

GERENCIANDO A TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO NOS NEGÓCIOS: Estudo de caso em um supermercado

Daniel Paulo Ferreira ¹
Dayane C. Vaz Gomes ²

Faculdade de Tecnologia de Ourinhos - FATEC

INTRODUÇÃO

A tecnologia da informação está cada dia mais presente na rotina dos empreendedores, principalmente para execução dos negócios.

O ambiente corporativo está em constante mudança, tornando-se cada vez mais complexo, dinâmico e competitivo; ficando, assim, mais dependente de informações e infraestruturas que permitam gerenciar suas informações de forma mais eficiente [1].

Esses fatos, aliados a grande evolução tecnológica, vêm exigindo rápidas e contínuas adaptações para as empresas sobreviverem e, ao mesmo tempo, continuarem a crescendo atualmente. Estas constantes transformações têm levado as organizações a mudarem suas estratégias, estruturas e processos. O surgimento de novas tecnologias tem gerado transformações na nossa rotina de forma rápida, com consequências no mundo empresarial, o que preocupam diariamente empresários e executivos de empresas, pois quem não se adequar as mudanças, estará fora do mercado nos próximos anos [1].

Algumas mudanças pelas quais as empresas passaram serão citadas no trabalho; como as novas leis fiscais, Nota fiscal eletrônica (NF-e), sistema público de escrituração digital (SPED), entre outras.

As tecnologias atuais possibilitam para as empresas a capacidade de melhorarem a qualidade e o acesso às informações importantes para o negócio. Essas tecnologias não devem ser vistas apenas como um fator estrutural, considerado apenas mais um setor da empresa, e sim como mais um fator chave para a criação de soluções que gerem melhores resultados comerciais focando seus negócios.

Atualmente para uma empresa manter-se competitiva deve aproveitar o surgimento de qualquer oportunidade, e uma das principais fontes de oportunidades (geralmente não utilizada) é a ação sobre informação e o conhecimento [2].

Existem dois novos elementos que estão fortemente relacionados à nova realidade nas organizações: a tecnologia e o gerenciamento da informação. Assim sendo a Tecnologia da Informação passa a ser um importante componente para a organização. Podemos trocar a expressão “informação é poder” por “informação é vantagem competitiva” [3].

O desafio é ultrapassar a cultura que a empresa possui, e aderir novos modelos de gestão, integrando práticas e ferramentas tecnológicas, unir as áreas relacionadas para que possam ser direcionadas para um único objetivo.

¹ Professor da Faculdade de Tecnologia de Ourinhos (FATEC), Av. Vitalina Marcusso, 1400 - Campus Universitário - Cep 19910-206 - Ourinhos/SP, E-mail: dpf1001@uol.com.br.

² Aluna do curso de Análise de Sistemas e Tecnologia da Informação - Faculdade de Tecnologia de Ourinhos (FATEC) E-mail: dayanne.vg@hotmail.com

A empresa que será citada no decorrer do trabalho é do setor atacadista e varejista de pequeno porte (supermercado), atuando há algum tempo no mercado, e já passou por várias mudanças em questão de tecnologia, e investe na Tecnologia da Informação para melhorar sua administração.

TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO E SEUS IMPACTOS NA SEGURANÇA EMPRESARIAL

Tecnologia da Informação (TI) é a área responsável por administrar e manter a gestão da informação através de equipamentos que possa armazenar dados e gerar informações para tomada de decisão.

A implantação de TI em uma empresa irá atrair um conjunto de alterações, causando um impacto grande no grupo interno da empresa.

A tecnologia da informação segue em avanço constante, mas ao mesmo tempo sua gestão no quesito segurança não acompanha o mesmo ritmo das políticas de segurança e não esta ainda em um patamar que pode ser considerado eficiente [4]. Com tantos recursos disponíveis e possibilidades quase ilimitadas, os gestores esquecem que agora sua empresa possui mais porta para o mundo, porta esta que, se aberta, pode dar a um individuo valiosas informações sobre sua organização. Temos então um caso um que a TI se torna um risco devido a problemas de gerenciamento, é importante ressaltar os problemas que a tecnologia traz para as empresas além de seus benefícios, pois segurança também gera custos e, quando lidamos com alta tecnologia, os investimentos nem sempre são pequenos nessa área.

A Tecnologia da Informação passa por grandes atualizações, ficando cada vez mais eficiente para os negócios, mas para que possam utiliza-las sem se preocupar com os dados e informações que estão fixos a TI, precisamos que a segurança esteja em constante mudança também, para que possa manter todos os dados e informações intactos e longe dos riscos. A TI torna-se um risco para empresa abrindo portas para os hackers, vírus e até mesmo qualquer individuo mal-intencionado, causando o roubo de informações, informações confidenciais, podendo até mesmo prejudicar os negócios, com isso afirmamos que ao investir em TI é preciso também investi na segurança de seus dados e informações de uma organização.

Em uma empresa tudo que tem valor financeiro se torna um ativo, desde aparelhos, funcionários e até mesmo as informações contidas sobre aquela empresa, informações como cadastros de clientes, contas e senhas bancárias e entre outras informações que só desrespeito à empresa, seus dados pessoais, sigilosos que estão na mira de concorrentes, hacker, qualquer pessoa mal-intencionada, assim sendo todos administradores, gerentes, proprietários deve preservar seus dados e manter todos os ativos da empresa em grande segurança para que você possa continuar competitivo no mercado de trabalho.

