

UM SISTEMA DE INFORMAÇÃO GERENCIAL MODELADO DE ACORDO COM A CONTABILIDADE POR ATIVIDADES (SICPA) PARA AS SOFTWARE-HOUSES

SÔNIA MARIA DA SILVA GOMES
PROF. TÂNIA CRISTINA AZEVEDO

Resumo:

Este artigo descreve uma pesquisa desenvolvida em duas empresas de serviços de software, com sede em Santa Catarina, cujo objetivo foi a configuração de um modelo de sistema de informação contábil, fundamentado na abordagem da contabilidade por atividades (SICPA), a fim de disponibilizar um instrumento útil ao processo de tomada de decisão dos gestores de tais empresas. A pesquisa durou cerca de um ano. Utilizou-se como instrumento de coleta de dados entrevista estruturada, não estruturada e questionário. A partir do referencial teórico e da pesquisa empírica realizada nas duas empresas foi possível configurar o SICPA em três componentes: subsistema de suporte à decisão; subsistema operacional e subsistema do ciclo contábil. O SICPA permite identificar e mensurar as atividades, bem como os processos que são executados por tais empresas, considerando, não só, as particularidades do sistema de operações de serviços, como também os fundamentos da engenharia de software e contabilidade por atividades. Assim, possibilita a integração da contabilidade financeira com a contabilidade de gestão em um só sistema. Com as informações fornecidas pelo SICPA os gestores das empresas de serviços de software, podem tomar decisões mais acuradas, além de realizarem análise econômico-financeira de todos os fluxos contábeis e o estabelecerem parâmetros de medidas da performance por atividade, por processos e ou por centros de responsabilidade, como também do desempenho empresarial.

Área temática: *Controladoria*

Um sistema de informação gerencial modelado de acordo com a contabilidade por atividades (sicpa) para as software-houses

Resumo

Este artigo descreve uma pesquisa desenvolvida em duas empresas de serviços de software, com sede em Santa Catarina, cujo objetivo foi a configuração de um modelo de sistema de informação contábil, fundamentado na abordagem da contabilidade por atividades (SICPA), a fim de disponibilizar um instrumento útil ao processo de tomada de decisão dos gestores de tais empresas. A pesquisa durou cerca de um ano. Utilizou-se como instrumento de coleta de dados entrevista estruturada, não estruturada e questionário. A partir do referencial teórico e da pesquisa empírica realizada nas duas empresas foi possível configurar o SICPA em três componentes: subsistema de suporte à decisão; subsistema operacional e subsistema do ciclo contábil. O SICPA permite identificar e mensurar as atividades, bem como os processos que são executados por tais empresas, considerando, não só, as particularidades do sistema de operações de serviços, como também os fundamentos da engenharia de software e contabilidade por atividades. Assim, possibilita a integração da contabilidade financeira com a contabilidade de gestão em um só sistema. Com as informações fornecidas pelo SICPA os gestores das empresas de serviços de software, podem tomar decisões mais acuradas, além de realizarem análise econômico-financeira de todos os fluxos contábeis e o estabelecerem parâmetros de medidas da performance por atividade, por processos e ou por centros de responsabilidade, como também do desempenho empresarial.

Palavras-chave: Sistema de informação gerencial, Contabilidade por atividades, Software-houses

Área Temática: Custos da Qualidade

1. Introdução

A crescente complexidade dos negócios, a evolução da tecnologia de produção, telecomunicações e da informação indicam o crescimento e a importância das empresas produtoras de serviços de software no cenário econômico. Em razão disso, é cada vez maior o número de empresas de software que têm implantado programas de qualidade total, modelos de gestão por processo e sistemas de controle de operações. Isso porque, segundo Kaplan e Cooper (1998), a maioria dessas empresas atuava em ambiente altamente regulamentado e sem concorrência; não sofriam, portanto, pressão para reduzir os custos e melhorar a qualidade e a eficiência dos processos. Atualmente, porém, essas empresas estão inseridas em um ambiente de hiperconcorrência e mudanças muito rápidas.

Além do mais, as metodologias de desenvolvimento de software atuais fazem com que as software-houses ofereçam, praticamente, as mesmas soluções (ERP, CRM, BI). Então, o problema hoje não é desenvolver software, mas sim, conquistar novos clientes e reter os já existentes. Para tanto, as prestadoras de serviços de software precisam ter preços competitivos e serviços de qualidade.

Para sobreviver nesse novo ambiente, os gestores necessitam de informações financeiras e não-financeiras confiáveis para melhorar a qualidade, pontualidade e eficiência das atividades por eles executadas; necessitam também compreender a estrutura de custo e a lucratividade de seus serviços e clientes. Além disso, o gerenciamento e a redução de custos

são fundamentais para uma política de preço eficiente. Como essa demanda tem sido atendida pela contabilidade?

Nessa perspectiva, este trabalho descreve uma pesquisa desenvolvida em duas empresas software-houses, com sede em Santa Catarina, cujo objetivo foi a configuração de um modelo sistema de informação contábil, fundamentado na abordagem da contabilidade por atividades (SICPA), a fim de disponibilizar um instrumento útil ao processo de tomada de decisão dos gestores de tais empresas, o qual fornece informações físicas e financeiras útil para orientar a gestão estratégica das organizações a respeito do processo de agregação de valor ao longo de toda a cadeia produtiva.

O sistema permite mensurar as atividades que compõem os processos. O custo da atividade é atribuído por meio de um direcionador aos diversos objetos de custo. Ao mensurar o valor na sua forma monetária, o SICPA possibilita a análise dos fluxos de receita e de capital de longo prazo relacionados a diversos centros de responsabilidades e unidades de negócios. Portanto, a SICPA é responsável pelo controle, registro e mensuração da riqueza patrimonial em todas as suas naturezas e dimensões.

