

PESQUISA DE SERVIÇOS DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO

2009

Presidenta da República
Dilma Rousseff

Ministra do Planejamento, Orçamento e Gestão
Miriam Belchior

INSTITUTO BRASILEIRO DE GEOGRAFIA E ESTATÍSTICA - IBGE

Presidente
Eduardo Pereira Nunes

Diretor-Executivo
Sérgio da Costa Côrtes

ÓRGÃOS ESPECÍFICOS SINGULARES

Diretoria de Pesquisas
Wamália Socorro Barata Bivar

Diretoria de Geociências
Luiz Paulo Souto Fortes

Diretoria de Informática
Paulo César Moraes Simões

Centro de Documentação e Disseminação de Informações
David Wu Tai

Escola Nacional de Ciências Estatísticas
Sérgio da Costa Côrtes (interino)

UNIDADE RESPONSÁVEL

Diretoria de Pesquisas

Coordenação das Estatísticas Econômicas e Classificações
Sidnéia Reis Cardoso

Coordenação de Serviços e Comércio
Vânia Maria Carelli Prata

Ministério do Planejamento, Orçamento e Gestão
Instituto Brasileiro de Geografia e Estatística - IBGE
Diretoria de Pesquisas
Coordenação de Serviços e Comércio

Pesquisa de Serviços de Tecnologia da Informação

2009

Rio de Janeiro
2011

Instituto Brasileiro de Geografia e Estatística - IBGE

Av. Franklin Roosevelt, 166 - Centro - 20021-120 - Rio de Janeiro, RJ - Brasil

ISBN 978-85-240-4176-1 (CD-ROM)

ISBN 978-85-240-4175-4 (meio impresso)

© IBGE. 2011

Apoio

Associação para Promoção da Excelência do Software Brasileiro - SOFTEX

Elaboração do arquivo PDF

Roberto Cavararo

Produção de multimídia

Marisa Sigolo Mendonça

Márcia do Rosário Brauns

Capa

Helga Szpiz e Eduardo Sidney Araújo -
Coordenação de Marketing/Centro de Documentação
e Disseminação de Informações - CDDI

Sumário

Apresentação

Introdução

Notas técnicas

Objetivo da pesquisa

Âmbito da pesquisa

Unidade de investigação

Coleta de dados

Cálculo das estimativas

Cadastro dos informantes da pesquisa

Comentários gerais

Características estruturais

Exportação de serviços

Segmentos de atuação das empresas

Grupos de produtos

Considerações finais

Tabelas de resultados

1 - Receita bruta de serviços e subvenções das empresas de serviços de tecnologia da informação com 20 ou mais pessoas ocupadas, segundo os produtos e/ou serviços prestados - Brasil - 2009

2 - Receita bruta de serviços e subvenções e receita bruta de exportação de serviços das empresas de serviços de tecnologia da informação com 20 ou mais pessoas ocupadas, segundo as faixas de valor de receita, a diversificação de produtos e a classificação de atividades - Brasil - 2009

3 - Receita bruta de exportação de serviços das empresas de serviços de tecnologia da informação com 20 ou mais pessoas ocupadas, por países/blocos de destino, segundo as faixas de valor de receita, a diversificação de produtos e a classificação de atividades - Brasil - 2009

4 - Receita bruta de serviços e subvenções das empresas de serviços de tecnologia da informação com 20 ou mais pessoas ocupadas, por segmentos de atuação, segundo as faixas de valor de receita, a diversificação de produtos e a classificação de atividades - Brasil - 2009

5 - Receita bruta de serviços e subvenções das empresas de serviços de tecnologia da informação com 20 ou mais pessoas ocupadas, por grupos de serviços prestados, segundo as faixas de valor de receita, a diversificação de produtos e a classificação de atividades - Brasil - 2009

Referências

Anexo

[Questionário da Pesquisa de Serviços de Tecnologia da Informação - 2009](#)

Glossário

Convenções

-	Dado numérico igual a zero não resultante de arredondamento;
..	Não se aplica dado numérico;
...	Dado numérico não disponível;
x	Dado numérico omitido a fim de evitar a individualização da informação;
0; 0,0; 0,00	Dado numérico igual a zero resultante de arredondamento de um dado numérico originalmente positivo; e
-0; -0,0; -0,00	Dado numérico igual a zero resultante de arredondamento de um dado numérico originalmente negativo.

