

BSFEAC

*UNIVERSIDADE FEDERAL DO CEARÁ*  
*FACULDADE DE ECONOMIA, ADMINISTRAÇÃO, ATUÁRIAS E CONTABILIDADE*  
*DEPARTAMENTO DE CONTABILIDADE*

***OS SISTEMAS DE INFORMAÇÕES CONTÁBEIS***  
***APLICADOS ÀS AGÊNCIAS DE TURISMO***

*FORTALEZA - CEARÁ*

*1997*

*UNIVERSIDADE FEDERAL DO CEARÁ*  
*FACULDADE DE ECONOMIA, ADMINISTRAÇÃO, ATUÁRIAS E CONTABILIDADE*  
*DEPARTAMENTO DE CONTABILIDADE*

*UNIVERSIDADE FEDERAL DO CEARÁ*  
*FACULDADE DE ECONOMIA, ADMINISTRAÇÃO, ATUÁRIAS E CONTABILIDADE*  
*DEPARTAMENTO DE CONTABILIDADE*

***OS SISTEMAS DE INFORMAÇÕES CONTÁBEIS***  
***APLICADOS ÀS AGÊNCIAS DE TURISMO***

***FORTALEZA - CEARÁ***  
***1997***

*Sistemas de Informações Contábeis Aplicados às  
Agências de Turismo*

*Francisco Elias de Medeiros*

*Matrícula: 8956170*

*Monografia submetida à Coordenação do Curso de  
Ciências Contábeis, da Universidade Federal do Ceará como  
parte dos requisitos necessários para obtenção do diploma de  
Bacharel em Ciências Contábeis*

*Universidade Federal do Ceará*

*Fortaleza-Ce, julho de 1997*

*Esta Monografia foi submetida à Coordenação do Curso de Ciências Contábeis,  
como parte dos requisitos necessários para obtenção do diploma de Bacharel em  
Ciências Contábeis outorgados pela Universidade Federal do Ceará*

*Monografia aprovada em 14/07/97*

*Francisco Elias de Medeiros*

*Profa. Fátima de Souza Freire  
(Orientadora)*

*Professor(a) da banca examinadora*

*Coordenador(a) do Curso*

*Fortaleza - Ce*

*1997*

# ÍNDICE

<i>Introdução</i> .....	3
-------------------------	---

## **CAPÍTULO I**

1. APRESENTAÇÃO DO SEGMENTO DE AGÊNCIAS DE TURISMO.	5
1.1. Condições para Funcionamento de Agências de Turismo.....	8
1.2. Classificação das Agências de Turismo.....	10
1.3. Como Abrir e Registrar Agência de Viagens e Agência de Viagens e Turismo.....	13
1.4. Principais Serviços Oferecidos pelas Agências de Turismo.....	16

## **CAPÍTULO II**

2. O FUNCIONAMENTO DOS SISTEMAS DE INFORMAÇÕES.....	18
2.1. Tipos de computadores.....	19
2.1.1. Hardware e Software.....	20
2.1.2. Componentes de Hardware.....	20
2.1.3. Softwares Básicos.....	24
2.2. O Processamento de Dados.....	26
2.2.1. Redes de Computadores.....	27
2.2.2. A Internet.....	27
2.3. Sistemas de Contabilidade Disponíveis no Mercado Brasileiro.....	30
2.4. Desenvolvimento, Implantação, Operação e Manutenção de Sistemas de Informação.....	34
2.4.1. Etapas do Desenvolvimento de Sistemas Contábeis.....	35
2.4.2. Como é Implantado um Sistema de Informação.....	37
2.4.3. A Qualidade do Sistema de Contabilidade.....	38
2.4.4. Tipos de Relatórios para Tomada de Decisões.....	39

### **CAPÍTULO III**

3.	TRATAMENTO E CONTROLE DAS INFORMAÇÕES.....	40
3.1.	A Estrutura de Custos das Agências de Viagens.....	40
3.2.	A Operacionalização de Agência de Turismo.....	43
3.3.	O Sistema Fiscal e suas implicações nas Agências de Turismo.....	46
3.3.1	Impostos Incidentes sobre as Atividades das Agências de Turismo.....	46
3.4.	Relatórios Utilizados na Função de Controle.....	49
4.	CONCLUSÃO.....	51
5.	REFERÊNCIAS BIBLIOGRÁFICAS.....	53
6.	ANEXOS.....	58

## INTRODUÇÃO

Este trabalho busca o estudo dos sistemas de informações contábeis utilizados e a identificação dos modelos que melhor se adaptam às finalidades específicas das agências de turismo e que proporcionam maior satisfação aos usuários da informação contábil no cumprimento de suas atribuições.

Conforme dados do SEBRAE,<sup>1</sup> a gestão administrativa das agências de turismo caracteriza-se por um alto nível de planejamento. Cerca de 90% destas empresas traçam metas de negócios e 94% deste mesmo universo, realizam avaliações dos planos da empresa de modo permanente. Estes planos, no entanto, são executados basicamente por estimativas, pois, em quase 50% destas empresas percebe-se uma ausência de controles básicos em relação à utilização de um sistema informativo gerencial com controles formais.

A utilização de um bom sistema contábil de informação permitiria a minimização desta deficiência e proporcionaria a realização de um feedback constante com utilização de dados reais, tornando assim, mais seguro o desenvolvimento das ações corretivas necessárias.

Levando-se em conta a natureza dos serviços oferecidos que exigem uma capacidade de comunicação em alta velocidade, o índice atingido de 75% de informatização nas agências de turismo é considerado baixo, sendo importante e necessário o investimento em modernização tecnológica no setor.

Este trabalho busca, portanto, diante da problemática apresentada e da carência de literatura sobre o assunto, realizar um estudo no setor de agências de turismo no que diz respeito ao processamento das informações existentes e

---

<sup>1</sup> BOLETIM INFORMATIVO DO SEBRAE. Pesquisa Setor Turismo - Agências de Viagens. Fortaleza: SEBRAE, set/93. p. 8.

transformação em dados gerenciais/administrativos que visem um controle mais eficaz da organização.

Inicialmente será realizado um estudo teórico contemplando a literatura já existente sobre os sistemas de informações contábeis utilizados pelas agências de turismo, onde serão analisadas e ordenadas as informações obtidas em conformidade com os objetivos aqui propostos.

Uma etapa prática, consta de pesquisas de campo realizadas em algumas empresas do setor, através de entrevistas aos responsáveis pela administração e setor de contabilidade das empresas visando a identificação das aplicações dos sistemas de informações contábeis adotados por estas.

Será traçada uma identificação do segmento, com um estudo dos sistemas contábeis/administrativos/financeiros e modelo de organização adotado pelas agências de viagens comparativamente ao seu tamanho (pequena, média ou grande empresa).

Dentro das informações contábeis propriamente ditas, dar-se-á uma atenção especial à análise dos subsistemas de custos e fiscais: identificação de impostos e demais encargos típicos da atividade de agenciamento de turismo, bem como, suas alíquotas correspondentes e custos básicos inerentes ao ramo de negócio.

No campo tecnológico, analisaremos os programas de computador existentes no mercado, e que são aplicados com função de controle pelas agências de turismo com finalidades específicas de prestar informações contábeis, utilização de redes, E-mail, BBS, Internet, Intranet, etc. Faremos ainda uma análise das informações geradas, observando as deficiências encontradas e as soluções apontadas pelos melhores sistemas contábeis identificados.



## CAPÍTULO I

### 1. APRESENTAÇÃO DO SEGMENTO DE AGÊNCIAS DE TURISMO

O turismo é uma atividade em ascensão na moderna sociedade industrial, tendo se tornado, nas últimas décadas, uma atividade na qual se engajam milhares de pessoas em todo o mundo, passando a ter presença marcante nas relações econômicas internacionais. Segundo previsões da Organização Mundial do Turismo - OMT, no próximo século, este setor tende a converter-se num dos mais importantes em termos de geração de receita e de oferta de empregos.<sup>2</sup>

No Ceará, o segmento turístico apresenta uma grande importância para o setor terciário e, nos últimos anos, vêm registrando um sensível incremento, firmando-se cada vez mais na economia local, contribuindo direta ou indiretamente para a geração adicional de renda, empregos e tributos, além de proporcionar aos demais setores intercalados uma maior dinamização e surgimento de novas oportunidades de negócios.<sup>3</sup>

O turismo é, sem dúvida, o setor econômico que apresenta as maiores perspectivas de crescimento para os próximos anos em todo o país. Há uma preocupação do governo em implantar novos mecanismos com a finalidade de estimular o investimento privado.

É de fundamental importância a participação do governo em todo o processo de expansão do setor. Todo investimento que o governo realize, trará retornos em forma de tributos e contribuirá com a redução do nível de desemprego do país.

---

<sup>2</sup> BOLETIM DA IPLANCE. O Desempenho/Impacto Econômico Turístico no Ceará. Fortaleza: 1993. p. 3.

<sup>3</sup> BOLETIM DA IPLANCE. O desempenho do turismo no Ceará em 1993. Fortaleza: 1993. p. 3.

Ultimamente têm-se realizado vários encontros, congressos, seminários, palestras, etc., sobre o tema, visando uma melhor conscientização da população quanto a importância de uma melhor utilização do potencial turístico brasileiro.

Atualmente, o país se encontra em um tímido 42º lugar no ranking dos países mais visitados do mundo, demonstrando a deficiência do setor na exploração de nossos recursos naturais, culturais e dos serviços que podemos oferecer.<sup>4</sup>

É neste panorama que o turismo vem sendo considerado a saída para se reduzir o desemprego. No Ceará, apesar de um crescimento no PIB na ordem de 8%, produzido pela instalação de novas indústrias no Estado, o índice de desemprego ainda atinge o percentual de 40% entre os homens e as mulheres. O incremento na atividade turística do estado pode a curto prazo modificar esta situação.<sup>5</sup>

O I ERECIC NE I - I Encontro Regional dos Estudantes de Ciências Contábeis Nordeste I, realizado em João Pessoa em maio deste ano, teve como tema “A Contabilidade e o Turismo, uma solução para o Nordeste”, e foi enfatizada a importância do incremento turístico para o profissional de contabilidade, que será beneficiado com grandes possibilidades de ampliar sua participação no mercado face ao surgimento de novos postos de trabalho na área contábil, onde poderá dar sua parcela de contribuição com a informação contábil, o produto mais importante gerado pela contabilidade.

As agências de viagens são importantes dentro do setor de turismo, uma vez que funcionam como agentes intermediários entre os diversos setores de prestação de serviço turístico e os usuários, tornando possível o acesso dos clientes aos serviços oferecidos em determinada região.

---

<sup>4</sup> VOX POPULI. *O Povo*, Fortaleza: 07 jun. 1997. p. 5D, c. 1.

<sup>5</sup> SEGMENTO brasileiro ainda ocupa 42º lugar no mundo. *O Povo*, 07 jun. 1997. p. 5D, c. 1.

Atualmente existem 144 agências de turismo registradas na Junta Comercial do Estado do Ceará. Para que sobrevivam às exigências do mercado, é necessário que sejam competitivas, conquistem grande agilidade na tomada de decisões, disponham de meios necessários à resolução imediata e sobretudo prevenção de problemas. Para isso, faz-se necessária a utilização de um sistema de informação eficaz no tratamento e apresentação destas informações.