2. Fundamentação Teórica

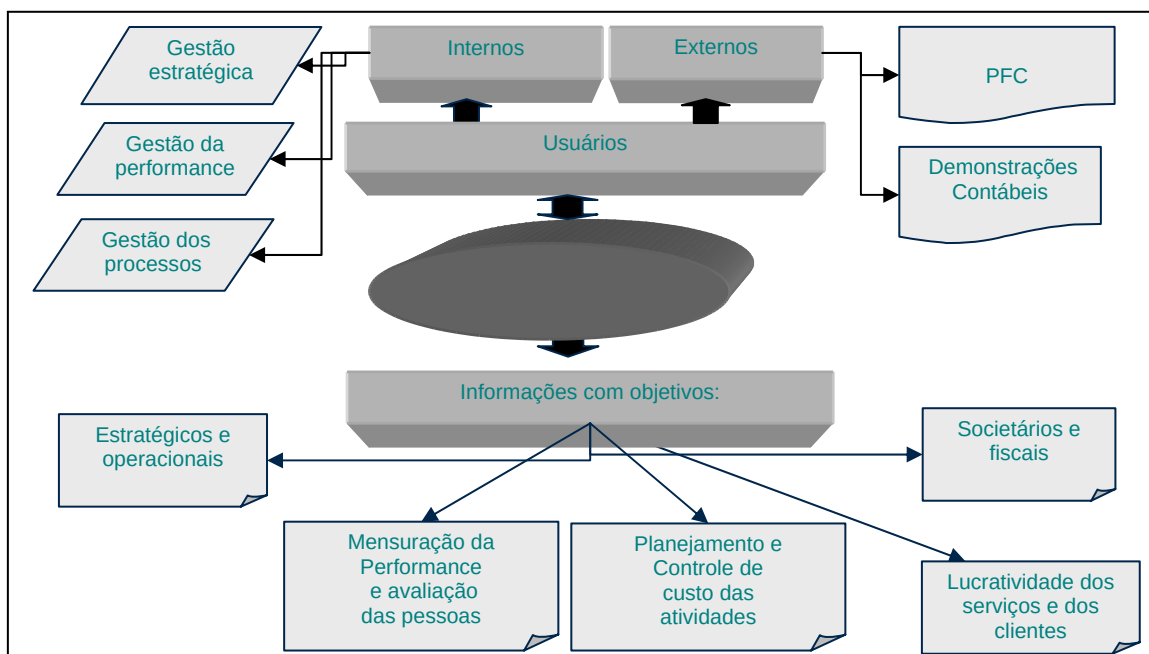
2.1. Sistema de Informação Contábil

Moscove et al. (2002) definem a contabilidade como um sistema de informações (SIC), uma vez que capta, registra e distribui informações relevantes, financeiras e não financeiras, relativas a importantes atividades empresarias. Portanto, “o SIC hoje é um sistema de informações que cobre a empresa toda, focalizando os processos de negócio”. Entende-se sistema de informações como um conjunto de subsistemas inter-relacionados que coletam, (ou recuperam), processam, armazenam e distribuem informações para tomada de decisões, planejamento e controle em uma organização (LAUDON e LAUDON, 1999 e MOSCOVE et al., 2002).

Na opinião de Riccio (1989) O sistema de informação contábil é definido como sendo “um conjunto dos subsistemas dedicados à coleta, ao processamento e fornecimento de informações, resultante da aplicação do enfoque sistêmico e dos objetivos propostos”, chamando atenção para os elementos do SIC: objetivos, ambiente, recursos, componentes e a administração do sistema. A proposta de Riccio (1989) é que o desdobramento do SIC em subsistema deve ser feito para atender os três níveis de decisão: o operacional; o tático; e o estratégico, para tanto propõe cinco subsistema: subsistema de contabilidade operacional, subsistema de planejamento, subsistema de contabilidade geral, subsistema de banco de dados e subsistema de suporte e decisão.

Na compreensão de Gomes (2004) um sistema de contabilidade por atividades SCPA deve fornecer informações tanto para os usuários internos, como para os externos (Figura 1). A informação fornecida aos agentes internos deve atender a demanda da gestão estratégica, gestão da performance e gestão dos processos. Por outro lado, a informação disponibilizada aos agentes externos é estruturada de acordo com os PFC¹. Entretanto o SIC deve cumprir cinco objetivos gerais, (1) permitir a formulação de estratégias e dos planos de ações de longo prazo; (2) possibilitar as decisões sobre a utilização dos recursos pelas atividades, com ênfase no serviço e no cliente, tanto quanto no preço; (3) o planejamento e controle de custo das atividades que compõem o sistema de operações de serviços; (4) a mensuração da performance e avaliação das pessoas; e (5) as exigências dos PFC e das legislações societárias e fiscais.