Apresentação

O Instituto Brasileiro de Geografia e Estatística – IBGE, através da presente publicação, divulga os resultados da Pesquisa de Serviços de Tecnologia da Informação – PSTI, ano de referência 2009, realizada em parceria com a Associação para Promoção da Excelência do *Software* Brasileiro – SOFTEX.

Nela são destacados os principais produtos de tecnologia da informação (TI) ofertados pelas empresas prestadoras desses serviços com 20 ou mais pessoas ocupadas, as exportações de serviços segundo os países de destino, bem como os principais segmentos da economia atendidos pelas empresas investigadas. Os resultados encontram-se estratificados por porte segundo o valor de receita bruta, por grupamentos de produtos e segundo a atividade principal das empresas.

Além de mensurar os principais produtos de serviços de tecnologia da informação e apresentar um quadro atualizado da potencialidade do mercado pela ótica da oferta, a pesquisa traz relevantes contribuições para o conhecimento dos mesmos, que serão tratados na Classificação Central de Produtos do Brasil, em desenvolvimento no IBGE.

A publicação inclui notas técnicas com destaque para os aspectos de amostragem, representatividade e coleta das informações, bem como comentários sobre os resultados da pesquisa e um conjunto de tabelas relativas às variáveis investigadas.

As informações estão disponíveis no CD-ROM que acompanha a publicação e no portal do IBGE na Internet.

O IBGE, em especial a equipe da Diretoria de Pesquisas, responsável pela realização desta pesquisa, agradece a todos aqueles que colaboraram para seu aperfeiçoamento e coloca-se à disposição para esclarecimentos e sugestões que venham a contribuir para o desenvolvimento das estatísticas sobre os serviços de tecnologia da informação no Brasil.

Wasmália Bivar
Diretora de Pesquisas

Introdução

Nas economias modernas, as tecnologias da informação (TI), em geral, vêm assumindo um papel estratégico crescente, na medida em que a participação dos agentes econômicos em mercados altamente competitivos depende do uso cada vez mais intensivo dessas ferramentas tecnológicas. Sendo a informação um patrimônio valioso, a rapidez no seu acesso e a eficiência no domínio das tecnologias que a envolvem tornam-se um diferencial em termos de vantagens competitivas.

As tecnologias da informação encontram-se no centro da chamada nova economia e configuram-se como dispositivos essenciais para o acesso à informação e à sociedade do conhecimento. Em uma era baseada na informação, essas tecnologias imprimem novas dinâmicas econômica, social e cultural no cotidiano de indivíduos e empresas e se constituem em uma realidade transformadora de hábitos, modos de viver e de produzir, com ênfase na otimização do uso do tempo e no aumento da produtividade do trabalho. Esta ação transformadora demanda um constante processo de atualização, que se traduz na busca por acessos mais rápidos, para quantidades cada vez maiores de informação. Aprender a conviver com as novas tecnologias é uma tarefa que a sociedade moderna impõe a empresas e pessoas para que possam enfrentar os desafios da modernidade.

Nos mercados altamente concorrenciais, a busca por ganhos de produtividade se traduz em menores custos e preços mais competitivos, o que remete à melhoria constante dos processos de produção, com maiores níveis de automação, tendo, como interface, as tecnologias da informação. Entretanto, mesmo representando uma necessidade indispensável para a sobrevivência de empresas, escolhas tecnológicas inadequadas podem resultar em gastos excessivos, subutilização dessas tecnologias ou perdas de competitividade.

