



Microsoft®

Guia de Tecnologia

R\$ 14,90



Tudo o que você precisa saber para
usar a informática no seu escritório de
CONTABILIDADE

- ▶ **HARDWARE:** soluções para seu negócio
- ▶ **SOFTWARE:** aumente o contato com o cliente
- ▶ **INTERNET:** use a Web com segurança

**GLOSSÁRIO
COMPLETO**

Guia de **Tecnologia**

Tudo o que você precisa saber para
usar a informática no seu escritório de
CONTABILIDADE



Microsoft®



DESDE O ÁBACO, HÁ 2.000 A.C., até Charles Babbage, matemático inglês que no século 19 criou a Máquina Analítica, um dos “primeiros computadores” do mundo, a tarefa de calcular é uma preocupação da humanidade. E conforme a democracia ocidental se cristalizou, com seus sistemas fiscais, tributários e trabalhistas, o trabalho manual de contabilizar foi sendo substituído pelo computador.

Em pleno século 21, a máquina de contar se transformou em uma central de comunicação capaz de revolucionar o seu escritório de contabilidade. Quem poderia imaginar que um país com o nível de desigualdades do Brasil pudesse ser pioneiro na declaração de Imposto de Renda pela internet? E que temos um dos sistemas financeiros mais avançados tecnologicamente do mundo, com a possibilidade de fazer quase todas as transações pela Web?

Essas duas situações apenas ilustram que a informática se transformou em uma ferramenta essencial para os contabilistas, não só pela eficiência em calcular, mas principalmente pela capacidade de facilitar a prestação de serviços para os clientes. Uma pesquisa do Conselho Regional de Contabilidade de São Paulo identificou que 100% dos escritórios de SP têm ao menos um computador. O que parece uma boa notícia, e de fato é, se contrastada com a forma como os contabilistas gastam o tempo (27% é em análise de dados e elaboração de relatórios), indica que é preciso melhorar o uso da informática nestes escritórios.

É a missão deste GUIA DE TECNOLOGIA, que a Microsoft e HP desenvolveram, ao tratar especificamente dos proble-

mas e necessidades dos escritórios de contabilidade: mostrar aos profissionais desse segmento como tirar proveito das ferramentas tecnológicas. Em uma linguagem clara e concisa, abordando os problemas do dia-a-dia dos contabilistas, com exemplos que ensinam tarefas simples de um mundo considerado complicado para a maioria dos mortais e ilustrado com histórias de empresas, como a sua, que investiram em tecnologia e obtiveram resultados relevantes ao negócio, este Guia, que chega a sua terceira edição, quer ser um companheiro de consulta constante dos contabilistas brasileiros.

A série Guia de Tecnologia é um roteiro de informatização produzido pela HP Brasil e pela Microsoft destinado às pequenas empresas brasileiras.



Cristina Nogueira
Diretora Comercial para
Pequenas e Médias Empresas
Microsoft Brasil



Renata Gaspar
Diretora de Marketing
Grupo de Sistemas Pessoais
HP Brasil

REALIZADO POR:



Diretor geral: Dario Dal Piaz; **Diretor financeiro:** Jorge L. A. Magalhães; **Diretor de marketing e vendas:** Maurício Arroio; **Diretora editorial:** Sônia Penteado; **Editor executivo:** Ralphe Manzon Jr.; **Colaboradores:** Alfa Centauro Comunicações Empresariais (textos), George Tutumi (ilustração da capa); **Design:** Página Mestra paginamestra@paginamestra.com.br; **Produtora gráfica:** Cristiani Apolonio capolonio@idg.com.br; **Impressão:** Globo Cochrane; **Bureau:** Vox Editora; **Distribuição:** Fernando Chinaglia - **IDG Brasil** Rua do Rócio, 291 - 1º andar - CEP 04552-900 - São Paulo - SP - Tel.: (11) 3049-2000 - Fax da redação: (11) 3049-2065

1	ANTES E DEPOIS DO COMPUTADOR	07
	• Informatização	08
	• Resultados	10
2	HARDWARE	13
	• Como escolher um PC	14
	• Como escolher um notebook	16
	• Como escolher um handheld	17
	• Como escolher um servidor	19
	• Como escolher uma impressora	21
	• Suprimentos	25
	• Como escolher uma multifuncional	29
	• Como escolher serviços	30
	• Escolha a melhor solução	33
	• Estudo de caso	38
3	SOFTWARE	39
	• Licenciamento	40
	• Sistema operacional	42
	• Aplicativos	44
	• Resolva seus problemas	40
	• Office marketplace	58
	• Estudo de caso	62
4	INTERNET	63
	• Presença	64
	• Serviços	68
	• Segurança	70
	• Legislação	73
	• Estudo de caso	74
5	GLOSSÁRIO	75
	SERVIÇOS	82

LEIA TAMBÉM OS PRIMEIROS
2 VOLUMES DA SÉRIE.
COMPRE PELO 0800-163692



VOLUME 1



VOLUME 2



A CONTABILIDADE PODE SER DIVIDIDA em a.C. (Antes do Computador) e d.C. (Depois do Computador). A figura do guarda-livros, embora envolta numa aura romântica, é cada vez mais uma realidade do passado. Existem várias razões para isso. A principal delas diz respeito ao aumento de produtividade promovido pela informática em relação aos processos manuais.

A automação das tarefas feitas pelo computador fornece agilidade ao trabalho do contador. Em vez de fazer uma

quantidade enorme de somas numa máquina de calcular, por exemplo, é possível usar os recursos de planilha eletrônica para obter resultados imediatos.

Segundo dados do Conselho Federal de Contabilidade (CFC), existem hoje, no Brasil, aproximadamente 330 mil contabilistas. Os profissionais do Estado de São Paulo representam 30,5% desse número. São 55.226 técnicos de contabilidade e 45.465 contadores ativos, representando 9.080 autônomos e 7.647 escritórios. Os dados, relativos a fevereiro de 2004, são do Conselho Regional de Contabilidade.

► Informatização

O IMPACTO DAS NOVAS TECNOLOGIAS na área é grande. Medidas adotadas pelo governo federal forçam hoje, por exemplo, a entrega do imposto de renda de empresas e pessoa física obrigatoriamente pela internet. A Receita Federal recentemente restringiu o uso do formulário de papel. Os contribuintes com renda superior a R\$ 100 mil por ano não poderão mais declarar pelo formulário (papel).

De acordo com pesquisa do Conselho Regional de Contabilidade de São Paulo, as organizações contábeis aplicam, em média, 6% do seu faturamento em informática. É o mesmo percentual que é gasto em material de escritório. O mes-

Tempo é dinheiro

Divisão do tempo do trabalho em um escritório de contabilidade

Análise de dados e elaboração de relatórios	27%
Atividades relacionadas a clientes ativos	19%
Prospecção de novos clientes	9%
Reuniões internas	5%
Outras atividades rotineiras	40%

Fonte: Conselho regional de Contabilidade/SP

mo relatório informa que os contabilistas gastam 27% do seu tempo com análise de dados e elaboração de relatórios.

Apesar de 100% deles possuírem um computador (lembrando-se de que essa pesquisa se refere ao Estado de São Paulo), o uso da tecnologia poderia acelerar determinadas atividades específicas dessa categoria, automatizando uma série de tarefas, melhorando a análise dos dados e, principalmente, reduzir o tempo gasto com a análise de relatórios, liberando os profissionais para a prospecção de novos clientes.

A Contabilidade, que se desenvolveu historicamente como sistema de controle patrimonial, caminha hoje para uma atuação como sistema de informações. Desse modo, ela não pode ficar alheia às transformações sociais, que têm reflexos direta ou indiretamente sobre o patrimônio.

A informática introduz e fornece ferramentas para que o contabilista tenha um melhor desempenho. Ela reduz o nível de retrabalho e elimina, em muitos casos, o uso de papel. A integração online feita pela internet possibilita manter os dados dos clientes atualizados em tempo real, permitindo balanços e projeções mais precisos. As aplicações de bancos de dados permitem visualizar melhor os cenários, baseando-se numa das variáveis. Assim, a avaliação da produtividade pode ser feita por departamento, funcionário ou cliente. A tecnologia da informação fornece controle total sobre a quantidade de lançamentos contábeis, funcionários, autônomos ou notas fiscais emitidas, entre outras.

Os clientes só têm a ganhar, se você aumentar o índice de informatização de seu escritório. Você pode enviar periodicamente, por e-mail, relatórios gerenciais para eles, informando-os por meio de gráficos demonstrativos, indicadores econômicos e financeiros. Isso sem contar a redução do custo operacional, dada pela eliminação de tarefas repetitivas.

Informatização

Uso de tecnologia nos escritórios de contabilidade

TECNOLOGIA	POSSUEM
Computadores	100%
Rede	79%
Conexão à internet	99%
Driver de CD-ROM	98%
Caixas de som	93%
Softwares contábeis	93%

Fonte: Conselho regional de Contabilidade/SP

Resultados

SE VOCÊ CONCORDA QUE TECNOLOGIA é fundamental agora é hora de arregaçar as mangas para fazer a implantação do sistema ou equipamento de que sua empresa necessita.

O que esperar da informatização do seu negócio? Bem, no caso específico de um contador, as vantagens estão resumidas nos itens abaixo:

- **Auditoria e segurança dos processos:** com sistemas informatizados você pode trabalhar com senhas, controle do acesso e histórico das alterações efetuadas. Escritórios de contabilidade exigem segurança na informação, pois trabalham com dados sigilosos das empresas.
- **Redução de custos com impressão:** por mais que seu escritório encontre formas de reduzir o volume de papel, a necessidade de armazenar e imprimir documentos e relatórios ainda será alta. Impressoras com tecnologia adequada reduzem o custo total de impressão (para saber qual a melhor solução para o seu caso, consulte o capítulo 2). O bom gerenciamento deste processo permite a diminuição do desperdício.

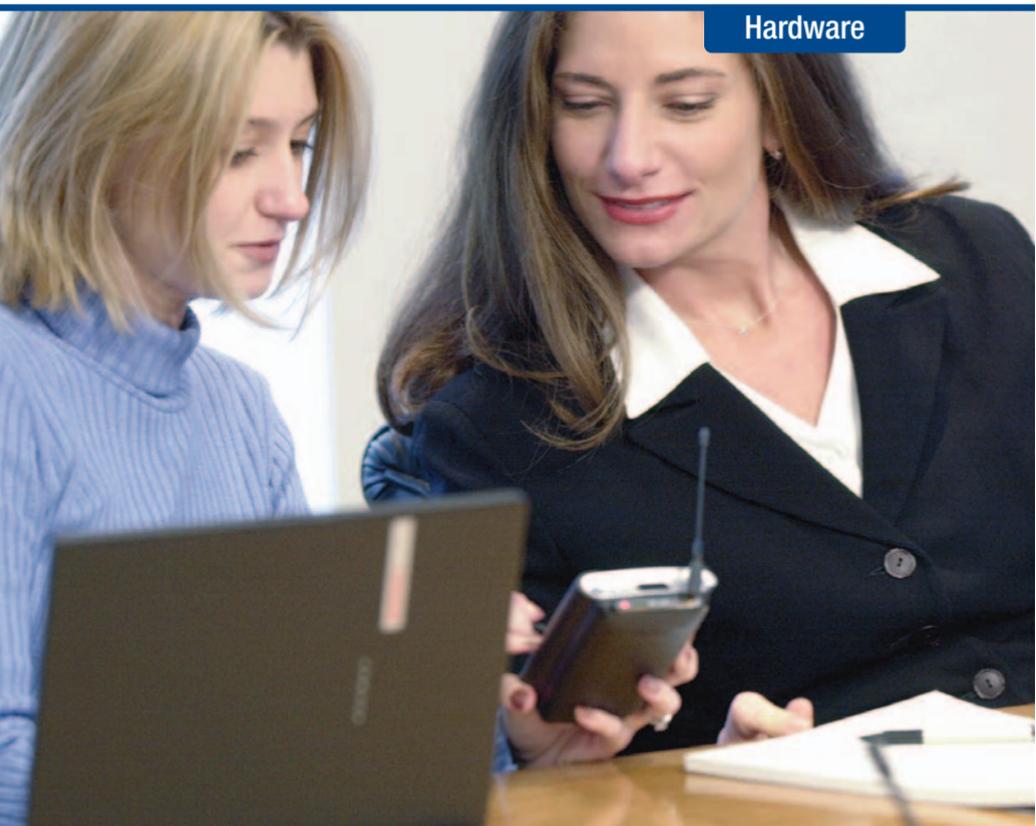
-
- **Integração total e online:** além de expandir as fronteiras do seu escritório, você elimina papéis e o retrabalho com o uso da tecnologia.
 - **Centro de custos:** um dos maiores problemas das empresas atualmente é saber quem gasta e como. Ferramentas tecnológicas permitem a avaliação da produtividade de cada departamento por funcionário e cliente, quantidade de lançamentos contábeis, funcionários ou autônomos.
 - **Posição financeira completa:** controle do faturamento e dos compromissos por data, fornecedor, permitindo o acompanhamento do fluxo do caixa, das notas, boletos e cartas de cobrança.
 - **Melhor serviço ao cliente:** por que não preparar relatórios gerenciais para seus clientes, com gráficos demonstrativos, carga tributária, indicadores econômicos e financeiros. Tenha certeza de que o seu cliente vai ficar mais satisfeito.
 - **Fim da burocracia:** chega de papel, só quando for necessário. A tecnologia permite eliminação do trânsito de documentos. Soluções disponíveis no mercado permitem também a digitalização de boa parte da papelada, facilitando a recuperação das informações.
 - **Eficiência:** seu custo operacional vai reduzir-se pela eliminação de tarefas e padronização operacional. Esse é um dos principais benefícios da tecnologia se usada a seu favor. Pense no tripé treinamento, na tecnologia e nos processos. Com profissionais treinados, processos adequados e boas ferramentas de tecnologia, a informática é o melhor parceiro do seu negócio.

Este Guia de Tecnologia vai ajudá-lo a atingir esses objetivos. Os capítulos a seguir mostrarão os principais com-

ponentes de um processo de informatização para profissionais e empresas de contabilidade de todos os tamanhos. No final do livro, um glossário traduz algumas siglas comumente usadas no universo da informática.

Vale, no entanto, um aviso. Adquirir equipamentos e colocá-los em funcionamento não é uma garantia de que sua empresa vai atingir os objetivos de redução de custos, produtividade e integração. A informática ajuda a resolver problemas, mas há algumas dicas que para que seu empreendimento alcance melhores resultados, tornando seu investimento realmente num diferencial competitivo de mercado.

- **Defina indicadores de desempenho:** crie métricas para poder gerenciar melhor. Estabeleça os objetivos e resultados esperados. Depois, verifique se foram alcançados.
- **Torne seu ambiente tecnológico menos complicado:** reduzindo as redundâncias e gargalos, você deixa os processos azeitados e sem atrito. Não tenha medo de padronizar. Se sua empresa trabalha com múltiplos sistemas operacionais, talvez seja a hora de uniformizar sua rede para adquirir melhor performance.
- **Invista em treinamento:** um funcionário bem treinado sabe explorar todo o potencial de seus equipamentos e programas. E valoriza seu investimento.
- **Reveja os processos:** torne mais funcionais as tarefas dentro de sua empresa. Elimine desperdícios e retrabalho. Todos lucram, inclusive seu funcionário.



PENSE NA PALAVRA COMPUTADOR. Ela encerra o significado dessas máquinas criadas para calcular. É capaz de, segundo a definição do dicionário Aurélio, receber, armazenar e enviar dados e efetuar, sobre esses, seqüências previamente programadas de operações aritméticas (como cálculos) e lógicas (como comparações), com o objetivo de resolver problemas.