Mesmo as organizações de pequeno porte devem adotar precauções para proteger os dados da empresa, pois se trata de um setor que lida com muitas informações sigilosas. Por essa razão as preocupações aumentam e os gastos também, além de ter um sistema de informação seguro, a empresa deve também investir na segurança física da empresa, mantendo os equipamentos de grande importância longe das ameaças, como no caso do supermercado o equipamento de grande importância é o servidor onde ficam armazenados todos os dados da empresa, composto pelo banco de dados com todas as informações sigilosas, ele deve ter tanto uma proteção física quanto lógica, um roubo ou perca do equipamento ou das informações podem causar grande prejuízo para a empresa, pois esses dados sigilosos podem parar em mãos de

concorrentes fazendo a empresa ficarem frágil em saber que toda sua estratégia de negócio está em outras mãos.

Sabendo que não existe rede ou sistema 100% seguro, o que existe são medidas que podem ser tomadas para dificultar ao máximo a invasão dos hackers ou de qualquer pessoa mal-intencionada, existem três requisitos básicos para a segurança da informação:

Quando as informações sigilosas caem em mãos erradas existe a perda da confidencialidade.

Quando as informações forem corrompidas ou apagadas existe a perda da integridade.

Quando as informações não puderem ser acessadas existe a perda da disponibilidade.

Com isso sabemos que a empresa deve seguir esses três requisitos para estar segura e ter sucesso nas suas atividades.

INVESTIMENTO EM TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO

Com todas as mudanças que as organizações têm que passar, isso exige investimentos, gastos, principalmente falando de tecnologia e leis.

O investimento em tecnologia da informação pode garantir sobrevivência de muitas empresas, o investimento pode mais do que ajuda a sua empresa a crescer, o investimento em TI pode ajuda-las a sobreviver nesse mercado agressivamente competitivo que temos hoje.

Quando uma empresa investe em TI, ela aplica altos e crescentes orçamentos para a implantação da tecnologia. A empresa precisa examinar se os orçamentos estão por dentro de suas necessidades, é adequado fazer uma análise do investimento se irá trazer um bom seguimento para os negócios tanto na estrutura quanto na produtividade.

A necessidade dos investimentos em Tecnologia da Informação, no processo de decisão sobre investimentos tecnológicos deve-se avaliar não somente se esta ou aquela tecnologia proporciona melhor valor agregado, mas sim, as vantagens dessa tecnologia sobre a organização empresarial [5].

É notório saber que a tecnologia proporciona vantagens na gestão de diferentes organizações, entretanto, ainda há muitos questionamentos sobre a viabilidade dos investimentos nesse setor.

Um dos aspectos relevantes e tema de diversos artigos é a visão da tecnologia como desperdício em sua aplicação.

Ou seja, o investimento em determinada tecnologia pode não proporcionar o uso da totalidade de recursos disponibilizados por ela, o que gera sempre a dúvida se o investimento está sendo eficiente, apesar de ser eficaz e vice-versa.

Atualmente podemos observar como a tecnologia muda com o passar do tempo, as empresas ou mesmo qualquer organização tem que estar sempre atentos a isso, para acompanhar o avanço tecnológico e analisar o que será preciso mudar e adaptar na empresa, todos os responsáveis pelas empresas ou organizações devem examinar cuidadosamente da tecnologia da informação que será implantada na empresa tendo certeza de que será útil e necessário, não se deve investir em qualquer TI deve fazer a análise antes de tudo, e investir naquilo que possa te ajuda agora e futuramente seja em gestão ou produção da empresa.

No processo de decisão sobre investimentos tecnológicos deve-se avaliar não somente se esta ou aquela tecnologia proporciona melhor valor agregado, mas sim, as vantagens dessa tecnologia sobre a organização empresarial.

Não se deve investir em qualquer ferramenta ou serviço sem ter feito uma análise antes ou procurado um especialista na área para poder ajudar na escolha, para que não aconteça de investir em algo desnecessário.

Com o passar do tempo tudo se renova principalmente falando de tecnologia e legislação que são dois assuntos focados no trabalho, no caso deste estudo a empresa passará por renovações tecnológicas e legais, com isso vêm os investimentos obrigatórios para o setor, que é a instalação do certificado digital para cumprir suas obrigações com a lei e começar a emitir a nota fiscal eletrônica.

Não se tem dúvida que o custo que a sonegação gera é muito maior que o custo de investimento em sistemas de informação. Investimento na gestão nunca é demais comparado aos benefícios trazidos, tais como controle financeiro, operacional e administrativo e ainda vai cumprir a lei.

SISTEMA DE INFORMAÇÃO E SUAS NECESSIDADES FISCAIS

Existem vários tipos de sistema de informação, mas neste trabalho citarei em geral, como um todo, no entanto o estudo de caso é baseado em um sistema que podemos classificá-lo como Enterprise Resource Planning - ERP.