¹ Princípio Fundamental de Contabilidade



Fonte: Gomes, 2004

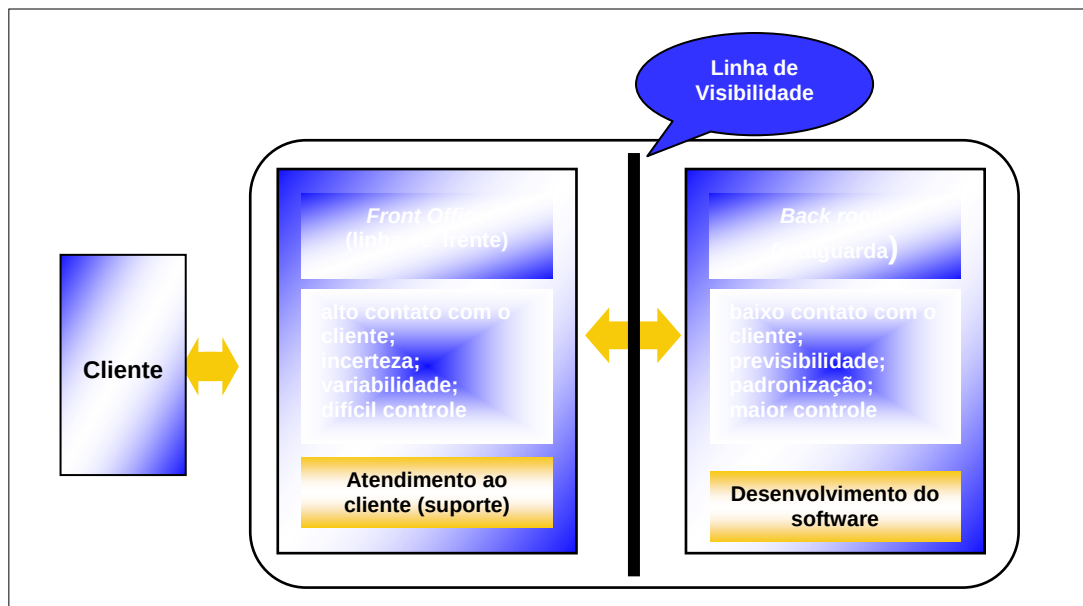
Figura 1 – Dimensão do SPC

Portanto, o objetivo fundamental da Contabilidade, como um sistema de informação, é o de prover os seus usuários de informação útil para a tomada de decisão e avaliação, isto porque a contabilidade mensura as transações econômicas de uma entidade e, através das informações divulgadas, cada usuário pode tomar decisão e/ou fazer prognóstico baseando-se nas informações que achar relevante.

2.2. Software house

Entende-se software house como uma organização cujo negócio principal é a produção e a comercialização de software (Rolt, 2000). De acordo com Gomes (2004), o tipo de software desenvolvido pela empresa (pacote ou encomenda) determina o conjunto de atividades da cadeia de valor, bem como a estratégia de negócios, o modelo de gestão e a estrutura de custos. Na verdade, essas empresas atuam como terceirizadoras de serviços de software.

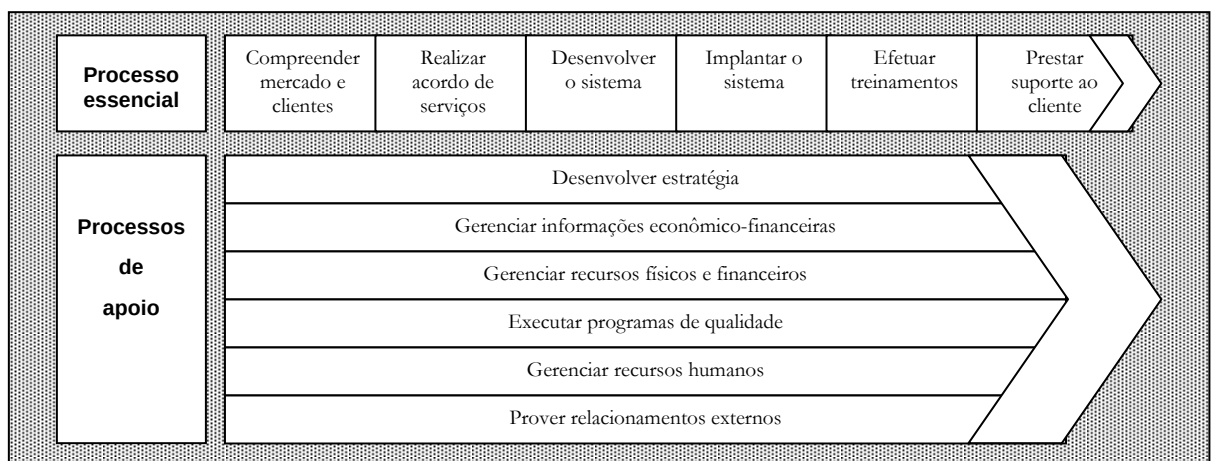
A software house situa-se entre as empresas que têm atividades de fabricação e de serviços. O sistema de operações de serviços desse tipo de empresa é separado pela linha de visibilidade em duas partes: atividades de palco ou linha de frente (*front Office*) e atividades de bastidor ou retaguarda (*back Office*), conforme Figura 2. As atividades que são executadas nos bastidores (*back room*, retaguarda) estão relacionadas ao processo de desenvolvimento de software, por exemplo, modelagem de dados, codificação e protipação de tela. Portanto, essas atividades têm baixo contato com o cliente, maior grau de previsibilidade, alto grau de objetividade na avaliação de desempenho e permitem a padronização.



Fonte: Adaptado de Gianesi e Corrêa (1994)

Figura 2 – Sistema de operações de serviços

As atividades que acontecem no palco ou linha de frente apresentam baixo grau de estocabilidade, maior variabilidade, incerteza e difícil controle. Além disso, são fundamentais para a percepção da qualidade do serviço pelo cliente, pois são atividades pertencentes ao processo de prestação de serviços que ocorrem em contato com este; como por exemplo, consulta de interesse, assinatura do contrato de prestação de serviços e realização de testes. Essas atividades têm alto grau de interação com o cliente, maior variabilidade, incerteza e são de difícil controle. Todavia são fundamentais para a percepção, pelo cliente, da qualidade do serviço. Nesse contexto, o processo essencial de uma software house pode ser descrito em seis atividades: compreender o mercado e os clientes, realizar acordo de prestação de serviços, desenvolver o sistema, implantar o sistema, efetuar treinamentos e prestar suporte ao cliente. O Quadro 1 apresenta os processos de uma prestadora de serviços em software.