Pare e pense, novamente. Não é o tipo de operação mais feita em seu escritório de contabilidade? Se você ainda usa

uma calculadora para contabilizar as taxas e os impostos da intrincada estrutura tributária brasileira, está na hora de escolher um computador pessoal (PC, da sigla em inglês), para fazer, de forma mais rápida, o que faz manualmente.

► Como escolher um PC

A hora de comprar um microcomputador para sua empresa pode ser um momento de dúvida. Afinal, o mercado oferece vários modelos. A tarefa pode ser simplificada se você considerar o computador como um ativo importante do seu negócio. É preciso levar em conta os custos com manutenção e o ciclo de vida do equipamento.

Por isso, tenha em mente que você precisará de uma máquina robusta o suficiente para rodar programas que exigem cálculos elaborados em pouco tempo. Muitas vezes, você terá de manter uma série de programas instalados para fazer a interface com órgãos do governo.

Clone: evite imitações

Existe, em qualquer cidade, aquele lugar onde se pode comprar um computador barato, montado na própria “empresa”, chamado popularmente de clone. Será que vale a pena? A resposta é não. Clone é uma expressão usada para designar equipamentos de segunda linha, fabricados geralmente por empresas informais.

O baixo preço é um reflexo da má qualidade dos componentes usados, como peças alternativas, de procedência duvidosa ou desconhecida, sem o devido pagamento de impostos, tornando ilegal a aquisição desse equipamento.

Antes de optar por esse tipo de negócio, considere alguns motivos que podem deixá-lo insatisfeito no futuro:

- 1) **Continuidade:** empresas que vendem clones têm vida curta. Em média, costumam funcionar por três anos. Depois, somem do mercado.
- 2) **Qualidade:** máquinas de grife são testadas de maneira exaustiva para fornecer ao consumidor o melhor desempenho. Juntar peças de um computador requer conhecimento técnico elaborado e fornecedores comprometidos com a qualidade.
- 3) **Escalabilidade:** uma justificativa muito comum usada pelos vendedores de clones é que as marcas reconhecidas no mercado não permitem expansão fácil por ter uma “arquitetura proprietária”. Trata-se de um argumento de má-fé. As principais marcas trabalham com estrutura aberta e componentes padrão. Isso permite que, ao comprar uma

Guia de
Tecnologia
RECOMENDA

O preço do HP Compaq
Business Desktop D325

está acessível para a pequena e média empresa. Trata-se de uma boa solução para a maior parte dos projetos de informatização de pequenas empresas. Esse desktop, em sua configuração básica, vem com o processador AMD Athlon XP 2600+, 128 MB de RAM, disco rígido de 40 GB, placa de rede 10/100, 6 portas USB, drive de CD-ROM 48x, mouse e teclado. O equipamento tem padrão totalmente aberto, permitindo sua integração com outros dispositivos, e assegura flexibilidade para atualização tecnológica com preservação de investimentos. Ele já traz o Windows XP Professional, da Microsoft, instalado.



máquina de marca, sua empresa pode expandi-la com partes e peças compradas de qualquer fornecedor.

- 4) **Legalidade:** a origem duvidosa é somente uma faceta do clone. No interior do micro costumam ser instalados programas piratas. É preciso ter cuidado. Trata-se de um crime previsto pela legislação, passível de punição. O uso de produtos originais garante o suporte que sua empresa precisa para estar segura e também atualizada.

► Como escolher um notebook

COMPRAR UM COMPUTADOR PORTÁTIL OU FIXO pode ser um dilema para alguns profissionais. Operacionalmente,

Guia de
Tecnologia
RECOMENDA

Quem procura uma relação excelente entre preço e

desempenho de um notebook pode optar pelo modelo HP Compaq Notebook nx9005.

Fazendo parte de uma extensa

família de equipamentos portáteis,

essa máquina foi desenvolvida para atender às

necessidades de mobilidade do pequeno empresário, com ótimo nível de qualidade e facilidade de uso. Esse

equipamento, em sua configuração básica, possui processador AMD Athlon XP 2200+, 256 MB de memória

DRAM, disco rígido de 30 GB, drive CD-ROM, drive de disquete, tela de cristal líquido TFT de 14,1 polegadas com resolução de 1024 x 768 pixels (16 milhões de cores), sistema de áudio integrado modem de 56 kbps e placa de rede 10/100 integrada. Vem com sistema operacional

Windows XP Professional em português pré-instalado.



esse tipo de aquisição não requer maiores dúvidas. O notebook pode garantir uma melhor produtividade onde quer que você esteja, sendo indicado para profissionais com necessidade de mobilidade. Tenha em mente também que seu escritório não se restringe mais ao espaço físico onde está localizado. Ao visitar um cliente, você terá, com um notebook, todas suas informações e, se quiser, poderá efetuar cálculos e transações remotamente.

O preço de um computador portátil é mais elevado do que de um desktop, mas não é essa a avaliação que você deve fazer. Do que vale uma Ferrari se o que você precisa é de um Fusca? Muito caro, não? Mas se você é um piloto de Fórmula 1, de que adianta ter um fusquinha? Nada, né? Esse raciocínio é o mesmo para o seu escritório de contabilidade. Pense na mobilidade. Ela é muito mais importante do que o fator preço, afinal você não vai ficar levando um desktop de um lado para o outro.

► Como escolher um handheld

VOCÊ PRECISA SABER PARA QUE deseja um computador de mão. Ao contrário de um desktop e de um notebook, que podem ser usados para aplicações genéricas, o chamado handheld tem uma utilidade específica. No mercado, esse tipo de equipamento recebe também a denominação de PDA, pocket PC ou palm top. Grande parte dos oferecidos no mercado possui o Microsoft Windows Mobile. Os usuários de handhelds que rodam o Microsoft Windows Mobile contam com a simplicidade de uso, que em muito lembra o ambiente de um desktop ou notebook, pois usa a mesma interface desses equipamentos – o sistema operacional Windows.

Se você está em dúvida entre uma dessas máquinas e um notebook, certamente não deve estar vendo com acui-

dade seu problema. O computador de mão foi projetado para servir como dispositivo de acesso. Essa é sua grande vocação, apesar de alguns modelos possuírem alto poder de processamento e até grande capacidade de memória. Ele é um excelente coletor de informações, que não exige grande variedade. Elas podem estar armazenadas num banco de dados do seu cliente ou na internet, por exemplo. A primeira vantagem é não ter o trabalho da redigitação desses dados, mantendo-se sempre atualizados, mesmo quando se está fora da empresa.

Um contador que precisasse ter acesso periódico aos dados contábeis do cliente, para a emissão de relatórios e pagamento de impostos, poderia usar um mecanismo desse tipo

Guia de
Tecnologia
RECOMENDA

O iPAQ Pocket PC h1930, da HP, é ideal para quem está começando a lidar com aplicações de computação móvel. Seu design é arrojado e ele apresenta uma combinação de recursos tecnológicos. Possui ainda microfone e alto-falante, conector para fone de ouvido e reproduz arquivos de música no formato MP3 estéreo. O equipamento é leve (pesa 120 gramas). Vem equipado com processador Samsung de 200 MHz. Possui memória SDRAM de 64 MB (48 MB disponíveis para aplicações), bateria recarregável, portas de infravermelho, sincronização e conexão de áudio. Roda sob o sistema operacional Microsoft Windows Mobile 2003 em português.



para fazer a coleta. Saiba, no entanto, que esse tipo de aplicação estará muito dependente de um determinado cliente e não poderá ser usada para outro. Geralmente as empresas trabalham com determinados programas, que fornecem interfaces padrão para aquele tipo de empreendimento e dificilmente podem ser compartilhados com outros clientes.

► Como escolher um servidor

NA HORA DE MONTAR UMA REDE, uma empresa de contabilidade tem vários recursos no mercado para implantar a estrutura ideal, de acordo com seu tamanho e atividade. Há várias vantagens em se trabalhar em rede. A primeira delas é o acesso às informações do escritório de maneira fácil e rápida. Não é preciso mais ficar gravando em disquete aquele arquivo que está no computador do chefe com o modelo de relatório. Tudo fica disponível num ambiente público.

Uma pequena empresa leva vantagem também no compartilhamento de recursos. Dispositivos como impressoras, fax e scanners podem ser compartilhados com uma significativa economia. Os servidores nada mais são do que um computador com mais poder de fogo do que uma máquina de trabalho. Ele foi desenvolvido para trabalhar ininterruptamente e processar informações com a velocidade requerida pelos usuários da rede. Esse tipo de hardware tem alta capacidade de expansão de memória RAM, permite a conexão de vários discos rígidos e roda com facilidade várias aplicações ao mesmo tempo.

Lembre-se de que uma das vantagens que o do escritório de contabilidade pode extrair da rede é o trabalho em equipe. É possível, por exemplo, rodar uma folha de pagamento de fim de ano, em que estão presentes itens como 13^o salário e férias, com pessoas diferentes conferindo essas informações ao mesmo tempo.

Hoje, no mercado, existem modelos com preço semelhante ao de um desktop. Permitem a ligação de uma ou duas dezenas de usuários com facilidade. Nesse sentido, é preciso saber com clareza como se quer dimensionar a rede da empresa. Para cinco ou seis usuários, as configurações são bastante simplificadas e podem ser feitas por técnicos habilitados em poucas horas.

Quando for decidir pelo computador que vai funcionar como servidor, tenha em mente duas palavras: missão crítica. Isso quer dizer que esse equipamento deve ser projetado para não parar. Avalie também os três itens abaixo:

- 1) Segurança:** imagine um dia daqueles em que o servidor saiu do ar. Toda a contabilidade de seus clientes fica parada. Faça o cálculo de quanto seu negócio perdeu por causa dessa pane. Outro cuidado que se deve ter é com

Guia de
Tecnologia
RECOMENDA

Empresas em crescimento
devem investir em máquinas

que possam ser adaptadas para a etapa seguinte do negócio. O servidor HP TC2120 da HP é um equipamento desse tipo. Caso este seja o primeiro investimento em infraestrutura de rede, você não se arrependerá. Ele vem com processador Intel Pentium 4 de 2,66 GHz, 256 MB de memória (expansível até 4 GB) e 40 GB de capacidade de armazenamento. Sendo uma máquina muito eclética e robusta, pode ser usado simultaneamente como servidor de arquivos, de impressão, fax e acesso compartilhado à internet.



o acesso de intrusos ao sistema. Sigilo é fundamental no seu negócio. Lembre-se de que uma série de dados fiscais e trabalhistas de outras empresas estão guardados nas máquinas da rede. Uma política de segurança, que estabeleça níveis de acesso, é fundamental.

- 2) **Escalabilidade:** é recomendável que seu servidor possa crescer à medida que seu negócio ganha mais clientes e serviços. Há vários casos de escritórios de contabilidade que começaram com menos de dez clientes e hoje trabalham com uma carteira de centenas de empresas.
- 3) **Desempenho:** para garantir que muitas pessoas usem o poder do servidor ao mesmo tempo, rodando vários tipos de aplicações, é interessante que ele tenha uma alta performance. Imagine rodar uma folha de pagamento de 20 mil funcionários em curto prazo sem prejudicar a entrega do imposto de renda dos outros clientes?

► Como escolher uma impressora

HÁ DUAS TECNOLOGIAS DE IMPRESSÃO no mercado: a jato de tinta e a laser. Parece uma tarefa fácil escolher a impressora mais adequada para o seu escritório, mas é preciso considerar algumas variáveis, que vão ajudá-lo a tomar a decisão correta. Antes, porém, conheça cada uma das tecnologias e suas características principais.

Impressoras Jato de Tinta (inkjet)

De uma maneira simples, pode-se dizer que as impressoras a jato de tinta têm duas partes: uma permanente, representada pelo equipamento propriamente dito, e outra consumível, composta pelos cartuchos de tinta. É a relação do carro e do combustível. Dependendo do modelo e do tipo de cartucho, o preço do suprimento po-

de representar entre 30% e 40% do valor da impressora.

Esses modelos têm custo inicial de aquisição mais barato do que as impressoras a laser, mas o custo por página impressa é também maior. A capacidade de impressão é uma informação importante, pois pode variar de 500 a 5 mil páginas por mês. Se o seu volume de impressão é maior, essa tecnologia não será adequada as suas necessidades. Muitos modelos têm qualidade de impressão fotográfica.

Impressoras Laser

As características do seu escritório podem apontar para uma impressora a laser. O processo de impressão utilizado, nesse caso, é muito semelhante ao da reprodução xerográfica, em que um cilindro de metal recoberto de selênio é controlado eletronicamente.

Existe uma grande demanda por impressoras a laser monocromáticas, usadas pelas empresas para a produção de documentos com alto grau de qualidade. O preço das impressoras coloridas, no entanto, tem caído ao longo dos anos, tornando-se acessível para pequenas e médias empresas que precisam de uma qualidade de reprodução alta. O recurso da cor pode ser usado com grande vantagem na elaboração de gráficos e planilhas, destacando as informações mais importantes do documento.

Impressora jato de tinta ou laser?

Chegou a hora de escolher. Alguns conceitos vão ajudá-lo a tomar essa decisão. Mas antes responda a estas perguntas e as anote:

- 1) Quantas páginas sua empresa imprime, em média, ao mês?
- 2) Que tipos de materiais são impressos?

-
- 3) Sua empresa usa cor nos documentos impressos? Com que frequência?
 - 4) Nos horários de pico, quantas páginas precisa imprimir?
 - 5) Quantas pessoas vão usar a mesma impressora?
 - 6) Quais são as linguagens de impressão necessárias?
 - 7) Que formatos de papel seu escritório utiliza (carta, ofício, A3, A4 etc.)?
 - 8) Na hora de conectar a impressora, que tipo de porta é utilizado (porta paralela, USB, rede etc.)?
 - 9) Seu escritório tem necessidade de scanner, copiadora ou fax?

Agora, entenda estes conceitos:

- **Custo inicial:** é o que você paga pela impressora, sem levar em conta os custos com cartuchos ou toners que serão usados ao longo do tempo.
- **Custo por página:** eis uma conta importante que você precisa aprender a fazer. Divida o custo dos suprimentos pela quantidade de páginas que eles conseguem, em média, imprimir. Você terá o custo total de impressão.
- **Ciclo de impressão:** os modelos de impressoras têm uma capacidade máxima de impressão mensal. Se você, em média, imprime 10 mil páginas por mês e está com uma máquina cuja capacidade é 5 mil, o desgaste dos componentes fará com que o equipamento quebre com mais facilidade, aumentando custos com suporte.
- **Cor:** avalie a necessidade de impressos com cor. Faça a conta do custo por página para saber qual tecnologia (jato de tinta ou laser) pode ser mais vantajosa para seu caso. Os modelos com tecnologia a jato de tinta já podem imprimir documentos com cor e, muitos deles, com qualidade fotográfica.

Uma forma fácil de tomar uma decisão é seguir as recomendações da tabela abaixo. Para mais detalhes, veja adiante uma análise com base em perfis definidos:

Volume de impressão	Solução recomendada
Grande volume de impressão mensal em preto	Impressora laser monocromática
Grande volume de impressão mensal em cor	Impressora laser colorida
Médio volume de impressão em preto e colorido	Impressora jato de tinta
Baixo volume mensal de impressão	Impressora jato de tinta

Empresas como a HP já oferecem consultoria na área de impressão. É possível, por exemplo, terceirizar esse tipo de serviço, caso o volume de impressão seja grande. Obtendo um gerenciamento do número e tipo de cópias emitidas, é possível reduzir os custos com uma gestão racional do estoque de suprimentos e da eleição de políticas de impressão.