Sistemas de Informação são processos administrativos que envolvem processos menores que interagem entre si. O sistema é dividido em subsistemas que podem ser: produção/serviço venda distribuição, materiais, financeiro, recursos humanos e outros, dependendo do tipo de empresa [6]. O departamento de informática da empresa cruza esses subsistemas, o que leva a uma abordagem sistemática integrativa, envolvendo questões de planejamento estratégico da empresa. (Matsuda apud Costa, 2007, p. 2-4).

Atualmente uma organização precisa gerenciar controlar e manipular suas informações nos negócios com isso pode contar com o sistema de informação, que seja completo e composto pelas principais ferramentas necessárias para gerenciar os negócios. E como o mercado está cada vez mais competitivo tanto para as organizações quanto para os desenvolvedores de SI antes de qualquer contratação ou locação de sistema deve ser feita uma pesquisa, avaliação e comparação com vários sistemas para que encontre um sistema adequado para seu ramo de trabalho, que seja eficiente em relação aos seus negócios.

No ramo de supermercado encontramos os sistemas de informação gerencial, conhecido no ramo como sistema retaguarda.

Existem os sistemas gerenciais podem ser adequados a cada tipo de organização para fornecer as informações de que seus grupos internos precisam” [7]. (Laudon & Laudon apud Francisco, 2008).

Os sistemas de informação tem uma habilidade de ser “moldados” conforme a necessidade da organização, sendo assim, uma farmácia pode ter um sistema de informação adequado a ela, como um pet shop também pode ter um sistema de informação adequado a ele, os SI tem essa funcionalidade para facilitar o trabalho de qualquer setor empresarial, mas tendo em mente o mesmo objetivo fornecer e disponibilizar as informações que precisarem.

Os gestores devem estar preparados e conscientes de que a implantação de um sistema de informação gerencial na organização pode alterar significativamente a vida da entidade [7]. (Laudon & Laudon apud Francisco, 2008).

Podemos dizer que um SIG é uma ferramenta aliada dos gestores, administradores e gerentes, onde possam controlar e organizar todos os setores de uma organização, para que possam atingir suas metas nos negócios e auxiliar em uma tomada de decisão mostrando os dados que o administrador precisar para colocar em prática suas estratégias e objetivos nos negócios.

O sistema de retaguarda utilizado nas empresas conta com as mais diversas opções para fazer tudo o que sua empresa precisa, desde cadastros básicos como produtos, fornecedores, setores, departamentos, funcionários, clientes, consulta e acerto de estoque, contas a pagar/receber, consulta venda, gerar carga para balanças, fluxo de caixa e até os mais complexos recursos como os subsistemas fiscais e contábeis.

Na “Era tecnológica”, entendemos que os SI ou até mesmo qualquer recurso tecnológico não atende apenas as grandes organizações, mas também está sendo muito utilizado pelas pequenas empresas, hoje em dia essas EPP também tem condições de manter um sistema contábil de informação, esses recursos ficaram mais acessíveis com o tempo, com isso essas EPP também conseguiram cumprir as leis nas quais são obrigadas.

Um sistema de informação para os dias atuais necessita de ferramentas que as leis governamentais exigem nos dias atuais como a emissão da NF-e e outros recursos contábeis para auxiliar os gestores. O sistema tem que conter além dessas opções, também precisam auxiliar a geração do SPED, diversos relatórios e a mais nova novidade no mercado que é a geração do o arquivo xml, que são emitidos logo após a emissão de notas fiscais eletrônicas. Consequentemente os desenvolvedores tem que estar por dentro de qualquer novidade que sair no mercado relacionado a sistema de informação e o uso legal e fiscal no sistema.

Um sistema de informação tem que estar sempre atualizado e por dentro das mudanças das leis, procurando melhorar o cumprimento das obrigações legais das organizações, através da transmissão de informação por via magnética. Um sistema completo “legalmente” poderá atender todas as necessidades das empresas, auxiliando também nas tomadas de decisões.

CERTIFICADO DIGITAL

O certificado digital é um documento eletrônico assinado digitalmente e cumpre a função de associar uma pessoa ou entidade a uma chave pública. As informações públicas contidas num Certificado Digital são o que possibilita coloca-lo em repositórios públicos.

Este Certificado Digital pode ser A1, arquivo digital armazenado no computador ou A3, dispositivo físico que pode ser do tipo smart card ou do tipo token.

Há três tipos de Certificado Digital e-CPF, e-CNPJ e o NF-e, o que será utilizado na empresa é o NF-e.

Uma breve descrição sobre eles, o Certificado Digital e-CPF é a versão eletrônica do CPF, que garante a autenticidade e a integridade nas transações eletrônicas de pessoas físicas. Com o e-CPF Certisign você pode enviar sua declaração do Imposto de Renda via Internet, consultar e atualizar seu cadastro como contribuinte pessoa física, recuperar informações sobre seu histórico de declarações e verificar sua situação na "malha fina".

O e-CNPJ é a versão eletrônica do CNPJ, que garante a autenticidade e a integridade nas transações eletrônicas de pessoas jurídicas. Com este documento digital é possível realizar consultas e atualizar os cadastros de contribuinte pessoa jurídica, obter certidões da Receita Federal, cadastrar procurações e acompanhar processos tributários através da Internet sem a necessidade de ir munido de diversos documentos até um posto de atendimento.