Fonte: Gomes (2004)

Quadro 1 – Classificação dos processos das software-houses

O SICPA apresentado por esta pesquisa foi desenvolvido com base nos fundamentos da contabilidade por atividade, engenharia de software e gestão de serviços, além da pesquisa realizada em duas software-houses. Para o propósito deste trabalho, a contabilidade por atividade (CPA) é definida como a contabilidade analítica dos processos de negócios, pois além de proceder ao custeio por atividades direcionado a diversos objetos de custo, proporciona a análise dos fluxos de receita e de capital de longo prazo relacionados a diversos centros de responsabilidades e unidades de negócios (GOMES, 2004).

3. Metodologia de desenvolvimento da pesquisa

A pesquisa foi desenvolvida em duas software-houses de serviços. A primeira empresa investigada atua no mercado de soluções para telecomunicações, não possuía qualquer sistema formal de controle interno, não utilizava modelos de estimativa de custos de software para medir os esforços aplicados no desenvolvimento de software, assim como não possuía um sistema formal de contabilidade gerencial. Nessa empresa foi aplicado o ABC para mensurar as atividades de um projeto de desenvolvimento de software. O trabalho foi desenvolvido em equipe e durou cerca de três meses. Duas vezes por semana a equipe se reunia, por um período de aproximadamente duas horas, com os proprietários da empresa, para obter as informações necessárias à mensuração do projeto e dirimir as dúvidas. Assim, os instrumentos de coleta de dados utilizados, nessa empresa, foram a entrevista não-estruturada, as observações e documental.

Em contraste, a segunda software house pesquisada atua no mercado de soluções empresarial (ERP). Possui um sistema de controle interno automatizado baseado na abordagem de processo. O sistema controla as atividades executadas pelos funcionários e também o tempo utilizado na realização de tais atividades; esse sistema é acionado pela abertura de uma ordem de serviço (OS) e emite diversos relatórios gerenciais com base no controle de tempo, tais como: tempo médio de execução da atividade, desempenho dos funcionários, retrabalho, etc.

Essa empresa também não utilizava modelos de estimativa de custos de software e não possuía um sistema formal de contabilidade gerencial. Os dados foram coletados por meio de entrevistas não-estruturadas e questionários. As entrevistas foram realizadas em grupo e individualmente, com duração de duas horas em média, totalizando dez horas. Participaram das entrevistas o diretor técnico, a diretora administrativa e um analista de sistema. Os questionários foram enviados por e-mail, sendo respondidos pelo diretor técnico, a diretora administrativa e um analista de sistema. Examinaram-se os relatórios gerenciais gerados pelo sistema de controle, as demonstrações contábeis e o plano de contas da empresa.

4. O Sistema de informação gerencial por atividades (SICPA) para software-house

O SICPA tem como objetivo fornecer informações de natureza física e econômico-financeira, de modo que permita o gestor tomar decisões sobre os recursos utilizados na produção do serviço, melhoria de processo, formação de preço e performance empresarial. O sistema é composto por três componentes: subsistema de suporte à decisão; subsistema operacional e subsistema do ciclo contábil, esses componentes estão inter-relacionados. A Figura 3 apresenta os componentes do SICPA.

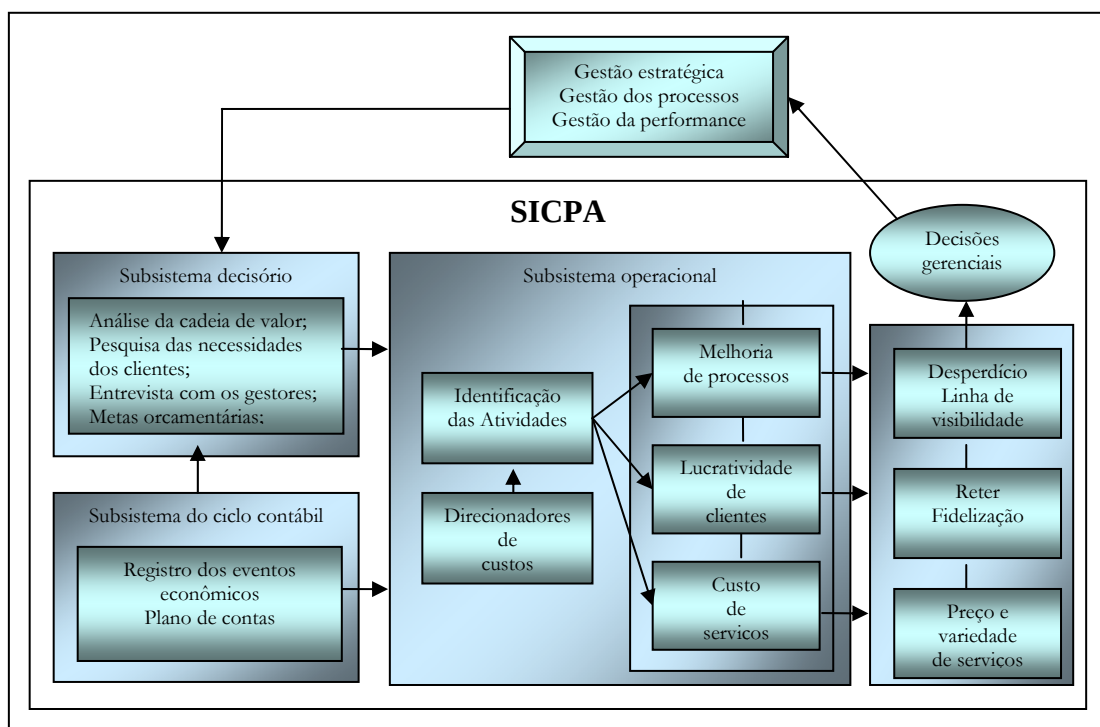


Figura 3 – Componentes do SICPA

Subsistema decisório

O subsistema decisório é composto por três elementos: gestão de custos, orçamento baseado em atividades e indicadores de desempenho. Neste subsistema, os atributos de performance de cada atividade, ou elemento de custo, são pré-fixados pela gestão da performance e transformados em planos de ação. Assim, os três elementos integrados fornecem informações que permitem à empresa planejar e controlar os recursos aplicados em cada atividade, bem como avaliar sua performance.