Segundo Alfredo Lopes, presidente da ABIH, o turismo de negócio é a maior fonte de receita do setor. No Rio de Janeiro, citado como exemplo, foi observado que 47% dos turistas viajam para lá a trabalho e apenas 23% procuram a cidade por lazer.<sup>6</sup>

Geralmente, procuram as agências de viagens para reservas de passagens e emissão de bilhetes, traslados em geral, locação de veículos, reservas de meios de hospedagens, ingressos para espetáculos, city tour, emissão de vistos, serviços de transportes, câmbio, programação de roteiros de viagens, viagens de incentivos e agendamento para negócios.

Conforme pesquisa realizada no Estado do Ceará pelo SEBRAE em setembro de 1993, verificou-se que 50% das agências de viagens trabalham em instalações próprias. A totalidade dos empresários dirigem estas atividades há mais de dois anos, sendo que 74% deles operam no setor entre dois e dez anos. Cerca de 80% são constituídas com o número de dois a três sócios com uma marcante característica familiar no processo administrativo e operacional, sendo verificada em 80% das empresas. Destaca-se a presença feminina entre os sócios, de 85%.

---

<sup>6</sup> SEGMENTO brasileiro ainda ocupa 42º lugar no mundo. **O Povo**, 07 jun. 1997. p. 5D, c. 1.

Os principais produtos oferecidos pelas agências de viagens de Fortaleza segundo a pesquisa do SEBRAE são:

- i) excursões: 90% das empresas;
- ii) passagens aéreas, 80%;
- iii) aluguel de automóveis, 60%; e,
- iv) passagens marítimas e fluviais, 55% das empresas consultadas.<sup>7</sup>

### **1.1. CONDIÇÕES PARA FUNCIONAMENTO DE AGÊNCIAS DE TURISMO**

A Lei nº 6.505/77, estabelece condições para funcionamento e fiscalização das atividades e serviços turísticos. Em seu art. 3º, autoriza o Poder Executivo a regulamentar as atividades das empresas do segmento turístico.

A EMBRATUR - Instituto Brasileiro de Turismo, detêm poderes de fiscalização conferidos pela União, exercendo permanente controle sobre os empreendimentos turísticos, verificando a observância dos padrões aplicáveis às categorias em que estiverem classificados, podendo esse controle ser realizado diretamente ou por intermédio de órgãos ou entidades públicas (art. 7º).

Com o Decreto Lei nº 2.294 de 21 de novembro de 1986, o exercício e exploração de atividades ligadas ao turismo são tornadas livres, acabando a obrigatoriedade das empresas do ramo turístico de serem registradas na EMBRATUR, tal registro passando a ser espontâneo.

Ficou dificultada a ação de controle e principalmente a produção de dados estatísticos mais próximos da realidade, pela EMBRATUR, apesar destas

---

<sup>7</sup> BOLETIM INFORMATIVO DO SEBRAE. Pesquisa Setor Turismo - Agências de Viagens. Fortaleza: SEBRAE, set/93. p. 3.

empresas não serem eximidas da obrigatoriedade de prestar informações quando solicitadas.

No entanto, as empresas inscritas junto à EMBRATUR, têm benefícios claros em forma de aquisição de status, credibilidade, garantia e maior respaldo tanto para a própria empresa como para o cliente. Ao se inscrever a empresa recebe um certificado com seus dados e número de registro, obtendo as seguintes vantagens junto à EMBRATUR:

- possibilidades de acesso a linhas de financiamento concedidas por instituições de fomento mantidas pelo governo, como: FUNGETUR, FNO, FCO, FNE, FINOR, FINAM, BNDES;
- poderá filiar-se a outros organismos;
- constará do cadastro da EMBRATUR; e,
- terá maior facilidade para representar operadoras de turismo.

A EMBRATUR fiscaliza todas as agências filiadas com o objetivo de controlar a qualidade dos serviços oferecidos e isto conta muito junto aos clientes, que podem sentir-se mais seguros.

Além da EMBRATUR, existem outros órgãos que não apresentam obrigatoriedade de registro pela legislação, mas, se fazem necessários para que a agência opere em determinadas áreas.

Por exemplo, se a agência trabalhar com passagens aéreas, será obrigatório seu registro no Sindicato Nacional das Empresas Aeroviárias (S.N.E.A.). É necessário que o processo da agência seja encaminhado ao COPETI (Comissão Permanente de Turismo) para obter o registro no Sindicato.

Deve ainda, enviar alguns documentos para obtenção de autorização para negociar bilhetes aéreos:

- i) ficha cadastral de agência de turismo (anexo I);
- ii) contratos com as companhias aéreas;
- iii) capital integralizado de no mínimo US\$ 25,000.00;
- iv) atestado de capacitação técnica ABAV;
- v) requerimento;
- vi) certidões negativas de cartório e fóruns;
- vii) curriculum vitae do responsável técnico; e,
- viii) 05 (cinco) fotos da empresa (internas e externas - tamanho 18 x 22).<sup>8</sup>

O registro junto à ABAV - Associação Brasileira de Agências de Viagens e SINDETUR, traz uma série de benesses para a agência de turismo como por exemplo, melhoria do status com a citação do seu nº de registro em peças publicitárias. Existem ainda, a COBRATI - Federação Brasileiro de Turismo e IATA - International Air Transport Association, se a agência desejar entrar no mercado internacional.

## **1.2. CLASSIFICAÇÃO DAS AGÊNCIAS DE TURISMO**

No ato da constituição de uma Sociedade Comercial, o Contrato Social ou Estatuto Social, deve evidenciar clara e precisamente a categoria na qual a agência de viagem pretende operar.

Posteriormente devem ser tomadas uma série de providências para regularização junto às entidades representativas do turismo conforme expresso pela legislação pertinente.

Categorias de classificação das agências de turismo:

---

<sup>8</sup> TURISMO, O que Você Precisa Saber para Investir no Setor. Manual SEBRAE: São Paulo 1996, p. 22

### **Quanto ao tipo:**

- i) *agências de viagens*: são empresas que negociam os serviços turísticos de terceiro. São conhecidas ainda como operadoras turísticas. Operam somente com o turismo nacional e América Latina;
- ii) *agências de viagens e turismo*: são empresas que podem montar viagens, pacotes, excursões, etc. Podem negociar diretamente com os passageiros ou entregar a agências de viagens para vendê-los. Operam com o turismo nacional e internacional.

### **Quanto ao Tamanho:**

Nos Estados Unidos a organização “Office of Advocacy of the small Business Administration” enquadra como pequenas empresas as que possuem menos de 500 empregados. Em algumas situações, abaixo de 100 empregados. Fazendo um subdivisão mais detalhada em muito pequenas, pequenas e médias empresas.

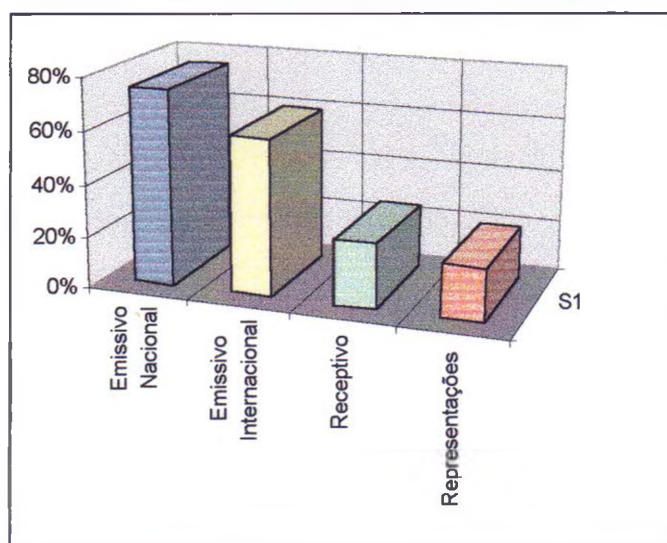
No Brasil é utilizada a expressão “Pequena e Médias Empresas”, seguindo o modelo europeu. Utiliza-se também o critério qualitativo, enquadrando como tais quando o organograma da empresa, por exemplo, não apresenta um segundo nível de descentralização, quando o proprietário, normalmente é o gerente e comanda sozinho todas as áreas da empresa, como o setor de finanças, de marketing, pessoal, etc.

### **Quanto ao serviço oferecido:**

- i) *turismo emissor*: quando operam com vendas de passagens; e,
- ii) *turismo receptor*: operam preparando recepções dentro e fora do país.

No estado do Ceará quanto ao tipo de serviço oferecido as agências de viagens possuem como uma característica marcante o turismo emissor, sendo que com o emissor nacional operam 75% das empresas, com o emissor internacional 60%, com o turismo receptivo apenas 25% das agências e com representações 20% das empresas.

**GRÁFICO 1: DISTRIBUIÇÃO DAS AGÊNCIAS DE VIAGENS DO CEARÁ QUANTO A NATUREZA DO SERVIÇO - EM 1993**



Fonte: SEBRAE

### **Procedimentos Legais para Classificação:**

Até 30 (trinta) dias do arquivamento do Contrato Social na Junta Comercial do Estado, a classificação da empresa quanto a atividade e natureza dos serviços prestados deverá ser requerida mediante apresentação ao Organismo Oficial de Turismo da Unidade de Federação competente mediante a apresentação dos seguintes documentos:

- 1) Cópia do Contrato ou Estatuto Social com o objetivo social bem definido;
- 2) Ficha Cadastro da Empresa; e,



- 3) Cópia do DAR, referente ao recolhimento relativo ao preço dos serviços em conta própria, junto ao Banco do Brasil, a ser fornecida pelo Órgão Oficial de Turismo.

Sempre que a empresa passar a executar qualquer serviço que não esteja indicado na época da classificação, deverá preencher novamente a Ficha de Cadastro da Empresa para proceder a respectiva atualização de seu cadastro, e, qualquer alteração no funcionamento da agência, deverá ser comunicada tempestivamente ao Organismo Oficial do Turismo competente através de carta, se encarregando este de comunicar o fato a EMBRATUR. Os números de telefone, fax ou telex devem ser mantidos atualizados permanentemente. (EMBRATUR. Deliberação Normativa nº 195 de 27/11/1986).

### **1.3. COMO ABRIR E REGISTRAR UMA AGÊNCIA DE VIAGEM E AGÊNCIA DE VIAGEM E TURISMO**

Conforme previsto na legislação comercial brasileira, são passíveis de registro os seguintes tipos societários que podem ser aplicados na constituição de agências de viagens:

#### **1) Sociedade em Nome Coletivo**

Caracteriza-se pela solidariedade e responsabilidade ilimitada de todos os sócios que a compõem, cabendo a gerência a todos os sócios, desde que não haja no instrumento do contrato, designação específica do sócio que irá exercê-la.

#### **2) sociedade em comandita simples**

É uma sociedade de pessoas, caracterizada pela existência de dois tipos de sócios: os comanditados que ocupam cargos de gerência e possuem responsabilidade ilimitada e solidária; e, os comanditários que não ocupam cargos

de gerência e possuem responsabilidade limitada ao montante do capital social com que participam da sociedade.

### **3) sociedade de capital e indústria**

Apresenta dois tipos de sócios: os capitalistas que entram com o capital e a gerência do negócio, tendo responsabilidade solidária e ilimitada pelas obrigações sociais; e, os sócios de trabalho que se responsabilizam apenas pela execução do trabalho.

### **4) sociedade em comandita por ações**

Possui duas classes de sócios: os comanditados, com responsabilidade ilimitada e solidária pelas obrigações sociais, e os comanditários, cuja responsabilidade não vai além da quantia representada nas ações que possuem.

### **5) sociedade por quotas de responsabilidade limitada**

Regulada pelo Decreto nº 3.708, de 10 de janeiro de 1919, é uma opção entre a sociedade tipicamente de pessoas e a sociedade de capital. Podendo reunir feições e condições de umas e outras, é a preferida dos que se propõem a contrair uma sociedade. Pode ser organizada como uma sociedade civil ou comercial, dependendo da definição de seus objetivos no Contrato Social.

Entre suas características destaca-se a simplicidade para sua formação; a responsabilidade dos sócios restrita ao total do capital social; dispensa de ônus da publicação de balanços e outros atos, como no caso de sociedades anônimas; e liberdade de opção entre o uso da firma social ou denominação, o que a aproxima tanto da sociedade de pessoas como da sociedade por ações.

A sociedade por quotas constitui-se mediante um contrato e possui apenas uma categoria de sócios, os de responsabilidade limitada, cada sócio obrigando-se pela totalidade do capital social e não somente por suas quotas, até o momento da sua total integralização, quando então, nenhuma responsabilidade mais subsistirá aos sócios, quer para com a sociedade, quer para com terceiros.

#### **6) sociedade anônima**

Regulada pela Lei nº 6.404/76, é uma pessoa jurídica essencialmente mercantil, com seu capital social representado por ações. É, por excelência, uma sociedade de capital, sendo de sua essência a realização de lucros a serem distribuídos aos acionistas.

#### **Procedimentos para registro:**

A sociedade deve ser registrada na Junta Comercial atentando para seu tipo societário e seu objeto social.

Em primeiro lugar deve ser escolhido o campo de atuação, definindo a categoria em que irá se enquadrar, providenciando então, a seguinte documentação:

- 1) contrato social (onde será definida a categoria pretendida);
- 2) deve apresentar no mínimo 02 (dois) sócios;
- 3) as cláusulas contratuais devem ser bem claras quanto à ocupação da gerência da empresa;
- 4) razão social: deve haver uma verificação prévia junto ao Instituto Nacional de Propriedade Industrial quanto a existência de outro nome semelhante;
- 5) declaração precisa do objeto social;
- 6) entrar com solicitação na Junta Comercial do respectivo Estado;

- 7) inscrição do CGC (Cadastro Geral de Contribuinte); e,
- 8) inscrição na Prefeitura Municipal.<sup>9</sup>

#### **1.4. PRINCIPAIS SERVIÇOS OFERECIDOS PELAS AGÊNCIAS DE TURISMO**

As agências de viagens podem operar com:

- i) pacotes turísticos (aéreos, terrestres e fluviais);
- ii) passagens aéreas e rodoviárias;
- iii) serviços hoteleiros e receptivos;
- iv) locações de automóveis;
- v) intermediar serviços; e,
- vi) operar excursões rodoviárias, com programas que sejam realizados em maior percentual de duração dentro do Brasil e somente complementados nos países limítrofes.

As Agências de Viagens e Turismo, além das atividades anteriores podem ainda:

- i) operar nacional e internacionalmente sem restrições. Se for também agência de viagem poderá intermediar serviços turísticos de terceiros.
- ii) operação de viagens e excursões, individuais ou coletivas, compreendendo a organização, contratação e execução de programas, roteiros e itinerários, no território nacional, ou do Brasil para o exterior e vice-versa;
- iii) venda comissionada ou intermediação remunerada de passagens individuais ou coletivas, passeis, viagens e excursões;
- iv) reservas e representações de hotéis e similares no país e exterior;
- v) recepção, transferência e assistência especializada ao turista ou viajante;

---

<sup>9</sup> TURISMO, O que Você Precisa Saber para Investir no Setor. Manual SEBRAE: São Paulo 1996, p. 23

- vi) representação de empresas transportadoras, empresas de hospedagem e outras prestadoras de serviços turísticos;
- vii) transporte turístico de superfície;
- viii) prestação de serviços para congressos, convenções, feiras e eventos similares;
- ix) obtenção e legalização de documentos para viajantes;
- x) reserva e venda mediante comissionamento de ingressos para espetáculos públicos, artísticos, esportivos, culturais e outros;
- xi) agenciamento de carga;
- xii) organização, ministração e comercialização de cursos e/ou seminários tanto do setor como afins; e,
- xiii) prática de câmbio manual.( DECRETO nº 84.934, de 21/06/80).

Para operar com câmbio, a agência necessita de uma autorização especial do Banco Central do Brasil.

#### **Características:**

Uma das principais características dos serviços turísticos é a sazonalidade e flutuação da demanda, normalmente referidos como alta e baixa temporada. Estes períodos coincidem normalmente com o período de férias escolares.

Existe uma combinação de serviços oferecidos que determinam a escolha de um determinado local para se visitar. Normalmente aliada à beleza natural da região encontra-se toda infra-estrutura: acomodação, transporte, restaurante, etc. perfazendo um chamado complexo turístico.

Outra característica da atividade são os altos custos e despesas fixos operacionais dos serviços turísticos, que ilustraremos melhor mais adiante.

## CAPÍTULO II

### 2. O FUNCIONAMENTO DOS SISTEMAS DE INFORMAÇÕES

Os Sistemas de Informações Contábeis são parte integrante do sistema de informação total de controle da empresa. Apresentam-se em interface, com os subsistemas administrativo, financeiro e aos demais sistemas de informação existentes, em maior ou menor grau de integração conforme a estrutura organizacional de cada empresa.

Com o sistema de informação, a empresa ajusta seu comportamento às variações em seu meio externo e interno, possibilitando o crescimento da empresa em diversos pontos geográficos e conservando um desempenho harmônico e unificado.

Numa gestão integrada, cada informação é introduzida no sistema de informação uma única vez e utilizada de forma processada para múltiplas funções administrativas, aumentando as habilidades e eficácia dos executivos nas tomadas de decisões.<sup>10</sup>

Com o auxílio da informática, o processamento destas informações é realizado em menor tempo. Um bom sistema de informação contábil é fundamental para que se obtenha um resultado mais próximo do desejado. Os fatores rapidez, economia de trabalho manual, qualidade na emissão de relatórios proporcionam um serviço diferenciado e de maior apoio ao cliente.

Conforme pesquisa realizada em corporações brasileiras pela Andersen Consultin sob encomenda da revista Informática/EXAME e publicada na edição

---

<sup>10</sup> BARBIERE, Flávio Eitor. Telecomunicação e Computadores. Campinas: Papirus, 1983. P. 31.

de nº 131, do universo de 115 grandes empresas, bancos privados e estatais, verificou-se um investimento no setor de informática de 63,3%, o aumento nos treinamentos oferecidos durante o ano de 1996 em relação a 1995 na ordem de 47,8%. Cerca de 80,9% das empresas possuem ou pretendem montar Home Page na Internet e 71,3% têm ou pretende criar rede Intranet.

A destinação de recursos é liderada pela área tecnológica, o que demonstra uma certa preocupação com a informatização de processos administrativos, tudo isso visando a modernização da empresa.

## 2.1. TIPOS DE COMPUTADORES

Os computadores classificam-se segundo a sua capacidade de trabalho em:

- i) *microcomputadores*: são computadores normalmente de baixo custo, pouca capacidade de armazenamento e baixa velocidade em relação a outras categorias, mas estão ficando cada vez mais complexos e poderosos. Possibilitam uma grande variedade de aplicação. Podem ser utilizados tanto para uso domésticos na realização de trabalhos simples e diversão, como em escritórios, sendo uma ferramenta muito útil;
- ii) *minicomputadores*: são mais potentes, multiusuários (aceitam vários terminais) e oferecem mais periféricos mas são bem mais caros;
- iii) *médio porte*: possuem grande capacidade de trabalho, no entanto inferior aos de grande porte;
- iv) *grande porte ou mainframes*: destinados a empresas com grande volume de trabalho e informações. Aceitam um grande número de terminais, permitindo o acesso de vários usuários ao mesmo tempo; e,
- v) *supercomputadores*: são computadores com grande capacidade de processamento, construídos com utilização de tecnologias de ponta.

Executam alto número de operações por segundo com vários processadores executando intruções ao mesmo tempo.

Obs.: Existe uma diferença entre microcomputador e terminais de vídeo. Enquanto os primeiros trabalham de forma independente: podem processar e armazenar as informações os terminais de vídeo necessitam de um computador central de onde acessa as informações.

### **2.1.1. HARDWARE E SOFTWARE**

Hardware é qualquer componente físico do computador, o conjunto de componentes eletrônicos com seus respectivos acondicionantes, periféricos e cabos de conexões. Software é qualquer componente lógico de um sistema de computação, compõe os programas que se executa no computador para realizar determinada tarefa.

### **2.1.2. COMPONENTES DE HARDWARE**

#### **1) Periféricos de Entrada das Informações**

É o canal que permite a passagem das informações iniciais do homem para o computador.

Entre os mais importantes temos:

- i) teclado:* é usado para se inserir informações no computador. Possui semelhança ao de uma máquina de escrever, mas, possui teclas com finalidades específicas para computadores;
- ii) scanner:* serve para capturarar imagens ou textos para o computador, necessitando de software para reconhecimento das informações recebidas;



- iii) *mouse*: dispositivo utilizado para posicionar o cursor na tela e dar ordens através de cliks;
- iv) *caneta ótica*: é utilizada sobre uma prancha ou sobre a própria tela do computador;
- v) *leitora de código de barras*: muito utilizada para ler preços de produtos;
- vi) *modem*: equipamento que permite comunicação entre um computador e outro através da utilização de linha telefônica; etc.

## 2) Unidade Central de Processamento

É constituída basicamente por:

- i) *unidade de controle*: responsável pela coordenação de todo o trabalho do computador;
- ii) *unidade aritmética e lógica*: responsável pelas contas e comparações lógicas; e,
- iii) *memória interna*: é composta por um circuito eletrônico responsável pelo armazenamento de informações e instruções (programas) que serão utilizados.

A memória interna divide-se em:

- **R O M (Read Only Memory - memória somente leitura)**

É a memória que não se pode apagar nem gravar sobre ela. Fornece as instruções para o computador sempre que este é ligado, para que inicialize os programas colocando-os em condição de serem utilizados.

Características:

- i) é permanente;
- ii) acesso permitido somente à própria máquina;
- iii) já vem gravada de fábrica; e,
- iv) contém informações básicas necessárias ao funcionamento da máquina.

- **R A M (Random Access Memory - Memória de acesso aleatório)**

É a memória colocada à disposição do usuário para que seja gravada ou apagada.

Características:

- i) não é permanente (volátil);
- ii) destinada ao armazenamento de programas e informações utilizadas pelo operador; e,
- iii) todo seu conteúdo é apagado ao desligarmos a máquina.

- **Memória Secundária**

É composta pelos vários componentes periféricos capazes de armazenamento de informações. São exemplos as unidades de disco magnético (disquetes), discos óticos (CD-ROM) e fitas magnéticas.

### **3) Periféricos de Saída de Informações:**

É o canal por onde o computador envia as informações já processadas ao ser humano.

Os principais são:

- i) monitor de vídeo:* apresenta ao usuário as informações digitadas via teclado. Podem ser monocromáticos (apresentam somente uma única cor) ou coloridos (apresenta toda variação de cores);
- ii) impressora:* existem as matriciais, a jato de tinta, de impacto, de linha e laser; e,
- iii) datashow:* são espécies de monitores de vídeo transparentes que servem para exibição de imagens produzidas em um computador através de um retroprojeto.

#### **4) Unidades de Disco**

São os dispositivos utilizados para armazenar os programas e informações que não estão sendo utilizadas pelo computador. Nelas são colocados discos cobertos com material magnetizável, que podem ser gravados ou lidos. São periféricos de entrada e saída de dados.

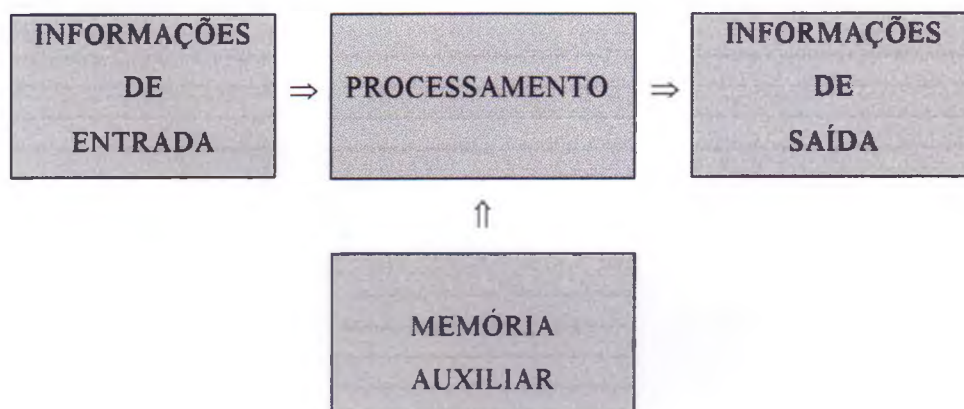
As mais importantes são:

- i) unidade de disco rígido:* É embutidas na unidade de sistema ou conectadas a ela com o uso de cabos. Possui grande capacidade de armazenamento de informações;
- ii) unidade de disquete:* É o dispositivo de leitura e gravação de disquetes, muito utilizada para transferência de dados entre computadores ou simplesmente para armazenar informações;
- iii) unidade de disco ótico:* Dispositivo utilizado para leitura e gravação de CD-ROM. Possui capacidade de armazenamento bem maior que os disquetes;

- iv) *terminal*: conjunto de teclado monitor e vídeo ligados a um computador central de grande ou médio porte; e,
- v) *modem*: equipamento utilizado para que os computadores possam fazer conexões através de linhas telefônicas. É uma abreviatura de modulador-demodulador.

Esquema simplificado do funcionamento de um Computador:

GRÁFICO 2



### 2.1.3. SOFTWARES BÁSICOS

Softwares são conjuntos de instruções que colocados em uma seqüência lógica indicam ao computador o que este deve processar. Controlam o funcionamento do Hardware.

#### 1) Sistema Operacional

É um conjunto de programas que oferece as instruções de controle, sendo o sistema responsável pela organização interna do computador.

Possui as seguintes funções básicas:

- i) *gerenciamento de disco*: ajuda a controlar os dispositivos de armazenamento, ou seja, organizar o disco rígido e disquetes, preparar de discos para uso (formatar), copiar, etc.;
- ii) *gerenciamento de arquivo*: ajuda a controlar os dados armazenados em arquivos, e de entrada e saída de informações, a permanência destas no computador, seus respectivos endereço de alocação e espaço disponível e propiciar ambiente multiusuário (vários usuários utilizando o computador ao mesmo tempo);
- iii) *gerenciamento de dispositivo*: gerenciar todos os sistemas internos da máquina (comunicação entre CPU e seus periféricos);
- iv) *gerenciamento de programa*: controla a realização das tarefas internas necessárias aos processamentos e os bancos de dados que estão sendo utilizados; e,
- v) *gerenciamento de usuário*: permite interface entre os usuários e a máquina, ou seja, a comunicação do usuário através de uma linguagem acessível a este.

## 2) Programas Utilitários

São programas que executam funções rotineiras, desenvolvidos por empresas especializadas.

Os principais são:

- i) *Editores de Texto*: São utilizados para criação e manutenção de cartas, relatórios, ofícios, memorandos e qualquer tipo de material impresso. Apresentam uma série de vantagens em relação às máquinas de escrever tradicionais. Permite ao usuário a escolha do tipo de letra, tamanho, uso de negrito, sublinhado, corretor ortográfico, confecção rápida de tabelas, localização de textos, movimentação de trechos, exclusão, inserção, centralização,

espaçamento entre linhas e entre letras, etc., além de permitir a gravação em arquivo para posterior utilização. Os mais conhecidos são: Microsoft Word, WordPerfect e Ami Pro;

ii) *Planilhas Eletrônicas*: Facilitam a execução de cálculos com valores interligados e a manutenção de tabelas. É uma matriz bidimensional ou tridimensional, onde cada elemento da matriz é chamada célula e através de comandos próprios podemos realizar uma série de operações entre células, construir gráficos e computar equações matemáticas. As mais comuns são: Microsoft Excel, Lotus 1-2-3 e Quatro Pro;

iii) *Gerenciadores de Bancos de Dados*: São voltados à manutenção de arquivos e tarefas usuais como localização, atualização, gravação e deleção (exclusão) de informações incluídas no computador. Os mais conhecidos são: Access, dBASE, Fox Pro, Approach e Paradox; e,

iv) *Softwares Específicos*: São desenvolvidos dentro das empresas para suas aplicações específicas, como sistemas de contabilidade, folha de pagamento, pessoal, etc.

## 2.2. O PROCESSAMENTO DE DADOS

Processar dados significa basicamente transformar informações que temos em mãos ou que são facilmente conseguidas (informações iniciais e de entrada) em informações úteis (informações finais ou de saída).

O computador entra como grande aliado no processamento dessas informações, uma vez que pode realizar esta tarefa com grande rapidez e precisão. É capaz de manipular os mais diferentes tipos de dados envolvendo cálculos, ordenação de informações, classificação, comparação, etc. que podem ser numéricos, alfabéticos e alfanuméricos, e fornecer-nos os resultados através de um monitor de vídeo ou de relatórios impressos.

### 2.2.1. REDES DE COMPUTADORES

As redes de computadores servem para que computadores em lugares diferentes possam trocar informações através de conexões simples, que consistem na ligação direta de um computador a outro, redes locais ou conexão remota, onde é utilizada uma linha telefônica para comunicações a longa distância via modem.

Na transmissão de dados, o modem converte os sinais recebidos da unidade do processamento do computador em sinais que a linha telefônica possa transmitir, e na recepção, reconverte os sinais recebidos da linha telefônica em sinais que a unidade de processamento possa trabalhar.

Existem dois tipos básicos de rede:

- i) *as redes locais*: ligam normalmente computadores que estejam a pequenas distâncias como no mesmo prédio ou mesmo departamento; e,
- ii) *as redes remotas*: redes de longa distância necessitam de serviços de BBS (bulletin board services), como o REMPAC (Rede Pública de Comunicação de Dados por Comutação de Pacotes) oferecido pela EMBRATEL. A REMPAC é uma rede semelhante à telefônica normal, só que transmite apenas caracteres.

### 2.2.2 INTERNET

A Internet surgiu em 1969, nos Estados Unidos, financiada pelo Departamento de Defesa Americano, com o objetivo de possibilitar a comunicação e troca de dados entre engenheiros e cientistas que trabalhavam em projetos militares em todo o país. A filosofia da estruturação de uma rede de computadores interconectados visava proteger as informações no período da

guerra fria contra o risco de bombardeios em algumas unidades militares. Os dados permaneciam disponíveis para os demais pólos de conexão.

Posteriormente, o sistema passou a interligar os computadores das Universidades americanas e de outros países, passando a rede a funcionar para longas distâncias. Daí surgiu o termo Internet, ficando esta, durante décadas sendo utilizada somente para as finalidades acadêmicas.

As empresas, por outro lado, desenvolveram redes locais de computadores para facilitar a utilização de informações. Com a necessidade dos usuários de redes locais acessarem outras redes, foi desenvolvida a tecnologia de interconexão de redes, firmando-se definitivamente o nome Internet.

A Internet não significa apenas uma rede de computadores e sim um sistema de redes interconectados, hoje contando com mais de 70 mil redes conectadas pelo mundo inteiro abrangendo por volta de 150 países, com cerca de 10 milhões de computadores conectados e mais de 50 milhões de usuários.<sup>11</sup>

Para habilitar o computador a acessar a rede, faz-se necessária a ajuda de um provedor de acesso à Internet. No Brasil os preços variam de cerca de R\$ 20,00 a R\$ 40,00 reais por mês. Para habilitar um computador a um endereço eletrônico é necessária que este esteja equipado com um modem e uma linha telefônica para a transmissão e recepção de dados.

A Internet permite o acesso a qualquer informação, permite que se pesquise documentos, dados, catálogos de outras empresas, manuais, livros, participação de discussões, diálogos em grupos interativos escrevendo ou utilizando o modo telefone, transferências de arquivos, programas de computador, gráficos, vídeos, que se faça compras, etc.

---

<sup>11</sup> REVISTA INTERNET WORLD. n. 12. Rio de Janeiro: Mantemedia Editora, p.80.



É uma ferramenta poderosíssima de marketing, cada vez mais utilizada pelas mais diversas áreas.

Principais serviços oferecidos:

- i) *conexão remota*: O principal serviço permitido pela INTERNET é a possibilidade de conexão remota entre um computador e outro sendo então possível o acesso aos dados da outra máquina. Esta conexão é realizada devido a endereços bem definidos atribuídos a cada computador de uma rede do sistema;
- ii) *correio eletrônico (e-mail)*: é o serviço mais utilizado da Internet. Permite transmissão e recepção de mensagens e documentos que podem ser cartas, sons, imagens, vídeos e qualquer formato de arquivo para qualquer ponto do mundo uma vez conhecido o endereço eletrônico do destinatário.

Com a Internet surgem várias tecnologias que conquistam rapidamente as empresas. Uma delas é a rede de comunicação interna chamada Intranet, que apresenta um custo de implantação relativamente baixo.

A montagem de uma Intranet consiste basicamente em se usar as estruturas de redes locais, quando existem e instalação de um servidor Web, máquina que faz o papel de repor as informações contidas na Intranet. Nas diversas estações da rede, os funcionários acessam as informações colocadas à sua disposição no servidor, através do Web Browser, um software que permite folhear documentos.

Esta Web interna pode ser usada como ponte de ligação com a Internet, sendo necessário nestes casos, a utilização de dispositivos que garantam um isolamento da rede interna e proteja as informações da empresa.<sup>12</sup>

---

<sup>12</sup> REVISTA INFORMÁTICA/EXAME. n. 12. São Paulo: Ed. Abril, abr. 1997. p. 92.

### **2.3. SISTEMAS DE CONTABILIDADE DISPONÍVEIS NO MERCADO BRASILEIRO**

Para o aumento da produtividade de qualquer empresa, é necessário que mais cedo ou mais tarde ela se informatize, acompanhando a evolução natural da tecnologia e criando condições de sobrevivência no ambiente em que está inserida.

A contabilidade é necessária em empresas de qualquer tamanho e existem no mercado programas de computadores desenvolvidos para cada situação.

A revista PC MAGAZINE BRASIL de julho de 1994, divulgou um trabalho intitulado “A Contabilidade em Boas Mãos” onde divulga testes executados nos principais programas de computadores voltados a área contábil no Brasil. Destacamos algumas marcas:

- **Hércules 1.3 - Contabilidade Gerencial**

É um programa fabricado pela WK SISTEMAS, foi considerado um bom programa para pequenas e excelente para médias e grandes empresas e escritórios de contabilidade.

Permite o cadastramento de cada filial como se fosse uma empresa independente, podendo receber lançamentos em seu plano de contas quando for ativado, sendo consolidado os saldos das contas de cada uma delas automaticamente. A criação do plano de contas é única para cada diretório de empresas, podendo ser importado de outros diretórios, mas, o saldo das contas são mantidos independentes para cada empresa cadastrada em um mesmo diretório

Os centros de custos são substituídos por contas gerenciais que podem ser rateadas automaticamente, por meio de critérios previamente definidos, mas que podem ser alterados e os lançamentos contábeis podem ser feitos em lotes ou em separado, pelo método das partidas dobradas. O histórico pode ser definido como padrão e acionado mediante códigos atribuídos em uma tabela.

Os relatórios são divididos em três grupos: contábeis, incluem listagem de contas e históricos e os relatórios razão, diário, balancete e movimento e fluxo de caixa; operacionais, que incluem críticas de lançamentos, conciliação bancária, rateios, etc.; e gerenciais, que permitem que se faça um acompanhamento mensal e inversão gerencial.

O Hércules oferece ainda um gerador de relatórios e aplicativos adicionais como calculadoras, editor de textos e gerador de gráficos.

#### • **Contafácil 2.8 - Contabilidade Gerencial**

É um programa desenvolvido e distribuído pela Micromega Computadores e Sistemas Ltda. e foi considerado excelente para ser usado por pequenas empresas. ✓

Através da utilização de caixas de diálogos são feitos todos os lançamentos, emitidos os relatórios, efetuados os cadastramentos de empresas, de contas, históricos e demais configurações necessárias à operacionalização do sistema.

As empresas e filiais são cadastradas de forma independentes em um mesmo módulo com um único plano de contas, sendo feita uma posterior consolidação das empresas do mesmo grupo. Os centros de custo são cadastrados como contas do plano para serem acessados quando dos lançamentos

correspondentes, sendo possível a emissão de um relatório pré definido em separado e classificado por cada centro.

Não permite lançamentos por lote, somente individualizados e pelo método das partidas dobradas. Pode haver definição prévia dos históricos conforme conta utilizada.

Os relatórios de uso gerencial são: extrato, razão por centro de custo e retrospectiva. Os demais relatórios emitidos são basicamente os exigidos pela legislação: razão, balancete, diário, termo de abertura e de encerramento.

Possui ainda um gerador de relatório personalizado e apresenta exemplos de como se criar alguns tipos de relatórios, além de um gerador de gráficos de barras e setores que compara até 5 (cinco) contas simultaneamente. Disponibiliza ainda uma calculadora e um bloco de anotações que pode ser acessado de qualquer etapa de processamento.

- **FOCO 3.13 Rede - Contabilidade Gerencial**

Fabricado pela Folli Informática Ltda., apresenta interface simples através de caixas de diálogos, excelente para pequenas empresas. Apresenta uma barra vertical de funções à direita que dá um suporte completo para utilização de mouse, tornando sua operação bastante simples. /

Permite o cadastramento de várias empresas numa mesma seção, mas, não dispõe de meios para consolidação de balanços e lançamentos cruzados entre filiais, não sendo aplicado para estes fins. Possui plano de contas independente para cada empresa, mas permite que se copie o plano de uma empresa para outra se for igual.

Não possui centro de custos, mas um recurso chamado subconta substitui esta função, posteriormente pode ser impresso um relatório com os saldos das contas e subcontas que tiveram seus valores rateados. Pode ser criada uma tabela de históricos ou estes podem ser digitados diretamente.

Os lançamentos são feitos em partidas dobradas, podendo ser efetuados diretamente nas contas, em lotes de lançamentos ou como rascunho. Sendo em ambos os casos necessário contabilizá-los para que passem a influir no resultado da empresa.

Os relatórios disponíveis permitem a impressão de diversos documentos oficiais. Emite extratos de um período determinado para uma determinada conta. A integração com os demais sistemas é feita mediante exportação e importação.

- **Gerente Contábil 2.0 - Contabilidade Gerencial**

Fabricado pela Nasajon Sistemas, é um bom programa para qualquer tamanho de empresa. Permite cadastrar-se um número praticamente ilimitado de empresa por usar um código de empresa com 8 (oito) caracteres. /

Não pode ser utilizado para controlar filiais, pois, não emite relatórios consolidados. Todas devem ser cadastradas individualmente. Se houver lançamentos repetitivos, podem ser cadastrados lançamentos padronizados. Os históricos também devem ser padronizados em uma tabela.

Possui centros de custos cadastrados em uma tabela à parte do plano de contas, oferecendo a possibilidade de rateio automático.

Todos os relatórios são personalizados pelo usuário. O sistema possui o conjunto de 17 (dezessete) relatórios prontos, cobrindo todas as necessidades básicas de uma empresa: razão, diário, balanços, balancetes e resultados, além de

vários gerenciais por centros de custo. O usuário ainda pode criar muitos outros com um editor bastante prático.

Apresenta ainda uma agenda diária e calculadora e possibilidade de integração direta com outros programas através da base de dados. Aplicativos que não estejam integrados podem transmitir dados mediante recursos de importação e exportação.

#### **2.4. DESENVOLVIMENTO, IMPLANTAÇÃO, OPERAÇÃO E MANUTENÇÃO DE SISTEMAS DE INFORMAÇÃO**

As empresas necessitam antecipar cenários, identificando as oportunidades e ameaças e estabelecendo estratégias e políticas de atuação para elaboração de um planejamento estratégico.

A Controladoria é o órgão administrativo que atua no sentido de promover a eficácia empresarial através da utilização de sistemas de informações econômico-financeiras, subsidiando as diferentes fases do processo administrativo. Inclui funções de contabilidade, orçamento, projeto, análise de resultados, gestão tributária e se utiliza de conceitos de administração, economia e contabilidade.

Normalmente a controladoria é o setor responsável pela criação, implantação, operação e manutenção de sistemas de informações contábeis computadorizados das organizações.<sup>13</sup>

Possui a função de sistematização de informação que são as diversas fases e tarefas da gerência dos sistemas de informatização. Subdivide-se em desenvolvimento (análise e programação), implantação, operação e pós-operação.

---

<sup>13</sup> BOLETIM DO IOB. Temática Contábil e Balanços. São Paulo: IOB nº 8, 1996. Suplemento mensal, 71

#### 2.4.1. ETAPAS DO DESENVOLVIMENTO DE SISTEMAS CONTÁBEIS

Para a implantação de um sistema bem sucedida, faz-se necessário o cumprimento de algumas etapas que passam pela fase de planejamento visando a definição dos objetivos a serem alcançados, acompanhamento em sua fase de implantação propriamente ditas e durante as operações normais, buscando aperfeiçoamentos sempre que necessário.

Nos trabalhos de desenvolvimento e implantação de sistemas, a falta de uma metodologia padrão na execução dos trabalhos, causa sérios problemas à empresa relativos ao pessoal como empecilhos no treinamento e formação de equipe, acarretando dificuldades na manutenção.<sup>14</sup>

- **O Plano Diretor de Sistemas**

Integra o planejamento empresarial, com diretrizes, políticas, objetivos e metas a serem seguidos e alcançados.

Segundo Sérgio Rodrigues Bio<sup>15</sup> “o Plano Diretor de Sistemas é representado por um conjunto de decisões, para determinado período futuro, coordenado com o planejamento geral da empresa”.

Define os objetivos a serem alcançados com o novo sistema de informação; os projetos de subsistemas; os equipamentos a serem utilizados: software e hardware; quantitativo de pessoal com suas respectivas qualificações (analistas de sistemas de informações; de processamento de dados; programadores; operadores; coordenadores; gerentes e especialistas em software;

---

<sup>14</sup> CASSARRO, Antonio Carlos. Sistema de Informações para Tomada de Decisões. 1988

<sup>15</sup> BIO, Sérgio Rodrigues. Sistema de Informatização - Um enfoque Gerencial. São Paulo: Atlas, 1988.p.137.

orçamento total do plano para sua execução; e, análise de custo benefício esperado.<sup>16</sup>

- **A equipe de sistemas**

A principal função de uma equipe de sistema segundo Loureiro Gil<sup>17</sup> é a de reduzir atritos entre o usuário e a alta administração, aperfeiçoar a rotina operacional, obter uma relação de custo benefício adequada para os sistemas disponibilizados e fornecer informações à administração para planejamento e controle.

Na formação de uma equipe de sistemas, o IOB considera que se deve levar em consideração além dos problemas técnicos, o aspecto político da empresa, sob pena de colocar-se em risco o sucesso do sistema implantado.

A equipe é composta basicamente de:

- analista de organização e métodos*: ao qual são atribuídas as tarefas de elaboração de rotinas gráficas e descritivas dos procedimentos relativos a cada tarefa (fluxogramas), aprimoramento de técnicas junto aos usuários, melhoramentos na organização e criação de mecanismos de controle das tarefas desenvolvidas;
- analista de sistemas*: emprega o processamento de dados para solucionar os problemas indicados pela O. & M. da melhor maneira possível, elaborando um sistema eletrônico com uma relação custo benefício superior ao processo manual, certificando-se da eficácia do sistema em desenvolvimento; e,

---

<sup>16</sup> BOLETIM DO IOB. Temática Contábil e Balanços. São Paulo: IOB nº 8, 1996. Suplemento mensal, 175.

<sup>17</sup> GIL, Antonio Loureiro. Sistema de Informações Contábeis. 2ª ed. São Paulo: Atlas, 1979. p. 157.



*iii) programador:* responsável pela criação dos programas (softwares) que serão aplicados na execução das tarefas, colocando o sistema em condições de uso, dando todo apoio logístico ao usuário para uma correta utilização dos equipamentos.

#### **2.4.2. COMO É IMPLANTADO UM SISTEMA DE INFORMAÇÃO**

Inicialmente é feito um projeto onde é realizado um estudo da situação atual, para identificação da necessidade ou não de se criar, substituir, criar ou manter um sistema.

A implantação do sistema de informação compreende a fase de testes, de treinamento aos usuários, implantação propriamente dita e acompanhamento de seu funcionamento para identificação e otimização face às situações práticas enfrentadas.

- **Atividades operacionais do sistema**

Após implantado, o sistema necessita de um acompanhamento permanente em sua operação normal, de modo a serem identificadas e corrigidas as deficiências que por ventura venham a surgir, em qualquer de grau de profundidade. De pequenos ajustes até a substituição completa do sistema.

As principais atividades são:

- i) recepção de dados e expedição de relatórios;
- ii) preparação e digitação dos dados;
- iii) processamento das informações;
- iv) controle de qualidade dos trabalhos executados; e,
- v) planejamento e controle das atividades do CPD.

### 2.4.3. QUALIDADE DO SISTEMA DE CONTABILIDADE

Um sistema de contabilidade deve oferecer todo suporte às decisões Gerenciais, fornecendo as informações tempestivamente às necessidades e participando de todo o processo decisório.

Deve ser capaz de fornecer os relatórios contábeis em curto espaço de tempo e quaisquer informações que auxiliem na tomada de decisão de natureza agressiva ou regressiva e possuir um plano geral de contas que atenda a toda demanda de eventos contábeis atuais e futuros, conforme as decisões que venham a ser tomadas pela administração.

Com a tendência de globalização da economia o sistema de contabilidade também deve ser globalizado, apresentar razões auxiliares e fichas de contabilidade para todas as áreas da empresa como contas a pagar, contas a receber, caixa, bancos, etc.<sup>18</sup>

Ainda segundo o IOB, um Sistema de Informações deve apresentar relatórios fundamentais e ferramentas para controle incluindo:

- i) demonstrações financeiras;
- ii) relatórios por áreas de negócio e por departamentos; e,
- iii) relatórios periódicos de desempenho dos volumes das vendas, gastos gerais, custos, etc.

Para a tomada de uma decisão gerencial correta é necessária a utilização de relatórios consistentes. Para isso, é necessário que o profissional de contabilidade responsável pelo sistema de informação, esteja envolvido no processo decisório, ou seja, deve conhecer muito bem a empresa.

---

<sup>18</sup> BOLETIM DO IOB. Temática Contábil e Balanços. São Paulo: IOB, n. 20, 1996. Suplemento mensal. 194.

#### 2.4.4. TIPOS DE RELATÓRIOS PARA TOMADA DE DECISÕES

- i) *demonstrativo de resultado preliminar*: vem sendo muito utilizado, pois, a grande maioria dos executivos preferem informações preliminares a ter que esperar mais tempo pela informação completa. É permitido que estes relatórios sejam feitos até mesmo por estimativas. Este demonstrativo deve ser apresentado logo nos primeiros dias do mês. Após o décimo dia útil os relatórios oficiais perdem o valor no ponto de vista da tomada de decisão;
- ii) *relatório diário comparativo*: mostra a relação entre vendas, contas a pagar, a receber e caixa. Facilita projeções de caixa para o período seguinte; e,
- iii) *análise de contas a receber*: consolida os relatórios individuais, ou seja, por clientes, do setor de cobranças, vendas ou crédito. Permite a identificação de problemas que poderão afetar o fluxo de caixa.

A determinação da importância dos relatórios à empresa deve ser realizada com base na observação, estudo e debate com os interessados na informação e envolvimento no processo decisório.

## CAPÍTULO III

### 3. O TRATAMENTO E CONTROLE DAS INFORMAÇÕES

As agências de viagens são distribuidoras de serviços turísticos e face a grande concorrência do setor, existem alguns desafios que devem ser enfrentados continuamente. Segundo IKEDA<sup>19</sup> pode-se considerar os produtos vendidos pelas agências de viagens como perecíveis, pois, o assento de determinado voo, o leito de um cruzeiro ou o quarto de um hotel devem ser todos vendidos. O que for perdido em termos de venda, o será em definitivo.

As agências de viagens podem fabricar seus próprios produtos à medida que montam excursões, criam pacotes turísticos, etc., ou ser meros varejistas dos serviços oferecidos por terceiros, tendo como principais fornecedores as companhias aéreas, locadoras, hotéis e outras agências de viagens. Proporcionam um aproximamento entre estes fornecedores e o cliente.

É de fundamental importância que conheçam bem o mercado de fornecedores com os quais opera, sobretudo quanto à qualidade dos serviços que estes oferecem, pois, são estes serviços que seus clientes irão usufruir, e cujo grau de satisfação refletirá diretamente na imagem da própria agência, fazendo com que cresça ou não seu conceito perante estes clientes.

#### 3.1. A ESTRUTURA DE CUSTOS DAS AGÊNCIAS DE VIAGENS

Segundo o SEBRAE<sup>20</sup> para que uma agência de viagem inicie suas atividades, é bastante que esteja bem localizada, geralmente nos centros ou áreas comerciais das cidades, onde encontra-se seu público alvo, servindo para tanto,

---

<sup>19</sup> IKEDA, Ana Akemi. O Marketing em empresas de pequeno porte e o setor de serviços - um estudo em agências de viagens. Brasília: SEBRAE, 1994. P. 143

<sup>20</sup> FOLHETO SEBRAE. Como montar agência de viagem. 3ª ed. São Paulo: SEBRAE, 1996. p. 6.

uma sala de aproximadamente 40m<sup>2</sup> equipada de no mínimo três linhas telefônicas, aparelho de fax, um micro computador e demais instalações, conforme abaixo:

TABELA 1

**INVESTIMENTO FIXO**

Em US\$

<b>Item</b>	<b>Discriminação</b>	<b>Qtde.</b>	<b>Valor</b>
1	linha telefônica	3	6,600.00
2	micro computador	1	2,200.00
3	fax	1	770.00
4	material de escritório, mesas, máquina de datilografia, calculadoras, instalações, etc.		3,300.00
<b>TOTAL</b>			<b>12,870.00</b>

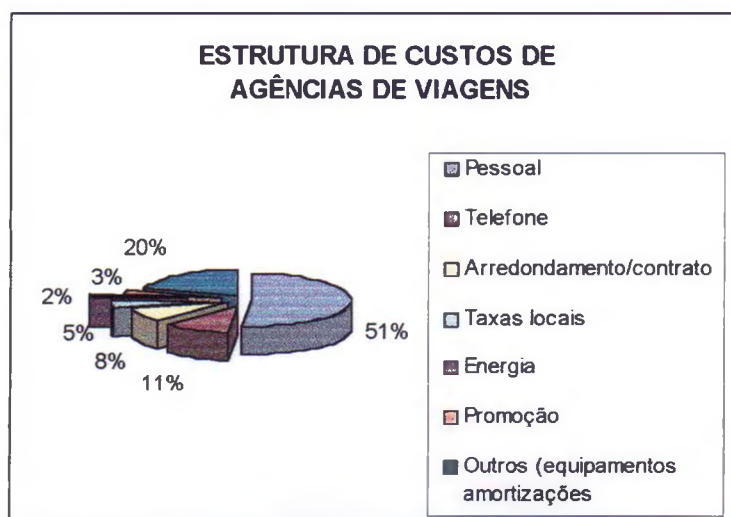
Fonte: SEBRAE

Cerca de 90% dos trabalhos de uma agência de viagem é realizado mediante utilização de uma linha telefônica. O micro computador também executa várias atividades, como contactos com empresas aéreas, operadoras, clientes, hotéis e outras agências, faz todo o controle operacional: emite relatórios sobre movimento de bilhetes, cálculos de tarifas, comissões, taxas, movimento de formulários e documentos, encaminha malas diretas para empresas clientes e uma série de outras aplicações.

O setor apresenta de médio a alto grau de risco devido a grande concorrência do mercado, chegando a 91%. A comissão é baixa e a responsabilidade muito grande face a alta movimentação de numerários diariamente.

Representamos a seguir a estrutura de custos de uma agência de viagem adaptada de dados fornecidos pela International Tourism Quarterly de Londres em 1985 e apresentada por IKEDA em seu trabalho:

GRÁFICO 3



Fonte: IKEDA, Ana Akemi. O Marketing em empresa de pequeno porte e o setor de serviços. Brasília: SEBRAE, 1994.

Conforme o gráfico e análise das contas dos lucros e perdas das empresas de turismo, verifica-se a existência de altos custos fixos. Os principais custos são o local (custo de capital e custos de manutenção anual), equipamentos (inclusive reparos e manutenções), aluguéis e taxas, seguros, diárias e salários de empregados fixos e outros custos administrativos.

É importante observar que a maioria destes custos são verificados durante todo o ano, e devem ser cobertos pelas receitas dos períodos de maior movimento. As comissões em geral são de 10%, excessão para as vendas de passagens aéreas nacionais e internacionais que é de 8.88%.

### 3.2. A OPERACIONALIZAÇÃO DAS AGÊNCIA DE VIAGENS

As agências de viagens, na maioria das vezes, adquirem pacotes de serviços de terceiros para revenda. Seus principais fornecedores são as companhias aéreas. Cada agência faz uma previsão de demanda para um certo período, solicitando das companhias aéreas uma quantidade determinada de bilhetes, com os quais irão negociar.

A prestação de contas destes bilhetes junto à COPETI - Comissão Permanente de Turismo, órgão responsável por este controle, dá-se a cada 13 (treze) dias do final de cada decênio de aquisição, ou seja, as compras realizadas entre os períodos compreendidos entre 01 a 10, 11 a 20 e 21 a 31 de cada mês, são recolhidas nos dias 23 do mês corrente, 03 e 13 do mês seguinte, respectivamente.

Este interstício entre a venda e esta prestação de contas, o chamado prazo COPETI, constitui um poder de barganha junto aos clientes, face a possibilidade concessão deste prazo sem a cobrança de juros.

As agências de turismo apresentam diversas opções de pagamento a seus clientes, destacando-se a utilização de cartão de crédito e cheque, inclusive o parcelamento com cheques pré-datados, e ainda, concessão de financiamento próprio ou por intermédio de financeiras. No caso de venda de passagens aéreas, as próprias companhias oferecem formas de parcelamento.

Na assinatura do contrato de credenciamento junto as companhias aéreas, podem ser fornecidos a agência de viagem, terminais com os quais esta irá operar em linha direta com as companhias, fazendo reservas e cancelamentos, tendo informações sobre tarifas, preços, horários, tipos, refeições, etc., para completo atendimento ao cliente.

Cada companhia possui o seu sistema próprio de reservas, mas, alguns são tão especiais que merecem algum destaque. É o caso do AMADEUS, sistema de informação da VARIG e da TRANSBRASIL. Estas companhias que possuem ainda os sistemas internos IRIS e GABRIEL, respectivamente, mas, por suas limitações são menos utilizados.

O AMADEUS, é um sistema de reserva mundial, que permite consultas além das duas companhias que o fornecem, a muitas outras de qualquer parte do mundo, além de locadoras de veículos. O sistema, é fornecido sob uma espécie de aluguel, com uma possibilidade de redução do valor correspondente em razão inversa de sua utilização. Assim, quanto mais for usado, menor será o valor do encargo gerado.

O acesso ao sistema da VASP, o ZEUS, é fornecido à agência de viagem totalmente como cortesia, mas, permite acesso somente à própria companhia, sendo, portanto, bastante limitado.

Junto aos hotéis, as reservas são feitas via telex ou fax, e as comissões são contabilizadas diretamente pelo seu valor líquido. O prazo para recebimento destas comissões variando de acordo com cada contrato firmado.

Nas visitas realizadas em algumas empresas do setor, verificamos um nível de automação crescente, principalmente em empresas de médio à grande porte, normalmente classificadas como agências de viagens e turismo. Verificamos a existência de sistemas de informação desenvolvidos pelo próprio corpo técnico das empresas, que fazem todo o controle operacional da agência, do momento da venda até o fechamento contábil da operação.

Em alguns casos foi observado que realizou-se substituição de sistemas anteriores por entender-se que não mais atendiam às necessidades da empresa. O contínuo desenvolvimento destes sistemas demonstra a preocupação do setor em



cada vez mais aperfeiçoar-se tecnologicamente, de acordo com as tendências modernas.

A utilização da Internet também é crescente entre as agências. Algumas das empresas possuem conexão com a Internet, utilizando-se de seus serviços para a procura de informações, utilização de e-mail, consultas a outras agências e principalmente como um mecanismo de marketing e de vendas através de sua Home-page.

O cliente pode através da Internet, verificar os serviços oferecidos, escolher determinado pacote, fazer sua reserva e respectivo pagamento sem ter que sair de casa, o que constitui-se numa grande facilidade para este, e um fator expressivo na conquista do mercado.

Apresentamos um modelo de agência de viagem e turismo mais organizado dos que visitamos. Possui:

- i) contabilidade:* totalmente informatizada, com um sistema de informações desenvolvido pela própria empresa, centralizado pela sede. A movimentação diária é transmitida via modem para a sede que consolida o resultado de todas as filiais;
- ii) empregados:* 11 empregados (apenas na filial pesquisada);
- iii) equipamentos:* 5 micros somente na contabilidade, sendo 2 (dois) exclusivamente para correio eletrônico; 8 terminais para os atendentes; além de máquinas emissoras de bilhetes que funcionam conectadas aos terminais, imprimido os bilhetes com qualidade e rapidez a partir da efetuação da venda;
- iv) meios de comunicação:* Telefones, fax, telex, Correio Eletrônico, Modem e Internet

A agência sediada em Brasília possui 11 em todo o Brasil, mais 12 postos funcionando como sala VIP nos aeroportos, que operam basicamente com venda de passagens.

### **3.3. O SISTEMA FISCAL E SUAS IMPLICAÇÕES NAS AGÊNCIAS DE TURISMO**

O tributo, conforme definido no art. 3º do Código Tributário Nacional “é toda prestação pecuniária compulsória, em moeda ou cujo valor nela se possa exprimir, que não constitua sanção de ato ilícito, instituída em lei e cobrada mediante atividade administrativa plenamente vinculada”.

Os tributos são subdivididos em Impostos, taxas, contribuições parafiscais e de melhorias. O imposto “é o tributo cuja obrigação tem por fato gerador, uma situação independente de qualquer atividade estatal específica, relativa ao contribuinte” (art. 16 do CTN).

A Constituição Federal, de 05 de outubro de 1988, reparte o poder de tributar entre as três esferas de governo: União, Estados e Municípios, atribuindo-lhes competências para a cobrança de tributos, conforme Art. nº 153 a 156.

#### **3.3.1. IMPOSTOS INCIDENTES SOBRE AS ATIVIDADES DAS AGÊNCIAS DE TURISMO**

Compete à União conforme os Arts. 153 e 154 da CF/88 a cobrança de Imposto de Renda e Proventos de Qualquer Natureza, Imposto sobre Operações de Crédito, Câmbio e Seguro ou relativas a títulos e valores mobiliários, Imposto sobre Grandes Fortunas dentre outros. Pode ainda instituir impostos extraordinários, temporários, para fazer frente a gastos com guerra externa e outros impostos não previstos na Constituição.

A Constituição Federal de 1988 atribui aos Estados e ao Distrito Federal em seu Art. 155 cobrança de ICMS, Imposto sobre Propriedade de Veículos Automotores e outros. Em seu Art. 156, enumera os impostos de competência dos municípios. Destacamos o Imposto sobre Propriedade Predial e Territorial Urbana e o imposto sobre serviços de qualquer natureza dentre outros.

Os impostos incidentes sobre a atividade das agências de turismo:

- **IMPOSTO DE RENDA**

A base de cálculo do imposto é o Lucro Real, apurado segundo registros contábeis efetuados de acordo com as leis comerciais e fiscais, apurada mediante adições e exclusões ao lucro líquido do período-base (apuração mensal ou anual do imposto) e compensações de prejuízos fiscais autorizadas pela legislação do imposto de renda, de acordo com as determinações contidas na Instrução Normativa SRF nº 28/78.

Alíquotas para o ano-calendário de 1996, conforme o manual do IRPJ/97:

- a) 15% (quinze por cento) sobre o lucro real apurado pelas pessoas jurídicas em geral, seja comercial ou civil o seu objeto; e
- b) adicional ao imposto de renda de 10% (dez por cento) sobre a parcela do lucro real que ultrapassar um lucro real ou arbitrado de R\$ 240.000,00 (duzentos e quarenta mil reais), no caso de apuração anual do imposto, ou R\$ 20.000,00 (vinte mil reais), no caso de apuração mensal do imposto.

- **ICMS - IMPOSTO SOBRE CIRCULAÇÃO DE MERCADORIAS E SERVIÇOS**

Incide sobre operações relativas à circulação de mercadorias e sobre a prestação de serviços de transporte interestadual e intermunicipal e de comunicação, com alíquotas geralmente de 17,0%, variando conforme a

legislação tributária de cada Estado. Abrange operações internas e interestaduais, sendo sobre estas últimas, aplicadas alíquotas menores. Incide também sobre serviços prestados no exterior.

- **ISS - IMPOSTO SOBRE SERVIÇO DE QUALQUER NATUREZA**

Cobrado a uma alíquota de 5,0%. Sobre os serviços executados no exterior não há incidência deste imposto.

- **CONTRIBUIÇÃO SOCIAL**

Incide sobre o valor do resultado do exercício antes da previsão para o Imposto de Renda e destina-se ao financiamento da seguridade social. (Lei no 7.689/88, art. 1º e 2º). É calculada à alíquota de 8,0%.

- **PIS - PROGRAMA DE INTEGRAÇÃO SOCIAL**

É calculado mensalmente sobre a receita operacional bruta, apurada mensalmente, incidindo sobre esta uma alíquota de 0,65%.

- **COFINS**

Incide sobre o faturamento mensal (receita bruta), sendo calculado sob a alíquota de 2,0%, conforme Lei Complementar nº 70, de 30/12/91.

- **FGTS - FUNDO DE GARANTIA POR TEMPO DE SERVIÇO**

A base de cálculo é o salário pago, sobre o qual é aplicada a alíquota de 8,0%. O valor é recolhido em conta do empregado junto ao FGTS - Fundo de Garantia por Tempo de Serviço.

- **INSS**

Calculado sobre o salário bruto do empregado ou do saldo da folha de pagamento e repassado à Previdência Social. As alíquotas são fornecidas pelo INSS. Para maio de 1997 utilizou-se a seguinte tabela.

TABELA 2

<b>SALÁRIO DE CONTRIBUIÇÃO (R\$)</b>	<b>ALÍQUOTA (%) INSS</b>
ATÉ 287,27	7,82
DE 287,28 ATÉ 360,00	8,82
DE 360,01 ATÉ 478,78	9,00
DE 478,79 ATÉ 957,56	11,00

FONTE: Portaria nº 3.926, de 14 MAI 97

### **3.4. RELATÓRIOS UTILIZADOS NA FUNÇÃO DE CONTROLE**

Os relatórios são as principais peças para a tomada de decisão. Através deles se pode criar estimativas, antecipar cenários, sendo de fundamental importância a questão tempo para que tenham exercam sua função de utilidade.

A seguir citamos alguns exemplos de modelos observados nas agências de viagens informatizadas:

- i) *Listagem dos Pagamentos/Recebimentos Diários*: é considerado o mais importante. Registra toda a movimentação diária da agência. Elaborado com as quantidades de vias necessárias, onde uma é encaminhada ao gerente ao final de cada dia que analisa, assina e encaminha à matriz. se for o caso, devendo ficar outra no arquivo (anexo II);

- ii) *Extrato de Conciliação Bancária*: registra a composição dos saldos de depósitos diários, o saldo de depósitos programados (cheques pré-datados), valores bloqueados e disponíveis (anexo III); e,
- iii) *Relatório de Controle de Comissões*: informa as receitas de comissões das vendas. As relativas a passagens aéreas são conferidas com o relatório emitido pela COPETI a cada prestação de contas.

Cada agência possui seus relatórios próprios definidos de acordo com a necessidade de cada administrador e variam também em grau de complexidade em função do tamanho de cada empresa. A opção da consulta direta ao sistema a qualquer hora do dia constitui a principal vantagem de um sistema informatizado.

Além destes relatórios, é claro, existem os relatórios contábeis normais para qualquer empresa comercial na periodicidade exigida, mensais ou anuais: balancetes, balanço patrimonial, demonstrações de resultado, etc. que também podem ser solicitados do sistema a qualquer momento.

#### Relatórios Contábeis:

- i) *Balancete de Verificação, Balanço Patrimonial, DRE, DOAR*: deve, estar prontos até o quinto dia do mês subsequente;
- ii) *Cálculo de Tributos*: deve ser informado à Receita Federal até 30 dias do mês subsequente. O Imposto de Renda é realizado anualmente;
- iii) *Relatórios Gerenciais*: outros relatórios importantes são: Contas a Receber, Contas a Pagar, Planejamento Tributário, etc.

#### 4. CONCLUSÃO

Quanto mais uma empresa cresce, maior necessidade ela possui de proteger suas informações. O sistema de informação evolui com este crescimento e a empresa passa a necessitar de maior volume de dados que auxiliem nas decisões a serem tomadas, das simples às mais complexas.

A terceirização de uma contabilidade pode não ser tão interessante quando se deseja uma informação tempestiva sobre a saúde financeira da empresa para um exato momento. Um bom sistema de contabilidade gerencial pode fornecer estas informações sempre que o administrador necessite, através de uma rápida consulta a um terminal de computador ou a um relatório.

Com as agências de viagens não é diferente. O computador constitui-se numa ferramenta poderosíssima de controle e organização para o escritório, se tornando cada vez mais necessário. A informação é uma questão de sobrevivência para a agência e todas as ferramentas que se possa utilizar para esse fim, será de grande valia.

Entretanto, ainda observa-se algumas agências andando na contra-mão dos tempos, em cujo ambiente nem se houve falar em computador, muito menos em sistema de informação. Estes empresários não tomaram ainda conhecimento do que a contabilidade aliada à informática pode fazer por sua empresa se for adequadamente explorada, permanecendo estas, fadadas à estagnação e talvez expulsão do mercado pela concorrência acirrada do setor.

É cada vez mais exigida uma melhoria na qualidade dos serviços oferecidos pelo setor turístico e todos os meios devem ser usados para criação de alguns benefícios aos clientes, de modo a conquistá-los e principalmente, ter-se condições de mantê-lo, o que, aliás, é menos oneroso.

Leva vantagem a agência que fornece alguns serviços especiais, como entrega de bilhetes a domicílio e facilidades de pagamento. A exploração dos mecanismos de marketing existentes é outro fator de aproximação ao cliente, que deve ser adequadamente estudado.

As campanhas desenvolvidas pelo governo e sociedade visando ao incremento do turismo causam expectativas otimistas ao setor de agenciamento de viagens, aumentando ainda mais a necessidade das agências em desenvolverem uma maior capacidade de atendimento e agilidade na conquista dos novos clientes.



## 5. REFERÊNCIAS BIBLIOGRÁFICAS

CRUZ, Anamaria da Costa, VIANA, Kessiah Pinheiro, NEVES, Martha Ribeiro e PEROTA, Maria Luiza L. Rocha. Referências Bibliográficas (NBR 6023): Notas Explicativas. Niterói: Eduff, 1995.

✓ BARBIERE, Flávio Eitor. Telecomunicação e computadores. Campinas: Papirus, 1983.

✓ BIO, Sérgio Rodrigues. Sistema de informação - um enfoque gerencial. São Paulo: Atlas, 1992.

BOLETIM DA CEF. BDCEF. Brasília: Caixa Econômica Federal, 07 jul. 1997. Suplemento diário.

✓ BOLETIM DO IOB. Temática Contábil e Balanços. São Paulo, n. 8 e 20, 1996. Suplemento mensal.

BOLETIM DO IPLANCE. O desempenho do turismo no Ceará em 1993. Fortaleza, 1993.

BOLETIM DO IPLANCE. Desempenho recente e impacto econômico do turismo no Ceará. Fortaleza, 1993. 23 p.

BOLETIM DA SETUR. Síntese das informações turísticas. Fortaleza, 1996. 22 p.

BRASIL. Deliberação Normativa n. 136/84, de 23 de outubro de 1984. Disciplina conteúdo e forma de inserção das informações que deverão constar de anúncios na imprensa ou do material promocional e peças de propaganda, divulgados pelas Agências de Turismo ou

BRASIL. Lei n. 5.172, de 25 de outubro de 1966. Dispõe sobre o sistema tributário nacional e institui normas gerais de direito tributário aplicáveis à União, Estados e Municípios. Diário Oficial [da República Federativa do Brasil], Brasília, 27 out. 1966.

BRASIL. Lei n. 6.505, de 13 de dezembro de 1977. Dispõe sobre as atividades e serviços turísticos; estabelece condições para seu funcionamento e fiscalização; altera a redação do Art. 18, Decreto-Lei nº 1.439, de 20 de dezembro de 1975, e dá outras providências. Diário Oficial [da República Federativa do Brasil]. Brasília, 16 dez. 1977, Seção I, Parte I, p. 17.298/9.

BRASIL. Lei n. 7.689, de 15 de dezembro de 1988. Institui Contribuição Social sobre o lucro das pessoas jurídicas, e dá outras providências. Diário Oficial [da República Federativa do Brasil]. Brasília, 16 dez. 1988.

BRASIL. Lei 8.181, de 26 de março de 1991. Dá nova denominação à EMPRESA BRASILEIRA DE TURISMO - EMBRATUR e dá outras providências. Diário Oficial [da República Federativa do Brasil], Brasília, 01 abr. 1991, Seção I, p. 5.765/6.

BRASIL. Resolução Normativa CNTUR n. 04/83, de 25 de março de 1983. Estabelece, para os fins do Art. 3º da Lei nº 6.505/77 e de acordo com o Art. 35 do Decreto nº 84.934/80, as condições a que deverão obedecer as Agências de Turismo no exercício das atividades e na prestação de serviços turísticos. Diário Oficial [da República Federativa do Brasil], Brasília, 25 mar. 1983, Seção I, p. 4.898/904.

CONSTITUIÇÃO DA REPÚBLICA FEDERATIVA DO BRASIL, de 05 de outubro de 1988.

GIANESI, Irineu G. N. & CORRÊA, Henrique Luiz. Administração estratégica de serviços. São Paulo: Atlas, 1994.

GIL, Antonio de Loureiro. Sistema de informações contábeis. 2ª ed. São Paulo. Atlas, 1979.

HERNANDES, Alberto Mamede. Informática para bibliotecários. Anotações de aula. Brasília: UnB, set/91.

ICHIARA, Yoshiaki. Direito tributário. 3ª ed. São Paulo: Atlas, 1989.

IKEDA, Ana Akemi. O Marketing em empresas de pequeno porte e o setor de serviços. Brasília: SEBRAE, 1994.

LAUDON, Kenneth C. & LAUDON, Jane P. Management Information Systems. 2ª edition. New Jersey: Prentice Hall, 1997.

MANUAL DO SEBRAE. Como montar agência de viagens, 3ª ed. Brasília: SEBRAE, 1996.

MANUAL DO SEBRAE. Turismo - O que você precisa saber para investir no setor, 3ª ed. São Paulo: SEBRAE, 1996.

REVISTA INFORMÁTICA/EXAME. n. 131. São Paulo: ed. Abril, fev. 1997. p. 16.

REVISTA INFORMÁTICA/EXAME. n. 133. São Paulo: ed. Abril, abr. 1997. p. 16.

REVISTA INTERNET WORLD. n. 12. Rio de Janeiro: Mantemedia Editora, p. 80.

✓ ROCHA, Luis Osvaldo Leal da. Organização e métodos. 6ª ed. São Paulo: Atlas, 1987.

SAMPAIO, Fátima. Turismo é saída para reduzir o desemprego. O Povo, Fortaleza, 07 jun. 1997. Caderno D. p. 5.

6. ANEXOS

ANEXO 1

FICHA DE CADASTRO DE AGÊNCIAS DE TURISMO

1. Classificação quanto às atividades e serviços

Agência de Viagens e Turismo ( )

Agências de Viagens ( )

2. Razão Social da Empresa \_\_\_\_\_  
 \_\_\_\_\_

3. Nome de Fantasia \_\_\_\_\_

4. Endereço \_\_\_\_\_  
 Complemento \_\_\_\_\_ CEP \_\_\_\_\_  
 Município \_\_\_\_\_ U. F. \_\_\_\_\_

5. Telefones \_\_\_\_\_ / \_\_\_\_\_ / \_\_\_\_\_  
 Telex \_\_\_\_\_ Caixa Postal \_\_\_\_\_

6. Arquivamento Junta Comercial: nº \_\_\_\_\_ data: \_\_/\_\_/\_\_

7. CGC \_\_\_\_\_ INSC. EST. \_\_\_\_\_ MUNI. \_\_\_\_\_  
 REG. SNEA \_\_\_\_\_ REG. IATA \_\_\_\_\_ REG. ABAV \_\_\_\_\_  
 INSC. ORG. EST. TURISMO \_\_\_\_\_ MUN. \_\_\_\_\_

8. Sócios e Diretores

- |          |          |
|----------|----------|
| 1. _____ | 2. _____ |
| 3. _____ | 4. _____ |
| 5. _____ | 6. _____ |
| 7. _____ | 8. _____ |

9. Serviços Próprios

9.1 - Operação de Excursões

Meio de Transporte		Destinações Principais			
		Nacionais		Internacionais	
Aéreo	( )	Norte	( )	Europa	( )
Rodoviário	( )	Nordeste	( )	A. do Norte	( )
Ferrovário	( )	Centro-Oeste	( )	A. do Sul	( )
Hidroviário	( )	Sudeste	( )	África	( )
Marítimo	( )	Sul	( )	Oriente	( )

9.1.1 - Destinação dos Programas

Nome Comercial do Programa	Principal Destino	Duração
_____	_____	_____
_____	_____	_____
_____	_____	_____
_____	_____	_____
_____	_____	_____
_____	_____	_____
_____	_____	_____
_____	_____	_____
_____	_____	_____
_____	_____	_____
_____	_____	_____
_____	_____	_____

9.2 - Serviços Receptivos

9.2.1 - Recepção ( )                      Traslados ( )

9.2.2 - Passeios Locais ( )

9.2.3 - Operação de Programas Especializados

Técnico Profissionais ( )

Incentive ( )

Outros ( )

9.2.4 - Serviço de Guias

Local ( )

Excursão ( )

Especializado ( )

9.3 - Serviços de Transporte

Frota Própria ( )                      de Terceiros ( )

9.3.1 - Tipos de Veículos ou Embarcações Próprios (quantificar)

Ônibus ( )                                      Micro ônibus ( )

Utilitários ( )                                      Automóveis ( )

Embarcações ( )

10. Intermediação Remunerada de Serviços Operados por Terceiros

10.1 - Venda de Passagens

Aéreas Domésticas	( )	Fluviais	( )
Aéreas Internacionais	( )	Lacustres	( )
Rodoviárias Domésticas	( )	Marítimas	( )
Rodoviárias Internacionais	( )	Outras	( )

10.2 - Reserva de Hospedagem

Sim	( )	Domésticas	( )
Não	( )	Internacionais	( )

10.3 - Venda de Viagens de Cruzeiros

Marítimos	( )	Domésticas	( )
Outros	( )	Internacionais	( )

11. Representação Exclusiva de Outras Empresas Turísticas

Quais:

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

12. Recursos Humanos Empregados

Nº Total de Empregados ( )

Cargos e Funções	Quantidade
Diretor (exceto sócio)	_____
Gerente	_____
Operador de Receptivo	_____
Operador de Excursões	_____
Emissor de Passagens	_____
Vendedor	_____
Promotor de Vendas	_____
Pessoal Administrativo	_____
Guia de Turismo	_____
Outros	_____

Data e Local

Nome, cargo e assinatura do responsável

ANEXO II

LISTAGEM MOVIMENTO - CAIXA/BANCO  
 MCB Eletrônico

LISTAGEM DOS PAGAMENTOS/RECEBIMENTO (diário)

DESCRIÇÃO	CAIXA		BANCO		Nº DOCTO.	HISTORICO
	ENTRADA	SAIDA	ENTRADA	SAIDA		
Despesas condução urbana - à vista						
Despesas verba representante/relacionamento						
Adiantamentos a funcionários p/ viagens						
IIS sobre comissões						
Transferências via BBS da matriz						
Despesas com telefone						
CPMF a pagar						
PAGTO.BANCO						

Assinatura s/carimbo

Data \_\_\_/\_\_\_/\_\_\_



## EXTRATO DE CONCILIAÇÃO BANCÁRIA

Posição em \_\_\_/\_\_\_/\_\_\_

Composição do saldo de depósitos programados - Ch. Pré-datados

Saldo Anterior .....R\$  
 Entradas .....R\$  
 Saídas .....R\$ \_\_\_\_\_  
 Saldo Atual .....R\$

Composição de Saldo de Caixa do dia  
 Em espécie .....R\$  
 Ch. p/ depósit .....R\$ \_\_\_\_\_  
 Saldo atual .....R\$

Composição do Saldo do Banco do dia .....R\$  
 Saldo credor/devedor do extrato .....R\$  
 Total de ch. emitidos e ainda não liq.p/bco .....R\$  
 Total de depósitos bloqueados e não lib. ....R\$  
 Saldo contábil do banco .....R\$  
 Disponível .....R\$

Observações:

\_\_\_\_\_  
Func. resp. p/ conferência\_\_\_\_\_  
Gerente Geral