

TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO: UM ESTUDO SOBRE OS RECURSOS TECNOLÓGICOS UTILIZADOS PELOS ESCRITÓRIOS DE CONTABILIDADE DE CASCAVEL

Sidcley Junior Berto, Udo Strassburg (Orientador / UNIOESTE),
e-mail: strassburg@unioeste.br

Universidade Estadual do Oeste do Paraná/Centro de Ciências Sociais Aplicadas/Curso de Ciências Contábeis – Cascavel – PR.

Palavras-chave: tecnologia da informação, escritórios de contabilidade, recursos tecnológicos.

Resumo:

A tecnologia da informação é tema de constantes discussões no meio acadêmico e empresarial. Um, tentando descobrir as melhores formas utiliza-las e o outro tentando agregar, a satisfação de suas necessidades, investimentos compatíveis e o alcance de seus objetivos. Este trabalho aborda a importância da tecnologia da informação para os escritórios de contabilidade, com o intuito de oferecer bons serviços a seus clientes, tendo um diferencial competitivo em relação a seus concorrentes. O objetivo do presente trabalho é o de realizar um levantamento dos recursos tecnológicos utilizados pelos escritórios de contabilidade de Cascavel, na elaboração e fornecimento de informações úteis para seus clientes. Para tanto foi elaborado um questionário que foi aplicado junto aos escritórios de contabilidade de Cascavel – PR. As perguntas do questionário foram divididas em duas partes: 1- Verificação dos dados sobre as empresas pesquisadas e 2- Verificação sobre a tecnologia utilizada pelas mesmas. A coleta de dados foi realizada através da aplicação de questionários junto a 25 escritórios de contabilidade da cidade de Cascavel - PR, ou seja, 22,5% de uma população de 111 escritórios. Os resultados foram apresentados em forma de quadros para uma melhor visualização e compreensão dos leitores.

Introdução

Da forma como o mundo empresarial se encontra na atualidade, é praticamente impossível conviver sem o auxílio dos recursos tecnológicos. Assim também o é para os escritórios de Contabilidade que necessitam destes recursos para conseguirem agilidade, presteza e segurança ao fornecer informações que possam ser úteis para os clientes, a respeito de seus negócios.

Além de os escritórios estarem buscando um aperfeiçoando constante, através de seus profissionais também necessitam acompanhar as novidades em termos dos avanços tecnológicos para que possam inovar e atender adequadamente seus clientes, e oferecendo aquilo que eles tanto necessitam, a informação.

Com os recursos tecnológicos e as novas formas de comunicação, o contador passa a ter a sua disposição diversas ferramentas para melhorar a qualidade de seus serviços, chegando assim a seu objetivo principal, que é o de bem informar, auxiliando as empresas para conseguirem permanecer no mercado, de forma competitiva.

Com as freqüentes mudanças na legislação tributária, nos procedimentos contábeis, a busca pela unificação em termos mundiais das normas da profissão, a contabilidade se tornou muito mais trabalhosa e complexa. O profissional da contabilidade deverá se organizar adequadamente para poder auxiliar seus clientes na implantação de controles eficientes, tendo em vista o grande número de impostos a serem pagos, e a constante prestação de contas ao fisco.

Existem muitos escritórios de contabilidade em Cascavel, e entre eles existe uma concorrência acirrada, desta forma, para conseguirem oferecer serviços com maior qualidade, devem buscar subsídios nos recursos da tecnologia da informação.

O objetivo do presente trabalho é o de realizar um levantamento dos recursos tecnológicos utilizados pelos escritórios de contabilidade de Cascavel, na elaboração e fornecimento de informações úteis para seus clientes.

Materiais e Métodos

Para atingir o objetivo do presente trabalho utilizou-se a metodologia de investigação, através da pesquisa de campo, o que permitiu uma análise da realidade das empresas pesquisadas.

Para SALOMON (1997: p. 116) “Estudos efetuados através de pesquisa de campo ou *survey*, onde o pesquisador, através da observação controlada, de técnicas cada vez mais sofisticadas de amostragem, de coleta de dados e mensuração, procura analisar as variáveis detectadas no comportamento do fenômeno e chegar a conclusões cientificamente satisfatórias”.