Analisando este subsistema em termos de fluxos, conforme Quadro 2, podem-se definir como entrada (*input*) a estratégia da organização e seus planos de ações; as diretrizes da gestão de processos; os parâmetros dos indicadores de desempenho, determinados pela gestão da performance, os relatórios emitidos pelo subsistema operacional e do ciclo contábil. Os elementos que realizam o processamento são: a gestão de custos, o orçamento baseado em atividades e os indicadores de desempenho. O resultado (*output*) do subsistema são os relatórios gerenciais demandados pelos gestores, por exemplo, o orçamento e o plano anual de lucro. O objetivo desse subsistema é fornecer informações que possibilitem à gestão decidir sobre a estratégia e grau de interações com os clientes.

Objetivo		
Fornecer informações que permita à gestão decidir sobre a estratégia e grau de interações com os clientes		
Interface de entrada	Procedimentos	Interface de Saída
Gestão estratégica, Gestão dos processos e Gestão da performance	Pesquisa das necessidades dos clientes; Análise da cadeia de valor; Atributos do orçamento baseado em atividade; Definição dos indicadores de desempenho	Subsistema operacional
Entrada		Saída
Estratégia da organização e planos de ações; diretrizes da gestão de processos; Parâmetros dos indicadores de desempenho, Relatórios gerenciais e contábeis		Plano de lucro Metas orçamentárias; Fatores - chave de sucesso

Quadro 2 – Fluxo do subsistema decisório

A gestão de custos funciona como centro decisório do SCPA, sendo responsável por definir o objetivo, a amplitude, a extensão e os limites dos subsistemas e de seus elementos em relação à quantidade e qualidade da informação, a formatação e periodicidade dos relatórios. O componente orçamento por atividades traduz os objetivos e metas da gestão estratégica, da gestão dos processos e da gestão da performance em plano de ação. Dessa maneira a empresa exerce o controle das ações ao nível das atividades. Já o elemento indicador de desempenho defini os fatores “Chave de Sucesso”, cujo controle e avaliação permite a empresa decidir sobre a melhoria contínua dos processos e remuneração adicionais aos funcionários.

Subsistema operacional

O objetivo deste subsistema é fornecer, aos gestores, informações a respeito dos custos das atividades, de modo a lhes permitir avaliar a lucratividade dos serviços prestados aos clientes e promover melhoria contínua dos processos. Nesse sentido, os parâmetros desse subsistema são configurados com base nos pressupostos do custeio baseado em atividades (ABC). O Quadro 3 apresenta o fluxo deste subsistema.

Objetivo		
Compreender a estrutura de custos e avaliar a lucratividade de serviços prestados, processos, clientes e outros		
Interface de entrada	Procedimentos	Interface de Saída
Subsistema decisório e Subsistema do ciclo contábil	Identificar as atividades e os processos; Determinar os direcionadores de custos; Calcular os objeto de custo; e	Subsistema decisório e Subsistema do ciclo contábil
Entrada		Saída
Informações do subsistema decisório; Dados fornecidos pelo controle interno; Informações dos controles contábeis.		Relatórios gerenciais: Custo do serviço prestado; Lucratividade do serviço prestado; Desempenho dos elementos operacionais

Quadro 3 – Fluxo do subsistema operacional

As entradas (*input*) do subsistema são as informações do subsistema decisório como: a previsão de horas necessárias à realização de determinado projeto, dados fornecidos pelo controle interno, tais como registro de tempo das atividades e as informações geradas pelo subsistema ciclo contábil, o qual fornece os valores reais dos recursos consumidos na prestação do serviço. O resultado (*output*) do subsistema são os relatórios gerenciais demandados pelos gestores, e os procedimentos compreendem as etapas do custeio baseado por atividades.

O primeiro procedimento deste subsistema é a identificação das atividades e dos processos geridos pela empresa. Esse levantamento é conduzido com base na metodologia proposta pelo custeio baseado em atividades (ABC) e no resultado esperado, ou seja, nos relatórios requeridos pelos gestores. Existem diversas técnicas (observação, registros de tempo, questionários, *storyboards* e entrevistas) que podem ser utilizadas na coleta de informações sobre as atividades e os processos. Entretanto, recomenda-se que seja realizado um levantamento dos controles internos da empresa, a fim de identificar, por exemplo, os procedimentos de apontamentos de horas e tempo de execução das atividades, antes de determinar a técnica mais adequada.

É imprescindível a elaboração de um dicionário de atividades, após a análise do processo e a identificação dos direcionadores de custos, cujo modelo é apresentado no Quadro

4. Nesse dicionário, são relacionadas as atividades, sua categoria, as tarefas, os atributos dos direcionadores, os clientes e o código conforme o plano de contas. O dicionário, além de ser um instrumento de comunicação, facilita a contabilização.

Processo nº	Atividade	
	Categoria	Código contábil
Descrição da atividade	Tarefas	
Registro dos recursos consumidos	Direcionadores	
Medidas de desempenho		

Quadro 4 - Ficha de dicionário de atividades

A atribuição de custos às atividades é feita pela identificação dos seus direcionadores, ou seja, dos elementos que as causam ou as justificam. Os direcionadores de custos classificam-se em direcionador de recursos e direcionador de atividades. A identificação do direcionador de recursos é feita mediante uma análise nos gastos consumidos pela atividade e nos controles internos de tempo de execução e qualidade. Desse modo, é realizado um levantamento dos recursos consumidos pelas atividades numa relação de causa e efeito, com o propósito de identificar os que têm relação direta e os que são compartilhados entre várias atividades. O Quadro 5 apresenta um mapa dos direcionadores de recursos.