E o Certificado Nota Fiscal Eletrônica ou NF-e, que é um documento eletrônico fiscal e que tem por fim o registro de uma transferência de propriedade sobre um bem ou uma atividade comercial prestada por uma empresa e uma pessoa física ou outra empresa. A NF-e é a versão eletrônica do documento Nota Fiscal. A

NF-e tem validade fiscal e jurídica garantida pela assinatura do emitente realizada com o uso de um certificado digital no padrão ICP-Brasil. É o certificado, portanto, que garante à Nota Fiscal Eletrônica a certeza de integridade e autoria [8]. Secretária da Fazenda (2012).

NOTA FISCAL ELETRÔNICA

Exigida já há alguns anos, a emissão da nota fiscal eletrônica (NFE), trouxe com ela mudanças no setor fiscal e exigiu grande circulação do departamento de TI da empresa. A nota fiscal eletrônica é composta por dois arquivos o DANFE e o XML ambos de grande importância, mas para fins fiscais apenas o arquivo XML é necessário. O DANFE é um “documento auxiliar” que possibilita visualizar o conteúdo da NFE, lembrando que o DANFE não é a nota fiscal eletrônica é apenas uma nota fiscal que você pode imprimir. Já o XML é a nota fiscal eletrônica em arquivo digital, ele é gerado automaticamente logo após que emitir uma nota, é esse arquivo no qual tem valor fiscal e é o arquivo que deve ser enviado para seus respectivos clientes, o envio normalmente é por e-mail. Toda empresa tem obrigatoriedade de entregar este arquivo para seus clientes, da mesma forma que seus fornecedores emissores de NFE são obrigados a enviar o XML quando fizer uma compra.



Figura 1: Os arquivos que são enviados por e-mail após a gerar a emissão da NF-e.

Os documentos acima são arquivos enviados por e-mail, um é o xml e o outro o documento auxiliar que é o DANFE, com o DANFE a empresa pode imprimi-lo, para conferir as mercadorias e armazená-los.

Podemos conceituar a nota fiscal eletrônica como sendo um documento de existência apenas digital, emitido e armazenado eletronicamente, com o intuito de gerar documentos para fins fiscais, uma operação de circulação de mercadoria ou uma prestação de serviços, ocorrida entre as partes. Sua validade jurídica é garantida pela assinatura digital do remetente (garantia de autoria e de integridade) e pela recuperação, pelo fisco, do documento eletrônico, antes da ocorrência do fato gerador.

SISTEMA PÚBLICO DE ESCRITURA DIGITAL (SPED)

A Contabilidade no Brasil está passando da fase de papel para o formato digital.

O Projeto SPED (Sistema Público de Escrituração Digital) que é de âmbito Nacional sendo gerenciado pela Receita Federal, tem como objetivo a uniformização das informações apresentadas ao fisco, com a entrega única de arquivo que deverá conter os dados da movimentação empresarial, no sentido de substituir várias obrigações acessórias existentes atualmente, atendendo assim, as diferentes esferas do poder e seus órgãos fiscalizadores [9].

O Decreto 6.022 de 22 de Janeiro de 2007 instituiu o SPED, apresentando no seu Art. 2º, o objetivo de sua aplicação:

Art. 2º O Sped é instrumento que unifica as atividades de recepção, validação, armazenamento e autenticação de livros e documentos que integram a escrituração

comercial e fiscal dos empresários e das sociedades empresárias, mediante fluxo único, computadorizado, de informações.

O objetivo da criação do SPED foi aperfeiçoar o sistema tributário brasileiro e evitar a sonegação fiscal.

Resumidamente o SPED estará trazendo simplificação, racionalização, modernização e redução de custo.

O SPED fará com que as ME e EPP passem a utilizar sistema informação gerenciais, pois caso ao contrario, terão problemas com a fiscalização, uma vez que as informações serão integradas. Isso resultará na diminuição ou mesmo na extinção da sonegação.

Com implantação do SPED, as empresas se tornarão alvos mais vulneráveis à fiscalização.

Talvez, uma das consequências do SPED será o fechamento de muitas micros e pequenas empresa, por falta de adequação aos modelos de sistemas de informação propostos.

Porém, uma nova geração de micro e pequenas empresas poderão surgir, com outra mentalidade, respeitando efetivamente suas obrigações e aceitando seus retornos financeiros.

SPED FISCAL

O EFD - Escrituração Fiscal Digital, nada mais é que substituir papeis por arquivos digitais, onde haverá a economia de papeis nas organizações que se adequarem a isso e até para os contadores, onde os livros e pilhas de papeis tomavam espaços nas prateleiras agora um simples HD poderá tomar conta e armazenar todos os dados necessários para controle fiscal.

O SPED Fiscal (EFD - Escrituração Fiscal Digital) tem por objetivo a substituição dos diversos livros fiscais existentes (Entrada, Saída, Apuração de ICMS, etc.) e das diversas declarações e obrigações acessórias relativas a outros tributos (IPI, PIS/COFINS, DIPJ, etc.) pela geração unificada em arquivo digital [9].

O SPED Fiscal veio para facilitar o trabalho dos contadores, tudo que era feito em força bruta e armazenado fisicamente, agora é feito e armazenado digital, desocupando espaços físicos e ocupando espaços lógicos, conseqüentemente uma economia de papel para todos os profissionais relacionados ao serviço. Assim os contadores terão que passar por um grande processo de mudança em seus serviços, mas que provavelmente seja para melhor.