A coleta de dados foi realizada através da aplicação de questionários junto a 25 escritórios de contabilidade da cidade de Cascavel - PR, ou seja, 22,5% de uma população de 111 escritórios. O questionário foi constituído de questões de múltipla escolha. As perguntas foram divididas em duas partes: 1- Verificação dos dados sobre as empresas pesquisadas e 2- Verificação sobre a tecnologia utilizada pelas mesmas.

Após o retorno dos questionários, os dados foram compilados para que se pudesse obter um retrato da atual situação dos escritórios, no tocante às inovações tecnológicas.

Resultados e Discussão

A Contabilidade

A contabilidade é uma ciência que sofreu diversas mudanças com o

passar dos tempos, sempre impulsionada pela necessidade que o homem tinha de controlar e ver crescer seu patrimônio.

Para Marion (2004:26) “A contabilidade é o instrumento que fornece o máximo de informações úteis para a tomada de decisões dentro e fora da empresa”, possibilitando aos gestores tomar suas decisões embasadas em dados concretos, retirados do que ocorreu anteriormente na empresa.

Já para Fabretti (2000:28) a “Contabilidade é a ciência que estuda, registra e controla o patrimônio e as mutações que nele operam os atos e fatos administrativos, demonstrando no final de cada exercício social o resultado obtido e a situação econômico-financeira da entidade”, obtendo, desta forma, o controle de tudo o que ocorreu na empresa.

O objetivo da contabilidade está voltado à organização e registro das ocorrências no dia a dia das empresas para o fornecimento de informações a seus diversos usuários, dentre eles o governo que com o passar do tempo passou a utilizar-se dela para a arrecadação de impostos e tornar obrigatório a escrituração contábil para a maioria das empresas.

Com esta obrigatoriedade foi cada vez mais comum o surgimento de escritórios de contabilidade, onde são realizados os serviços de registro, tratamento de dados, transformando-os em informações.

A Contabilidade no Brasil

O surgimento da contabilidade no Brasil se deu através da organização da Contabilidade Pública, em partidas dobradas. Este início se deu com uma forte influência da escola italiana de Contabilidade, sendo criada a primeira escola especializada no ensino da contabilidade no ano de 1902, a Escola de Comércio Álvares Penteado. Dela surgiram grandes estudiosos como Francisco D'Auria e Frederico Herrmann Júnior, que ajudaram muito a evolução contábil no Brasil através de suas obras. Ludícibus (1997).

Com o crescimento da industrialização no país, a área contábil também teve um impulso grande.

Este crescimento acontece devido à instalação de grandes empresas norte-americanas, que apresentam suas práticas contábeis, juntamente com a instalação de firmas de auditoria de origem anglo-americanas, passando a seus clientes a adoção de boas e modernas normas contábeis, Ludícibus (1997).

Em 1946 foi fundada a primeira Faculdade de Ciências Contábeis no Brasil, na USP em São Paulo, aos moldes da escola norte-americana de contabilidade. Os professores se dedicavam em tempo integral ao ensino e à pesquisa. Marion (2000)

Em 2007, segundo dados do INEP, existe mais de novecentos cursos de ciências contábeis no país, isto se deve ao crescimento e desenvolvimento da profissão, possibilitando grandes oportunidades e o sucesso para muitos profissionais no mercado de trabalho.

A Contabilidade no Oeste do Paraná

Como se pode ver anteriormente, a evolução da contabilidade acompanha o desenvolvimento das regiões. Na região Oeste do Paraná não foi diferente, a partir da fundação da cidade de Foz do Iguaçu em 1914, começaram a surgir as primeiras atividades comerciais e industriais da região. Em 1952, desmembraram-se de Foz do Iguaçu os municípios de Cascavel, Toledo e Guaira, e de Larajeiras do Sul, a cidade de Guaraniaçu, dando início a mais um capítulo do progresso da região, Strassburg e Poppeu (2004).

A agricultura foi uma das grandes responsáveis pelo progresso da região Oeste do Paraná. A partir dela começaram a surgir diversas empresas prestadoras de serviços, indústrias, comércios e o turismo em Foz do Iguaçu por conta do turismo, principalmente das Cataratas do Iguaçu.

O crescimento da região era evidente, acima da média nacional, a população aumentava, e também aumentavam significativamente os hectares plantados com diversas culturas, surgindo agroindústrias, a construção da Usina Hidrelétrica de Itaipu, a ponte de Guaíra e o aumento de trabalho nos escritórios contábeis em toda a região era considerável, acompanhando este desenvolvimento regional, Strassburg e Poppeu (2004).