Recursos	Direcionador	Recursos	Direcionador
Mão-de-Obra Direta		Revista, jornais e livros	
Licença de uso		Impostos e taxas	
Depreciação dos Equipamentos		Viagens	
Acesso à Internet		Combustíveis e lubrificantes	
Mão-de-Obra Indireta		Despesas bancárias	
Material de Expediente		Despesas postais	
Impostos e taxas		Serviços prestados por terceiros	

Quadro 5 - Mapa de direcionadores de recursos

A informação do valor de cada recurso empregado na execução das atividades é fornecida pelo subsistema do ciclo contábil, o qual registra nos livros contábeis (diário e razão) os eventos que alteram a situação patrimonial da empresa. Em relação às medidas físicas de tempo e qualidade das atividades, a empresa pode optar por fazer controles individuais, como apontamento de horas de mão-de-obra, ou controlá-los na unidade de acumulação de custo, por exemplo, na ordem de serviços ou projeto. Com essas informações, é possível elaborar uma planilha, conforme Quadro 6, relacionando os recursos e o valor atribuído a cada atividade, obtendo assim o custo da atividade.

Recursos/Atividades	Atividade A	Atividade B	Atividade C
Acesso à Internet Dedicada	R\$ -	R\$ -	R\$ -
Água da Empresa	R\$ -	R\$ -	R\$ -
Depreciação de equipamentos	R\$ -	R\$ -	R\$ -
Deslocamento de Viagem	R\$	R\$ -	R\$ -
Energia Elétrica	R\$ -	R\$ -	R\$ -
Mão de Obra	R\$ -	R\$	R\$
Serviços Terceirizados	R\$ -	R\$ -	R\$ -
Treinamentos	R\$ -	R\$ -	R\$ -
Tributos e Taxas	R\$ -	R\$ -	R\$ -
CUSTO POR ATIVIDADE	R\$	R\$	R\$

Quadro 6 - Mapa de atribuição dos recursos às atividades

O outro direcionador de custos é o de atividade. O direcionador de atividades é uma medida que representa uma relação causal entre uma atividade ou grupo de atividades e o objeto de custo. Por isso, é fundamental que o direcionador reflita a demanda que determinado objeto coloca sobre a atividade em relação a outros objetos; apresente uma relação causal e seja possível de ser quantificado de maneira prática.

Uma vez concluído o custeamento das atividades e dos respectivos processos, o passo seguinte é custear os objetos de custo. Para tanto, é preciso identificar os direcionadores de atividades. Um direcionador de atividade é uma medida que representa uma relação causal entre uma atividade ou grupo de atividades e o objeto de custo. Por isso, é fundamental que o direcionador reflita a demanda que determinado objeto coloca sobre a atividade em relação a outros objetos; apresente uma relação causal e seja possível de ser quantificado de maneira prática. Para distribuir os custos de atividades aos objetos de custos, é necessário calcular um índice de custeio de atividades, a fim de aplicá-lo aos elementos a serem custeados.

As informações geradas por este subsistema permitem à empresa a compreensão dos custos e a avaliação da lucratividade dos serviços prestados, projetos, clientes, processos e atividades. Além disso, o gestor pode utilizar as informações fornecidas pelo subsistema para realizar um *benchmarking*, programas de melhoria contínua das atividades, com objetivo de reduzir custos, otimizar o tempo de execução das atividades e eliminar retrabalho, bem como decidir sobre os serviços que deseja oferecer, justificar investimentos em equipamentos e instalações e os segmentos de clientes que pretende conquistar e manter.

Subsistema do ciclo contábil

Este subsistema exerce a função de núcleo aglutinador dos eventos econômico-financeiros decorrentes das decisões dos gestores sobre a utilização dos recursos da organização. Ele é composto por três elementos, apresentados na Figura 1, o plano de contas baseado em atividades, o processo de registro dos eventos e os relatórios contábeis. Neste subsistema são prescritos os padrões contábeis e legais.

O ciclo contábil inicia quando o pessoal da contabilidade analisa um evento, com base em um documento-fonte, e termina com o encerramento das contas de resultado e emissão dos relatórios contábeis. O Quadro 7 apresenta este subsistema em termos de seus fluxos. A entrada (*input*) do subsistema é acionada por meio de documento-fonte. Esses documentos dão sustentação ao registro dos eventos econômicos nos livros contábeis. O processamento dos dados de entrada é realizado nos livros contábeis (diário e razão) e nos livros fiscais. O

resultado é definido pelos relatórios emitidos, neste caso, são as demonstrações contábeis, índice de análise de balanço e relatório de investimento.

Objetivo		
Registrar os eventos econômico-financeiros decorrentes das decisões dos gestores sobre a utilização dos recursos da organização, observando os princípios fundamentais de contabilidade.		
Interface de entrada	Procedimentos	Interface de Saída
Subsistema decisório	Registro dos Livros Contábeis (Diário e Razão) Registro dos livros fiscais,	Cliente externo
Entrada		Saída
Documento-fontes; Plano de contas; e legislação		Demonstrações contábeis; Índice de análise de balanço; Relatórios de investimento

Quadro 7 - Fluxo do subsistema do ciclo contábil

O plano de contas, por ter uma estrutura numérica hierárquica inerente ao método das partidas dobradas, permite a sua planificação de acordo com o interesse da organização em controlar os eventos que impactam o seu patrimônio. O plano de contas é estruturado como base na análise das atividades, realizada pelo subsistema operacional. O grupo de contas de resultado (custo, despesa e receita) é estruturado de acordo com as atividades que compõem cada processo de negócio que a empresa pretende medir e controlar. Enquanto o grupo de contas patrimonial é subdividido em seus múltiplos ciclos, obedecendo à equação básica da contabilidade, ou seja, ativo, passivo e patrimônio líquido.

