FAGUNDES, Jorge. **Economia Institucional: Custos de Transação e Impactos sobre Política de Defesa da Concorrência, Artigo**. 1997 Artigo disponível em

<http://www.ie.ufrj.br/grc/publicacoes.php>

GATES, Bill. **A empresa na velocidade do pensamento: com um sistema nervoso digital**. São Paulo: Companhia das Letras, 1999.

NOGUEIRA, S. Alexandre. **Padrão de Concorrência e Estrutura Competitiva da Suinícola Catarinense**. Tese (Mestrado Eng. De Produção) PPGEF – UFSC.

Disponível em: <http://www.eps.ufsc.br/disserta98/alexandre/index.htm>

PESSALI, Huáscar. **Teoria dos Custos de Transação: Uma avaliação à luz de diferentes correntes do pensamento econômico**. Tese (Mestrado Desenvolvimento Economico). SCSA - UFPR 1998. Disponível em:

www.empresas.ufpr.br/dissertacaohuascar.pdf

RIES, Eric. **The Lean Startup: How Today's Entrepreneurs Use Continuous Innovation to Create Radically Successful Businesses**. Crown Business, 2011.

WILLIAMSON, Oliver E. **The theory of the firm as governance structure: from choice to contract. The jornal of Economic Perspectives**. American Economic Association, 2002. Disponível em:

<http://www.ingentaconnect.com/content/aea/jep/2002/00000016/00000003/art00010>

WILLIAMSON, Oliver E. **The mechanism of governance**. Oxford. University Press: 1996. Disponível em: http://books.google.com.br/books?hl=pt-BR&lr=&id=meERBVysP6YC&oi=fnd&pg=PA3&dq=WILLIAMSON,+Oliver+E.+The+mechanism+of+governance.+Oxford.+University+Press:+1996&ots=0r_Oq3r5aF&sig=BaTV_ux23Kloibx4hYShVOmB7mA#v=onepage&q=WILLIAMSON%2C%20Oliver

ANEXO

ANEXO 1 – PESQUISA DE MERCADO COM CONCORRENTES

Nome da Empresa	Localização	Preço / Minuto	Preço / Hora	Transcrição em inglês	Prazo de Entrega	Nota Fiscal	Formas de pagamento	Contrato de Sigilo
Mistaquigrafia	SP	8	480	Não	2 dias úteis	Sim	Transferência Bancária	Não Informado
RV Taquigrafia e Eventos	SP	4,15	250	Não	2 dias úteis	Sim	Transferência Bancária	Fornecem Contrato
Bvaziomas	RJ	2	120	Sim	1 dia útil	Sim	Transferência Bancária	Não Informado
Easy translations services	RJ / SP / BH	9	540	Sim	4 dias úteis	Sim	Transferência Bancária / Boleto Bancário	Fornecem Contrato
AMK Translations Services	SP	3,5	210	Sim	3 dias úteis	Sim	Boleto Bancário	Não Informado
Upsd Solution	SP / RJ	7	350	Sim	3 dias úteis	Sim	Transferência Bancária / Boleto Bancário	Fornecem Contrato
Virtual Transcrições	SP	2	120	Sim	1 dia útil	Sim	Transferência Bancária	Não Informado
Keen Mind Language Solutions	RJ / SP	4	240	Não	2 dias úteis	Sim	Transferência Bancária / Boleto Bancário	Fornecem Contrato
Tcem Work Digitação	RJ	2	120	Não	2 dias úteis	Sim	Transferência Bancária	Não Informado
Texto Legal Transcrição de Áudio e Vídeo	SP	1,5	90	Não	3 dias úteis	Não	Transferência Bancária	Fornecem Contrato
Matrix Brasil	SP	2,5	250	Não	2 dias úteis	Não	Transferência Bancária	Fornecem Contrato
Secretariat - Secretaria Virtual	RJ	1,5	90	Não	2 dias úteis	Não	Transferência Bancária	Não Informado
Nativo Traduções	SP	2	120	Não	2 dias úteis	Sim	Transferência Bancária	Não Informado
Re Master - Vinil e VHS	SP	2	120	Não	2 dias úteis	Não	Transferência Bancária	Não Informado
Editora.com	MG	6	300	Não	1 dia útil	Não	Transferência Bancária	Fornecem Contrato
Digitando-Online	DF	2	120	Não	2 dias úteis	Não	Transferência Bancária	Não Informado
Vania M Faria	RJ	1,7	102	5 /min ingles	1 dia útil	Não	Transferência Bancária	Não Informado
Tecnotexto	SP	2	120	Não	2 dias úteis	Não	Transferência Bancária	Não Informado
Asahi Seki	SP	2,5	150	270 ingl	1 dia útil	Não	Transferência Bancária	Fornecem Contrato
AB Traduções	PR	2,5	150	180 ingl	2 dias úteis	Sim	Transferência Bancária / Boleto Bancário	Fornecem Contrato
Grupo Solucion	SP	2	120	Não	2 dias úteis	Não	Transferência Bancária	Não Informado
Digi Academic Soluções	RJ	2,5	250	Não	2 dias úteis	Não	Transferência Bancária	Fornecem Contrato
PS Transcritores	SP	2	120	Não	1 dia útil	Não	Transferência Bancária	Não Informado
Transcrição de Áudio Online	RJ	1,5	90	Não	2 dias úteis	Não	Transferência Bancária	Fornecem Contrato
Help Pesquisas	RS	1,4	84	Não	2 dias úteis	Não	Transferência Bancária	Não Informado
Vila Romana Editoração e Comunicação	SP	2,5	150	Sim	2 dias úteis	Sim	Transferência Bancária / Boleto Bancário	Fornecem Contrato