Este crescimento reflete significativamente na profissão contábil no Oeste do Paraná forçando o seu crescimento e aperfeiçoamento.

O Profissional da Contabilidade

Antigamente, o profissional da contabilidade era conhecido como guarda-livros, posteriormente começou a ser chamado de Técnico em Contabilidade. Atualmente se utiliza a nomenclatura de contador.

O crescimento da profissão contábil no Brasil se deu a partir da criação da primeira escola de contabilidade no Brasil, Escola de Comércio Álvares Penteado em 1902. Somente em 1931 instituiu-se o curso técnico em contabilidade, com duração de três anos e formava o chamado “perito contador” Ludícibus, (1997).

Hoje, além da escolaridade, uma exigência para o recebimento do registro profissional é o exame de suficiência aplicado pelo Conselho Regional de Contabilidade, que visa avaliar conhecimentos mínimos necessários para o desenvolvimento da profissão.

Os Escritórios de Contabilidade

Denominado “local onde se reúnem os profissionais da contabilidade e seus auxiliares, visando à orientação técnica da escrituração contábil. Os escritórios contábeis podem pertencer às próprias empresas, ou podem agir livremente, com serviços avulsos prestados por profissionais a diversas entidades, firmas, etc.” Calderali (2003).

A essência dos serviços prestados pelos escritórios de contabilidade está centrada no registro de todos os fatos contábeis ocorridos na empresa,

em um determinado período e também aqueles que estão relacionados ao cumprimento das exigências legais para com o fisco federal, estadual e municipal.

Na atualidade existem escritórios de contabilidade que se especializam em diversas outras áreas da profissão, como: contabilidade de custos, auditoria, perícia, tributação etc. Há muitos escritórios que para aumentar o seu poder de atuação junto às empresas, se aliam a outros profissionais de diversos ramos de atuação, como: advogados, analistas de sistemas e programadores, economistas, administradores e outros. Tudo para que se possa dar um suporte de consultoria adequado às empresas.

A Informática

A informática foi criada para resolver problemas e auxiliar as pessoas. Através dela, pode-se substituir dias de trabalho humano por alguns segundos ou minutos de processamento.

A palavra informática é recente e está diretamente relacionada com a informação automática, ou seja, a comunicação do homem através de símbolos. O objetivo da informática é processar esses símbolos através da invenção de diversos equipamentos. (Meirelles, 1994).

Neste sentido destaca-se o conceito de informática, conforme Bazerque (1971:12) descrevendo que é o “Conjunto dos métodos e das técnicas de processamento automático da informação”.

Já para Velloso (1989:01) quando se fala em informática esta se referindo “a todas as atividades que, a partir de dados conhecidos, através de processamento, conduzem a resultados procurados, com ou sem emprego de qualquer equipamento auxiliar, podemos denominar atividades de processamento de dados”.

A Evolução da Informática

A informática evolui a cada dia que passa, vindo de computadores de primeira geração, com o uso muito restrito para computadores pessoais, com acesso a boa parte da população e para a maioria das empresas.

Conforme Meirelles (1994:16) “o mundo assiste ao desabrochar de um ciclo de evolução/revolução do conhecimento científico, baseado na biologia, na microeletrônica, na informática, na teoria dos sistemas, nos novos materiais e nas ciências da comunicação e da informação, onde não só os modos de produção e consumo estão sendo modificados, como também as mentalidades e as práticas sociais e humanas estão mudando e transformando-se”.

Neste sentido, espera-se recursos tecnológicos ainda mais surpreendentes dos que se pode verificar na atualidade, tanto para as empresas como para serem utilizados pela população de um modo geral.

A Tecnologia da Informação como ferramenta indispensável ao profissional e escritórios de contabilidade

É cada vez mais necessário, entre as habilidades do profissional da contabilidade, saber aplicar e ter conhecimento sobre os recursos tecnológicos disponível no mercado, para que possivelmente possam ser utilizados em seu negócio, fazendo parte da estratégia de oferecer serviços diferenciados a seus clientes.

Conforme Medeiros e Sauv e, (2003:ix), “o cen rio atual mostra que os conceitos de mercado, economia, produ o, ind strias, com rcio etc., est o mudando. A  nica coisa certa   que a tecnologia da Informa o   pe a fundamental nesta mudan a, e por que n o dizer at  que a Tecnologia da Informa o   o piv  central desta revolu o toda...”