O processo de registro dos eventos é outro elemento que compõe o subsistema do ciclo contábil, o qual agrupa os eventos relacionados com os processos de negócio de uma empresa de serviços em desenvolvimento de software. O registro de cada evento que altera a situação patrimonial da organização é descrito nos livros contábeis: Diário e Razão.

No livro Diário, os eventos são registrados em cada conta, conforme a linguagem do método das partidas dobradas, em ordem cronológica. Além disso, o registro de lançamento contém o código da (s) conta (s) que serão movimentadas (debitada/creditada), o qual é definido pelo plano de contas da organização, data da transação e valor, e também conterá a descrição detalhada do evento. No livro Razão é lançado o valor monetário em cada conta movimentada. O Razão reúne as informações monetárias das contas de ativo, passivo, capital, receitas e despesas que foram afetadas por determinado evento, ou seja, o razão tem uma conta individual para cada tipo de item monetário de uma instituição. A sua organização é determinada pelo plano de contas. Geralmente, depois de feitos os lançamentos nos livros contábeis, o próprio subsistema gera um balancete de verificação, o qual é uma listagem dos saldos credores e devedores de todas as contas.

O elemento relatórios contábeis, do subsistema ora descrito, é responsável pela definição dos padrões para a elaboração dos relatórios básicos e outros de interesse do tomador de decisão. As demonstrações contábeis são os relatórios básicos de um sistema de contabilidade financeira. No Brasil, essas demonstrações incluem o balanço patrimonial (BP), a demonstração do resultado do exercício (DRE), a demonstração das origens e aplicações de recursos (DOAR) e a demonstração de lucros ou prejuízos acumulados (DLPA) ou demonstração das mutações do patrimônio líquido (DMPL). As demonstrações contábeis são complementadas por notas explicativas e outras informações voluntárias.

Todos os componentes que compõem os subsistemas do SICPA e seus inter-relacionamentos descritos acima estão sintetizados na Figura 4. O SICPA é composto por três subsistemas: **decisório**, que por sua vez, é formado pelos elementos: gestão de custos, orçamento baseado em atividades e indicadores de desempenho; **operacional**, identifica os recursos, direcionadores de custos e os processos pertinentes a cada software-house e finalmente o **ciclo contábil**, cujos componentes compreendem: plano de contas baseado em atividades, processo de registro de eventos e relatórios contábeis.

O SICPA foi estruturado na crença de que a análise dos processos de negócio e o seu aperfeiçoamento contínuo permitem o gerenciamento eficaz de custos, e de que a estratégia da empresa é um elemento balizador para determinar o tipo, quantidade, tempo e qualidade da informação contábil. A qualidade dessa informação permitirá à empresa definir o conjunto de indicadores para medir e monitorar o desempenho empresarial. Portanto, as informações são geradas e apresentadas de modo a ser um instrumento útil ao processo de gestão das software-houses.

O SCPA configurado para as software-houses desempenha um papel relevante na mensuração das ações e resultados da organização, pois procura entender as demandas dos usuários, fornecendo-lhes uma resposta adequada. Para tanto, considera as limitações do cliente em compreender e utilizar grande quantidade de informações contábeis e as limitações da mensuração do sistema de informação contábil.