Assim, o uso de ferramentas de TI adequadas às necessidades das empresas, associado à atualização e melhoria contínua (*upgrades* regulares) de equipamentos e sistemas informáticos são exigências para se aumentar a produtividade, oferecer atendimento de excelência, ofertar produtos e serviços de qualidade e garantir eficiência no gerenciamento das empresas.

As tecnologias da informação podem ser entendidas como o conjunto de dispositivos tecnológicos que capacitam os indivíduos a acessar, processar e armazenar informações. Podem ser consideradas como a ponte entre os indivíduos e a sociedade do conhecimento.

Na literatura disponível, os conceitos de TI são bastante variados.

Segundo Navarro (2007):

A Tecnologia da Informação (TI) é o conjunto de recursos não humanos dedicados ao armazenamento, processamento e comunicação da informação, e a maneira como esses recursos estão organizados num sistema capaz de executar um conjunto de tarefas.

Segundo Santos (2011):

Tecnologia da Informação é o termo que engloba toda tecnologia utilizada para criar, armazenar, trocar e usar informação em seus diversos formatos (dados corporativos, áudio, imagens, vídeo, apresentações multimídia e outros meios, incluindo os que não foram criados ainda).

Acrescenta-se a esses conceitos que as tecnologias da informação estão relacionadas tanto com a parte física, ou seja, *hardware* e periféricos, como com a parte lógica, abrangendo *software* básicos (sistemas operacionais, utilitários e *software* de programação) e *software* aplicativos para usos pessoal e profissional (inclusive jogos). Também encontram-se agrupados no conjunto das tecnologias da informação serviços como gestão de dados e informações (armazenamento de informações e bancos de dados), tratamento de dados (digitação, *web hosting*, digitalização de imagens, georreferenciamento, etc.), integração de redes, desenvolvimento de sistemas, consultoria e suporte técnico.

A Pesquisa de Serviços de Tecnologia da Informação - PSTI tem o propósito de mensurar os produtos de serviços ofertados pelas empresas prestadoras de serviços de tecnologia da informação, não abrangendo a produção de *hardware* pelo segmento industrial.

Para a definição do âmbito das atividades econômicas que compõem o segmento de serviços de tecnologia da informação, objeto desta pesquisa, tomou-se como base a Classificação Nacional de Atividades Econômicas - CNAE 2.0.

Nesta publicação, encontram-se as Notas Técnicas contendo informações básicas e aspectos metodológicos para compreensão da pesquisa, esclarecimentos sobre os tratamentos aplicados aos dados, a forma de divulgação dos resultados e uma análise dos resultados agregados.

Os conceitos referentes às variáveis utilizadas nas tabelas de resultados podem ser encontrados no Glossário, ao final da publicação.

A publicação é acompanhada de CD-ROM que reproduz o volume impresso, em formato Adobe Acrobat (arquivos pdf), e contém tabelas em formato Excel (arquivos xls). O conjunto dessas informações pode ser consultado no portal do IBGE na Internet.

Notas técnicas

A Pesquisa de Serviços de Tecnologia da Informação – PSTI foi realizada com a finalidade de investigar um conjunto de variáveis para o segmento das empresas de TI, que, por suas características específicas, não são levantadas nas pesquisas estruturais anuais.

A investigação de produtos de serviços de TI já foi parte integrante do programa de produção estatística do IBGE, no período 2000-2007, realizada através dos Suplementos de Tecnologia da Informação, que integravam a Pesquisa Anual de Serviços – PAS.

Embora com alguma semelhança com os suplementos citados, a PSTI contém um conjunto maior de informações e foi realizada de forma independente da PAS.

Objetivo da pesquisa

A pesquisa tem por objetivo conhecer e mensurar os principais serviços oferecidos pelas empresas prestadoras de serviços de tecnologia da informação.