O benefício que o governo pretende dispor com a implantação do SPED, podemos ressaltar a redução de custos, simplificação e agilidade dos processos que envolvem o cumprimento obrigatório da lei. O governo terá acesso a suas informações fiscais e contábeis o mais rápido que possamos imaginar, tendo o controle de toda situação das empresas. Tudo será digitalizado e transmitido em tempo real via internet, fica mais fácil o governo descobrir alguma irregularidade nas empresas.

SPED CONTÁBIL

O ECD - Escrituração Contábil Digital tem o mesmo objetivo que o EFD, de substituir os papéis, mas cada um com propósitos diferentes, substituindo documentos diferentes.

O SPED Contábil (ECD - Escrituração Contábil Digital) tem por objetivo a substituição da emissão dos livros contábeis (Diário e Razão) em papel pela geração apenas em meio digital. Os livros (Diário e Razão) serão representados por um mesmo conjunto de informações [9].

O trabalho do ECD será praticamente o mesmo do EFD, que é passa o mais rápido possível todos os dados dos contribuintes para o governo do estado, o ECD tem o objetivo de informar o governo à situação contábil da empresa, substituindo todos os livros por arquivos digitais assim como o EFD.

Uma mudança muito grande tanto para as empresas quanto aos contadores, nada disso teria acontecido ou colocado em prática antes. Tudo isso é uma novidade para todos os profissionais relacionados à área.

ESTUDO DE CASO

DESCRIÇÃO DA EMPRESA

Uma breve descrição da descrição citada no trabalho, que seria um supermercado de bairro, pequeno porte, administrado por familiares, contendo duas lojas matriz e filial, localizadas na mesma cidade. Mas o estudo de caso é focado na loja matriz que está há mais tempo no mercado.

DESCRIÇÃO DO AMBIENTE

Neste capítulo apresenta uma breve descrição da TI aplicada na empresa, descrevendo o hardware e software utilizados na empresa.

RECURSOS DE HARDWARE

A rede do supermercado é composta por sete computadores, sendo que três são caixas para atendimento ao consumidor, três estão localizados no administrativo e o outro é servidor.

O software utilizado no mercado é um contrato de locação pago por mês, ele contém o sistema de retaguarda utilizado para gerenciar e o sistema frente de caixa que seria os Ponto-de-Vendas (PDV).

Entre os recursos de hardware temos os computadores administrativos, responsáveis pela gestão do supermercado.

RECURSOS HUMANOS EM TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO

O supermercado não possui uma pessoa responsável pela TI da empresa. Quando ocorre alguma falha de hardware, como computador, impressoras, estes são levados para a assistência técnica da cidade. Se houver alguma falha no software, no caso o sistema dos caixas ou nos computadores administrativos, o funcionário ou até mesmo o dono do supermercado entra em contato com a empresa proprietária do sistema, que está localizada em outro município, para que a mesma mande um técnico responsável para analisar a falha ocorrida. Isso leva um tempo e mais gastos, devido à locomoção do técnico.

A opção de backup é automática, todo o fim do expediente é gerado o backup que é salvo no HD da máquina e em um arquivo de dispositivo opcional no caso do supermercado no pen drive, na empresa não tem ninguém responsável para isso.

A cada seis meses é feito uma limpeza física nos computadores, por uma empresa do mesmo município, pelo mesmo técnico que faz manutenção dos equipamentos, como das impressoras e dos hardwares do CPU's.

Cada funcionário contém seu acesso pessoal com seu login que seria o nome do funcionário e a senha de acesso e fácil e pratico. Pratico porque se no caso houver algum problema no sistema, seja diferença nos caixas, contas baixadas erradas, produtos com cadastro errado, fica mais fácil de saber quem fez e podemos encontra o

responsável pelo LOG do sistema, onde constam todos os dados de acesso, desde hora, usuário, e o que foi alterado.

O SISTEMA DE INFORMAÇÃO UTILIZADO NA EMPRESA

O sistema de informação utilizado no gerenciamento do supermercado é o Super-Retaguarda da empresa Gestora informática e automação. É um sistema dividido em vários módulos, capaz de agrupar um conjunto de funções que oferecem suporte as necessidades da empresa.

As funções do sistema utilizado para frente de caixa:

- Módulo Caixa – efetua vendas;
- Módulo Balcão – usado para realizar orçamentos, não diminui o saldo do produto no estoque e não realiza venda no crediário; caso o cliente decida comprar a mercadoria o operador de caixa irá capturar o orçamento no módulo Caixa;
- Entrada e Saída no Caixa – chamado também de sangria, essa operação é realizada quando se retira dinheiro no caixa e quando o caixa é abastecido com dinheiro para troco;
- Troca de Mercadoria - caso algum cliente queira trocar algo o sistema disponibiliza uma tela para realizar a tarefa fazendo com que a determinada quantidade volte para o estoque do produto;
- Pesquisa/Consulta de Produto – caso o determinado produto não possua código de barra o mesmo pode ser pesquisado pela descrição do produto. Já no consulta pode ser pesquisado pelo código de barra.
- Excluir Produto – se o cliente decidir não comprar determinado produto que o caixa já passou no sistema, o mesmo pode ser excluído;
- Pagamento – disponibiliza forma de pagamento a prazo, cheque e cartão;
- Cancelar Venda – se o cliente decidir não querer levar a mercadoria e a mesma já estiver lançada na ficha, o operador de caixa poderá cancelar a venda, com isso cancelando também o cupom fiscal;
- Relatório de Movimento de Caixa – é possível visualizar as vendas realizadas tanto à vista quanto a prazo. O usuário poderá selecionar o dia que deseja visualizar o movimento, podendo ser impresso;
- Gerar Arquivo Magnético (Sintegra) – no 1º dia de cada mês, a impressora fiscal imprime um relatório das vendas diárias. Descreve o valor total de cada situação tributária. Ex.: na situação tributária 7% o valor total vendido foi R\$ 110.000,00; na situação tributária 12% o valor total vendido foi R\$ 50.000,00; e a sim por diante. Imprime quanto foi vendido em dinheiro, cheque, cartão e a prazo. É uma ferramenta para uso contábil.

As funções do sistema para gerenciamento o Retaguarda:

- Cadastro de Cliente – efetua o cadastro do cliente;
- Pagamento de Cliente – onde o pagamento realizado pelo cliente pode ser efetuado como pagamento total, pagamento por valor ou por pagamento selecionado, onde o cliente irá determinar quais valores ele deseja quitar, caso tenha vários valores;
- Lançar Débitos na Ficha do Cliente – caso o caixa não esteja funcionando e a venda é a prazo, o operador de caixa descreve num talão o nome do cliente, código da ficha, o valor da compra do cliente, data da compra,

nome do caixa responsável e a assinatura do cliente, depois no departamento administrativo o valor é lançado na ficha do cliente;

- Relatório de Débitos – efetua um relatório sobre os débitos de clientes juntamente com o valor total desses débitos, inclusive relata somente aqueles que estão em atraso dependendo da data da pesquisa digitada no campo fluxo de pesquisa;
- Carta de Cobrança – através da pesquisa feita pelo nome do cliente o sistema efetua uma carta de cobrança, descrevendo somente os valores que se encontram em atraso;
- Somatório de Contas a Pagar – do mesmo jeito que o sistema descreve um relatório contendo débitos a ser recebido, ele também descreve as contas que deverão ser pagas e avisa o débito que está vencendo naquele determinado dia, caso tenha algum sendo vencido;
- Controle de Acesso aos Módulos do Sistema por Funcionário – delimita o acesso de cada funcionário as funções do sistema.
- Cadastro de Produto – efetua o cadastro dos produtos;
- Cadastro de Fornecedor – cadastra os dados da empresa que fornece a mercadoria;
- Alteração de Preço – quando chega uma nova mercadoria, caso a mesma já possua cadastro havendo alteração no preço o mesmo é concertado no sistema;
- Entrada/Saída de Notas Fiscais – efetua a entrada de mercadorias no sistema através de notas fiscais, conseqüentemente aumentando o estoque do produto. Da mesma forma ocorre com a saída de mercadorias para outras empresas. É tirada a nota fiscal manualmente e depois feita à saída no sistema para assim diminuir a quantidade no estoque;
- Relatório de Produtos em Falta – é feita uma pesquisa dos produtos que se encontram com o saldo zerado;
- Relatório de Produtos mais Vendidos – efetua um relatório através do grupo de mercadoria para assim saber qual foi a marca de produto mais vendida. Ex.: pesquisar o grupo de feijão. Será encontrada a marca de feijão mais vendida.

O software utilizado para gerenciar os negócios da empresa é um sistema bastante completo e que está por dentro das necessidades fiscais de hoje em dia exigidas pelo governo, além de contar com vários relatórios e outras opções que um sistema de gerenciamento necessita. Ele contém subsistemas que são capazes de suprir as necessidades legais exigidas pelo governo, para que o possa auxiliar o administrador da empresa e que o mesmo possa estar por dentro das novidades legais, além de possuir conhecimento na área contábil. Uma das ferramentas do sistema retaguarda utilizadas na empresa de bastante importância fiscal é o subsistema de emissão de nota fiscal eletrônica exigida pelo governo e também o sistema Sintegra, geração da escrita fiscal (SPED) entre outras ferramentas.

O termo retaguarda no supermercado indica, em geral, os setores; financeiro, estoque, compras, contabilidade, gestão de custos e preços de venda. Para que possam estar buscando a geração de informações gerenciais.

O termo frente de caixa indica os processos e atividades relacionadas diretamente ao processo de vendas, como informações ao cliente, consultas de produtos, forma de pagamento e emissão de cupons.

O sistema de informação utilizado na empresa no momento é alugado de uma empresa de Presidente Prudente/SP, sendo que a mesma oferece assistência técnica e treinamento.

O CERTIFICADO DIGITAL UTILIZADO NA EMPRESA E O PROCESSO DE INSTALAÇÃO DA NOTA FISCAL ELETRÔNICA

CERTIFICADO DIGITAL UTILIZADO NA EMPRESA

A versão eletrônica do certificado que a empresa utiliza é o da Nota Fiscal Eletrônica ou NF-e.

Já o modelo utilizado no supermercado é o A3 que vem com o dispositivo USB com o cartão (smart card).