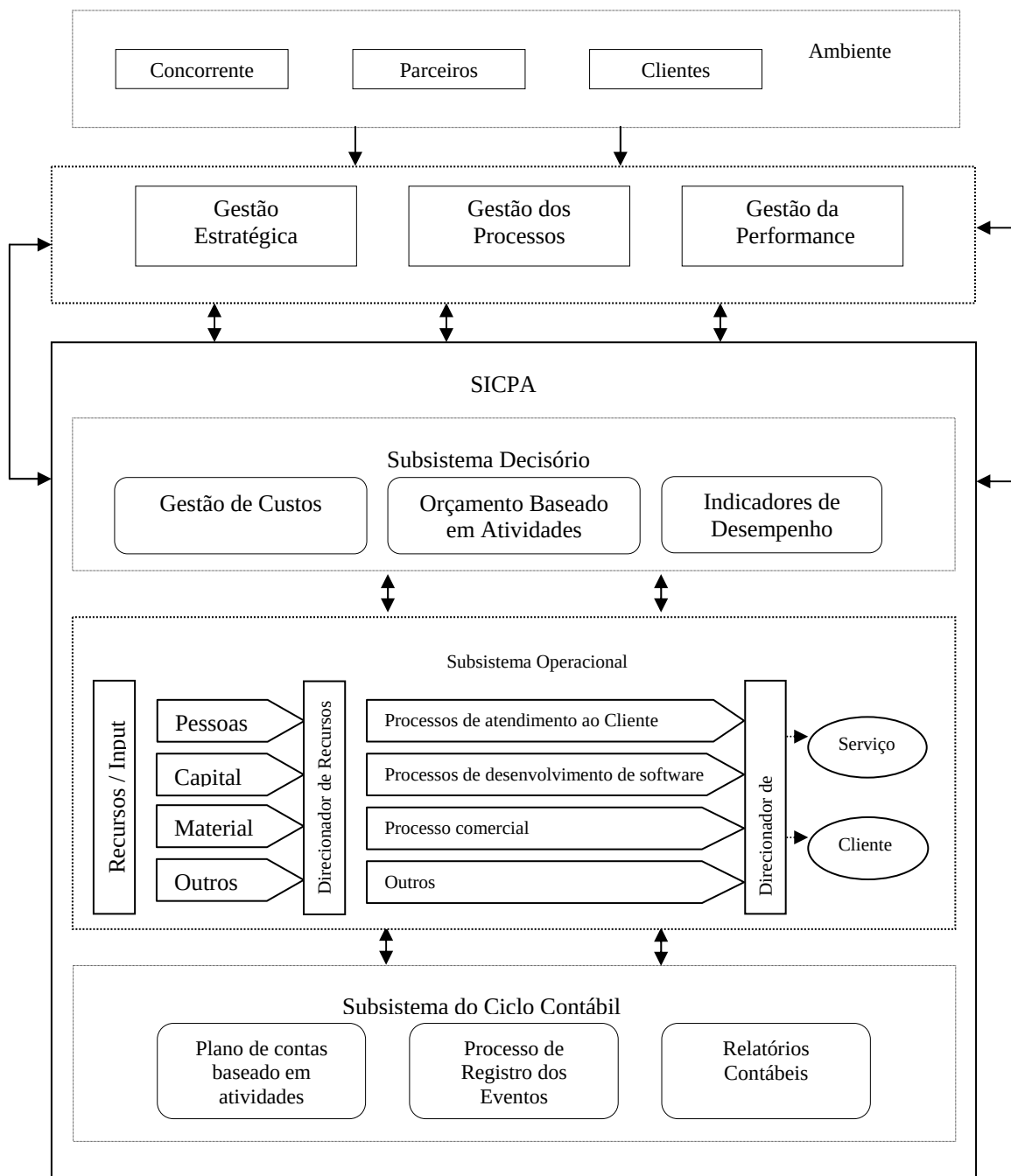


Figura 4 – O SCPA

5. Considerações finais

O mercado de software mudou consideravelmente no século XX, principalmente o mercado brasileiro onde as produtoras de software saíram de um contexto regulamentado e sem concorrência para um ambiente desregulamentado e competitivo. E para assegurar a sobrevivência nesse novo contexto, os gestores dessas empresas são pressionados a reduzir custos, melhorar a qualidade e eficiência dos processos de negócios e oferecer serviços que gerem lucros.

Para tanto, os gestores dessas empresas necessitam de informações que permitam gerenciar os custos dos serviços prestados e, sobretudo, as expectativas dos clientes e da flexibilidade dos processos, para reforçar ações que satisfaçam os imperativos da hipercompetição global, permitindo à organização definir a estratégia, os processos e os indicadores de desempenho, de modo a criar valor para o cliente. Cabe ressaltar, também, que os custos podem não ser o fator principal e determinante no preço do serviço, todavia é um fator limitante, pois as empresas não sobrevivem por muito tempo, se prestarem serviços de forma contínua abaixo dos seus custos.

Dessa forma, o SICPA está configurado para fornecer informações financeiras e não-financeiras que permitem ao gestor gerir os processos e suas atividades, os clientes e a performance empresarial. Além de possibilitar a mensuração das atividades que compõem o sistema de operações de serviços em todas as suas dimensões.

Assim, o SICPA é responsável em fornecer informações físicas e econômico-financeiras, que possibilita a análise dos fluxos de receita e de capital de longo prazo; controla, registra, e mensura, portanto, a riqueza patrimonial em todas as suas naturezas e dimensões. Desse modo, o sistema provê informações úteis ao planejamento e controle, avaliação de desempenho e tomada de decisão dos gestores das empresas de serviços de software.

Além disso, com as informações geradas pelo SICPA a empresa pode decidir sobre as estratégias de retenção e fidelização dos clientes, melhoria dos processos, redução de custos e o estabelecimento de preços variados para os serviços prestados. Outra decisão importante que o sistema permite é definir a quantidade de informação financeira a ser disponibilizada aos funcionários de linha de frente, a fim de dar-lhes mais autonomia nas soluções dos problemas com os clientes.

Dessa forma, o SICPA possibilita a integração da contabilidade financeira com a contabilidade de gestão em um só sistema. Com as informações fornecidas pelo SICPA os gestores e empresas de serviços de software, podem tomar decisões mais acuradas, além de realizarem análise econômico-financeira de todos os fluxos contábeis e estabelecer parâmetros de medida da performance por atividade, por processos e ou por centros de responsabilidade, como também do desempenho empresarial.

Referências

GIANESI, Irineu G.N e CORRÊA, H.L. **Administração estratégica de serviços:** operações para a satisfação do cliente. São Paulo: Atlas, 1994.

GOMES, Sônia M. da S. **Um sistema de contabilidade por atividades para a gestão de empresas de serviços em desenvolvimento de software.** Tese (doutorado) apresentada ao Programa de Pós-Graduação em Engenharia de Produção da Universidade Federal de Santa Catarina, Florianópolis, 2004.

LAUDON, Kenneth C., LAUDON, J. P., **Sistemas de informações com internet**. Tradução: Dalton Conde de Alencar. Rio de Janeiro: LTC – Livros Técnicos e Científicos, 1999.

MOSCOVE, Stephen A; MARK; G. S e NANCY A. B., **Sistemas de informações contábeis**. Tradução Geni G. Goldschmidt. São Paulo: Atlas, 2002.

QUEIROZ, Antônio Diomário. **A contabilidade por atividades para o controle estratégico de gestão**. Palestra no Congresso Brasileiro de Custos. Guarapari, 16 de outubro de 2003.

RICCIO, Edson Luiz. **Uma contribuição ao estudo da contabilidade como sistema de informação**. Tese de Doutorado apresentada à FEA/ USP, São Paulo: 1989

ROLT, Carlos R. de. **O desenvolvimento da comunidade virtual: uma proposta para melhoria da qualidade e da comercialização de software**. Tese (doutorado) apresentada ao Programa de Pós-Graduação em Engenharia de Produção da Universidade Federal de Santa Catarina, Florianópolis, 2000.