



Instituto Brasileiro de Geografia e Estatística

Diretoria de Pesquisas
Coordenação de Serviços e Comércio
Gerência de Pesquisas

PESQUISA DE SERVIÇOS DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO - 2009

www.ibge.gov.br
ibge@ibge.gov.br

PROPÓSITO DA PESQUISA - conhecer e mensurar os principais serviços oferecidos pelas empresas prestadoras de serviços de tecnologia da informação. As informações resultantes desta pesquisa são importantes para a análise do mercado deste segmento e, também, para apoiar a elaboração da Classificação Nacional de Produtos para o Setor de Serviços.

OBRIGATORIEDADE E SIGILO DAS INFORMAÇÕES - a legislação vigente, dispõe sobre a obrigatoriedade e sigilo das informações coletadas pelo IBGE, as quais se destinam, exclusivamente, a fins estatísticos e não poderão ser objeto de certidão e nem terão eficácia jurídica como meio de prova.

O IBGE AGRADECE A SUA COLABORAÇÃO

01 Identificação do questionário

01 - Código do entrevistador

02 - Data de coleta

02 Identificação da empresa

01 - CNPJ:

02 RAZÃO SOCIAL:

03 - UNIDADE DA FEDERAÇÃO:

04 - MUNICÍPIO:

03 Informações adicionais

01 - Nome do entrevistado:

02 - Cargo do entrevistado:

03 - Telefone do entrevistado:

04 - E-mail do entrevistado:

05 - Ano de início de operação:

04 SITUAÇÃO CADASTRAL EM 31-12-09

- 01 - Em operação
02 - Extinta/paralisada com informação
03 - Extinta/paralisada sem informação
04 - Extinta até dezembro de 2008, por fusão total, cisão total ou incorporação
05 - Não exerce atividade no âmbito da pesquisa
06 - Mudança para endereço ignorado ou endereço inexistente
07 - Impossibilitada de prestar informações
08 - Recusa total

05 MUDANÇAS NA ESTRUTURA DA EMPRESA NO ANO DE 2009

- 01 - Fusão ou cisão total
02 - Cisão parcial
03 - Incorporação de/por outra empresa
04 - Alteração de CNPJ por motivos distintos dos anteriores. Justificar no campo de Observações
05 - Não houve mudança

Caso tenha ocorrido mudança estrutural, informe os CNPJs de ligação das empresas

1-

2-

Receita bruta de serviços 01 ,00

Subvenções, dotações orçamentárias e transferência de recursos 02 ,00

Discrimine a Receita bruta de serviços somada às Subvenções, de acordo com os serviços prestados

	CÓD	Percentual
Software customizável (personalizável) - desenvolvimento, representação e licenciamento		
Desenvolvimento e licenciamento de uso de software próprio, desenvolvido no País	03	<input type="text"/> <input type="text"/> <input type="text"/> <input type="text"/> <input type="text"/>
Representação e/ou licenciamento de uso de software desenvolvido por terceiros, no País	04	<input type="text"/> <input type="text"/> <input type="text"/> <input type="text"/> <input type="text"/>
Representação e/ou licenciamento de uso de software desenvolvido por terceiros, no exterior	05	<input type="text"/> <input type="text"/> <input type="text"/> <input type="text"/> <input type="text"/>
Software não-customizável (não personalizável) - desenvolvimento, representação e licenciamento (não incluir software embarcado - Cód. 10 e 11)		
Desenvolvimento e licenciamento de uso de <i>software</i> próprio, desenvolvido no País	06	<input type="text"/> <input type="text"/> <input type="text"/> <input type="text"/> <input type="text"/>
Representação e/ou licenciamento de uso de <i>software</i> desenvolvido por terceiros, no País	07	<input type="text"/> <input type="text"/> <input type="text"/> <input type="text"/> <input type="text"/>
Representação e/ou licenciamento de uso de <i>software</i> desenvolvido por terceiros, no exterior	08	<input type="text"/> <input type="text"/> <input type="text"/> <input type="text"/> <input type="text"/>
Software sob encomenda - projeto e desenvolvimento integral ou parcial	09	<input type="text"/> <input type="text"/> <input type="text"/> <input type="text"/> <input type="text"/>
Software embarcado - desenvolvimento e representação		
Desenvolvimento próprio de software embarcado	10	<input type="text"/> <input type="text"/> <input type="text"/> <input type="text"/> <input type="text"/>
Representação de software embarcado desenvolvido por terceiros	11	<input type="text"/> <input type="text"/> <input type="text"/> <input type="text"/> <input type="text"/>
Redes e integração em tecnologia da informação - projeto e/ou desenvolvimento	12	<input type="text"/> <input type="text"/> <input type="text"/> <input type="text"/> <input type="text"/>
Consultoria técnica e auditoria em tecnologia da informação (não inclui projetos)		
Consultoria em sistemas e processos em tecnologia da informação	13	<input type="text"/> <input type="text"/> <input type="text"/> <input type="text"/> <input type="text"/>
Consultoria em segurança de sistemas de informação	14	<input type="text"/> <input type="text"/> <input type="text"/> <input type="text"/> <input type="text"/>
Auditoria, certificação e homologação em tecnologia da informação (incluindo testes)	15	<input type="text"/> <input type="text"/> <input type="text"/> <input type="text"/> <input type="text"/>
Outros serviços de consultoria em tecnologia da informação (especificar)	16	<input type="text"/> <input type="text"/> <input type="text"/> <input type="text"/> <input type="text"/>
<input type="text"/>		

Discrimine a Receita Bruta de Serviços somada às Subvenções, de acordo com os serviços prestados

	CÓD	Percentual
Suporte técnico em tecnologia da informação		
Suporte e manutenção de software	17	_ _ _
Outros serviços de suporte técnico em tecnologia da informação	18	_ _ _
Gestão de serviços de tecnologia da informação	19	_ _ _
Tratamento de dados, infra-estrutura para hospedagem em tecnologia da informação e outros serviços de informação na Internet		
Tratamento de dados (a partir de dados fornecidos pelo cliente)		
Processamento de dados (inclusive entrada de dados e gestão de banco de dados de terceiros)	20	_ _ _
Outros serviços de tratamento de dados	21	_ _ _
Serviços de infra-estrutura para hospedagem em tecnologia da informação e outros serviços de informação na Internet		
Hospedagem de sites (<i>web hosting</i>); hospedagem de aplicações ou serviços de transferência contínua de som e imagem através da Internet ..	22	_ _ _
Portais/provedores de conteúdo e outros serviços de informação na Internet	23	_ _ _
Outros serviços em tecnologia da informação não especificados anteriormente (especificar)		
.....	24	_ _ _
.....	25	_ _ _
Outros serviços desenvolvidos por esta empresa		
Serviços de manutenção e reparação de computadores, periféricos e equipamentos de informática	26	_ _ _
Provedores de acesso à rede de comunicação (Internet), provedores de voz sobre protocolo IP - VOIP	27	_ _ _
Cursos de treinamento e capacitação em tecnologia da informação	28	_ _ _
Outros serviços (especificar)		
.....	29	_ _ _
.....	30	_ _ _
.....	31	_ _ _
Total	32	100%

07

EXPORTAÇÃO DE SERVIÇOS EM 2009
Os percentuais informados devem totalizar 100%

Receita bruta de exportação de serviços 33 ,00

Percentual da Receita bruta de exportação de serviços, segundo os países de destino

PAÍS	CÓD	Percentual	PAÍS	CÓD	Percentual	PAÍS	CÓD	Percentual
Alemanha	34	<input type="text"/>	Espanha	40	<input type="text"/>	México	46	<input type="text"/>
Argentina	35	<input type="text"/>	Estados Unidos da América	41	<input type="text"/>	Paraguai	47	<input type="text"/>
Austrália	36	<input type="text"/>	França	42	<input type="text"/>	Portugal	48	<input type="text"/>
Chile	37	<input type="text"/>	Índia	43	<input type="text"/>	Uruguai	49	<input type="text"/>
China	38	<input type="text"/>	Inglaterra	44	<input type="text"/>	Venezuela	50	<input type="text"/>
Colômbia	39	<input type="text"/>	Israel	45	<input type="text"/>	Outros países	51	<input type="text"/>
						Total	52	100%

08

SEGMENTOS DE ATUAÇÃO DA EMPRESA EM 2009

Percentual da Receita bruta de serviços somada às Subvenções, de acordo com os segmentos de atuação	CÓD	Percentual
Agropecuária, silvicultura e pesca	53	<input type="text"/>
Indústria extrativa, petróleo e mineração	54	<input type="text"/>
Indústria manufatureira (alimentícios e bebidas, têxtil, madeira, celulose e papel, química, metalurgia e siderurgia)	55	<input type="text"/>
Indústria manufatureira (aeroespacial, automotiva, máquinas e equipamentos, materiais elétricos/eletroeletrônicos)	56	<input type="text"/>
Mídia (jornais, revistas, rádio, televisão)	57	<input type="text"/>
Água, gás, energia elétrica	58	<input type="text"/>
Construção	59	<input type="text"/>
Comércio (varejo e atacado)	60	<input type="text"/>
Serviços (contabilidade, arquitetura, engenharia, serviços em TI, jurídicos, imobiliários, transportes de cargas e passageiros)	61	<input type="text"/>
Turismo e entretenimento	62	<input type="text"/>
Telecomunicações (operadoras, provedores de acesso)	63	<input type="text"/>
Finanças (bancos, corretoras, bolsas, seguros)	64	<input type="text"/>
Setor público (administração federal, estadual e municipal, organizações supranacionais, forças armadas)	65	<input type="text"/>
Educação (escolas primária e secundárias, universidades, museus e bibliotecas, institutos de pesquisas estatais, cursos de idiomas e/ou profissionais)	66	<input type="text"/>
Saúde: Administração de prestadoras de serviços de saúde (consultórios, clínicas, hospitais, etc.) e sistemas de apoio ao processo clínico (diagnóstico, exames, prescrição, etc)	67	<input type="text"/>
Outros (especificar)		
<input type="text"/>	68	<input type="text"/>
<input type="text"/>	69	<input type="text"/>
<input type="text"/>	70	<input type="text"/>
Total	71	100%

OBSERVAÇÕES

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

AUTENTICAÇÃO

Data de entrega: ___/___/___

Data de devolução: ___/___/___

Nome do informante/pessoa de contato: Cargo/função:

E-mail: Tel. : (___) _____

INSTRUÇÕES DE PREENCHIMENTO

Este questionário aplica-se às empresas que tenham como atividade principal a prestação de serviços de tecnologia da informação, isto é, às empresas cuja receita bruta advenha predominantemente da prestação de um ou mais serviços descritos no quadro abaixo.

CNAE 2.0	DESCRIÇÃO
6201-5	Desenvolvimento de programas de computador sob encomenda
6202-3	Desenvolvimento e licenciamento de programas de computador customizáveis
6203-1	Desenvolvimento e licenciamento de programas de computador não-customizáveis
6204-0	Consultoria em tecnologia da informação
6209-1	Suporte técnico, manutenção e outros serviços em tecnologia da informação
6311-9	Tratamento de dados, provedores de serviços de aplicação e serviços de hospedagem na Internet
6319-4	Portais, provedores de conteúdo e outros serviços de informação na Internet

SERVIÇOS

Considera-se Receita bruta a receita sem deduções de impostos e contribuições que incidem diretamente sobre a receita (ISS, ICMS, COFINS, PIS/PASEP, etc.).

A Receita bruta de serviços **inclui**, além da receita principal de serviços de tecnologia da informação, a receita obtida de forma secundária pela prestação de outros serviços, tais como: telecomunicações, treinamento e cursos de informática, aluguel de equipamentos de informática, serviços de manutenção de computadores e periféricos, serviços de contabilidade, serviços jurídicos, administração de bens, consultoria em gestão empresarial, logística, transportes, armazenagem e outros serviços. **Não se inclui** como Receita bruta de serviços a receita de atividades comerciais (revenda de produtos de informática ou outros produtos adquiridos de terceiros), bem como a receita de atividades industriais (fabricação de computadores e seus periféricos ou outros produtos).

No caso de empresas públicas, registrar as subvenções, dotações orçamentárias e transferências de recursos recebidas do Governo Federal e de governos estaduais e municipais.

Deve ser discriminada a Receita bruta de serviços e Subvenções auferidas em 2009 pela empresa, segundo os serviços relacionados neste questionário. Os percentuais deverão ser preenchidos com números inteiros e somar 100% para o conjunto completo de serviços prestados pela empresa (03 a 32).

SERVIÇOS DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO

Software customizável (personalizável) – desenvolvimento, representação e licenciamento (Códigos 03 a 05)

Programas para computadores que permitem alterações na sua estrutura básica, de forma a melhor atender às necessidades do cliente. Requerem a contratação de serviços adicionais para sua implantação e parametrização.

O software customizável pode ser comercializado nos seguintes formatos:

licença tradicional;

aluguel do tipo ASP (*Application Service Provider*), no qual os sistemas ficam hospedados no provedor do serviço e o acesso é feito via *web*, mediante realização periódica de pagamento de tarifa e

aluguel do tipo SaaS (*Software as a Service*), no qual os aplicativos, em geral disponíveis online, são acessados mediante pagamento pelo uso (por serviço).

Código 03. Desenvolvimento e licenciamento de uso de software próprio desenvolvido no país

Este código se aplica quando a empresa desenvolve software customizável (personalizável), licencia, presta serviços e, adicionalmente, mantém representantes, distribuidores e/ou parceiros comerciais com direito de licenciamento e prestação de serviços.

Neste código devem ser adicionados a prestação de serviços de parametrização, suporte, treinamento, configuração ou adaptação do software, nos casos em que tais serviços forem realizados pela própria empresa.

Inclui as seguintes situações:

- a empresa informante desenvolve, mas não licencia e/ou presta serviços de parametrização, suporte, treinamento, configuração ou adaptação do software, recebendo *royalties* das empresas contratadas para a realização do licenciamento e/ou prestação de serviços;
- a empresa informante desenvolve e é a única que licencia o produto e presta serviços de parametrização, suporte, treinamento, configuração ou adaptação do software;
- a empresa informante desenvolve, licencia, presta serviços de parametrização, suporte, treinamento, configuração ou adaptação do software e, adicionalmente, mantém representantes, distribuidores e/ou parceiros comerciais com direito de licenciamento e prestação de serviços e
- a empresa licencia, mas credencia outras empresas para prestação de serviços de parametrização, suporte, treinamento, configuração ou adaptação do software.

Código 04. Representação e/ou licenciamento de software desenvolvido por terceiros, no país

Este código compreende o licenciamento de software customizável (personalizável) desenvolvido por terceiros (empresas de software, pessoas físicas, universidades ou outras instituições) sediados no país. Devem ser adicionados os ganhos obtidos com serviços de parametrização, suporte e manutenção e treinamento, quando for o caso.

Inclui as seguintes situações:

- a empresa informante é a única representante comercial do desenvolvedor do software, que não realiza comercialização direta no país;
- a empresa informante é uma das representantes comerciais do desenvolvedor do software, que não realiza comercialização direta no país;
- a empresa informante é representante do desenvolvedor do software, que também comercializa o produto diretamente no país e
- a empresa informante não tem a licença do produto, mas é uma das credenciadas para prestar serviços de customização.

Código 05. Representação e/ou licenciamento de uso de software desenvolvido por terceiros, no exterior.

Este código compreende o licenciamento de software customizável (personalizável) desenvolvido por terceiros (empresas de software, pessoas físicas, universidades ou outras instituições) sediados no exterior. Devem ser adicionados os ganhos obtidos com serviços de parametrização, suporte e manutenção e treinamento, quando for o caso.

Inclui as seguintes situações:

- a empresa informante é a única representante comercial do desenvolvedor do software, que não realiza comercialização direta no país;
- a empresa informante é uma das representantes comerciais do desenvolvedor do software, que não realiza comercialização direta no país;
- a empresa informante é representante do desenvolvedor do software, que também comercializa o produto diretamente no país e
- a empresa informante não tem a licença do produto, mas é uma das credenciadas para prestar serviços de customização.

Software não customizável (não personalizável) - desenvolvimento, representação e licenciamento (Códigos 06 a 08)

Programas para computadores que não permitem alterações na sua estrutura básica. Geralmente são empacotados, podem ser adquiridos em lojas que vendem produtos de informática e instalados pelo próprio usuário, sem necessidade de serviços adicionais, com manutenção e suporte restringindo-se a apoio através de *help/desk*.

O software não customizável pode ser comercializado nos seguintes formatos:

licença tradicional;

aluguel do tipo ASP (*Application Service Provider*), no qual os sistemas ficam hospedados no provedor do serviço e o acesso é feito via *web*, mediante realização periódica de pagamento de tarifa e

aluguel do tipo SaaS (*Software as a Service*), no qual os aplicativos, em geral disponíveis online, são acessados mediante pagamento pelo uso (por serviço).

Os Códigos 06 a 08 não devem ser utilizados para registro da receita oriunda da mera comercialização, no atacado e/ou varejo, de software não customizável.

Código 06. Desenvolvimento e licenciamento de uso de software próprio, desenvolvido no país

Este código se aplica quando a empresa desenvolve software não customizável (não personalizável), licencia, presta serviços e, adicionalmente, mantém representantes, distribuidores e/ou parceiros comerciais com direito de licenciamento e prestação de serviços.

Este código compreende o licenciamento de software próprio, não customizável (não personalizável), desenvolvido no país. Devem ser adicionados os ganhos obtidos com serviços de suporte e manutenção, quando for o caso.

Inclui as seguintes situações:

- a empresa informante desenvolve, mas não licencia e/ou presta serviços de suporte/*help desk* recebendo *royalties* das empresas contratadas para a realização do licenciamento e/ou suporte e manutenção;
- a empresa informante desenvolve e é a única que licencia o produto e fornece serviços de suporte e manutenção;
- a empresa desenvolve, licencia, realiza serviços de suporte e manutenção e, adicionalmente, mantém rede de distribuidores e/ou parceiros para prestação de suporte e manutenção e/ou parceiros para prestação de serviços de suporte e manutenção e
- a empresa licencia, mas credencia outras empresas para prestar serviços de suporte e manutenção

Código 07. Representação e/ou licenciamento de uso de software desenvolvido por terceiros, no país

Este código compreende o licenciamento de software não customizável (não personalizável) desenvolvido por terceiros (empresas de software, pessoas físicas, universidades ou outras instituições) sediados no país. Devem ser adicionados os ganhos obtidos com serviços de suporte e manutenção, quando for o caso.

Inclui as seguintes situações:

- a empresa informante é a única distribuidora do desenvolvedor do software, que não realiza comercialização direta no país;
- a empresa informante é uma das distribuidoras do desenvolvedor do software, que não realiza comercialização direta no país;
- a empresa informante é distribuidora do desenvolvedor do software, que também comercializa o produto diretamente no país e
- a empresa informante não tem a licença do produto, mas é uma das credenciadas para prestar serviços de suporte e manutenção.

Código 08. Representação e/ou licenciamento de uso de software desenvolvido por terceiros, no exterior.

Este código compreende o licenciamento de software não customizável (não personalizável) desenvolvido por terceiros (empresas de software, pessoas físicas, universidades ou outras instituições) sediados no exterior. Devem ser adicionados os ganhos obtidos com serviços de suporte e manutenção, quando for o caso.

Inclui as seguintes situações:

- a empresa informante é a única distribuidora do desenvolvedor do software, que não realiza comercialização direta no país;
- a empresa informante é uma das distribuidoras do desenvolvedor do software, que não realiza comercialização direta no país;
- a empresa informante é distribuidora do desenvolvedor do software, que também comercializa o produto diretamente no país e
- a empresa informante não tem a licença do produto, mas é uma das credenciadas para prestar serviços de suporte e manutenção.

Código 09. Software sob encomenda – projeto, desenvolvimento integral ou parcial

Programas para computadores desenvolvidos de acordo com as especificações de um único usuário (ou conjunto de usuários) e que vão atender às suas necessidades específicas. O desenvolvimento de software sob encomenda ou específico para o cliente é um serviço de consultoria para a criação de solução a partir da identificação das necessidades do adquirente/usuário. Essa atividade pode incluir as etapas de desenvolvimento do projeto/especificação e programação/codificação, implantação, preparo de documentação e testes. Devem ser adicionados os ganhos obtidos com serviços de suporte e manutenção, treinamento, etc., quando referentes ao software encomendado.

Este código compreende, dentre outros, os seguintes serviços:

- elaboração de projetos específicos de modelagem e gerenciamento de bancos de dados sob encomenda (para redes locais ou Internet);
- consultoria para o desenvolvimento de bancos de dados e de sistemas gerenciadores, de acordo com as necessidades do cliente, abrangendo a criação de interfaces para seu gerenciamento e
- criação de *websites* e de portais e/ou desenho de páginas para a Internet (*webdesign*).

Software embarcado – desenvolvimento e representação (Códigos 10 e 11)

Sistemas desenvolvidos para funcionar em hardware (equipamento, máquina ou dispositivo) outro que não computadores, excluindo, portanto, programas que funcionam em PCs, laptops, minicomputadores ou mainframes. Os softwares embarcados são aqueles presentes em produtos como telefones celulares, eletrodomésticos, automóveis, máquinas agrícolas e em terminais de atendimento bancário.

Somente deve informar esse código a empresa contratada pelos fabricantes desses produtos para desenvolver o software embarcado ou aquelas empresas que desenvolvem software, inclusive embarcado, como atividade principal, mas tenham também, como atividade secundária, a fabricação de equipamentos de informática.

Ressalta-se que não fazem parte da pesquisa as empresas que tem como atividade principal a fabricação de telefones celulares, eletrodomésticos, automóveis, máquinas agrícolas, terminais de atendimento bancário e outros tipos de máquinas e equipamentos e que desenvolvem seu próprio software embarcado, por serem atividades industriais.

A empresa informante pode ou não ser responsável pelos serviços de integração entre o software a ser embarcado e o hardware, bem como por serviços fornecidos ao cliente, como treinamento, manutenção e suporte, etc.

Incluir também nesse código os eventuais serviços de suporte e manutenção, treinamento, localização, etc. relacionados ao software desenvolvido.

Código 10. Desenvolvimento próprio de software embarcado

Este código compreende a comercialização de software embarcado desenvolvido pela própria empresa.

Código 11. Representação de software embarcado desenvolvido por terceiros

Este código compreende o serviços de representação de software embarcado desenvolvido por terceiros.

Código 12. Redes e integração em tecnologia da informação – projeto e/ou desenvolvimento

Este código compreende os serviços de consultoria técnica especializada e/ou de desenvolvimento, visando à elaboração de projetos e/ou ao desenvolvimento de redes e de integração de sistemas, englobando a elaboração de projetos lógicos de redes de informática e projetos para integração de sistemas nas mais heterogêneas plataformas, com o uso de recursos técnicos, tais como: replicação de banco de dados, desenvolvimento de servidores customizados em plataforma Java ou outro tipo de plataforma, interfaceamento com *mainframes* através de *sockets*, emulação de terminal com varredura de tela, etc. Engloba também a integração de informações entre equipamentos, coletores de dados, sistemas especializados de automação industrial, processos de pesagem e sistemas de informações.

Consultoria técnica e auditoria em tecnologia da informação (não inclui projetos) (Códigos 13 a 16)

Refere-se ao conjunto de serviços de consultoria pura, para as mais distintas finalidades. Exclui a receita obtida com consultoria para projeto/especificação de software sob encomenda e a receita referente à realização dos respectivos testes em software sob encomenda, que devem ser registradas no Código 09. Exclui também a receita advinda de consultoria para projetos de integração de sistemas, quando incluído no conjunto dos serviços de redes e integração, que deve ser registrado no Código 12.

Código 13. Consultoria em sistemas e processos em tecnologia da informação

Este código compreende os serviços de consultoria sobre questões técnicas relacionadas a sistemas e processos em tecnologia de informação. Os serviços englobam a especificação de hardware e/ou software a partir das necessidades dos clientes, podendo compreender o assessoramento para compra e instalação de computadores e periféricos e de dispositivos de proteção (soluções empresariais) e a assessoria a pessoas/empresas na compra e instalação de computadores, software e periféricos, inclusive na escolha dos itens relacionados à segurança dos equipamentos de informática.

Código 14. Consultoria em segurança de sistemas de informação

Este código compreende os serviços de consultoria visando fornecer proteção e segurança aos sistemas utilizados pelo cliente. A gestão de segurança busca preservar a confidencialidade, integridade e disponibilidade dos sistemas. Inclui análise de riscos e vulnerabilidade, construção de estratégias, formulação de políticas e procedimentos para segurança dos sistemas (criptografia de dados, implantação de sistemas de proteção, etc.)

Código 15. Auditoria, certificação e homologação em tecnologia da informação

Este código compreende os serviços de auditoria sobre questões técnicas relacionadas à utilização das tecnologias de informação, englobando serviços de auditoria e de certificação em tecnologia da informação; serviços de auditoria de ambiente colaborativo; serviços de rastreamento do ciclo de vida de documentos e atividades operacionais e serviços de rastreamento das características de cada mudança ocorrida no ambiente; serviços de certificação de qualidade, excelência em software e de garantia de segurança da informação, testes de software e hardware visando a adequação às normas ISO e a melhores práticas.

Código 16. Outros serviços de consultoria em tecnologia da informação (especificar)

Este código compreende os serviços de consultoria pura em tecnologia da informação, não contemplados pelos itens 13 a 15, englobando consultoria e solução para governança de tecnologia da informação; consultoria e solução para implantação e gestão de escritórios de projetos (PMO); consultoria para a definição e implementação de metodologias, procedimentos e ferramentas para gerenciamento dos projetos de TI do cliente; consultoria para *mentoring* em TI; serviços de perícia. e outros serviços de consultoria.

Suporte técnico em tecnologia da informação (Códigos. 17 e 18)**Código 17. Suporte e manutenção de software**

Este código compreende os serviços de suporte e manutenção de software sob encomenda e suporte, instalação e manutenção de software

(customizável, não customizável ou embarcado).

Este código deve ser utilizado apenas nos casos em que a empresa não for responsável pelo desenvolvimento, licenciamento e/ou representação do software.

Código 18. Outros serviços de suporte técnico em tecnologia da informação

Este código compreende os serviços de manutenção e suporte técnico em tecnologia da informação não incluídos no Código 17, englobando serviços de recuperação de dados e arquivos danificados (recuperação de panes informáticas); serviços especializados na recuperação de informações em mídias eletrônicas; serviços de instalação de equipamentos de tecnologia da informação (computadores e periféricos) e outros serviços de suporte.

Código 19. Gestão de serviços de tecnologia da informação

Este código compreende os serviços de *help-desk* ou *service desk*; serviços de gestão de impressão; serviços de gestão de instalação do cliente e gestão de nível de serviço (*service level management*).

Tratamento de dados, infra-estrutura para hospedagem em tecnologia da informação e outros serviços de informação na Internet (Códigos 20 a 23)

Código 20. Processamento de dados (inclusive entrada de dados e gestão de banco de dados de terceiros)

Este código compreende os serviços de processamento de grande massa de informações, em geral, prestados a várias empresas, envolvendo os serviços correlatos para acompanhamento do processamento (impressão de relatórios, etc.). Inclui serviços de entrada de dados (digitação, escaneamento, leitura óptica e interfaceamento) que antecedem o processamento de informações por computadores. Compreende ainda a gestão de banco de dados fornecidos por terceiros.

Código 21. Outros serviços de tratamento de dados

Este código compreende os serviços de tratamento de dados não especificados no Código 21, englobando digitalização (imagens, sons, manuscritos, microfílm, ou quaisquer outras informações em meio analógico); aluguel de tempo de CPU para processamento de dados e editoração eletrônica e editoração multimídia (foto, som, imagem, gravações de CD e DVD)

Código 22. Hospedagem de sites (*web hosting*); hospedagem de aplicações ou serviços de transferência contínua de som e imagem através da Internet

Este código compreende os serviços de fornecimento de infra-estrutura de tecnologia da informação (hardware, software e redes) para processamento de dados, aplicativos de hospedagem e processos de hospedagem, bem como serviços de transferência contínua de som e imagem através da Internet.

Código 23. Portais/provedores de conteúdo e outros serviços de informação na Internet

Este código compreende os serviços de operação de páginas de Internet (*websites*) ou de ferramentas de busca (*search engine*) para gerar e manter grandes bases de dados de endereços e conteúdos de Internet; operação de portais da Internet que atualizam periodicamente seu conteúdo, como, por exemplo, os dos meios de comunicação. Também consideram-se páginas que veiculam publicidade na Internet e páginas de entretenimento e jogos.

Outros serviços em tecnologia da informação não especificados anteriormente (Códigos 24 e 25)

Estes códigos compreendem outros serviços de tecnologia da informação prestados pela empresa, tais como: serviços de localização (tradução, teste, aculturação de software); serviços de edição de softwares em idiomas diferentes daqueles em que foram originalmente produzidos, prestados às empresas que desenvolvem softwares e outros serviços de tecnologia da informação.

Outros serviços desenvolvidos por esta empresa (Códigos 26 a 31)

Código 26. Serviços de manutenção e reparação de computadores, periféricos e equipamentos de informática

Este código compreende os serviços de manutenção e reparação de computadores e periféricos, que incluem: *upgrades*, serviços especializados para identificação e conserto dos defeitos em computadores, impressoras, *scanners* e outros equipamentos de informática.

Código 27. Provedores de acesso à rede de comunicação (Internet), provedores de voz sobre protocolo IP – VOIP

Este código compreende os serviços de acesso direto de usuários às informações armazenadas em computadores, produzidas ou compiladas por terceiros, através de redes de telecomunicações, que incluem provedores de acesso à Internet e serviços de transmissão de voz digital pela rede Internet, com a utilização do protocolo IP (voz sobre IP - VOIP).

Código 28. Cursos de treinamento e capacitação em tecnologia da informação

Este código compreende os serviços direcionados para ensinar pessoas a usarem equipamentos e programas de informática, acessarem e navegarem na Internet, bem como de treinamentos nas variadas atividades relacionadas às tecnologias da informação. Este código não deve ser utilizado no caso de o treinamento estar atrelado à comercialização de licença de uso de software.

Códigos 29 a 31. Outros serviços

Estes códigos compreendem outros serviços prestados pela empresa, tais como: serviços de elaboração de cartões de visita, mala-direta, logotipos, etc., aluguel de equipamentos de informática (computadores, equipamentos de multimídia, impressoras, etc.); aluguel de equipamentos (máquinas de cartão de crédito, etc.); aluguel de máquinas de cartão de crédito e outras utilizadas em lojas comerciais e estabelecimentos de prestação de serviços; fornecimento de recursos humanos especializados em tecnologia de informação para empresas clientes (*body shopping*); salas de acesso à Internet (*lan houses*); serviço de impressão e fotocópia, inclusive impressão a *laser*; serviços de fotocópias mecânicas ou eletrostáticas prestados ao público em geral.

Exportação de serviços em 2009 (Códigos 33 a 51)

Código 33. Receita bruta de exportação de serviços

Compreende as transações de serviços realizadas entre residentes e não-residentes do país.

Registrar a Receita bruta de exportação de serviços, abrangendo exportação de software, consultorias em TI e outros serviços prestados para clientes domiciliados no exterior.

Códigos 34 a 51. Países de destino das transações com o exterior

Nos Códigos 34 a 51 discriminar em percentual a Receita bruta de exportação de serviços registrada no Código 33, considerando o país de destino.

Segmentos de atuação em 2009 (Códigos 53 a 70)

Nos Códigos 53 a 70 discriminar em percentual a receita bruta de serviços somadas às subvenções, dotações orçamentárias e transferências, considerando os segmentos de mercado de atuação da empresa.