Para Hatal, 1997 apud Medeiros e Sauv e, (2003:ix) “...a revolu o na tecnologia da informa o est  ampliando nossa habilidade de criar e compartilhar os conhecimentos t cnicos. O resultado disso   que a Tecnologia da Informa o tornou-se o fator primordial, proporcionando um r pido e extraordin rio desenvolvimento t cnico, acelerando desta forma os avan os em todos os outros campos.”

Neste sentido pode-se ver que, cada vez mais, a tecnologia da informa o ser  indispens vel para qualquer que seja o profissional ou ramo de atividade da empresa. Al m de obter um r pido e extraordin rio desenvolvimento t cnico, h  condi oes de obter informa oes detalhadas sobre o neg cio a serem utilizadas para a tomada de decis o.

Sistemas de Informa o

Na defini o de sistemas de informa o, Laudon (1999:04) nos diz que: “Um sistema de informa o (SI) pode ser definido como um conjunto de componentes inter-relacionados trabalhando juntos para coletar, recuperar, processar, armazenar e distribuir informa oes com a finalidade de facilitar o planejamento, o controle, a coordena o, a an lise e o processo decis rio em empresas e outras organiza oes”.

Basicamente s o tr s ciclos: a entrada de dados brutos de dentro da organiza o ou de seu ambiente externo, o processamento que seria a transforma o de dados brutos em uma forma  til e apropriada e a sa da que envolve a transfer ncia de informa o processada  s pessoas ou atividades que a usar o. (GIL, 1995).

Os sistemas de informa o computadorizados s o muito importantes no ambiente de trabalho de hoje, ajudando a analisar e resolver problemas, visualizar assuntos complexos, criar novos produtos, comunicar, tomar decis es, coordenar e controlar. Para que isso ocorra, os sistemas de informa o devem armazenar dados e informa oes de forma organizada para que seja f cil o acesso ao processamento ou sa da das informa oes.

Tecnologia da Informação

A tecnologia da informação está relacionada a todos os recursos tecnológicos e de computação necessários para gerar e utilizar a informação.

Na atualidade as empresas acumulam uma quantidade de dados e informações muito grande, que na maioria das vezes ficam difícil de serem selecionadas e organizadas.

Para GIL (1995:20) “a informação está restrita ao usuário final; e é mais sistêmica do que o dado e foi gerada em momento histórico posterior ao dado.”

Neste sentido JAMIL (2001:161), destaca que “podemos afirmar que a informação pode ser composta a partir de um conjunto de dados relevantes, em virtude de serem apresentados de forma que possamos compará-los, permitindo que análise sejam feitas”.

Portanto a informação é algo mais trabalhado e mais trabalhoso, envolve usualmente diversas medições e obtenção de dados associados.

Para que as empresas possam planejar e conseguir elaborar as informações que são necessárias para o auxílio na tomada de decisão é imprescindível à utilização de recursos da tecnologia da informação, tanto relacionado a software como a hardware.

Dados obtidos

Como resultado da aplicação dos questionários junto aos escritórios de contabilidade, em sua primeira parte, obteve-se o seguinte:

Tabela – Questões sobre as empresas pesquisadas

Anos de Atividade	Até 5 anos	De 6 a 10	De 11 a 15	Acima de 15
	20%	24%	12%	44%
Funcionários	Até 4	De 5 a 10	De 11 a 15	Acima de 15
	44%	36%	8%	12%
Clientes	Até 20	De 21 a 50	De 51 a 150	Acima de 150
	20%	24%	32%	24%
Faturamento em (1.000)	Até 240	De 240 a 2.400	De 2.400 a 4.800	Acima de 4.800
	65%	24,74%	9,67%	0,32%
Oferece Serviços Extras	Sim	Não	Não opinou	-
	76%	20%	4%	-
Quais Serviços Extras	Gerenciais	Auditoria Int.	Diagnóstico	Planej. Tribut.
	14,59%	1,08%	21,51%	62,82%
Meio de Comunicação Interna	Conversa Indiv.	Reuniões	E-mail, telefone	Outros
	29%	23%	41%	7%
Meio de comunicação Externa	Conversa Indiv.	Visita de clientes	E-mail, telefone	Outros
	14%	35%	48%	4%

Fonte: Dados da pesquisa

A amostra da pesquisa foi constituída por escritórios de pequeno,

médio e grande porte. Com poucos e até uma quantidade boa de funcionários. Com poucos clientes e até uma quantidade significativa de clientes. Com faturamento pequeno até faturamentos considerados altos. Portanto, a pesquisa não estabeleceu níveis ou padrões para a escolha da amostra e sim ela foi aleatória.