Formato de impressão

O trabalho de contabilidade muitas vezes exige a impressão de complexas tabelas e gráficos. Os formatos usados tradicionalmente para a veiculação de textos, como carta e ofício, podem ser pouco interessantes para mostrar uma tabela com grande quantidade de dados. Se ela for reduzida para caber num dos formatos anteriores, o corpo resultante no final pode ser muito pequeno, impedindo a leitura. Nesse caso, é preferível fazer uma cópia ampliada em formato A3. O mercado

oferece modelos de impressoras que imprimem nesse formato, como a DeskJet 9300, da HP. Ao usar esse tipo de recurso, sua empresa oferece ao cliente uma oportunidade de visualização mais facilitada, permitindo uma compreensão mais rápida da informação e, conseqüentemente, uma decisão mais veloz e com menos riscos.

► Suprimentos

OS FABRICANTES TÊM RECEBIDO, durante anos, reclamações de clientes que não tiveram uma boa experiência ao usar cartuchos não-originais de tinta e toner para suas impressoras. Muitos deles acreditavam estar adquirindo produtos originais e, em algumas oportunidades, a impressão de comprar diretamente do fabricante.

Embora exista apenas um cartucho original do fabricante de impressora, há muita confusão criada pela inserção no mercado dos chamados cartuchos “alternativos”. Eles são oferecidos como opções para compradores, dando origem a interpretações errôneas.

Poderíamos classificar o mercado de cartuchos de tinta em quatro categorias distintas:

- **originais:** são produtos que levam a marca da impressora. São produzidos em escala industrial com componentes 100% novos, segundo a especificação de projeto do equipamento. São projetados para serem descartáveis, isto é, têm apenas um único ciclo de vida, e respondem por grande parte do resultado final da impressão. Parte integrante do projeto da impressora, esses suprimentos são protegidos por patentes industriais, que também englobam a composição química da tinta e são, sem dúvida, os suprimentos mais confiáveis para o equipamen-

to. Testes recentes realizados por revistas especializadas são unânimes em confirmar a superioridade da qualidade dos suprimentos originais.

- **compatíveis:** tentam imitar o projeto do cartucho original, seja no design ou na formulação da tinta. São projetados para ter apenas um único ciclo de vida e devem ser vendidos em embalagens diferenciadas para não serem confundidos com os originais.
- **remanufaturados:** produzidos a partir de um original usado, recomprado numa espécie de mercado secundário — preferencialmente vazio. Passam por um processo sujeito a variações de qualidade, de acordo com o cuidado de cada remanufaturador, para ser recarregados. Feito isso, o produto é embalado novamente para voltar ao mercado.
- **piratas (ou falsificados):** produtos remanufaturados a partir de cartuchos usados e vendidos como se fossem originais. São etiquetados e reembalados em caixas semelhantes ou até falsificadas, sendo repassados ao mercado a um preço abaixo do que seria o do cartucho original. Como sabem que o usuário final irá procurar o fabricante da impressora, no caso de defeitos, os falsificadores não têm preocupação com garantias, qualidade da tinta, do processo de recarga ou mesmo com o fato de o cartucho estar realmente funcionando.

Toners

A “indústria alternativa” de toners segue basicamente o mesmo caminho da produção de cartuchos. Toners **originais** são sempre novos. Os fabricantes sérios não oferecem ou aprovam os remanufaturados para suas impressoras. São projetados simultaneamente com as impressoras para

trabalhar de acordo com as características delas, como velocidade, resolução de impressão, mecanismo do fusor e roletes de tração. O toner contém os ingredientes-chave do sistema de imagem a laser, que perfazem 70% do resultado da impressão. A tecnologia usada é protegida por patentes.

Toners remanufaturados variam muito e dependem da empresa que realiza a remanufatura. Esses produtos de segunda mão são, quase sempre, cartuchos de toners usados que foram reabastecidos. Dependendo de quem os remanufatura, tanto o condutor fotoelétrico óptico OPC (Optical Photoelectric Conductor) quanto a lâmina de limpeza podem ter sido reutilizados ou substituídos.

Existem ainda os produtos **falsos**. Eles costumam ser embalados como se fossem toners originais ou estar em embalagens simples. Um argumento comumente usado pelo fornecedor desse tipo de suprimento é que a embalagem simples se deve ao fato de ter adquirido os toners numa liquidação de produtos com embalagens avariadas, compradas em lote do fabricante.

Para obter o melhor desempenho de sua impressora, é recomendável usar somente suprimentos originais do fabricante. Eis, a seguir, algumas razões para isso:

- Os cartuchos são projetados e testados para garantir desempenho ideal em uma grande variedade de condições;
- A tinta patenteada proporciona excelente qualidade de impressão, resistência à água e compatibilidade com os componentes do cartucho e da impressora;
- A recarga de um cartucho estende o uso de seus componentes para além do ciclo de vida normal, podendo causar problemas como má qualidade de impressão e danos à impressora.

Custos “ocultos” com o uso de suprimento alternativo

- O vazamento de tinta/toner causa impacto na impressora;
- Impressões não aproveitáveis – papel, tinta/toner e tempo desperdiçados;
- Avarias na impressora – vida da impressora reduzida;
- Custos passam da compra para o suporte de TI e usuário final;
- A impressora ou cartucho precisam de reparos;
- Perda de produtividade do usuário final;
- Necessidade de compra de cartuchos para substituição.

Cores nos documentos

A grande quantidade de informações do mundo moderno leva as pessoas a ser cada vez mais seletivas. Uma maneira de chamar a atenção delas é usar recursos de destaque em cor, principalmente em documentos. Imagine, por exemplo, um balanço patrimonial em que os valores principais do ativo circulante e permanente aparecem em azul e os dos passivos circulante em vermelho. Esse tipo de discriminação da informação tem sido usado com sucesso por algumas empresas. Estudos apontam que o simples destaque em vermelho da data de pagamento de uma conta pode diminuir o índice de inadimplência.

A impressão em cores de documentos é uma tendência. Tente acompanhar um gráfico de fluxo de caixa em cinza e outro em colunas coloridas. É muito mais fácil no segundo caso. Não se trata simplesmente de estética. O nível de entendimento e compreensão das informações é 75% maior quando testado em grupos. A capacidade de absorção do leitor aumenta

de 55% a 75%. Essa é uma das razões para investir numa impressora a laser colorida.

► Como escolher uma multifuncional

No dia-a-dia, o escritório de contabilidade faz uso de periféricos como impressora e scanner. Além disso, fax e copiadoras são equipamentos essenciais. Além de um investimento alto, você necessita de espaço físico para instalar cada um desses equipamentos. Você já viu o espaço que todos esses equipamentos separados ocupam em seu escritório. Se não, observe as fotos abaixo:

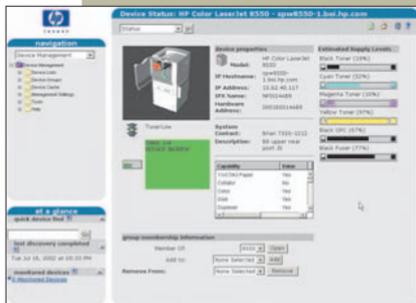


Na ponta do lápis, é possível constatar que a compra de uma multifuncional (que reúne três ou quatro desses elementos separados) significa uma redução de até 60% da soma de todos esses equipamentos isolados. Isso sem contar com a economia de espaço físico.

As multifuncionais são extremamente fáceis de usar. Existem dois tipos básicos: o modelo de mesa e o modelo de alimentação por folhas soltas. O primeiro deles traz uma tampa que permite a digitalização de encadernações, como livros e revistas. O segundo é ideal para quem lida com documentos apresentados em folhas soltas. Em ambos, a maior parte das funções pode ser acionada por meio de um painel de controle. Mas existem equipamentos que ser controlados a partir do computador.

>>DICA

GERENCIE A IMPRESSORA PELA INTERNET



Imprimir documentos a distância, é hoje, uma realidade para empresas que utilizam a internet. O Web Jetadmin, desenvolvido pela HP, permite aos usuários configurar de maneira

simples dispositivos, usando a internet. É possível realizar diagnósticos dos equipamentos e se antecipar a problemas que podem se manifestar nos equipamentos. Esse software é oferecido junto com os servidores de impressão HP JetDirect e as impressoras HP configuradas para rede. Você pode baixar esse programa e obter mais informações no endereço www.hp.com/go/webjetadmin

► Como escolher serviços

AS EMPRESAS DE PEQUENO E MÉDIO PORTE têm oportunidade de contratar serviços de informática antes só oferecidos a grandes corporações. A escolha do plano de serviço e suporte é tão importante quanto a da tecnologia e fundamental para quem deseja ampliar a proteção dos investimentos em equipamentos e garantir a disponibilidade do seu serviço e a continuidade de suas operações. A oferta de produtos é acessível mesmo para o autônomo. Alguns modelos podem ser destacados:

- **Serviço de Extensão de Garantia:** paga-se uma taxa mínima no momento da aquisição do produto para am-

pliar o tempo de garantia de fábrica por até mais quatro anos, dependendo do tipo de produto.

- **Serviço de Suporte:** de acordo com suas necessidades, a empresa contrata o nível de suporte mais adequado para garantir ainda mais uma operação livre de problemas. Muitas financiadoras permitem incluir o valor do contrato de suporte no financiamento ou leasing.
- **Serviço de Instalação:** toda instalação de uma rede, por exemplo, pode ficar a cargo de profissionais especializados, permitindo obter o máximo rendimento da infraestrutura adquirida.

Guia de **Tecnologia**

RECOMENDA

A HP criou um conjunto de pacotes de serviços chamados HP Care Pack que oferecem diversas opções de suporte para auxiliá-lo com a instalação, configuração, manutenção e suporte dos produtos. A contratação pode ocorrer no momento da compra do equipamento ou, no máximo, até três meses após a emissão da nota fiscal. Veja alguns serviços oferecidos:

- **Suporte técnico HP:** esse é um tipo flexível de suporte, por meio do qual o cliente escolhe o tipo de cobertura mais adequado a suas necessidades. Há diferentes opções de coberturas, por exemplo, com atendimento das 8h00 às 21h00, de segunda a sexta-feira, exceto feriados. Caso queira uma cobertura completa, é possível contratar atendimento 24 horas por dia, 7 dias da semana, incluindo fins de semanas e feriados. O suporte telefônico é incluído, com possibilidade de



- » assistência na empresa do cliente, para hardware HP em todo o Brasil.
- **Suporte Plus:** profissionais comprometidos, com alto nível de conhecimento e experiência, ficam à disposição para clientes que necessitem de suporte integrado para solucionar problemas de hardware e sistemas operacionais.
- **Pick-up & Return:** a HP retira o equipamento portátil, faz o reparo e a devolução no endereço de origem, garantindo comodidade e agilidade na prestação do serviço, que está disponível em todo o Brasil sem custos adicionais de transporte ou frete.
- **Extensão de garantia HP:** estende a garantia original de fábrica dos produtos com cobertura para todos os custos relativos a peças e mão-de-obra necessárias para reparo ou substituição de hardware defeituoso durante o período do contrato.
- **Proteção contra danos acidentais:** ideal para quem trabalha com equipamentos portáteis. Garante o reparo ou substituição do equipamento danificado acidentalmente. A proteção cobre surtos de tensão, quedas do hardware e derramamentos não intencionais de líquidos no produto. É uma opção interessante, pois danos acidentais não são cobertos pela garantia.
- **Instalação e inicialização:** para hardware ou sistemas operacionais, inclui rápida instalação e testes, garantindo que um novo equipamento ou tecnologia entre em funcionamento de maneira ágil e eficaz.

► Escolha a melhor solução

Quer saber qual o melhor equipamento, segundo o porte de seu escritório? Preparamos um guia de consulta rápida que vai ajudá-lo a tomar essa decisão. Uma forma fácil é determinar o custo total de propriedade, que considera as seguintes variáveis: custo inicial de aquisição e durabilidade dos cartuchos de impressão (quantas páginas imprimem, em média). Isso se traduz em custo por página, cuja melhor solução depende do volume mensal de seu escritório.

Para essa análise, consideramos um período de cinco anos. Independente da impressora escolhida, é recomendável adquirir uma extensão de garantia para mais dois anos (totalizando três anos), que possui um custo baixo em comparação ao custo total de propriedade (aquisição, cartuchos e manutenção). Gráficos vão ajudá-lo a visualizar alguns exemplos da melhor impressora para diferentes casos.

PERFIL 1

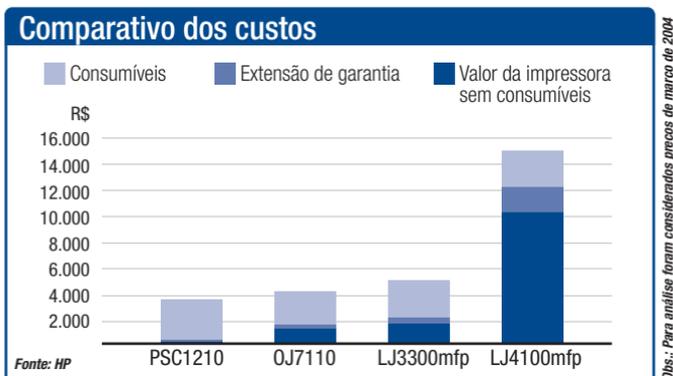
Autônomo com baixo volume de impressão. Média mensal de 500 páginas. Utiliza impressora jato de tinta ligada ao próprio micro. Não tem rede. Usa a internet para entregar declarações de seus clientes e pagar impostos.

Solução ideal

Baixos volumes de impressão, como desse perfil, indicam um equipamento multifuncional com tecnologia jato de tinta, que tem um baixo custo de aquisição inicial e um gasto com suprimentos, ao longo do tempo, que justificam o investimento. O modelo recomendado pela HP é a **Multifuncional PSC HP 1210**, que permite impressão colorida, scanner e cópia e fax em



um equipamento compacto. Imprime até 12 ppm em preto e branco e 10 ppm cores.



PERFIL 2

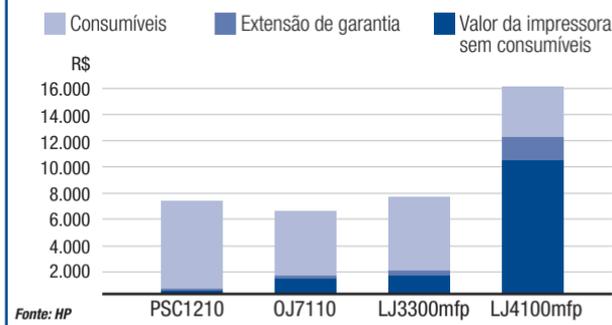
Pequeno escritório com 5 funcionários. Utiliza fax e internet para o envio e recebimento de documentos para clientes e tem volume mensal de impressão mensal médio de 1.000 páginas.



Solução ideal

À medida que aumenta o volume de impressão, observe como muda a relação do modelo adequado para o seu escritório. Os modelos multifuncionais com tecnologia a jato de tinta ainda são os indicados, mas o custo inicial maior do modelo **Officejet 7110** em relação ao PSC 1210 é compensado, ao longo de cinco anos, por gastos menores com suprimentos, conforme demonstra o gráfico. A multifuncional Officejet 7110, recomendada pela HP, conta com funções de impressão, cópia, fax e escaneamento em cores. Imprime até 22 ppm em preto e 18 ppm em cores.

Comparativo dos custos



PERFIL 3

Escritório com até 20 funcionários. Utiliza rede, fax e internet e tem volume de impressão mensal médio de 2.000 páginas.