As informações da pesquisa são importantes para o conhecimento desse segmento e seus resultados permitirão ao setor privado aprofundar as análises de mercado, conhecer as características dos serviços ofertados, os principais destinos de exportação e os principais segmentos da economia atendidos pelas empresas de tecnologia da informação. Os resultados da pesquisa também servirão de apoio ao desenvolvimento de políticas do governo para o setor.

Âmbito da pesquisa

A Pesquisa de Serviços de Tecnologia da Informação – PSTI, embora realizada de forma independente, está vinculada, em termos metodológicos, à Pesquisa Anual de Serviços – PAS. Nesse sentido, alguns esclarecimentos sobre a PAS tornam-se necessários.

A Pesquisa Anual de Serviços – PAS é uma pesquisa por amostra representativa de um conjunto de atividades do segmento empresarial não financeiro, que inclui os serviços de tecnologia da informação. A PAS abrange as empresas formalmente constituídas, ou seja, aquelas com registro no Cadastro Nacional da Pessoa Jurídica – CNPJ, do Ministério da Fazenda, e é constituída por uma amostra de cerca de 88 000 empresas, que representam um universo de, aproximadamente, 1 300 000 empresas.

Essa amostra é dividida em dois tipos de estratos:

- **Estrato certo:** constituído pelas empresas com 20 ou mais Pessoas Ocupadas em 31-12 do ano de referência. As empresas pertencentes a esse estrato são pesquisas de forma censitária, ou seja, todas fazem parte da pesquisa, em todos os anos. O estrato certo conta com, aproximadamente, 55 000 empresas, que representaram cerca de 73% do total da receita bruta e subvenções do segmento empresarial não financeiro em 2008; e
- **Estrato amostrado:** constituído pelas empresas com menos de 20 Pessoas Ocupadas em 31-12 do ano de referência. As empresas pertencentes a esse estrato são selecionadas de forma aleatória, sendo que uma empresa representa um conjunto de empresas da mesma atividade e mesma Unidade da Federação. Cada empresa, portanto, tem um peso amostral associado. Esse estrato conta com cerca de 33 000 empresas e a amostra é rotativa, ou seja, renova-se a amostra a cada ano da pesquisa.

A Pesquisa de Serviços de Tecnologia da Informação – PSTI foi aplicada nas empresas que atenderam aos seguintes requisitos:

- 1 - Estar em situação ativa e pertencer ao estrato certo da Pesquisa Anual de Serviços - PAS (empresas com 20 ou mais Pessoas Ocupadas), nas seguintes classes da CNAE 2.0 (Quadro 1);

Quadro 1 - Atividades relacionadas aos serviços de tecnologia da informação

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 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

Fonte: IBGE, Diretoria de Pesquisas, Coordenação de Serviços e Comércio.

- 2 - Estar sujeita ao regime jurídico das entidades empresariais, excluindo-se, portanto, Órgãos da Administração Pública Direta e Instituições Privadas sem Fins Lucrativos; e
- 3 - Estar sediada no Território Nacional e, em particular, para as Unidades da Federação da Região Norte (Rondônia, Acre, Amazonas, Roraima, Pará, Amapá e Tocantins), estar sediada nos municípios das capitais. Adicionalmente, para o Estado do Pará, estar sediada nos demais municípios da Região Metropolitana de Belém.

A pesquisa não inclui os serviços de telecomunicações, que se inserem em um conjunto maior de atividades formado pelas Tecnologias da Informação e Comunicação - TIC, nem os serviços de reparação e manutenção de computadores e periféricos, que não integram os serviços de TI. Na CNAE 2.0, os serviços de reparação e manutenção estão inseridos na Divisão 95 *Reparação e manutenção de equipamentos de informática e de comunicação e de objetos pessoais e domésticos*, de acordo com as recomendações internacionais.

Cabe destacar que, para o segmento de serviços de tecnologia da informação, as empresas com 20 ou mais Pessoas Ocupadas (as pertencentes ao estrato certo da Pesquisa Anual de Serviços - PAS) eram responsáveis por cerca de 75% do total da receita bruta de serviços e subvenções do segmento em 2008.