As figuras a seguir são exemplos dos dois equipamentos utilizados no supermercado.



Figura 2: Dispositivo USB para smart card, modelo A3.



Figura 3: Smart Card NF-e

No caso deste trabalho a certificação usada na empresa foi da Autoridade Certificadora da Certisign-RFB. Foi preciso agendar um horário e ir até a cidade de Santa Cruz do Rio Pardo – SP, na associação comercial da cidade para poder adquirir a certificação digital e o aparelho que será usado.

No passo de instalação é bem simples e bem explicado, no pacote que vem o aparelho, consta com o aparelho USB, um cartão (smart card) que o mais importante, um CD de instalação que é só seguir os passos no qual ele mesmo vai indicar e os dados como senha de acesso, a senha de acesso já foi configurada com o pessoal da associação comercial.

PROCESSO DE INSTALAÇÃO DA NF-E

A Instalação da nota fiscal eletrônica é fácil e prático depois que se adquire o certificado digital. Só é preciso informar a assistência técnica do sistema de informação que a empresa utiliza e habilitar a autorização da sua emissão de nota fiscal eletrônica e solicitar o treinamento que auxilia você tanto no envio quanto no recebimento das NF-e.

É certo, que cada vez mais as empresas deverão ter o seu departamento de faturamento bem estruturado, treinado em legislação fiscal, atento às emissões de nota, minimizando as ocorrências de erro, pois a fiscalização será muito mais precisa e, portanto até mesmo aquelas situações em que eventualmente o cliente não emite uma nota por um motivo ou outro será de grande risco para a empresa [10]. (Oasys informática, p.3, 2012).

De maneira simplificada, a empresa emissora de NF-e gerará um arquivo eletrônico contendo as informações fiscais da operação comercial, o qual deverá ser assinado digitalmente, de maneira a garantir a integridade dos dados e a autoria do emissor. Este arquivo eletrônico, que corresponderá à Nota Fiscal Eletrônica (NF-e), será então transmitido pela Internet para a Secretaria da Fazenda de jurisdição do contribuinte que fará uma pré-validação do arquivo e devolverá um protocolo de recebimento (Autorização de Uso), sem o qual não poderá haver o trânsito da mercadoria.

Para acompanhar o trânsito da mercadoria será impressa uma representação gráfica simplificada da Nota Fiscal Eletrônica, intitulado DANFE (Documento Auxiliar da Nota Fiscal Eletrônica), em papel comum, em única via, que conterá impressa, em destaque, a chave de acesso para consulta da NF-e na Internet e um código de barras bi dimensional que facilitará a captura e a confirmação de informações da NF-e pelas unidades fiscais.

Foi adquirido o certificado digital, logo após, o treinamento como emitir a NF-e no sistema de informação e um treinamento básico de legislação fiscal para ficar por dentro de como funcionará a emissão da NF-e e os procedimentos que deverão ser tomados.

Para cada fornecedor, que recebemos a NF-e o que seria o arquivo XML a empresa fez uma pasta com cada nome dos fornecedores onde serão armazenados os arquivos, que conforme a legislação deverá ser arquivados por no mínimo 5 anos, os mesmo arquivos também são armazenados no e-mail da empresa funcionando como um backup, então além de serem armazenados em uma unidade de disco do computador responsável para emitir as notas também são armazenados no e-mail.

Antes que a empresa começa-se a emitir a NF-e, foi feito o credenciamento no SEFAZ, para ter a autorização da Fazenda do Estado de São Paulo.

Todo o procedimento para o credenciamento foi feito pelo escritório de contabilidade da empresa.

ADAPTAÇÃO DA EMPRESA EM QUESTÃO A TECNOLOGIA E LEIS

Primeiramente uma conversa com o contador, pois é com ele tiramos todas as dúvidas, observou a obrigatoriedade, verificamos os prazo, e demais assuntos.

Segundo, procuramos a empresa de Tecnologia e Sistemas, para verificar a possibilidade de adaptação, já que a empresa possui modulo para NF-e, verificamos todas as questões com a mesma, prazo para adaptação, custos, entre outros, pois é a empresa de TI que fornece a solução para NF-e. No caso dessa empresa o processo foi mais simples porque a empresa de TI que fornece o sistema de informação já era adaptado com o modulo NF-e. Porque se caso não tivesse o modulo NF-e no sistema de informação da empresa, teríamos que procurar uma empresa que ofereça o módulo NF-e e/ou ERP para que possamos ter um sistema.

Se não tem o ERP nem módulo NF-e, o SEFAZ oferece um software gratuito para emissão da NF-e, podendo ser obtido através do site da Receita, mas para qualquer software que será utilizado precisamos adquirir o Certificado Digital, que é um passo muito importante, e vital, independente de qual sistema você utilizará é a aquisição do Certificado Digital. Para isso tivemos que verificar com a empresa do sistema de informação, quais Certificados são compatíveis e o mais aconselháveis para cada aplicação.

Os funcionários responsáveis pelo setor passaram por treinamento com a empresa especializada.