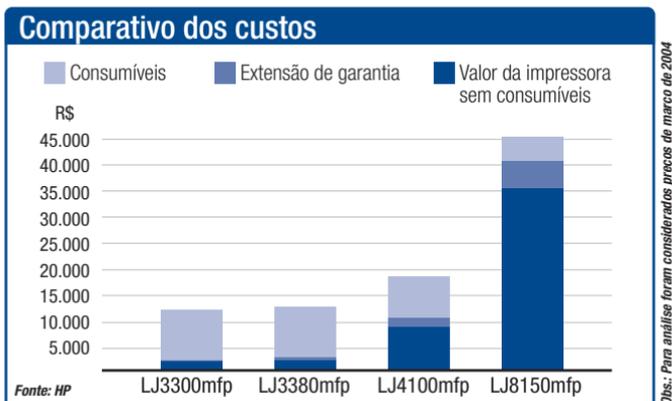
Solução ideal

A partir de 2.000 páginas, as multifuncionais com tecnologia a laser começam a ser as mais indicadas para o seu negócio. Elas têm, em relação aos equipamentos a jato de tinta, maior velocidade de impressão, o que significa mais produtividade e melhor qualidade de impressão. Para escritórios de contabilidade, que precisam armazenar grande quantidade de relatórios, recibos e documentos por longos períodos de tempo, a permanência da imagem no papel é mais prolongada.

A solução indicada, nesse perfil, é a série **LaserJet 3300mfp**. Dois modelos precisam ser analisados pelo seu escritório, pois têm custos total de propriedade semelhantes. O primeiro é



o 3300mfp, uma multifuncional com impressora, copiadora e scanner. O modelo 3380mfp, com previsão de lançamento para o final do 1º semestre de 2004, conta com placa em rede e fax integrados. Imprime até 15 páginas por minuto (ppm), faz redução e ampliação (25 a 200%) e traz scanner com 600 dpi de resolução. Seu ciclo mensal é de 10 mil páginas.



PERFIL 4

Grande empresa de contabilidade, funcionando com vários departamentos e 100 funcionários. O volume de impressão médio é de 10.000 páginas. Ainda não utiliza cor em todos os documentos.

Solução ideal

As impressoras com tecnologia a laser são as mais indicadas para o seu negócio, como a **HP Laserjet 4100mfp** – equipamento multifuncional laser de alta performance com funções de impressão e cópia em monocromático, scanner colorido,



além de fax. Ela aumenta a produtividade e melhora os processos de comunicação da empresa, imprimindo com uma velocidade de até 25 ppm. Além disso, permite o envio de e-mails, direto do equipamento, de documentos coloridos, reduzindo custos com telefone para quem usa muito o fax.



>>DICA

COR NOS DOCUMENTOS

Para o terceiro e o quarto perfil é interessante adquirir uma impressora colorida HP Business Inkjet B1100 DTN, que tem o custo por página colorida mais barato do mercado e custo de aquisição baixo. Ela pode ser compartilhada em rede para pequenos grupos de trabalho, até 8 usuários, e possui excelente relação custo/benefício. Imprime até 23 ppm em preto e até 20 ppm em cores, tendo o desempenho de uma laser pessoal e agregando a possibilidade de impressão colorida para trabalhos específicos dessa empresa.

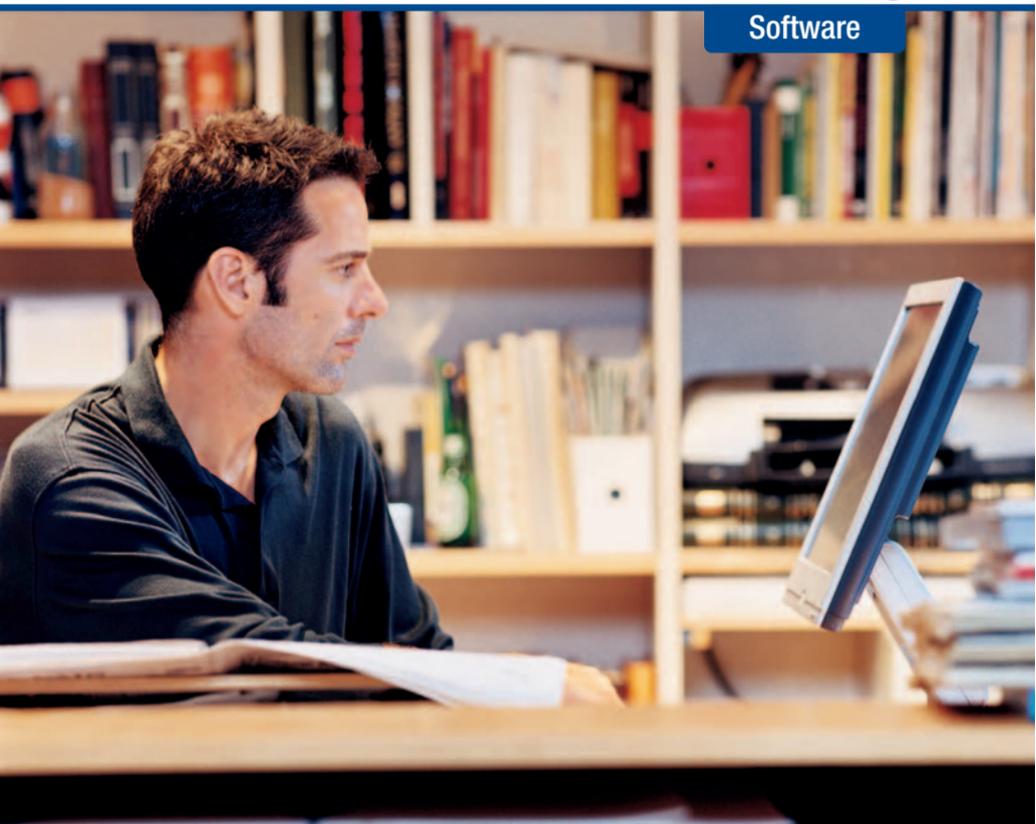


ÁGUIA ASSESSORIA EMPRESARIAL

Diariamente o escritório contábil Águia Assessoria Empresarial, localizado na cidade de Diadema, na Grande São Paulo, envia uma newsletter para cada um de seus 70 clientes. O uso da internet é intensivo. O programa Outlook 2003 é usado pelos 24 usuários ligados à rede. A empresa utiliza a plataforma Windows Server 2000, rodando nas estações Windows XP. “Seria praticamente impossível fazer o trabalho que realizamos sem a ajuda dos computadores e da internet”, diz Aristides Costa Vieira, sócio-diretor da Águia Assessoria Empresarial.

Segundo ele, o ganho de produtividade com a adoção da informática é de mais de 30%. O uso de planilhas Excel é adotado para várias finalidades, mas têm uso generalizado em trabalhos de conciliação. O processador de texto Word participa na elaboração da quase totalidade dos documentos, como propostas e comunicados feitos pelo escritório.

Ligadas à rede, estão quatro impressoras laser monocromáticas. Uma delas, HP Laserjet 4100, concentra 90% das impressões. Outras duas, modelos Laserjet 1100, atuam atendendo a demandas menores. Há também três impressoras jato de tinta e duas impressoras matriciais, utilizadas para imprimir guias que usam cópias por impacto (a tendência é que os formulários se tornem digitais e possam ser impressos em impressoras de tecnologia padrão de mercado, como laser ou jato de tinta). A atividade desses equipamentos gera aproximadamente 30 mil cópias por mês. São relatórios de apuração de impostos, guias, balancetes, folhas de pagamento e livros contábeis e fiscais, entre outros.



UM CARRO SEM COMBUSTÍVEL É COMO um computador sem software: não vai levá-lo a lugar nenhum. Por isso, os programas para computador são imprescindíveis para a informatização de seu escritório de contabilidade, pois automatizam uma série de atividades que antes eram realizadas manualmente.

Essa é a chave para entender as vantagens da informática no seu escritório de contabilidade. Qualquer que seja o tamanho de sua empresa, ela ganhará produtividade, permitin-

do atender mais clientes e com mais eficiência. Atualmente, o computador, que era uma ferramenta de cálculo, passou a ser uma central de comunicação, permitindo que seu escritório entre em contato com os clientes, gere contatos e controle a rotina de reuniões de forma rápida, barata e eficiente.

De forma resumida, podemos definir os tipos de software da seguinte forma:

- **sistema operacional:** realiza o controle do computador como um todo.
- **aplicativos:** resolvem problemas específicos, como um processador de texto ou uma planilha.
- **Utilitários:** trabalham com situações específicas do computador, resolvendo-as. Os antivírus, que protegem os PCs das ameaças de vírus, estão nessa categoria.

► Licenciamento

AS REGRAS DA COMPRA DE SOFTWARE são um pouco diferentes de um produto comum. Afinal, quando você adquire um programa de computador, não está levando nada físico. Você utilizará a seu favor uma “idéia” de alguém ou de uma equipe que se dedicou anos para deixar o produto funcional e redondo. Por essa razão, é preciso fazer o licenciamento do software que sua empresa utiliza.

Geralmente, ao comprar um produto na prateleira da loja de informática, você pagou para fazer uma única instalação numa máquina. A rigor, você não pode gravar o mesmo programa no desktop e no notebook. A aquisição de software exige que o comprador siga regras de direitos autorais, que prevêm a quantidade de equipamentos ou usuários que podem fazer uso dele.

Cada máquina em que ele for instalado ou cada pessoa que for usá-lo precisará de um registro. Essas são as regras

colocadas geralmente por quem desenvolveu o software. A autorização dada a você tem força de licença. Se sua empresa comprar um software e sair instalando-o indiscriminadamente nos computadores da rede, estará usando um programa ilegal ou pirata. Cada instalação requer uma licença que o acompanha. O acordo de licença é o que determina quantas cópias podem ser instaladas.

Dependendo do desenvolvedor, são adotados três tipos básicos de licença:

- **Software pré-instalado (OEM):** relativo aos programas que vêm instalados quando você compra um computador novo. Em geral, são instalados o sistema operacional e alguns aplicativos. Trata-se de um acordo entre o integrador do hardware e a empresa que desenvolveu o software, dando a você o direito de usar esses programas apenas na máquina que adquiriu.
- **Produto de varejo:** é quando você vai até uma loja ou revendedor e compra o produto na caixinha. Indicado para usuários pessoas físicas e empresas, que vão usar uma única licença sem precisar adquirir um novo computador.
- **Licença por volume (open licence):** forma ideal para aquisição de software pelas empresas. A negociação é geralmente feita pela quantidade a ser instalada, garantindo bons preços pelo motivo de haver desconto por volume. É recomendado para organizações que adquiram no mínimo cinco licenças.

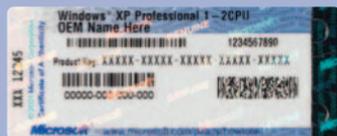
Para que sua empresa não tenha problemas futuros, adquira somente programas legais, seguindo as regras de licenciamento. Uma das principais vantagens é a assistência técnica oferecida pelo desenvolvedor e atualização

constante. Certifique-se de que o aplicativo vem acompanhado dos seguintes itens: contrato de licença de usuário final, certificados de autenticidade CDs originais, manual do usuário original, documentação distribuída com o produto e nota fiscal de compra. Se o vendedor não fornecer esses itens, o software adquirido pode ser considerado pirataria.

Guia de Tecnologia

RECOMENDA

Ao comprar um software verifique o selo de autenticidade, a garantia de que sua empresa está legalizada. No caso de licença por volume, o próprio contrato é que garante a autenticidade do programa.



► Sistema operacional

O COMPUTADOR NÃO TEM INTELIGÊNCIA. Tudo o que ele faz de “esperteza” é dado por um programa batizado de sistema operacional. Explicando de forma simplificada, ele é o cérebro do sistema. É ele que controla todos os outros programas, periféricos, monitor de vídeo, drives de CD e disquete, placas de som, etc. Em resumo, é o chefe.

Entre as principais funções do sistema operacional, está a gerência da memória do computador, do processador e dos arquivos. Como rodam de maneira transparente para o usuário, os primeiros programas desse tipo não possuíam interface gráfica. Ou seja: para “mexer” no computador era preciso realmente entender de uma linguagem de programação. Até para abrir um texto era preciso digitar um

determinado comando. Tudo isso mudou com o lançamento do mouse, que trouxe uma grande evolução para a informática, aproximando a computação de um videogame elaborado. Para dar comandos, só é preciso apontar com o mouse e clicar.

Por isso, cada vez mais os sistemas operacionais para usuários finais têm uma interface gráfica. A presença de ícones gráficos traz ao usuário comum a facilidade de operação da máquina, seus componentes e outros softwares. Por serem muito amigáveis, as interfaces gráficas promoveram a popularização da informática, colocando na mesa de profissionais de todos os ramos esses equipamentos que quase “só faltam pensar”.

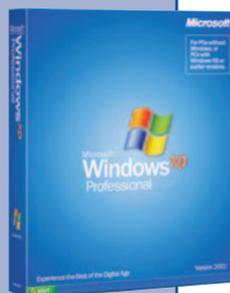
As pesquisas apontam que mais de metade dos PCs no Brasil utiliza o sistema operacional Windows 98. Em servidores, há uma base de penetração do Windows NT. Esses sistemas, lançados há cerca de seis anos, eram eficientes e cumpriam todas as necessidades de conexão e de trabalho das pequenas e médias empresas e usuários domésticos para sua época.

Muita coisa mudou desde então. A internet trouxe uma nova maneira de lidar diariamente com a informática, disseminando a idéia de rede e promovendo a comunicação entre computadores. A interface gráfica da internet, também conhecida com a Web (abreviação de World Wide Web – Teia Mundial), iniciou uma verdadeira revolução nesse mercado. Essa nova era requisitou o desenvolvimento de sistemas e programas que pudessem atender às novas demandas de profissionais e empresas. Por causa do aumento da interação entre computadores e pelo grande tráfego de informações, aumentou também a necessidade de segurança.

É importante, portanto, manter a atualização do sistema operacional. Se sua empresa está atualmente com um sistema operacional antigo, pense em atualizá-lo para versões mais recentes. Há várias vantagens nesse upgrade. A opção pela versão mais moderna dará acesso aos últimos recursos permitidos pela tecnologia. Será possível então trabalhar com os últimos programas lançados no mercado, extraindo deles as funcionalidades mais recentes. As empresas responsáveis pelos sistemas operacionais oferecem vantagens comerciais para quem faz a atualização.

Guia de
Tecnologia
RECOMENDA

Uma solução para pequenas redes é o sistema operacional Windows XP Professional. Ele permite criar uma rede ponto a ponto para até 10 usuários e conta com recursos de recuperação de dados, além de ser dez vezes mais confiável do que o Windows 98.



▶ Aplicativos

OS PROGRAMAS QUE VOCÊ REALMENTE usa no dia-a-dia são chamados de aplicativos. Eles têm funções determinadas e resolvem problemas específicos. Um processador de texto, como o Word, será responsável pela confecção e edição de relatórios que você vai enviar para seu cliente. O Excel, por outro lado, será utilizado para a produção das planilhas de fluxo de caixa, para o controle do ativo e passivo de seus clientes, entre muitas outras funções.