Unidade de investigação

A unidade de investigação adotada na PSTI é a empresa, definida como sendo a unidade jurídica caracterizada por uma firma ou razão social, que engloba o conjunto de atividades econômicas exercidas em uma ou mais unidades locais (endereços de atuação da empresa).

A empresa é a unidade de decisão, que assume obrigações financeiras e está à frente das transações de mercado, exercidas em uma ou mais unidades locais, e que responde pelo capital investido nas atividades. Por outro lado, é sobre a empresa que recai a obrigatoriedade dos registros contábeis, balanços, decisões sobre propaganda e *marketing*, sobre políticas tecnológicas, etc. Portanto, a empresa constitui-se na unidade adequada, tanto para análise do comportamento dos agentes econômicos, como para a investigação estatística.

Coleta de dados

A coleta de dados da pesquisa foi realizada através de Entrevista Telefônica Assistida por Computador (*Computer Assisted Telephone Interviewing - CATI*). Nesse método de captura de dados, o Agente de Pesquisa do IBGE busca identificar na empresa o profissional mais qualificado para prestar as informações que, devido ao caráter predominantemente técnico, não devem ser requisitadas aos profissionais da área contábil.

O método de coleta por entrevista direta com as empresas busca assegurar uniformidade no entendimento conceitual da pesquisa e, para garantir esta uniformidade, o IBGE adotou os seguintes procedimentos:

- 1 - identificação do informante: a primeira etapa da pesquisa consistiu na identificação do informante, ou seja, na busca de profissional da área de tecnologia da informação na empresa, que fosse capaz de fornecer as informações requeridas;

2 - agendamento da entrevista: a segunda etapa consistiu na definição da data e hora para a realização da entrevista; e

3 - realização da entrevista.

Na entrevista por telefone foi utilizado um sistema de entrada de dados inteligente, desenvolvido especificamente para a pesquisa, para garantir a consistência mínima das informações solicitadas.

Em algumas situações, que envolveram telefones incorretos ou exigências das empresas, a coleta foi realizada de forma presencial, para a qual a pesquisa contou com a imprescindível colaboração das Unidades Estaduais.

Cálculo das estimativas

Apesar de o cadastro de informantes da PSTI ser composto por todas as empresas do âmbito da pesquisa, existem situações de não resposta total (empresa mudou para local ignorado, empresa que se encontra impossibilitada de prestar informações, etc.), que precisam ter tratamento estatístico.

Como o cadastro de informantes da PSTI corresponde ao estrato certo da PAS, as estimativas dos totais das variáveis de interesse utilizam os pesos amostrais calculados na etapa de expansão da amostra do estrato certo da PAS.

Cadastro dos informantes da pesquisa

O cadastro de informantes da PSTI foi construído com base no Cadastro Central de Empresas - CEMPRE, do IBGE, atualizado pela Relação Anual de Informações Sociais - RAIS, ano 2008 (disponível no IBGE no momento da pesquisa), e pelo Cadastro Geral de Empregados e Desempregados - CAGED - ambos do Ministério do Trabalho e Emprego - e, também, pelas informações das pesquisas econômicas anuais do IBGE, sendo composto por todas as empresas do âmbito da pesquisa.

O Quadro 2, a seguir, apresenta as informações sobre o número de empresas selecionadas para a pesquisa.

Quadro 2 - Cadastro de empresas com 20 ou mais pessoas ocupadas informantes da Pesquisa de Serviços de Tecnologia da Informação - PSTI - 2008

CNAE 2.0	Descrição	Número de empresas
Total		2 008
6201-5	Desenvolvimento de programas de computador sob encomenda	520
6202-3	Desenvolvimento e licenciamento de programas de computador customizáveis	191
6203-1	Desenvolvimento e licenciamento de programas de computador não customizáveis	173
6204-0	Consultoria em tecnologia da informação	232
6209-1	Suporte técnico em tecnologia da informação	317
6311-9	Tratamento de dados, provedores de serviços de aplicação e serviços de hospedagem na Internet	549
6319-4	Portais, provedores de conteúdo e outros serviços de informação na Internet	26

Fonte: IBGE, Diretoria de Pesquisas, Coordenação de Serviços e Comércio.