Tabela 2 – Questões sobre a tecnologia utilizada

Acesso a Internet	Sim	Não	-	-
	100%	0%	-	-
Possui Página na Internet	Sim	Não	-	-
	52%	48%	-	-
Qualificação / Colaboradores	Ensino Médio	Ensino Superior	Pós-Graduação	-
	40,41%	47,35%	12,24%	-
Alimentação do Sistema	Digitação	Meio Magnético	e-mail	Internet
	51%	15%	17%	17%
Quantidade de Computadores	Até 5	De 6 a 10	De 11 a 20	Mais de 20
	48%	24%	16%	12%
Os Softwares são integrados	Sim	Não	-	-
	96%	4%	-	-
Integração com parceiros	Não Possui	Sim c/ clientes	Órgãos públicos	Bancos
	68%	24%	4%	4%
Satisfação com o valor cobrado	Satisfeitos	Insatisfeitos	Não opinaram	-
	80%	0%	20%	-
Frequência dos Clientes no Escritório	Regularmente	Pouca Frequência	Raramente	-
	52%	44%	4%	-
Processamento Depto. Pessoal	Software	Editor/Plan. Eletr.	Manualmente	ñ executa
	95%	5%	0%	0%
Processamento Escrita Fiscal	Software	Editor/Plan. Eletr.	Manualmente	ñ executa
	95%	5%	0%	0%
Emissão de guias	Software	Editor/Plan. Eletr.	Manualmente	ñ executa
	91%	9%	0%	0%
Proces. Relat. Gerenciais	Software	Editor/Plan. Eletr.	Manualmente	ñ executa
	49%	33%	0%	18%
Proces. da apur. L. Real	Software	Editor/Plan. Eletr.	Manualmente	ñ executa
	52%	13%	15%	20%
Proces. do Contr. Patrim.	Software	Editor/Plan. Eletr.	Manualmente	ñ executa
	78%	0%	5%	17%
Proces. Conta. de Custos	Software	Editor/Plan. Eletr.	Manualmente	ñ executa
	37%	15%	5%	43%
Proces. Cont. Financeira	Software	Editor/Plan. Eletr.	Manualmente	ñ executa
	60%	9%	9%	22%
Serviços utilizados pela Internet	Boletins Fiscais	Pesquisa/Contabil	Pesqu./Legisla.	Transm.Decl
	83%	52%	71%	92%
	Atualiz/Programas	Correio Eletrônico	Fórums Eletrôn.	Cursos EAD
Equipamentos Tecnológicos	87%	83%	20%	12%
	Monitores LCD	Aparelho de Fax	Fotocopiadora	Notebooks
	60%	97%	78%	38%
	Impr. a Laser	Impr. Jato Tinta	Impr. Matricial	Zip-Driver
	96%	67%	89%	48%
Processadores	CD/DVD - Rom	Scanner	Modem	Rede
	78%	78%	84%	100%
	Pentium II	Pentium III	Pentium IV	Outros

dos Micros	20%	28%	72%	28%
------------	-----	-----	-----	-----

Fonte: Dados da Pesquisa

Os resultados do levantamento dos recursos tecnológicos utilizados pelos escritórios de contabilidade foram surpreendentes, pois foi verificado que para se manter um estabelecimento com este ramo de atividade, de forma conservadora, não são necessários investimentos volumosos em tecnologia da informação. Mas se o contador for um empreendedor e buscar a excelência nos serviços prestados pelo seu escritório, naturalmente não medirá esforços para investir em recursos tecnológicos que possibilitem a melhora substancial do relacionamento com o seu cliente, oferecendo aquilo que ele tanto necessita que é a informação oportuna, de qualidade e que seja útil para a tomada de decisão.

Conclusões

Através do presente trabalho buscou-se conhecer com maior propriedade os recursos tecnológicos utilizados pelos escritórios de contabilidade de Cascavel – PR, identificando se os mesmos se utilizam dos recursos da tecnologia da informação de forma estratégica ou não.