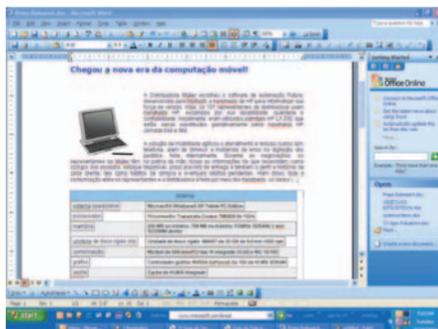
Existem programas para automação do escritório, cadastro de clientes, controle de estoque, folha de pagamento, contas a receber, comunicação com o cliente e emissão de notas fiscais, entre outros. É importante saber que a informática veio para facilitar a vida dos profissionais. Qualquer que seja o tamanho do seu escritório de contabilidade, você vai achar o aplicativo ideal para atender às suas necessidades.

Feitos para escritório

Existem pacotes disponíveis no mercado que foram desenvolvidos para resolver a maior parte dos problemas de empresas de qualquer porte. O mais popular deles é o Microsoft Office. Ele traz soluções para as várias demandas de seu negócio, como processador de texto (Word), planilha eletrônica (Excel), um software para apresentações (PowerPoint) e um de correio eletrônico (o Outlook). A grande vantagem de adquirir um pacote desses é a interatividade entre os vários aplicativos. Isso significa que os programas “conversam” entre eles, permitindo que o usuário trabalhe com mais facilidade. Um exemplo: na hora de redigir um relatório de balanço para um cliente, você pode importar todas as planilhas nas quais registrou as movimentações contábeis para dentro do documento.

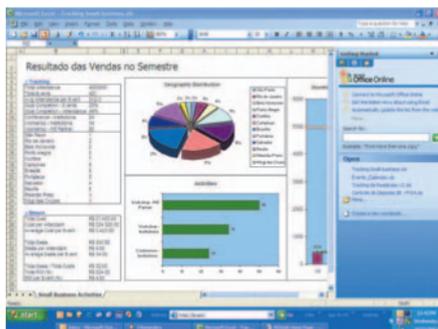
Veja a seguir uma descrição resumida dos principais aplicativos:

- **Processador de texto:** você pode criar modelos dos principais relatórios contábeis, fiscais e financeiros no programa Word, evitando a redigitação. Guias e formulários podem ser pré-formatados, permitindo uma coleta uniforme e organizada dos dados de seus clientes.



Faz a emissão de relatórios gerenciais, com elaboração de extratos mensais e resumo com as informações contábeis do cliente. Além disso, você consegue transformar qualquer arquivo desse tipo para o formato da Web (HTML), permitindo a seu escritório divulgar informações importantes no site ou por e-mail.

- **Planilha eletrônica:** o Excel, que faz parte do Office 2003, tem uma infinidade de aplicações nas tarefas cotidianas de uma empresa de contabilidade. A começar pela folha de pagamento, que pode ser rodada com grande facilidade a partir de uma planilha. Além disso, esse tipo de aplicativo permite executar com rapidez demonstrações financeiras, balancetes e balanços (mensais, tri-



mestrais e anuais). Ajuda a fazer também a análise de consistência de saldos contábeis, conciliações e composições das contas contábeis e manutenção de controles sobre os bens patrimoniais, entre outras possibilidades.

- **Apresentações:** permitem criar e editar apresentações. O Microsoft PowerPoint, por exemplo, traz uma série de recursos audiovisuais para serem exibidos na tela do computador, sinônimo dessa categoria de aplicativo.

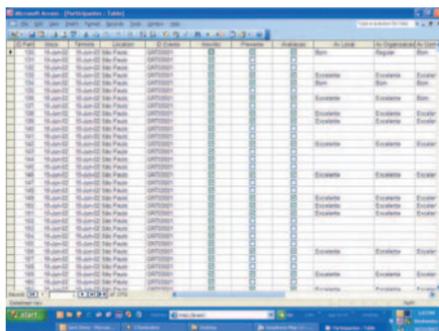


- **Gerenciador de e-mail:** seu escritório pode controlar toda a comunicação enviada para o cliente. Essa é uma tática dos escritórios mais modernos. Por e-mail, você passa a informar o cliente sobre datas de vencimentos, mu-



danças na legislação, prazos para a entrega de declarações, entre outras coisas. Muitas guias podem ser digitalizadas e enviadas via correio eletrônico, fornecendo um melhor serviço e um retorno mais rápido e confiável que a correspondência por carta ou fax.

- **Banco de dados:** é possível construir uma agenda completa dos dados de todos os clientes, incluindo CNPJ, razão social, nome fantasia, datas de vencimento de impostos e contribuições, histórico contábil e fiscal e quaisquer informações importantes para o registro contábil fiscal. Por meio desse tipo de aplicativo, você mantém os dados do cliente sempre atualizados, evitando mexer com a papelada guardada no arquivo.



Veja a seguir alguns exemplos de como sua firma de contabilidade pode usar os recursos do Office 2003 para facilitar as tarefas e aumentar a produtividade:

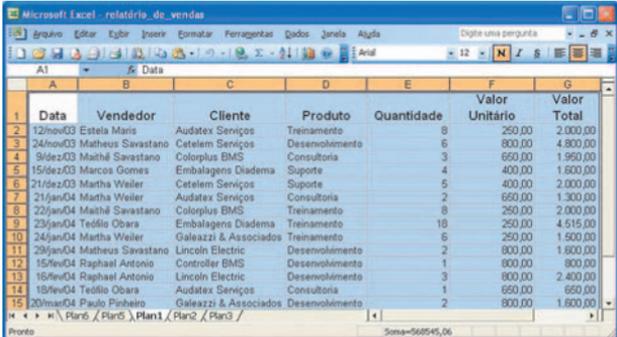
- **Controle de balanços, ativos e passivos:** feito por meio do Excel, planilha eletrônica da Microsoft, que ajuda a controlar dados contábeis, aplicando operações matemáticas, financeiras ou lógicas sobre eles. É possível, por meio de uma “tabela dinâmica”, realizar análises sobre as infor-

► Resolva seus problemas

A TECNOLOGIA É UMA FERRAMENTA PODEROSA para você gerenciar seus clientes e resolver problemas sem a necessidade da presença física. A partir de agora, aprenda a fazer com que a informática trabalhe a seu favor, aumentando a produtividade e eficiência do seu escritório de contabilidade.

Organizando informações

Naturalmente você sabe o quanto é importante manter o controle dos serviços contábeis. O problema é comparar relatórios de diversas fontes, o que é muito trabalhoso e toma demasiado tempo. O Microsoft Office Excel pode ajudá-lo, tornando essa tarefa muito mais simples, rápida e precisa. Inicie listando os serviços em uma nova planilha do Excel. Essa é a base para gerar um banco de dados e posteriores relatórios que ajudarão a controlar informações sobre a empresa.



	A	B	C	D	E	F	G
	Data	Vendedor	Cliente	Produto	Quantidade	Valor Unitário	Valor Total
1							
2	12/nov/03	Estela Maris	Audatex Serviços	Treinamento	8	250,00	2.000,00
3	24/nov/03	Matheus Savastano	Cetelem Serviços	Desenvolvimento	6	800,00	4.800,00
4	9/dez/03	Mathê Savastano	Coloplus BMS	Consultoria	3	650,00	1.950,00
5	15/dez/03	Marcos Gomes	Embalagens Diadema	Supporte	4	400,00	1.600,00
6	21/dez/03	Martha Weiler	Cetelem Serviços	Supporte	5	400,00	2.000,00
7	21/jan/04	Martha Weiler	Audatex Serviços	Consultoria	2	650,00	1.300,00
8	22/jan/04	Mathê Savastano	Coloplus BMS	Treinamento	8	250,00	2.000,00
9	23/jan/04	Teófilo Obara	Embalagens Diadema	Treinamento	18	250,00	4.515,00
10	24/jan/04	Martha Weiler	Galazzi & Associados	Treinamento	6	250,00	1.500,00
11	29/jan/04	Matheus Savastano	Lincoln Electric	Desenvolvimento	2	800,00	1.600,00
12	15/fev/04	Raphael Antonio	Controller BMS	Desenvolvimento	1	800,00	800,00
13	16/fev/04	Raphael Antonio	Lincoln Electric	Desenvolvimento	3	800,00	2.400,00
14	18/fev/04	Teófilo Obara	Audatex Serviços	Consultoria	1	650,00	650,00
15	20/mar/04	Paulo Pinheiro	Galazzi & Associados	Desenvolvimento	2	800,00	1.600,00
16							

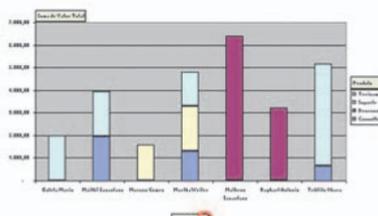
Seu escritório tem clientes com serviços contábeis em diversos segmentos, como padarias (varejo) ou consultórios médicos (serviço)? Quais destes geram mais lucro para o seu negócio? Você sabe quantos produtos eles estão usando de seu portfólio de serviços? O Mi-

Microsoft Office Excel possui o recurso **Relatório de Tabela e gráficos dinâmicos**, que permite alterar a ordem das informações, extrair apenas os campos desejados, comparar dados, criar gráficos e fórmulas.

Imagine agora verificar o valor de vendas não só por segmento, mas também por serviço. Com a tabela dinâmica isso fica fácil.

Vendedor	Consultoria	Desenvolvimento	Suporte	Treinamento	Total geral
Estela Maris				2.000,00	2.000,00
Maithê Savastano	1.950,00			2.000,00	3.950,00
Marcos Gomes			1.600,00		1.600,00
Martha Weiler	1.300,00			1.500,00	4.800,00
Matheus Savastano		6.400,00			6.400,00
Paulo Pinheiro		1.600,00			1.600,00
Raphael Antonio		3.200,00			3.200,00
Teófilo Obara	650,00			4.515,00	5.165,00
Total geral	3.900,00	11.200,00	3.600,00	10.015,00	28.715,00

O resultado exibe os vendedores, os serviços contáveis, o valor de venda de cada um e o total geral. Pa-



ra obter os resultados em forma de gráfico, basta selecionar o assistente de gráficos.

Economize tempo e melhore a comunicação

Como pequeno empresário, você está envolvido em praticamente todas as atividades de seu escritório de contabilidade. Conseqüentemente, a velocidade com

que sua empresa responde aos seus clientes e aos seus concorrentes depende diretamente da velocidade com a qual você consegue trabalhar. Sendo produtivo, dedica-se a tarefas mais importantes, como conquistar novos clientes, manter os atuais satisfeitos, aumentar as receitas da empresa e ainda planejar o futuro.

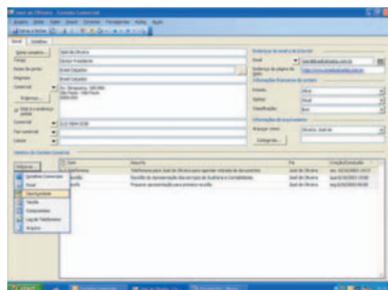
O Outlook 2003, um dos produtos que fazem parte do Office Small Business Edition 2003, possui ferramentas



extremamente úteis, como **e-mail**, **calendário** (agenda para marcar compromissos, enviar convites para reunião, tornar um compromisso recorrente), **contatos** (para guardar e localizar facilmente os dados

dos seus clientes e fornecedores) e **tarefas** (para manter todas as listas de tarefas em pendência em um único local).

Uma novidade desse pacote 2003 é o **Business Contact Manager**. Ele é a combinação dos melhores recursos



do Outlook com ferramentas que você pode personalizar para seu escritório. A partir de agora essa é a melhor forma de gerenciar o relacionamento com os clientes, gerenciar informações e até vender seus

produtos utilizando um único aplicativo.

Com essa ferramenta é possível gerenciar os contatos (pessoas) e as contas (empresas) e todas as ações

que foram realizadas com cada um. Você pode cadastrar tanto clientes como fornecedores ou concorrentes. É possível ainda analisar oportunidades geradas e criar um histórico de relacionamento.

Atenda os clientes de forma personalizada

O cliente deve ser tratado de forma especial, pois ele já deu o primeiro passo em sua direção, comprando um produto ou serviço contábil. Esse fato por si só justifica um tratamento diferenciado. Cliente satisfeito não só com o serviço, mas também com o atendimento, tem maior propensão de voltar a comprar de sua empresa.

Mas como manter um cliente? O primeiro passo é conhecer seus interesses e necessidades. O segundo é estudar com atenção o mercado que ele abrange e as suas principais características por meio de um cadastro detalhado.

A partir de um cadastro eficiente, é possível manter atualizada a comunicação com os clientes e obter o máximo proveito desse relacionamento. Eles certamente irão se sentir importantes para você e para sua empresa, e a melhor forma de mostrar interesse é por meio de comunicações pessoais. Tanto o cadastro como a comunicação personalizada podem ser feitos pelo Office Small Business Edition 2003.

Identifique rapidamente e-mails importantes

Seu escritório deve tratar de forma diferenciada clientes diferenciados. Clientes maiores podem ser priorizados em relação aos menores com relação ao tempo de resposta, por exemplo. Mensagens importantes podem ser

rapidamente identificadas na Caixa de entrada, por meio do comando **Organizar/Usando Cores**.



Assim, mensagens de clientes grandes podem ser configuradas para chegar, por exemplo, em vermelho, dos médios em azul e dos menores em verde. Você saberá então a quais clientes responder primeiro.

Mala direta ou e-mail marketing

O recurso **Mala Direta** é ideal para que escritórios de contabilidade mantenham contato com seus clientes. Além disso, tem um custo muito atraente em comparação a outras formas de propaganda. Com o Office 2003, esse recurso pode criar uma mala direta ou um e-mail personalizado para ser enviado a cada um de seus contatos.

Para que seja funcional, escreva um texto objetivo, destaque as informações mais relevantes e as envie para o cliente certo. O segredo da mala direta é manter o cadastro atualizado e com todos os dados necessários.

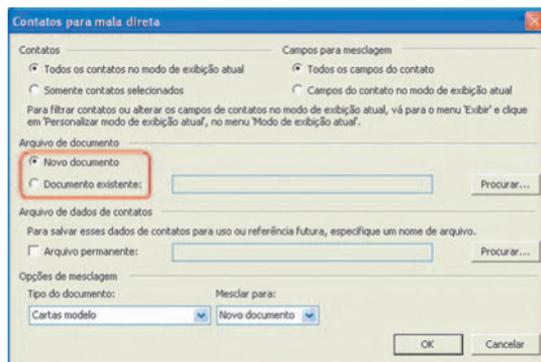
Personalizar a mala direta ou e-mail marketing não é um detalhe. Ao contrário, mostra como seu escritório trata cada cliente de forma única e especial, aumentando, inclusive, as chances de sua mensagem ser lida com atenção. Trabalhando com a Mala Direta do Word ou o assistente de e-mail marketing do Publisher, não é necessário digitar cada endereço, pois rapidamente é possível puxar essa informação de seus

contatos cadastrados no Outlook ou de um cadastro de clientes externo.

É possível também criar vários cadastros para serem utilizados em diferentes situações, e armazená-los para uso futuro de comunicações complementares. Por exemplo: clientes que há meses não contatam sua empresa, clientes que compram sempre o mesmo serviço contabilista e poderão se beneficiar de um novo lançamento, ou ainda clientes que compram constantemente e merecem uma comunicação especial.

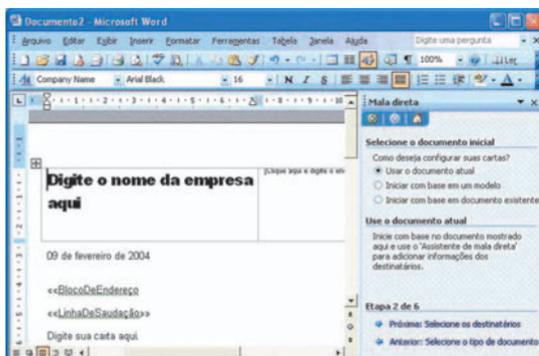
Criando sua mala direta

Fazer a mala direta dentro do próprio Outlook com Business Contact Manager é simples. Ao abrir o menu **Ferramentas Comerciais**, você pode criar seus diferentes bancos de dados (módulo contatos do Outlook). Basta então acessar o menu **Ferramentas**, opção **Mala Direta**.