Comentários gerais

A Pesquisa de Serviços de Tecnologia da Informação - PSTI investigou, em 2009, 1 799 empresas de TI com 20 ou mais Pessoas Ocupadas constantes do cadastro de empresas do IBGE e os produtos e serviços por elas ofertados. Constituindo-se como um dos segmentos mais modernos e dinâmicos da economia, os serviços de tecnologia da informação abrangem grande diversidade de produtos e serviços que se encontram em constante evolução. Esse comportamento resulta do processo de contínua inovação, visando atender a crescente ampliação e transformação do mercado consumidor.

A receita bruta de serviços e subvenções das empresas de tecnologia da informação com 20 ou mais Pessoas Ocupadas totalizou R\$ 39,4 bilhões no ano de 2009.

Os três principais produtos e serviços das empresas de TI pesquisadas foram responsáveis por uma receita de R\$ 16,9 bilhões, ou seja, 43,0% do total. São eles:

- *“desenvolvimento e licenciamento de uso de software customizável (personalizável) próprio, desenvolvido no País”*, que, ao gerarem uma receita de R\$ 5,9 bilhões, representaram 14,9% do total;
- *“consultoria em sistemas e processos em TI”*, que, com uma receita de R\$ 5,6 bilhões, participou com 14,1% do total; e
- *“software sob encomenda - projeto e desenvolvimento integral ou parcial”*, com uma receita de R\$ 5,5 bilhões, ou seja, 14,0% da receita gerada pelas empresas pesquisadas (Tabela 1).

Tabela 1 - Principais produtos de serviços de tecnologia da informação - Brasil - 2009

Produtos de serviços	Receita bruta e subvenções	
	Valor (1 000 000 R\$)	Percentual (%)
Total	39 350	100,0
Desenvolvimento e licenciamento de uso de <i>software</i> customizável (personalizável) próprio, desenvolvido no País	5 856	14,9
Consultoria em sistemas e processos em tecnologia da informação	5 558	14,1
<i>Software</i> sob encomenda - projeto e desenvolvimento integral ou parcial	5 493	14,0
Processamento de dados (inclusive entrada de dados e gestão de banco de dados de terceiros)	4 748	12,1
Suporte e manutenção de <i>software</i>	3 320	8,4
Representação e/ou licenciamento de uso de <i>software</i> customizável (personalizável) desenvolvido por terceiros, no exterior	2 911	7,4
Desenvolvimento e licenciamento de uso de <i>software</i> não customizável (não personalizável) próprio, desenvolvido no País	1 491	3,8
Representação e/ou licenciamento de uso de <i>software</i> não customizável (não personalizável) desenvolvido por terceiros, no exterior	1 449	3,7
Redes e integração em tecnologia da informação - projeto e/ou desenvolvimento	1 274	3,2
Portais/provedores de conteúdo e outros serviços de informação na Internet	1 175	3,0
Gestão de serviços de tecnologia da informação	753	1,9
Serviços de manutenção e reparação de computadores, periféricos e equipamentos de informática	740	1,9
Outros serviços de suporte técnico em tecnologia da informação (recuperação de dados e arquivos danificados, serviços especializados na recuperação de informações nas mídias eletrônicas, etc.)	595	1,5
Representação e/ou licenciamento de uso de <i>software</i> customizável (personalizável) desenvolvido por terceiros, no País	469	1,2
Hospedagem de sites (<i>web hosting</i>); hospedagem de aplicações ou serviços de transferência contínua de som e imagem através da Internet	416	1,1
Outros produtos de serviços	3 103	7,8

Fonte: IBGE, Diretoria de Pesquisas, Coordenação de Serviços e Comércio, Pesquisa de Serviços de Tecnologia da Informação 2009.