ANEXO 2 – TERMO DE SIGILO

Termo de compromisso para sigilo / confidencialidade / impedimento

Por este termo de compromisso de sigilo e confidencialidade e, para todos os efeitos de direito, de um lado, **xxx**, com escritório na Av. Paulista, 475 – 10º, na cidade e Estado de São Paulo, inscrita no CNPJ sob o nº xxxxxxxxxxxxxxxx, neste ato representada na forma de seu estatuto social, doravante denominada **CONTRATANTE** e de outro, **Audiotext**, aqui representada por **Christiano Cornehl da Silva**, residente na **Rua xxxx, nºxxx, Bairro xxx, CEP xxx**, na cidade de Curitiba, no Paraná, CPF: xxxxxx, RG xxxxx, doravante denominado **CONTRATADO**.

CONSIDERANDO QUE o **CONTRATANTE** formalizou com o **CONTRATADO**, contrato de prestação de serviços para execução de transcrição de áudio ou vídeo, disponibilizados pelo sistema interno da Audiotext.

CONSIDERANDO QUE em decorrência da execução dos serviços contratados, a **CONTRATANTE e/ou CLIENTE** fornecerá informações confidenciais ao **CONTRATADO**.

Resolvem as Partes celebrarem o presente instrumento particular de Confidencialidade, Sigilo e Impedimento, de acordo com a legislação vigente e em conformidade com as seguintes condições:

- 1.1 Para efeitos deste instrumento são consideradas, informação sigilosa e confidencial todas e quaisquer informações, relatórios, demonstrações, bem como documentos oficiais, particulares de propriedade da **CONTRATANTE e/ou CLIENTE**, informações recebidas por meio de conferência, seminários, reuniões, contatos, telefonemas, meios magnéticos, computadorizados, entre outros, que não sejam de conhecimento público, ou que venha a se tornar disponíveis por outros meios que não em decorrência da execução dos serviços acordados e que sejam referentes ou cuja utilização seja necessária no desenvolvimento do projeto.
- 1.2 O **CONTRATADO** declara e garante manter total sigilo e confidencialidade sobre os documentos e informações a que terá/teve acesso e/ou conhecimento ou que lhe foram confiados em decorrência da execução dos serviços para a **CONTRATANTE**, bem como obriga-se em **NÃO PRESTA E EXECUTAR SERVIÇOS, DE NATUREZA SEMELHANTE A TERCEIROS, CLIENTES OU CONCORRENTES DA CONTRATANTE e/ou CLIENTE**, sob pena de execução do contrato e aplicação de multa de 10 vezes o valor do contrato, sem prejuízo das reparações judiciais cabíveis, acrescidas de custas e honorários advocatícios, cujas partes convencionam em 20% do valor da causa.
- 1.3 O **CONTRATADO** somente divulgará informações sigilosas ou confidenciais no caso de estar expressamente autorizado, por escrito, pela **CONTRATANTE**, ou em decorrência de determinação legal ou decisão governamental ou judicial.
- 1.4 O **CONTRATADO** compromete-se a comunicar de imediato a **CONTRATANTE**, para que este tome as medidas necessárias, caso seja compelida por ordem governamental ou judicial a revelar as informações consideradas como sigilosas e confidenciais.
- 1.5 O **CONTRATADO** responderá civil e criminalmente, arcando, integralmente, com todos os valores relativos ao ressarcimento por perdas e danos e por prejuízos sofridos pela