Como a empresa teve que passar por várias mudanças, adaptações e tiveram ajuda de todos os profissionais relacionados com a mudança, conseguiram concluir a adaptação corretamente. Hoje a empresa já está cumprindo sua obrigação com a sociedade e com o governo, emitindo as notas NF-e e também já estão dando entrada nas NF-e recebidas pelos fornecedores, atualmente na empresa foram separados dois funcionários responsáveis pelo serviço tanto na entrada como na saída das NF-e.

CONSIDERAÇÕES FINAIS

Atualmente o uso da tecnologia da informação nas empresas tem aumentado de forma acentuada e isso tem modificado a forma a qual é realizado os serviços e atividades da empresa, facilitando a comunicação entre máquinas e pessoas.

A maioria das empresas não utiliza soluções ERP por se preocupar com os valores gastos. O que não levam em considerações é a eficiência de tal implementação.

O presente trabalho mostra como a empresa conseguiu alcançar um alto nível de eficiência a partir da adoção de soluções ERP.

Diante dessa modernização a administração tributária, observou ser necessárias novas soluções para acompanhar e fiscalizar essas mudanças e com isso recentemente veio o SPED, NF-e onde eles possam controlar todos os processos da empresa, tanto compra, venda, impostos entre outros, com isso foi criado os arquivos eletrônicos, simples e prático. Sem dúvidas são esperados benefícios na empresa e para o próprio governo do estado e também vários impactos tanto para empresa que passa a serem obrigadas a utilizar essas novas ferramentas, quanto para o próprio governo e suas administrações fiscais.

O supermercado em questão na pesquisa implantou o sistema de emissão de NF-e devido obrigação do seu setor de atuação, e esta esperançosa para colher os frutos dos benefícios.

Para implantação do sistema foi utilizado uma empresa pertencente à matriz em Presidente Prudente, os procedimentos facilitam a integração entre software emissor e o sistema da Secretaria da Fazenda.

De qualquer maneira está pesquisa pode mostrar a dificuldade da empresa em relação a novas tecnologias e ferramentas. E os resultados sugerem que a tecnologia apesar de recente traga benefícios a empresa. É demonstrado que se faz necessário ter uma assessoria ou consultoria até treinamento de outra empresa que tenha conhecimento das novas ferramentas, para minimizar a dificuldade da implantação, no caso a empresa citada na pesquisa pode contar com os seus contadores e assistência técnica da empresa no qual foi alocado o software.

É notório que a maior integração entre as informações da empresa com o governo do estado possa gerar maior agilidade nas informações geradas para apuração de impostos, controle do estoque, das vendas, das compras até mesmo em questão de fraudes.

REFERÊNCIAS

- [1] BALBÉ, M. **Gerenciando a tecnologia da informação nos negócios**. Abr. 2012. Disponível em: <http://www.oficinadanet.com.br/artigo/gerencia/gerenciando_a_tecnologia_da_informacao_nos_negocios>. Acesso em: 07 novembro 2012.
- [2] ALBANO S.C. **Problemas e ações inerentes à adoção da tecnologia de informação: Um estudo em Cooperativas Agropecuárias**. Porto Alegre. Mar. 2000. Disponível em:<http://www.ea.ufrgs.br/professores/hfreitas/files/orientacao/mestrado/proposta/pdf/22_mest_proposta_albano.pdf>. Acesso em: 11 Nov. 2012.
- [3] FREITAS, H.; LESCA, H. **Competitividade empresarial na era da informação**. São Paulo: **Revista de Administração da USP**, v.27, n.3, Jul./Set. 1992.
- [4] WINSERV. **O que é ti?**. Disponível em:< <http://winserv.com.br/o-que-e-ti/>>. Acesso em 26 Ago. 2012.
- [5] IGNÁCIO, P. S. A. **A necessidade dos investimentos em Tecnologia da informação**. Disponível em: <http://www.catho.com.br/cursos/index.php?p=artigo&id_artigo=356&acao=exibir>. Acesso em: 22 maio 2012.
- [6] COSTA, C. E. **Sistema de informação: Sistemas de Gestão empresarial**. Nov. 2007. Disponível em: < <http://www.administradores.com.br/informe-se/producao-academica/sistemas-de-informacao-sistemas-de-gestao-empresarial/358/>>. Acesso em: 03 abr. 2012.
- [7] FRANCISCO S. **Os impactos da Implantação do Sistema Público de Escrituração Digital (SPED) na Gestão das micro e pequenas empresas**. Florianópolis. 2008. Disponível em:< <http://tcc.bu.ufsc.br/Contabeis292214>>. Acesso em: 08 Nov. 2012.
- [8] SECRETARIA DA FAZENDA DO ESTADO DE SÃO PAULO. **Nota Fiscal Eletrônica**. Disponível em:< <https://www.fazenda.sp.gov.br/nfe/credenciamento/credenciamento.asp>>. Atualizado em 13/09/2012. Acesso em: 07 Out. 2012.

[9] SIAGRI – SISTEMAS DE GESTÃO. **Projeto SPED (Contábil, Fiscal e NF-e)**. Disponível em:< <http://www.siagri.com.br/bis/outubro/sped.pdf>>. Acesso em 07 Out. 2012.

[10] OASYS INFORMATICA. **Manual da Nota Fiscal Eletrônica**. Disponível em:< <http://oasysitu.com/download/nfe.pdf>>.Pg 3, 5. Acesso em: 05 Out. 2012.