Os escritórios pesquisados são de pequeno, médio e grande porte, tendo como clientes micro, pequenas, de médio e grande porte, onde possibilitou uma visão geral dos recursos utilizados.

Com base nos resultados obtidos com a pesquisa pode se afirmar que os escritórios de contabilidade de Cascavel, de uma forma geral, não utilizam recursos avançados de TI na prestação de seus serviços. Utilizam sim recursos que são comuns na maioria e que não proporcionam grandes dificuldades em termos de aquisição e implementação em seu dia a dia.

Como recomendação aos escritórios de contabilidade de Cascavel pode-se destacar a necessidade da utilização de recursos tecnológicos emergentes que poderão proporcionar vantagem competitiva e poder em relação à concorrência.

As ações inovadoras em termos de TI, quando bem trabalhadas, planejadas e estruturadas podem facilitar a execução das atividades do escritório, assim como possibilitar o oferecimento de serviços que poderão fazer a diferença em termos de competitividade.

Referências

- Andrade, M. M. de. Introdução à metodologia do trabalho científico. 2ª ed., São Paulo: Atlas, 1997.
- Bio, S. R. Sistemas de informação: um enfoque gerencial. 1ª ed., São Paulo: Atlas, 1985.
- Calderelli, A. Enciclopédia contábil e comercial brasileira. 28ª ed., São Paulo: CETEC, 2003.
- Cassarro, A. C. Sistema de informação para tomada de decisões. 2ª ed., São Paulo: Pioneira, 1994.
- Cornachione JR., E. B. Informática: aplicada às áreas de

contabilidade, administração e economia. 3ª ed., São Paulo: Atlas, 2001.

Gil, A. C. Como elaborar projetos de pesquisa. 3ª ed., São Paulo: Atlas, 1991.

GIL, A. de L. Sistemas de informações contábil / financeiros. 2ª ed., São Paulo: Atlas, 1995.

Graeml, A. R., Sistemas de informação – O alinhamento da estratégia de TI com a estratégia corporativa, São Paulo: Atlas, 2003.

Hendriksen, E. S.; Breda, M. F. V. Teoria da contabilidade. São Paulo: Atlas, 1999.

INEP - Instituto Nacional de Estudos e Pesquisas Educacionais Anísio Teixeira, <http://www.inep.gov.br/superior/censosuperior/sinopse/> acesso em 16/03/2009.

Iudícibus, S. de. Teoria da contabilidade. 5ª ed., São Paulo: Atlas, 1997.

Laudon, K. C., Laudon, J. P. Sistemas de informação gerenciais – Administrando a empresa digital. 5ª ed., São Paulo: Person Education do Brasil, 2006.

_____ Sistemas de informação. 4ª ed., São Paulo: Person Education do Brasil, 1999.

Marion, J. C. Introdução a Teoria da Contabilidade, São Paulo: Atlas, 2000.

Medeiros, E. M. S. de, Avaliação do impacto de tecnologias da informação emergentes nas empresas, Rio de Janeiro: Qualitymark, 2003.

Meirelles, F. de S.. Informática – novas aplicações com microcomputadores. São Paulo: McGraw – Hill, 1994.

Moscove, S. A.; Simkin, M. G. e Braganoff, N. A. Sistemas de informações contábeis. São Paulo: Atlas, 2002.

Padoveze, C. L. Sistemas de informações contábeis: fundamentos e análise. 2ª ed., São Paulo: Atlas, 2000.

Rezende, D. A.; Abreu, A. F. de. Tecnologia da informação aplicada a sistemas de informação empresariais. São Paulo: Atlas, 2000.

Salomon, D. V. Como fazer uma Monografia, São Paulo: Martins Fortes Editora, 1997.

Strassburg, U. A contabilidade frente aos avanços tecnológicos. 20ª ed., Cascavel: Edunioeste, 2004.

Strassburg, U.; Pompeu, A. R. O princípio e o desenvolvimento da contabilidade no Oeste do Paraná. Anais do III Seminário do Centro de Ciências Sociais Aplicadas da Unioeste – Cascavel - PR, 2004.

Torres, N. A. Competitividade empresarial com a tecnologia de informação. São Paulo: Makron Books, 1995.