Para a mala direta ou e-mail marketing, você pode utilizar um dos modelos prontos existentes no Word ou Publisher. A vantagem é que ele já traz a estrutura bási-

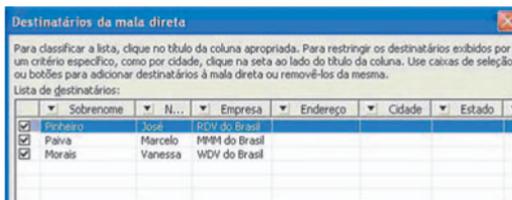
ca e formatação, garantindo um documento com aparência profissional, de forma simples.



Escolhendo os clientes para enviar mala direta

Agora deve ser indicada a lista dos clientes para os quais você deseja enviar a carta. Utilize os contatos comerciais cadastrados no Business Contact Manager.

Ao ser aberto, o cadastro de clientes mostra a tela de **Destinatários da mala direta**.



Depois de mesclar os contatos, teremos as cartas com o nome e empresa de cada cliente. Com isso, você pode avisar sobre o vencimento de uma taxa, o prazo para entrega da declaração do Imposto de Renda e até mesmo informar sobre novos serviços que seu escritório está

ofertando. Com o Publisher, podem ser enviados e-mails personalizados para todos os seus clientes.

Crie a identidade da sua empresa

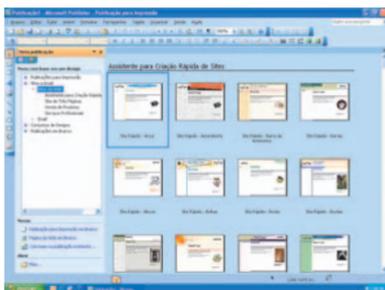
Com o Office Small Business 2003, é possível criar todo o material impresso ou virtual de sua empresa. Nada identifica mais seu escritório do que as mensagens que são enviadas aos clientes. Cada um desses materiais é uma propaganda que traduz o profissionalismo que você deseja passar ao mercado.

Você pode imaginar que produzir um material profissional, com design personalizado, toma tempo e dinheiro.

Com o Publisher, você é capaz de criar, de forma muito simples, materiais de alta qualidade gráfica, sem a necessidade de contratar uma agência.

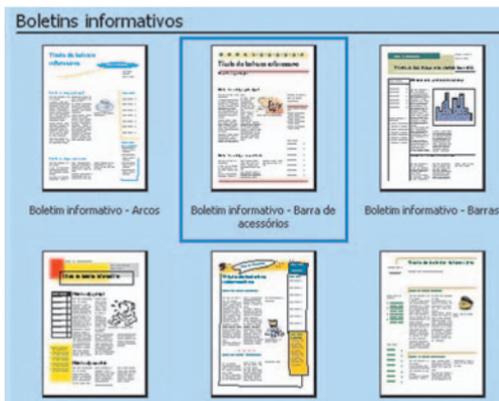
O Microsoft Publisher 2003 inclui vários modelos de publicações, informativos,

brochuras e catálogos, que irão ajudá-lo a apresentar sua empresa de forma diferenciada. Uma vez inserido seu logotipo e os dados da sua empresa no Publisher, eles automaticamente são replicados em todos os modelos existentes, poupando trabalho e garantindo a identidade visual de que sua empresa precisa.

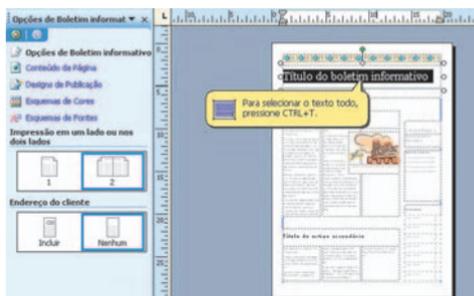


Criando materiais de marketing

Comunicações regulares e consistentes tendem a aumentar o relacionamento entre seu escritório e seus clientes. No **Painel de tarefas/Nova publicação**, item



ficados e muitos outros. Ao escolher um tipo de publicação são então visualizados os vários modelos já existentes no Publisher.



Nova com base em um design, verificar as opções. No exemplo foi clicada a opção **Publicações para Impressão**. Dentre as diversas opções de impressão, temos boletins, brochuras, cartões, catálogos, envelopes, anúncios, certificados e muitos outros.

Você também pode criar o próprio modelo de seu escritório de contabilidade, personalizando o material de diversas maneiras, como em formato, cor, tamanhos, etc.

Office Marketplace

O MICROSOFT OFFICE MARKETPLACE FOI CRIADO com o intuito de oferecer soluções de trabalho direcionadas para as necessidades específicas de seu escritório. Ele traz uma mostra de produtos e serviços que atuam com o Office, para aumentar a produtividade e promover a economia de tempo.

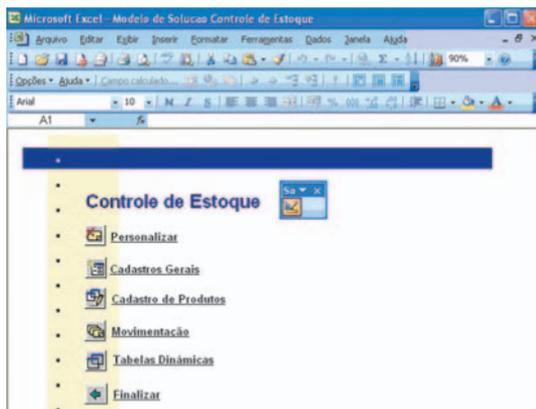
Existem vários modelos disponíveis, para diferentes áreas. O usuário utiliza máscaras para realizar rapidamente

te seu trabalho, sem a necessidade de contratar uma pessoa para desenvolver o sistema desejado.

É possível usar, entre outros, relatórios personalizados para **Fluxo de Caixa**, **Folha de Pagamento**, **Controle de Estoque**. A utilização é simples. Basta verificar os modelos disponíveis e inserir os dados de sua empresa. No Fluxo de Caixa, o contabilista tem uma solução completa para facilitar o trabalho, personalizando as informações da empresa, fazendo cadastro, lançando movimentos, execução do relatório do período e relatório consolidado e obtendo gráficos e outros relatórios gráficos, que ajudam a visualizar toda a movimentação.

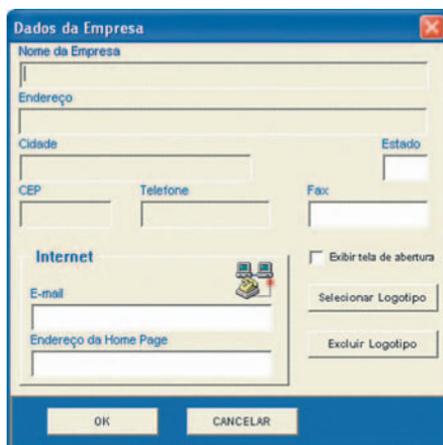
Uma vez escolhida a opção desejada, clique no item **Consultoria e Desenvolvimento de Serviços**. À esquerda da tela são relacionados vários outros itens. Clique em **Freeware**. Nesse momento, é aberta uma tela com o campo **Soluções Microsoft Office**. Clique na seta voltada para baixo, à direita do item. O menu é aberto, com vários exemplos. A seguir são fornecidas as orientações necessárias para acesso aos modelos.

Veja exemplo de um relatório oferecido:



Para abrir cada um dos itens, nesse formulário, leve o cursor do mouse até o item desejado e clique sobre ele. Uma nova janela é aberta, para que os dados sejam preenchidos.

No exemplo, foi clicado o item Personalizar Empresa.



Dados da Empresa

Nome da Empresa

Endereço

Cidade Estado

CEP Telefone Fax

Internet

E-mail

Endereço da Home Page

Exibir tela de abertura

Selecionar Logotipo

Excluir Logotipo

OK CANCELAR

Como obter ajuda online

Atualmente, ao comprar um produto da Microsoft, você recebe todo o tipo de ajuda e suporte pela internet. Baseado nessa estratégia foi criado o Office Online. No site, você encontra assistência, cursos de treinamento, modelos, clip-arts e mídia, atualizações de produtos, serviços relacionados ao Office e muito mais. Basta acessar o endereço <http://office.microsoft.com/marketplace>

Veja abaixo a descrição de alguns serviços:

- **Assistência** – Obtenha respostas para suas dúvidas. Encontre ajuda, artigos de instrução, colunas, dicas e testes que explicam como usar programas e recursos do Office.
- **Treinamento** – Aprenda novas técnicas e desenvolva suas habilidades no Microsoft Office. Faça cursos online

de curta duração sobre qualquer tema, da formatação de um documento do Microsoft Office Word à criação de um banco de dados do Microsoft Office Access. O Microsoft Office 2003 é necessário para a exibição de cursos de treinamento.

- **Modelos** – Use os modelos do Office desenvolvidos profissionalmente para criar documentos com a aparência e o formato desejados.
- **Clip-arts e Mídia** – Você tem à sua disposição um conjunto variado de clip-arts, animações, sons e fotos para uso profissional e pessoal. E pode adicionar esses cliques a documentos pessoais e comerciais para conferir apelo visual.
- **Downloads** – Obtenha as últimas atualizações de segurança e desempenho, visualizadores, conversores, papéis de carta e outros downloads úteis para o Office.

ADCCONT

A internet tem uma função vital para o escritório de contabilidade Adccont. Prestando serviços para empresas brasileiras e estrangeiras, a comunicação com as matrizes e filiais é feita por e-mail. O correio eletrônico é usado para o envio de relatórios gerenciais, balanços, guias para recolhimento de tributos e encargos sociais. Também é utilizado para o envio e recebimento de grandes arquivos eletrônicos, como os movimentos financeiros de alguns clientes.

Os relatórios direcionados para as matrizes de empresas estrangeiras devem seguir uma formatação específica de cada companhia e país. Geralmente são feitos em planilhas do programa Excel, da Microsoft. Isso é necessário para que a consolidação dos dados aconteça de forma automática na matriz. Já os relatórios com descrição textual são elaborados no processador Word e visam principalmente a fornecer orientações gerenciais e tributárias.

Apesar de boa parte desse conteúdo seguir para seus destinatários em forma digital via e-mail, muita coisa ainda precisa ser enviada em papel. São folhas de pagamentos, livros contábeis e fiscais, balancetes e guias para recolhimento de tributos e encargos sociais, entre outros documentos. A quantidade de material impresso chega a 10 mil folhas por mês. Estão ligadas à rede 7 impressoras jato de tinta, da marca HP, instaladas próximas de alguns usuários. Mas a grande demanda é suprida por duas impressoras laser monocromáticas da linha HP LaserJet (modelos 2100 e 1300). O escritório conta ainda com mais dois modelos a laser de menor porte da família HP LaserJet 1100 e 1200.



A INTERNET VEIO PARA TORNAR sua empresa mais produtiva. As facilidades de comunicação rápida e barata oferecidas pela mídia online dificilmente podem ser substituídas vantajosamente por outros meios. Pense, por exemplo, se tivesse de enviar todos os e-mails de sua empresa pelo fax. Seria realmente uma dor de cabeça, não é mesmo? O correio eletrônico destaca-se como uma das ferramentas mais usadas na rede mundial de computadores. Mas não é a única.

Sua empresa pode aproveitar muito mais o potencial da internet. Qualquer que seja o nível de utilização que você faz dela, ele pode melhorar. Basta você usar recursos que já estão disponíveis no seu computador.

Seguem algumas dicas para que isso se torne realidade:

- **Transforme a rede num canal com o cliente:** mantenha o diálogo com ele, por meio do e-mail, através do envio de informações periódicas, ou por meio de sistemas de mensagem instantânea, como o Windows Messenger, da Microsoft, que já vem com o Windows XP.
- **Atualização de arquivos online:** se você presta serviços terceirizados para uma companhia, talvez necessite fazer a atualização periódica de dados. Em vez de receber os dados contábeis e fiscais em papel, atualize os arquivos eletrônicos, poupando retrabalho e ganhando produtividade.
- **Pague impostos online:** as áreas federal, estadual e municipal dispõem de vários serviços na internet, que permitem seu escritório saber a situação dos clientes e fazer o pagamento online de impostos e obrigações. Os comprovantes são digitais e podem ser enviados com facilidade.
- **Segurança:** por lidar com dados confidenciais de outras pessoas e empresas, adote medidas de segurança para o tráfego da informação na internet.

► Presença

SE O NOME DA SUA EMPRESA AINDA NÃO está na Web, começa a construir seu site. Além de um ótimo cartão de visita, sua home page pode ser o ponto de partida para o relacionamento com seu cliente. Muitas informações úteis a seus clientes, a respeito dos serviços que você presta, podem estar disponíveis na Web.

Para aproveitar todo o potencial da internet para seu negócio, você vai precisar de quatro itens básicos:

- 1) Hardware
- 2) Software
- 3) Linha telefônica ou conexão de alta velocidade
- 4) Provedor de acesso

■ **Hardware:** a configuração mínima para um micro que dê acesso à internet, hoje, é de uma máquina com processador Intel Pentium 4 ou AMD Athlon XP com pelo menos 128 MB de memória, disco rígido de 40 GB e modem de 56 Kbps ou placa de rede. É bom já pensar em instalar uma rede, seja para interligar os micros internamente, seja para dar acesso a eles à internet. Nesse caso, é interessante ter uma placa de rede 10/100.

■ **Software:** o sistema operacional do seu computador já traz as ferramentas básicas para você navegar (visualizar sites) na internet. Ele já vem com o browser, que permite realizar essa tarefa com facilidade. Atualmente, o mais utilizado é o Internet Explorer. Para maximizar o uso da internet por sua empresa, existem ferramentas como o Office Small Business Edition 2003, pacote de aplicativos da Microsoft. A nova versão desse produto permite, por exemplo, que documentos produzidos por programas como o processador de textos Word ou a planilha Excel sejam salvos como páginas na internet.

Feito para os profissionais que atuam nas áreas de contabilidade, administração, fiscal e jurídica, o serviço do site IOB News foi lançado recentemente. Ele faz parte da central de serviços Marketplace, da Microsoft Brasil. Com um único clique, o usuário do pacote Mi-

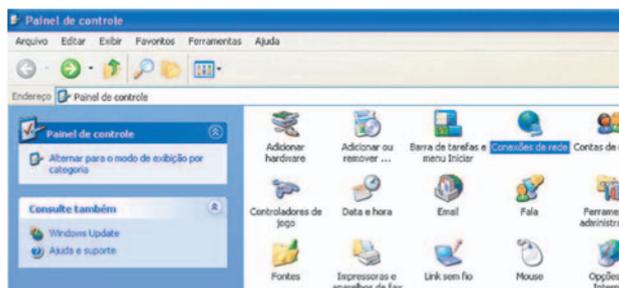
Microsoft Office System (Office 2003) pode consultar informações sem mudar de tela.

- **Provedor de acesso:** ao realizar uma conexão discada para acessar a internet, você estará ocupando a linha telefônica. Outra opção é contratar um serviço de alta velocidade. Se você usar muito a rede, o gasto mensal com esse tipo de conexão poderá até ser inferior aos pulsos das ligações realizadas pelo telefone para ter acesso à rede. Atualmente são oferecidos serviços usando tecnologias como ADSL (do inglês Asymmetric Digital Subscriber Line), ISDN (do inglês Integrated Service Digital Network, de Rede Digital de Serviço Integrado) ou Cable Modem.