CONTRATANTE e/ou CLIENTE ou que este seja compelido a pagar em decorrência da não observância pelo CONTRATADO de seu dever de sigilo nos termos deste contrato, sem prejuízo da rescisão contratual e aplicação de multa.

Parágrafo único: O CONTRATADO arcará com todos os custos e despesas, inclusive honorários advocatícios que a CONTRATANTE e/ou CLIENTE tenha que despender com ações judiciais ou administrativas, reclamações e outro procedimentos decorrentes, direta ou indiretamente, do descumprimento da obrigação de sigilo estabelecida nesta cláusula, sem prejuízo das medidas liminares ou cautelares cabíveis que ao CONTRATADO obriga-se a adotar em decorrência do descumprimento efetiva ou potencial destas disposições.

- 1.6 O CONTRATADO obriga-se a utilizar as informações exclusivamente para os fins aos quais as informações lhe foram divulgadas, responsabilizando-se ainda pela destruição ou inutilização dos documentos utilizados na elaboração dos trabalhos, após a conclusão dos mesmos, com a devida autorização da CONTRATANTE.
- 1.7 Toda informação disponibilizada pela CONTRATANTE ao CONTRATADO deverá ser devolvida ou destruída imediatamente após solicitação daquele ou quando do término da execução dos serviços ou, ainda quando da rescisão do contrato de prestação dos serviços.
- 1.8 Qualquer sigla e/ou senha fornecida pelo CONTRATANTE necessária ao acesso das informações de que trata este Termo é pessoal e intransferível, não podendo, em nenhuma circunstância, ser divulgada, fornecida ou cedida.

Parágrafo único: O CONTRATADO deve informar imediatamente a CONTRATANTE, por escrito, se por qualquer motivo houver perda, furto, cópia, utilização indevida, conhecimento ou visualização por terceiros da(s) referida(s) “sigla/senha” ou informações.

- 1.9 As obrigações previstas neste Termo, em razão de sua natureza, permanecerão em vigor mesmo após o término ou rescisão da relação trabalhista ou prestação de serviço do CONTRATADO com a CONTRATANTE.
- 1.10 Em virtude das informações privilegiadas de acesso financeiro/econômico, o CONTRATADO, seus colaboradores (caso existam), e estes em todos os graus de parentescos, ficam obrigados a NÃO participarem de atividades que envolvam finanças, aplicações, venda e compras de ações e demais consectários ou sequer prestar informações a terceiros em ramo igual ou colidente com as atividades da CONTRATANTE e seus CLIENTES sob pena de rescisão direta deste instrumento por parte da CONTRATANTE, ficando ainda o causador dos prejuízos ou receptor de vantagens, devidamente comprovadas, a arcar com as (cominações ou combinações) legais de estilo.
- 1.11 As Partes elegem o Foro Central da Cidade de São Paulo, Estado de São Paulo, com renúncia de qualquer outro, por mais privilegiado que seja, para dirimir questões oriundas deste instrumento.

Curitiba, xx, de Janeiro de 2013.

Contratante

Nome:

CPF:

Contratado

Nome :

CPF:

Testemunhas

Nome :

CPF:

Testemunhas

Nome :

CPF: