



ADM2006

19º Congresso Internacional de Administração

Ponta Grossa, Paraná, Brasil.
19 a 22 de Setembro de 2006

Praticidade em serviços através de software: um breve estudo a luz das teorias organizacionais

Rosaly Machado (UTFPR) rosalymachado@uol.com.br
Ivanilde Scussiatto Eyng (UTFPR) adm.ivanilde@uol.com.br
Dálcio Roberto dos Reis (UTFPR) dalcio@ppgte.cefetpr.br

Resumo

Nas últimas décadas o setor de serviços tornou-se uma prática bastante expressiva na economia brasileira e também uma das principais tendências da economia mundial. Este estudo tem como objetivo demonstrar que, através de softwares especializados, os serviços contábeis são realizados com mais rapidez, praticidade e segurança, por meio de conexão à Internet são facilitados. O instrumento metodológico deste trabalho, teve origem com a pesquisa exploratória, sob uma abordagem prioritariamente quantitativa. A coleta de dados aconteceu através de procedimentos estatísticos fornecidos por uma instituição financeira, que relata os benefícios obtidos com a utilização destes serviços. Os principais resultados, fornecidos pela instituição evidenciam que as dificuldades que eram inerentes à obtenção de informações sobre FGTS foram solucionadas quase que na totalidade. Palavras – chave: Tecnologia; Inovação; Serviços.

1. Introdução

À luz da produção intelectual de autores proeminentes, compartilharemos a visão de que a motivação em fornecer serviços de qualidade, precisa ser solidificada na cultura da empresa de modo a serem inovados e incorporados no sistema do prestador de serviços.

A demora de um serviço, geralmente percebido pelo cliente, implica como uma prática negativa, que pode causar censura na qualidade do serviço recebido. Deste modo o tempo de espera, pode acarretar esforços e/ou custos de natureza diversa para o cliente externo (LOVELOCK; WRIGHT, 2001).

Não faz muito tempo, que a complexidade em se obter informações referente a conta do Fundo de Garantia por Tempo de Serviços (FGTS) era constante. Para solicitar as informações os usuários utilizavam modelos de formulários habituais, escritos manualmente, podendo em alguns casos, conforme o tipo de informação, ser gravado em disquete. As solicitações eram encaminhadas para uma agência da instituição financeira e, através de malotes, eram direcionados para os seus departamentos de informações que posteriormente retornavam a resposta. O tempo de espera, para o usuário era a pior fase, pois causava uma situação constrangedora, causando sérios contratempos para quem solicitou a informação e para quem precisava da informação.

Portanto, mediante o grande volume de informações solicitadas pelos usuários, e as dificuldades em atendê-los com precisão e agilidade, a instituição financeira através da



ADM2006

19º Congresso Internacional de Administração

Ponta Grossa, Paraná, Brasil.
19 a 22 de Setembro de 2006

Portaria de n.º 116 de 9 de fevereiro de 2004 regulamentaram a obrigatoriedade do uso do software “Conectividade Social” facilitando a relação direta do governo com as empresas.

Menor burocracia, rapidez da operação interna, informações que ajudem à tomada de decisão, são alguns dos quesitos esperados pelos usuários, que precisam movimentar informações internas. A eliminação de formulários protocolados, das formalidades sem valor agregado e a simplificação do processo para redução do tempo de ciclo são princípios apresentados por Harrington (1993) e Slack (2002), que contribuem para o desembaraço de processos empresariais.

O software é na verdade um portal eletrônico cujo acesso somente é permitido para empresas, Entidades Sindicais e Delegacias Regionais do Trabalho, devidamente certificadas na Conectividade Social, com registro de identificação civil (CNPJ ou CEI).

As vantagens do uso deste portal proporcionaram aos empregadores comodidade, ao liberar a sua presença a uma unidade destinada para obtenção de informações referente às contas do FGTS, com melhoramentos na qualificação cadastral. Permite a visualização, de uma forma mais amigável, dos arquivos e relatórios gerados a partir de solicitação efetuada por meio da Internet – Relatório de Contas com Inconsistências Cadastrais, Informação de Saldo – IS, Extrato para Fins Rescisórios.

Todas as operações efetuadas por meio da Internet ficam registradas no sistema do FGTS. Não é permitido à Empresa e/ou Escritório de Contabilidade excluir, por meio da Internet, dado de movimentação informada.

Neste contexto, a presente pesquisa tem como objetivo, apresentar alguns dos benefícios que a conectividade social proporciona ao solicitar informações cadastrais e financeiras relativas às contas vinculadas ao FGTS, em âmbito nacional.

A amostragem do levantamento estatístico fornecido pela instituição financeira, revela que houve uma melhora significativa no atendimento solicitado pelos serviços contábeis, e na utilização de informações empresa/funcionários.

2. Conhecimento e informação em inovações de Software

Mattos (2005, p. 3) afirma que “o crescimento econômico e a produtividade dos países desenvolvidos se baseiam cada vez mais no conhecimento e na informação”. Neste contexto argumenta Reis (2004, p. 2) “o bem estar dos indivíduos, organizações e países assenta crescentemente na criação, difusão e utilização do conhecimento”.

Segundo os autores Davidow e Malone (1993, p. 89):

Os extraordinários avanços no processamento da informação serão os dínamos da corporação virtual; além disso, nos próximos anos, as diferenças incrementais na capacidade das empresas para adquirir distribuir, armazenar, analisar e invocar ações baseadas nas informações irá determinar quem vence e quem perde a batalha pelos clientes [...]. A capacidade de uma empresa para operar e criar produtos e serviços irá depender da sua capacidade de coletar, processar, integrar e dominar essas informações.

Através do conhecimento tecnológico ampliado, foi possível desenvolver um Software que inovou a maneira de buscar e receber informações empresa/governo, com retorno imediato



ADM2006

19º Congresso Internacional de Administração

**Ponta Grossa, Paraná, Brasil.
19 a 22 de Setembro de 2006**

aos requerimentos dos usuários, proporcionando-lhes maior comodidade.

Para Zabet e Silva (2002, p. 58) “a tecnologia da informação, é definida como uma convergência de diversas correntes de desenvolvimento tecnológico, incluindo microeletrônica, ciência da computação, telecomunicações, engenharia de software e análise de sistemas”. Os softwares são instrumentos facilitadores e fundamentais para o compartilhamento do conhecimento, e troca de informações. Tais ferramentas tecnológicas propiciam a geração, identificação, validação, disseminação, compartilhamento, proteção e uso dos conhecimentos (TERRA, 2003).

A escolha dessa ferramenta justifica-se pelas características derivadas da integração de várias tecnologias de software. Dentre essas, pode-se citar seu ambiente visual com grande e ampliável número de componentes, uma poderosa linguagem de programação orientada a objetos (CARVALHO, 2001).

As empresas de serviços contábeis são usuários de softwares e aplicativos, adotados para a solução de problemas das empresas. A integração destes programas proporciona a editoração eletrônica e o gerenciamento de dados (CESTARI JUNIOR, 2002).

Antigamente, para se obter informação referente ao FGTS, as pessoas elaboravam manualmente a solicitação em formulários e entregavam no estabelecimento financeiro. A modificação da informatização destes serviços se revelou em meados dos anos 90 com os programas de MS-DOS, elaborado em uma linguagem Clipper. Alguns anos depois, surge com o programa GFIP – SEFIP, denominada Guia de Recolhimento do Fundo de Garantia do Tempo de Serviço e Informações à Previdência Social.

Com esta modificação a utilização de portais eletrônicos torna-se cada vez mais comum nas empresas. Seu uso corporativo em serviços exige entre outros conhecimentos, o de tecnologia de informação.

Fruto dessa dinâmica, a Superintendência Nacional do Fundo de Garantia desenvolveu o portal eletrônico de relacionamento chamado de Conectividade Social, tornou-se obrigatória a partir da competência 12/2004.

Hoje a versão do SEFIP 8.0, proporciona acesso seguro pela rede mundial de computadores Internet, disponibilizando na plataforma, diversas funcionalidades de relacionamento eletrônico do governo com as empresas.

Esta nova versão da origem a "GFIP retificadora" para a Previdência Social, é possível utilizar este módulo para retificar informação da totalidade de trabalhadores, bases de cálculo e outros dados destinados à Previdência, ou sempre que houver uma complementação para o FGTS e/ou retificação de dados ou valores.

Neste contexto Reis (2004, p. 88) argumenta “uma inovação é sempre uma quebra de paradigma na empresa que a introduz e como tal, é um processo de tentativas e buscas”.

A busca e escolha dessa ferramenta justificam-se pelas necessidades da integração de várias informações, com grande e ampliável número de componentes, e uma compreensível linguagem de programação orientada a prover diversas soluções voltadas designadamente para a produção de programas de Internet. Deste modo a *web* apresenta o portal eletrônico Conectividade Social, moderno, com mais agilidade e segurança no andamento das



ADM2006

19º Congresso Internacional de Administração

Ponta Grossa, Paraná, Brasil.
19 a 22 de Setembro de 2006

obrigações sociais das empresas ou dos escritórios de contabilidade.

2.2 Agilidade nos Serviços Contábeis

Segundo Kotler (1990, p. 31) “serviço é a designação de um tipo especial de produto”. Aceitando-se o conceito de que produto é tudo aquilo que seja uma necessidade.

Percebe-se que as informações contábeis, são de necessidades emergentes, e na maioria das vezes são solicitadas em prazo curto de espera para sua execução, isto implica sérios constrangimentos tanto para quem presta os serviços, e também ao que solicitou o serviço. Os clientes ficam irritados por não saber o que está causando a sua demora (LOVELOCK; WRIGHT, 2001).

A lentidão de um serviço solicitado é algo que precisa ser trabalhado com os clientes que solicitam algum tipo de serviço, para amenizar esta espera é fundamental mantê-lo ocupado, com algo benéfico e relacionado ao serviço, podendo acrescentar à sua experiência de forma positiva a avaliação global do serviço (TAYLOR, 1991).

Conforme contextualiza Silva e Rados (2005), esperar por um serviço tende a ser percebido como uma experiência ruim, onde a incerteza e ansiedade, aliados aos baixos níveis de paciência, normalmente causam irritação e se traduzem em reações negativas que podem ser transferidas para a avaliação da qualidade do serviço. Os serviços contábeis passam por constantes transformações, que pode ser ocasionado pelo ritmo acelerado das inovações tecnológicas, passando a assumir novos desafios, que se traduzem pelo volume e pela burocracia das operações que envolvem tal serviço.

Nos ensinamentos de Iudícibus (2000, p. 19) o objetivo da contabilidade esta abordado pelos autores de duas formas:

[...] ou consideramos que o objetivo da contabilidade é fornecer aos usuários, independente de sua natureza, um conjunto de informações que presumivelmente deveria atender bem a cada tipo de usuário, ou a contabilidade deveria ser capaz e responsável pela apresentação de cadastros de informações totalmente diferenciados para cada usuário.

Os prestadores de serviços, especialmente os de natureza contábil, devem, também, ter consciência que os seus campos de atuações são muito dinâmicos e as mudanças ocorrem diariamente. Mudanças estas impulsionadas pelos avanços tecnológicos, surgimento de novas metodologias de gestão e de novas técnicas de trabalho, além das alterações diárias nas legislações, as quais estão vinculadas às operações dos seus clientes. É na parte legal que se concentra a grande demanda dos serviços das empresas prestadoras de serviços de natureza contábil (MACHADO, 2005).

É grande a responsabilidade daqueles que prestam serviços, pois o cliente participa diretamente deste processo. Visto que esta fortemente pertinente com a avaliação dos seus próprios atos, que personificam e avaliam a imagem da empresa de prestação de serviços.

3. Metodologia

Ao se fazer uma pesquisa é imprescindível à utilização de uma metodologia e como afirma Vieira (1991, p. 8) “para se fazer pesquisa é necessário percorrer um caminho, e o caminho é o método científico”. Procura deixar claro que “a teoria é o resultado racional de um trabalho

de busca, não podendo se confundir com esta”. A busca é a pesquisa.

Esta pesquisa se torna exploratória porque seu desígnio é prover ao pesquisador um maior conhecimento sobre o tema ou problema, esclarecendo e modificando conceitos e idéias, especialmente com vistas à formulação de problemas mais precisos. Também é descritiva, pois o seu objetivo primordial é a descrição das características de determinado fato ou fenômeno, e no presente caso um dos objetivos é levantar opiniões e atitudes dentro da integração de pesquisa escolhida (GIL, 1987).

O foco deste estudo é apresentar um portal da *web* que, através de uma inovação de software chamado Conectividade Social, as empresas se relacionam com o governo, no tocante ao recolhimento das obrigações sociais e fornecimento/obtenção de informações por intermédio de troca de arquivos entre a Instituição Financeira e as empresas.

Para Labes (1998, p. 11) “as técnicas de levantamento de dados são: entrevista, pesquisa documental, observação pessoal e questionário”. A coleta de dados foi desenvolvida na forma de pesquisa documental, solicitada pelo pesquisador e, fornecido pela Caixa Econômica Federal.

4. Resultados

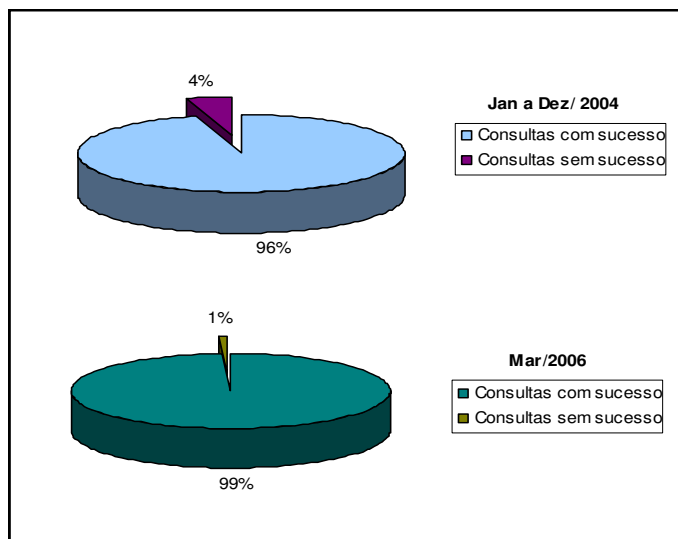


Figura 1 – Extrato para fins rescisórios

Conforme a figura 1 as contas do FGTS apresentaram notável crescimento nas obtenções de informações. Antes o que era de difícil acesso, hoje através da ferramenta software é possível solicitar informações de saldo para fins rescisórios e, recebê-lo sem demora de espera, oferecendo presteza nos dados, bem como uma melhor prestação do serviço contábil.

4.1 Serviços que precisam ser melhorados

A figura 2 revela que ainda ocorrem falhas no setor de atualização de endereço dos estabelecimentos. É bem provável que este serviço não esteja sendo atualizado, pelo resultado que apresenta. Ao atualizar o endereço de uma empresa, estamos colaborando com os

trabalhadores que em momento oportuno irão buscar informações úteis para a sua aposentadoria, ou outro benefício que ele precise, na empresa que há muito tempo ele trabalhou.

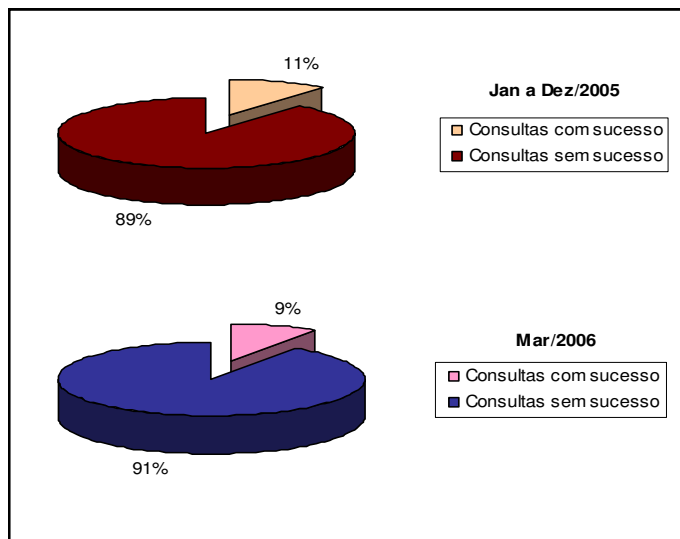


Figura 2 - Localiza estabelecimento

A Falhas em serviços, causam críticas impresumíveis, e insatisfação do cliente. Se esta falha for ajustada, a empresa reverter esta situação constrangedora, proporcionando aos seus clientes um atendimento satisfatório, recuperando tal imprecisão (BERRY; PARASURAMAN, 1992).

Salienta Davenport (1998, p. 233) “é preciso lembrar que, menos ou mais virtuais, os ambientes organizacionais são formados por pessoas e é necessário haver uma compreensão do tipo de indivíduos que trabalham nesses ambientes”.

5. Considerações

Entre os benefícios que o desenvolvimento de software proporcionou para os serviços contábeis temos a GFIP retificadora. Este módulo proporciona praticidade à correção de dados equivocados, que muitas vezes já causaram sérios transtornos burocráticos para realizar suas correções, perante o Instituto Nacional da Previdência Social. Outras vantagens:

- A execução de uma chave faz ponte de comunicação à data de demissão do trabalhador através do numero do PIS, que será utilizada para comunicá-lo na homologação da rescisão do contrato de trabalho pelo Sindicato.
- Simplificou a remessa e recebimento de informações sobre funcionários, facilitou o acesso às informações residentes em bancos de dados. Tudo foi concebido e realizado de forma que o conceito de Conectividade forneça benefícios do conforto, precisão, segurança e desburocratização.
- Ampliou o horário de atendimento na prestação de serviços contábeis desestabilizando os antigos métodos de utilizar informações, promovendo sustentação à inovação.
- Tornou dinâmico o ambiente de trabalho, sem perda de tempo, reduziu a espera do cliente,



ADM2006

19º Congresso Internacional de Administração

Ponta Grossa, Paraná, Brasil.
19 a 22 de Setembro de 2006

proporcionando qualidade no seu atendimento, atualizando seus dados cadastrais, com redes interligadas a tempo completo, evitando o preenchimento de formulários, com falhas nas informações.

No compartilhamento da Tecnologia, Conhecimento, Inovação e Serviços, emergem fatores que proporcionaram grandes chances das empresas prestadoras de serviços de contabilidade, alcançar um nível mais elevado de competitividade, possibilitando atender um número maior de clientes e com qualidade superior, mantendo sua imagem e estrutura operacional, resultando em um desempenho organizacional mais expressivo.

Referências

- BERRY, L. L.; PARASURAMAN, A. **Serviços de marketing**: competindo através da qualidade. São Paulo: Maltese - Norma, 1992.
- CARVALHO, F. F. **Delphi 6**: Programação Orientada a Objetos. 1. ed. São Paulo: Érica, 2001.
- CESTARI JUNIOR, H. **Gestão contábil no ciclo de vida das pequenas empresas**. 2002. 0 f. Dissertação (Mestrado em Engenharia de Produção) – Universidade Federal de Santa Catarina, Universidade Federal de Santa Catarina. Florianópolis, 2002.
- DAVENPORT, T. H. **Ecologia da Informação**: por que só a tecnologia não basta para o sucesso na era da informação. São Paulo: Futura, 1998.
- DAVIDOW, W. H.; MALONE, M. S. **A Corporação virtual**: Estruturação e revitalização da corporação para o século XXI. São Paulo: Pioneira, 1993.
- GIL, A. C. **Métodos e técnicas de pesquisa social**. São Paulo: Atlas, 1987.
- HARRINGTON, H. J. **Aperfeiçoando Processos Empresariais**. São Paulo: Makron Books. 1993.
- IUDÍCIBUS, S. **Teoria da contabilidade**. São Paulo: Atlas, 2000.
- KOTLER, P. **Marketing**. São Paulo: Atlas, 1990.
- LABES, E. M. **Questionário do planejamento à aplicação na pesquisa**. Chapecó: Grifos, 1998.
- LOVELOCK, C.; WRIGHT, L. **Serviços: Marketing e Gestão**. São Paulo: Saraiva, 2001.
- MACHADO, R. J. Marketing de serviços aplicado na gestão de serviços de contabilidade ou auditoria. In: CONVENÇÃO DE CONTABILIDADE DO RIO GRANDE DO SUL, 10, 2005, Bento Gonçalves. **Anais eletrônicos...** Bento Gonçalves: CRCRS, 2005. Disponível em: <<http://www.crcrs.org.br/arquivos/palestras/convencao/trabalhos/Tema8-renato.pdf>>. Acesso em 14 abr. 2006.
- MATTOS, J. R. L. **Gestão de tecnologia da inovação**. São Paulo: Saraiva, 2005.
- REIS, Dálcio R. **Gestão da inovação tecnológica**. São Paulo: Manole, 2004.
- SILVA, A. N. R. S.; RADOS, G. V. GRS: Uma metodologia para o gerenciamento da responsividade de serviços. In: ENCONTRO NACIONAL DE ENGENHARIA DE PRODUÇÃO, 25., 2005, Porto Alegre. **Anais...** Porto Alegre: ABEPRO, 2005. 1 CD.
- SLACK, N. et al. **Administração da Produção**. São Paulo: Atlas. 2002.
- TAYLOR, F. W. **The principles of scientific management**. New York: Harper and Bros, 1991.
- TERRA, J. C. C. **Gestão do conhecimento e E-learning na prática**. Rio de Janeiro: Elsevier, 2003.
- VIEIRA, S. **Como escrever uma tese**. São Paulo: Pioneira, 1991.
- ZABOT, J. B. M.; SILVA, L. C. M. **Gestão do conhecimento**: aprendizagem e tecnologia construindo a inteligência coletiva. São Paulo: Atlas, 2002.