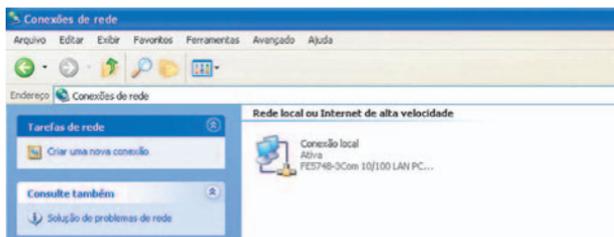
- **Conexão com os clientes:** uma boa idéia para estreitar o relacionamento com clientes é construir uma rede privada entre a empresa dele e seu escritório. Para quem possui o Windows XP instalado, essa é uma tarefa que pode ser realizada com facilidade. O programa oferece o recurso de instalação de VPNs (redes privadas virtuais).

Para construir uma rede privada virtual no Windows XP, siga os seguintes passos:

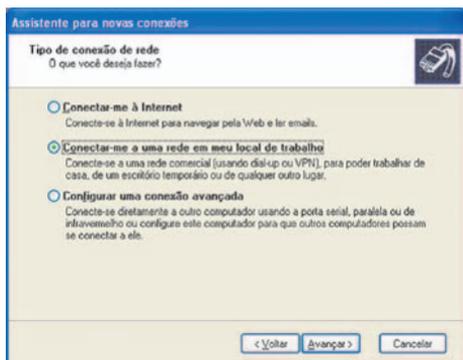
- 1) Clique em **Iniciar**
- 2) Selecione **Painel de Controle**



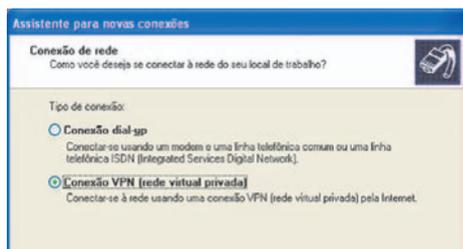
3) Abra o item Conexões de Rede



- 4) Em **Tarefas de Rede**, clique em **Criar uma nova conexão** e, em seguida, clique em **Avançar**
- 5) Clique em **Conexão com uma rede em meu local de trabalho** e, em seguida, clique em **Avançar**



- 6) Selecione **Conexão VPN**, clique em **Avançar** e siga as instruções do assistente



7) Especifique o nome da conexão

8) Digite o nome do servidor com o qual pretende se conectar

9) Analise para quem esta conexão estará disponível. E finalize a operação

▶ Serviços — Impostos online

Vários órgãos dos governos federal, estadual e municipal aderiram a programas de modernização da administração tributária. Utilizam ferramentas modernas para facilitar a gestão tributária do município. Essas iniciativas facilitaram a vida do contador, trazendo também vários benefícios para o cidadão.

Muitas prefeituras, principalmente aquelas com maior presença na internet, oferecem operações de consulta e pa-

gamento do Imposto Predial e Territorial Urbano (IPTU) na Web. O IPTU Online tem como um dos objetivos permitir a regularização da situação de inadimplência. Para fazer a consulta, basta inserir o número da inscrição do imóvel e um código de segurança oferecido. É possível obter dados sobre parcelas em débito e também o Documento de Arrecadação Municipal (DAM), com o valor do débito para ser impresso. A quitação da dívida pode ser feita pelo internet banking.

A Secretaria da Receita Federal instituiu o Serviço Interativo de Atendimento Virtual, com o objetivo de proporcionar o atendimento aos contribuintes de forma interativa, por meio da Internet. O governo utiliza tecnologia que certifica a autenticidade dos emissores e destinatários dos documentos eletrônicos, assegurando privacidade e inviolabilidade.

É possível realizar atendimentos, consulta e regularização das situações cadastral e fiscal dos contribuintes pessoas físicas e pessoas jurídicas. A entrega de declarações já se tornou uma prática obrigatória para empresas. Os demais documentos eletrônicos podem ser entregues com aposição de assinatura digital. A obtenção de cópias de declarações e de outros documentos e seus respectivos recibos de entrega também se faz pela Web.

O trabalho do contador fica facilitado com a interação pela internet. Ele realiza a inscrição, a alteração e a baixa no Cadastro de Pessoas Físicas (CPF) e no Cadastro Nacional da Pessoa Jurídica (CNPJ) do próprio computador, sem a necessidade de ir a cartórios ou enfrentar filas.

Além disso, o contabilista tem a possibilidade de resolver online demandas como a emissão de certidões, cadastramento eletrônico de procurações, acompanhamento da tramitação de processos fiscais, parcelamento de débitos

fiscais, compensação de créditos fiscais, prática de atos relacionados com o funcionamento do comércio exterior e leilão de mercadorias apreendidas.

► Serviços — internet banking

Uma pesquisa da Federação Brasileira dos Bancos (Febraban) mostra que as transações por internet banking cresceram 178% em 2003, representando 11,7% do total transacionado. As operações bancárias realizadas pela internet ganharam a confiabilidade do público. Desde que você siga as orientações da instituição bancária, poderá ter segurança na transação.

A maioria dos grandes bancos brasileiros oferece uma série de transações pela internet, inclusive o pagamento de impostos e contas de cobrança. O internet banking tem um sistema de navegação bastante simples. O menu foi criado para que você acesse as operações de forma rápida e fácil. Nele são apresentadas as categorias de serviços. Ao clicar sobre elas serão exibidas as opções disponíveis.

Os dados transmitidos passam por um processo de criptografia com chave de 128 bits, utilizando o Secure Sockets Layer (SSL). Esse sistema garante segurança para a realização das transações. Para operar com o banco, confirme se o ícone de um cadeado, disponível no pé do programa de navegação, está “trancado”.

► Segurança

A INTERNET É UM AMBIENTE PÚBLICO, a princípio. Por essa razão, é preciso ter uma série de cuidados ao passar informações pela rede. O conselho é codificar com criptografia todos os arquivos confidenciais. Recomenda-se que as portas de acesso ao meio exterior sejam fechadas. Nesse caso, a utili-

zação do chamado firewall (muro de fogo) é a melhor maneira para se prevenir. O Windows XP já vem com um Firewall e, para estar protegido, basta habilitá-lo. O uso de um antivírus e a atualização constante do sistema operacional também são imprescindíveis para evitar que arquivos infectados que chegam por e-mail prejudiquem seu computador e a rede.

As principais ameaças à segurança podem ser assim resumidas:

- **Vírus:** podem destruir arquivos, roubar informações, enviar e-mails infectados, entre outras complicações. A receita para resolver esse problema é a instalação de software antivírus ativo e atualizado com frequência. Além disso, abrir somente e-mails de remetente confiável.
- **Hackers:** são pessoas, com grande conhecimento em informática, que podem usar seu talento para burlar as defesas das empresas e invadi-las – tanto como desafio pessoal quanto para roubo de informações. Contra eles, é imperativo um firewall e configurações de segurança adequadas aos computadores.
- **Cavalos de Tróia:** cuidado ao baixar programas pela internet. Eles podem esconder cavalos de Tróia, programas que expõem o micro aos invasores, que podem capturar dados sigilosos. Também podem ser disseminados através dos e-mails.

Por essa razão, siga sempre os procedimentos a seguir. Eles vão tornar sua presença no ciberespaço mais segura:

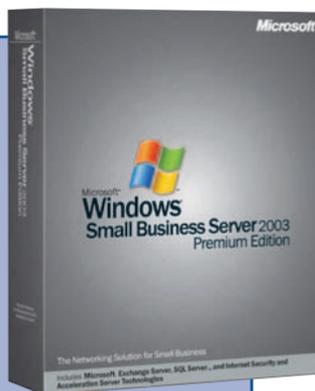
- 1) Nunca abra e-mails ou arquivos que você não conheça a origem.
- 2) Cuidado com downloads de programas da internet. Eles podem vir contaminados e com armadilhas para disseminação de programas nocivos.

- 3) Tome cuidado com sites desconhecidos.
- 4) Não utilize software pirata. Além de ser um crime, eles podem conter vírus.
- 5) Mantenha seus programas atualizados, fazendo o download das correções e das últimas versões oferecidas pela Web. O site www.windowsupdate.com oferece as atualizações gratuitas e programáveis dos produtos Microsoft.
- 6) Cuidado com as senhas. Na hora de escolher uma, evite dados óbvios, como data de nascimento.
- 7) Preste atenção às solicitações de contas e senhas de bancos por e-mails. Os bancos não solicitam atualização por esse canal.

Guia de
Tecnologia
RECOMENDA

O Windows Small
Business Server 2003

Premium Edition é uma solução completa e integrada para pequenas empresas. Ele oferece recursos avançados de segurança, como a ferramenta Internet Security and Acceleration Server 2000 (ISA). Esse mecanismo funciona como um poderoso filtro entre sua empresa e a internet, impedindo que intrusos tenham acesso a informações estratégicas e confidenciais. Ainda fazem parte do pacote o Windows Server 2003, Exchange Server 2003, Outlook 2003, FrontPage 2003 e SQL Server 2000. Uma edição mais acessível do pacote também está disponível. Ele traz apenas o Windows Server, Exchange Server e Outlook.



► Legislação

UMA MANEIRA DE USAR A INFORMÁTICA a seu favor é no arquivamento de documentos ao longo do tempo. A legislação determina que alguns comprovantes sejam guardados por vários anos. O contador geralmente passa os originais para o cliente, mantendo cópias do documento para seu controle. No passado, isso era feito com cópias xerográficas. Acumuladas, elas formavam um verdadeiro arquivo de papel velho. Hoje, tudo isso pode estar digitalizado no computador, usando um scanner.

Documentos como termos de rescisão de contrato de trabalho, aviso prévio e pedido de demissão devem estar disponíveis por até dois anos. Comprovantes como a RAIS, CIPA e CAGED precisam ser guardados pela legislação por até três anos. Já contratos de trabalho, recibo de férias e vale transporte, por exemplo, podem ser consultados depois de cinco anos. Por decreto, as guias de recolhimento para Fundo de Garantia da Previdência Social podem ser requisitadas depois de até 30 anos, por motivo da aposentadoria do empregado. Todos eles podem estar arquivados digitalmente, permitindo uma consulta rápida e eficiente.

Não é possível, no entanto, livrar-se do papel. Legalmente, o comprovante original é a prova incontestável de que determinado imposto foi pago. Por essa razão, os contabilistas recomendam a seus clientes que mantenham a guia quitada pelo tempo estipulado pela legislação, para evitar quaisquer possíveis transtornos.

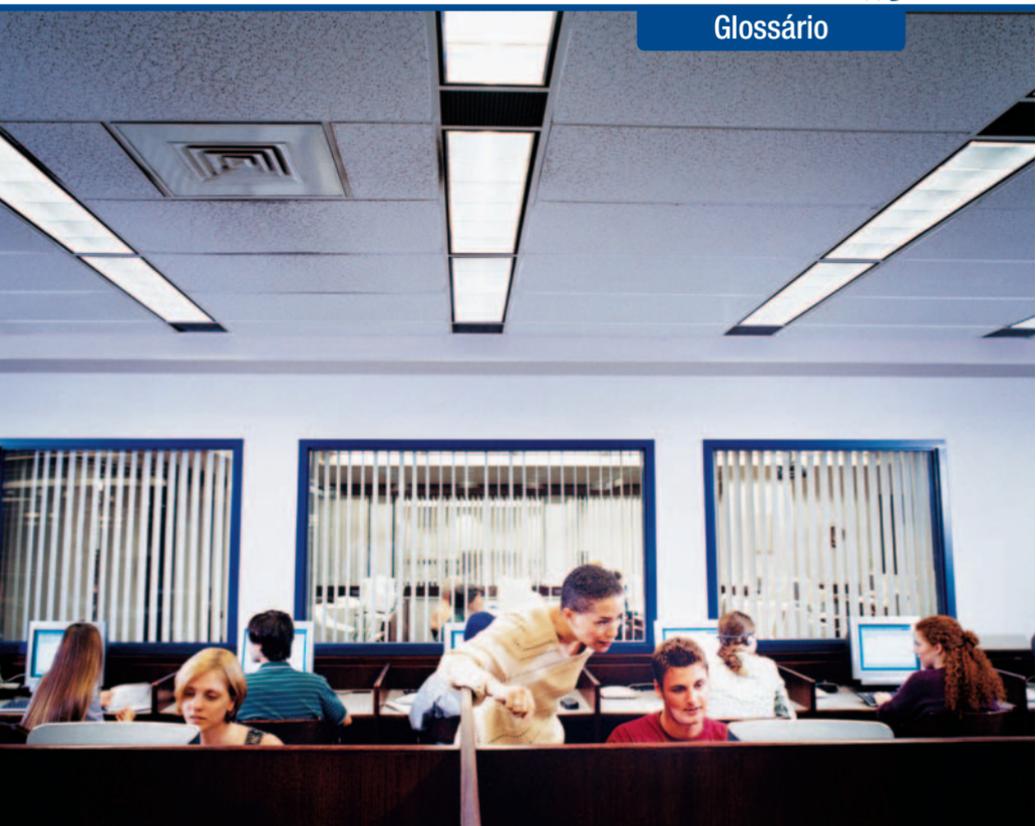
CONTACOM

Uma forma diferente de encarar os serviços de contabilidade. Essa é a receita da ContaCom, um escritório de contabilidade que presta serviços pela Web. “Nossa matéria-prima é a informação”, conceitua Eduardo Blucher, diretor de novos negócios da empresa. “Esse ponto de vista nos possibilitou desvincular o trabalho de atendimento das tarefas contábeis e fiscais propriamente ditas, permitindo com que aumentássemos a produtividade e captássemos mais clientes.”

Criada em 2001, a vocação tecnológica da ContaCom a levou a investir no desenvolvimento de uma aplicação de relacionamento com o cliente (CRM), baseada no banco de dados SQL Server, da Microsoft. A maioria dos 25 funcionários do escritório tem acesso à rede, trabalhando de maneira cooperativa.

A comunicação com o cliente é intensa e feita em grande parte por meio do programa de correio eletrônico Outlook 2003. Além dele, os funcionários trabalham no dia-a-dia com planilhas Excel e arquivos Word. A internet é usada para obtenção de informações dos órgãos municipais, estaduais e federais, como vencimentos, restituições, pagamento e mudança na legislação.

Mensalmente, a ContaCom imprime cerca de 10 mil páginas. Aquele livro de lançamento contábil comprado na papelaria se tornou para essa empresa um item do passado. Os livros são produzidos em duas impressoras LaserJet 1200, da HP. Ligadas na rede, elas imprimem também uma série de guias e documentos, que permitem um escritório funcionar e manter em dia suas obrigações com o governo.



ADSL: Do inglês Asymmetric Digital Subscriber Line. Tecnologia que permite atingir alta velocidade de acesso à internet, utilizando a infraestrutura de cobre existente nas linhas telefônicas convencionais.

Anexo: Arquivo enviado junto com uma mensagem de correio eletrônico. Pode ser uma foto, um arquivo sonoro, vídeo, ou mesmo um programa de computador.

Antivírus: Programas desenvolvidos para impedir a infecção de um computador por vírus, combater sua disse-

minação, desinstalá-lo e eliminar as mazelas provocadas por sua atuação.

Aplicação: Programa que faz uso de serviços de rede, tais como transferência de arquivos, login remoto e correio eletrônico.

Aplicativo: Programa de computador desenvolvido para executar uma função específica.

Backup: Rotina de segurança utilizada para a armazenagem, normalmente em mídia removível, de toda ou parte das informações existentes nos discos rígidos ou na rede.

B2B: Do inglês Business-to-Business. Termo usado para descrever as operações de comércio eletrônico entre empresas.

B2C: Do inglês Business-to-Consumer. Termo usado para descrever operações de varejo realizadas na internet.

Backbone: Infra-estrutura de alta velocidade que interliga várias redes.

Backup: Cópia de arquivos ou discos existentes em um computador com o objetivo de garantir a segurança da informação armazenada.

Banda larga: Acesso à internet em alta velocidade, que pode ser a 256 Kbps, 512 Kbps ou superior. Há diversas formas, sendo as duas mais importantes a por meio de cable modem e a ADSL.

Bate-Papo Eletrônico: Veja Chat.

Bps (bits por segundo): Medida pela qual bits de dados são transmitidos por um meio de comunicação, como um modem.

Browser: O mesmo que navegador. Programa que permite visualizar imagens, fotos, sons, vídeos e textos na internet.

Cabeamento: Infra-estrutura de cabos físicos para a construção de redes de dados ou telefonia.

Cartucho de tinta: Consumível utilizado nas impressoras jato de tinta. Tem duas funções: servir como depósito para a tinta e atuar como cabeça de impressão.

Catálogo de endereços: Espécie de agenda existente na maioria dos programas de correio eletrônico,

permite chegar mais facilmente aos endereços. Programas como o Outlook aproveitam essas informações para automatizar o preenchimento automático, escrevendo os endereços completos apenas a partir da digitação das primeiras letras.

CD-ROM: A unidade de CD-ROM (Compact Disc – Read Only Memory) é utilizada para a leitura de discos CD, cujo acesso é mais rápido e confiável e tem capacidade de armazenamento de até 700 MB.

CD-RW: (Compact disc, rewritable, ou disco compacto, regravável). É um formato de disco compacto (CD) que permite gravação repetida no mesmo disco.

Chat: Software que permite diálogo em tempo real entre pessoas ligadas pela internet.

Ciberespaço: Genericamente descreve o ambiente gerado pela união de todos os computadores que estão ligados à internet.

Clique: Pressão sobre o botão do mouse, geralmente causa a mudança de página ou mensagem.

Clock: Capacidade que o processador tem de desempenhar um número específico de tarefas em determinado período de tempo. Normalmente dada em megahertz (MHz) ou gigahertz (GHz).

Código Malicioso: Pequenos programas de computador, normalmente escritos em ActiveX ou Java, que se disseminam na internet (na maioria das vezes por meio do correio eletrônico) e se instalam, sem autorização,

no computador do usuário. Aproveitam brechas na segurança, seja por falhas existentes no sistema operacional ou pela falta de proteção adequada. Podem executar diversas ações prejudiciais ao funcionamento do equipamento, da rede, ou coleta de dados para uso indevido por parte de quem desenvolveu o código.

Comércio Eletrônico: Operações de compra e venda realizadas inteiramente pela internet.

Comunidade virtual: Conjunto de pessoas unidas por afinidades e interesses que se conhecem pela internet.

Conteúdo: Conjunto de textos, imagens e sons que formam a mensagem fechada na internet.

Cookie: (Do inglês biscoito). Informação colocada no computador do internauta quando ele visita determinado site.

Correio Eletrônico: Ferramenta utilizada para a troca de mensagens por meio eletrônico, seja dentro de uma rede privada (VPN) ou pela internet. Pode utilizar programas de apoio como o Microsoft Outlook ou serviços de correio na internet (web mail), como o Hotmail.

Com: Sigla de cópias por minuto. Utilizado para medir a velocidade de equipamentos multifuncionais e impressoras.

CPU: Do inglês Central Processor Unit. Também conhecido como chip, Unidade Central de Processamento ou cérebro do computador, este componente é o responsável pelo controle e execução de todas as tarefas que

serão executadas pelo computador.

Cracker: Nome dado a quem invade sistemas com a intenção de colocá-los fora do ar ou impedir-lhes o acesso.

Criptografia: Processo de codificação de um arquivo que impede que outras pessoas, além do emissor e receptor, possam ler os dados enviados pela rede.

Chave criptográfica: Algoritmo que permite decodificar um arquivo criptografado. Há duas modalidades de chaves: uma pública e outra privada.

Cabo de rede: Conexão física para ligar computadores entre si formando uma rede.

Compartilhamento: Método pelo qual um computador compartilha vários programas e arquivos, tornando-os disponíveis a outros usuários.

Colocation: Método de terceirização de serviços, no qual o proprietário de máquinas e programas coloca uma outra empresa para gerenciá-los.

Clientes: Computadores que usam serviço de uma rede e se servem da capacidade de processamento da máquina central, chamada servidor.

Comércio eletrônico: Método pelo qual empresas vendem mercadorias e serviços pela internet.

Desktop: Microcomputador de mesa ou PCs, da sigla em inglês "personal computer".

Dial-up: Conexão de um computador à internet por meio de uma ligação telefônica, usando um aparelho chamado modem.

Disco flexível: Unidade de acesso para leitura e gravação de discos flexíveis (disquetes), que têm baixa capacidade de armazenamento (1,44 MB).

Disco rígido: Unidade de acesso para leitura e gravação de discos rígidos. Normalmente apresentam alta capacidade de armazenamento e boa velocidade de acesso.

DNS: Do inglês Domain Name Server. Servidor que fornece o endereço lógico de um site na internet para que ele possa ser localizado por outros computadores.

Domínio: Nome pelo qual determinada instituição ou computador é identificado pelo Servidor de Nomes da Internet. Também usado com sinônimo de Web Site.

Download: Jargão usado para descrever a gravação de um programa no computador do usuário a partir de um site na internet. Por analogia, é usado com relação a uma página de um site, para se dizer que as informações foram exibidas na tela do usuário.

dpi: Do inglês dot per inch ou pontos por polegada. Medida utilizada para descrever a resolução de uma impressora. Quanto mais dpi o equipamento fornecer, mais resolução ela terá.

Drive: 1. Qualquer unidade de acesso (disco flexível, disco rígido, CD-ROM); 2. Pequenas unidades de código que contêm informações sobre o funcionamento de determinado dispositivo necessárias para sua instalação e/ou configuração.

E-mail: (Abreviatura do inglês Electronic Mail, correio eletrônico). Programa que envia e recebe mensagens pela internet ou numa rede. Pode utilizar ferramentas como o Microsoft Outlook ou serviços de correio na internet (Webmail), como o Hotmail.

E-mail Marketing: Ações realizadas por e-mail com objetivo de promover um determinado serviço ou produto. Usado também para adquirir, reter ou fidelizar clientes.

Endereço: Conjunto de letras e números que funcionam como a identificação do usuário de e-mail e que permitem que a mensagem enviada possa ser direcionada para uma pessoa em particular (Exemplo: carlos.silva@empresa.com).

Extranet: Rede de computadores com tecnologia internet que mantém comunicação com a empresa, mas está situada fora dela.

e-Commerce: Abreviação de Electronic Commerce. Veja Comércio Eletrônico.

Fidelização: Ações de marketing que têm objetivo de manter um cliente pelo maior tempo possível em um site e incentivá-lo a realizar mais compras.

Firewall: Conjunto de hardware e software usado para garantir a segurança de um ambiente de computadores, impedindo o acesso de intrusos às informações ali guardadas.

Floppy Disk: Veja Disco Flexível.

Freeware: Software livre. Programa geralmente distribuído pela internet e pelo qual não se paga licença de uso.

- FTP:** File Transfer Protocol. Protocolo de transferência de arquivos usado na internet. Também é o nome do computador na internet que faz esse tipo de serviço.
- Gateway:** Computador que interliga duas ou mais redes que usem protocolos de comunicação internos diferentes.
- GIF:** Graphics Interchange Format – Tipo de imagem compacta usada nas páginas da Web. A sua versão animada permite a simulação de imagem em movimento.
- Hacker:** Pessoa com grande habilidade técnica. A imprensa popularizou esse termo. Significa aquele que invade sistemas e utiliza seus conhecimentos para causar danos a redes ou computadores.
- Handheld:** Computador de mão, também conhecido como PDA, pocket PC ou palm top. Equipamento portátil desenvolvido para servir como dispositivo de acesso.
- Hardware:** Designação genérica de todo tipo de equipamento de informática, por exemplo, microcomputador, discos rígidos, memória, impressora, scanner, entre outros.
- Hiperlink:** Recurso que permite relacionar com um simples clique no mouse uma determinada palavra ou imagem a um conteúdo. Exemplo: Ao clicar sobre a palavra Lista, o internauta é levado para a relação de itens relacionados na referida lista.
- Home Page:** Página principal de um site na Web.
- Host:** Computador Central, também designado por servidor.
- HTML:** Hypertext Markup Language. Linguagem com que são feitas a maioria das páginas de informação na Web.
- HTTP:** Hypertext Transport Protocol. Protocolo que define como duas máquinas ou programas devem transferir entre si dados e comandos no formato da Web.
- Hospedagem:** Serviço por meio do qual se pode instalar software e máquinas para a publicação de um site.
- Internauta:** Todo aquele que usa a internet.
- Internet:** Conjunto de todas as redes de computadores, que se estende por todo o planeta e praticamente todos os países. É suportada por servidores e dispositivos físicos de comunicação, por exemplo, a linha telefônica.
- Intranet:** Rede de computadores interna de uma empresa ou instituição que usa a tecnologia da internet.
- IP:** Internet Protocol. Um dos protocolos responsáveis pela identificação das máquinas e redes e encaminhamento correto das mensagens entre elas na internet.
- ISDN:** Integrated Service Digital Network. Rede Digital Integradora de Serviços. Evolução feita nas linhas telefônicas que as tornam capazes de velocidades de transmissão de dados mais elevadas (a partir de 64 Kbps).
- Jpeg ou JPG:** JAY Peg Experts Group. Tipo de imagem compacta usada na internet.

Laserjet Printer: Impressora a laser.

Link: Abreviação de Hiperlink.

Login: Identificação para acesso a um determinado computador ou sistema.

Mailing list: Lista de endereços de correio eletrônico, meio de comunicação durante uma unidade de tempo.

Modem: Aparelho que transforma sinais sonoros em elétricos e vice-versa, que permitem a conexão de um computador com a internet por meio de um telefone.

Monocromática: Designação utilizada para indicar impressoras jato de tinta ou laser que só imprimem em preto.

Multimídia: Integração de voz, dados, imagens e vídeo num suporte comum de comunicação.

Newsletter: Peça informativa enviada por e-mail com ou sem conteúdo publicitário.

Notebook: Computador portátil que tem como principal característica a integração e miniaturização da maior parte dos componentes, tornando-o leve e de pequenas dimensões.

OCR: Do inglês Optical Character Recognition. Programa utilizado para reconhecer textos existentes em documentos digitalizados, tornando a informação disponível para ser utilizada, por exemplo, em processadores de texto como o Microsoft Word.

Offline: “Fora da linha”. Desligado da rede ou sem comunicação telefônica.

Online: “Em linha”. Com a ligação estabelecida. Disponível para visualização na Web.

Password: Código de acesso a um determinado serviço ou rede.

Plataforma: Expressão utilizada para denominar a tecnologia empregada em determinada infra-estrutura de Tecnologia da Informação (TI) ou telecomunicações, garantindo facilidade de integração dos diversos elementos dessa infra-estrutura.

ppm: Páginas por Minuto. Unidade de medida utilizada para dar a dimensão da velocidade de impressão.

Protocolo: Conjunto de regras para que dois ou mais computadores se entendam e se comuniquem.

RAM: Do inglês Random Access Memory. É a memória disponível para uso das aplicações e processamentos. Seu conteúdo volátil é perdido sempre que o computador é desligado.

Rede: Genericamente um conjunto de computadores ligados que se comunicam entre eles.

Roteador: Dispositivo que permite ligar redes de comunicação, transferindo dados em forma de pacotes.

Server: O mesmo que Servidor.

Servidor: Computador de uma rede de computadores que oferece determinados serviços.

Shareware: Programa distribuído gratuitamente, cuja utilização completa, após um período de teste, obriga o usuário ao pagamento de determinada quantia.

Site: Computador ou conjunto de computadores.

Software: Programa ou conjunto de programa que roda em determinado sistema ou computador.

- Spam:** É o e-mail com finalidades comerciais que chega sem autorização à caixa postal do usuário.
- Sistema operacional:** É o programa principal do computador, responsável pelo controle do equipamento em si e pelos demais programas e equipamentos.
- Toner:** Suprimento usado para recarregar as impressoras a laser, composto de um pó plástico que adere ao papel depois de aquecido.
- Upload:** O contrário do “download”. Transferência do computador pessoal para um servidor localizado remotamente.
- URL:** Uniform Resource Locator. Especificação (em forma de número ou nome) pela qual qualquer recurso da internet pode ser localizado. Endereço.
- Visitantes Únicos:** Número de pessoas que visitaram determinado site durante um período. Se o visitante voltou ao endereço mais de duas vezes durante esse tempo, sua presença é contada com apenas um número.
- Vírus:** Programas que têm a finalidade de prejudicar o funcionamento de outros ou de causar prejuízo a quem o instala.
- Wi-Fi:** Tecnologia utilizada para a criação de redes sem fio, para comunicação em alta velocidade (até 50 Mbps – megabits por segundo, com previsão de chegar a 108 Mbps em pouco tempo), e que permite a criação de aplicações para uso em equipamentos móveis, como notebooks e handhelds, para uso fora de uma WAN.
- Web:** “Teia”. Abreviatura de World Wide Web (Teia Mundial). Conjunto de computadores que funcionam com o protocolo HTTP e exibem arquivos em linguagem HTML.
- Web site:** Domínio – endereço de um servidor Web. Nome principal do endereço www de uma entidade registrada na internet.

HP BRASIL

Acesse o portal HP voltado para pequenas e médias empresas e obtenha informações sobre produtos, soluções, dicas, serviços e condições de financiamento oferecidos pela HP Brasil.

www.hp.com.br/smb

Aproveite e cadastre-se neste site para receber e-mails periódicos com novidades e ofertas HP.

Para compras, acesse:

www.hp.com.br/loja

Ou ligue para o Centro de Negócios HP:

(11) 5502-4406 (São Paulo) ou
0800-556406 (outras localidades)

Ou localize a revenda HP mais próxima no

www.hp.com.br/comprar

MICROSOFT

Acesse o portal da Microsoft voltado para Pequenas Empresas e descubra mais dicas para seu negócio, informações e guias práticos sobre nossos produtos, facilidades de financiamento e soluções para sua empresa.

www.microsoft.com/brasil/pequenasempresas

Saiba onde comprar acessando:

www.microsoft.com/brasil/comprar

Informações sobre licenciamento Microsoft:

www.microsoft.com/brasil/antipirataria

Mantenha seu Windows sempre atualizado acessando:

www.windowsupdate.com

Atendimento a Clientes ou Suporte Técnico:

(11) 3444-6844

Comentários ou sugestões sobre o Guia de Tecnologia, envie um e-mail para:

atendimento@microsoft.com.br

A série GUIA DE TECNOLOGIA, produzida pela HP e pela Microsoft, pretende acabar com o mito de que a informática é algo inalcançável para micro e pequenas empresas. Aborda os problemas do dia-a-dia dos escritórios de contabilidade e mostra, com exemplos, como realizar tarefas simples de um mundo considerado complicado para a maioria dos mortais em uma linguagem clara e concisa. Neste terceiro volume, descubra como a tecnologia pode ser uma ferramenta valiosa para os contabilistas.



Microsoft