Destacam-se ainda no segmento das empresas de TI, apresentando participações expressivas no total da receita gerada, produtos/serviços, tais como: “*processamento de dados (inclusive entrada de dados e gestão de banco de dados de terceiros)*”, que apresentaram receita de R\$ 4,7 bilhões, representando 12,1% da receita; “*suporte e manutenção de software*”, com R\$ 3,3 bilhões de receita e 8,4% de participação no total da receita gerada; “*representação e/ou licenciamento de uso de software customizável (personalizável) desenvolvido por terceiros, no exterior*”, com R\$ 2,9 bilhões de receita e 7,4% de participação no total da receita gerada; e “*desenvolvimento e licenciamento de uso de software não customizável (não personalizável) desenvolvido no País*”, com R\$ 1,5 bilhão de receita e 3,8% de participação no total da receita gerada pelas empresas pesquisadas.

Os dados revelam também que a produção nacional de *software* (customizáveis, não customizáveis, sob encomenda e embarcados) totalizou R\$ 13,0 bilhões e representou

33,1% da receita de serviços de TI, bem superior à representação e/ou licenciamento de *software* (customizáveis e não customizáveis) desenvolvidos no exterior, que totalizou R\$ 4,4 bilhões e 11,1% do total da receita gerada pelas empresas de TI pesquisadas.

Características estruturais

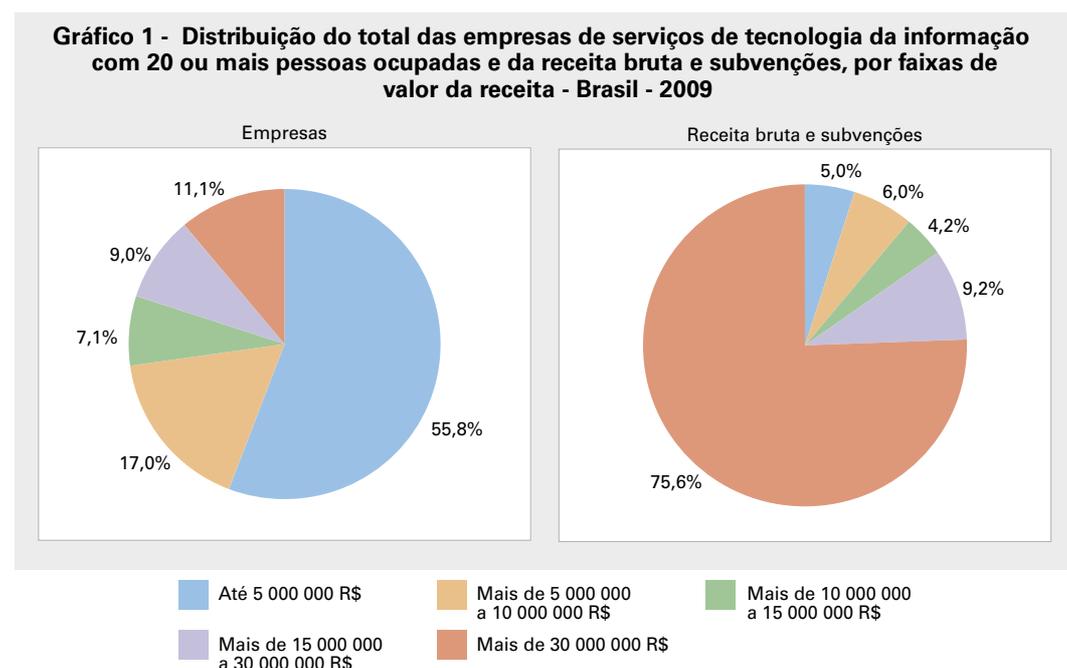
A análise da estrutura do segmento de serviços de TI foi baseada nas variáveis número de empresas e receita bruta de serviços e subvenções, a partir de três abordagens:

- por porte das empresas, segundo a receita bruta e subvenções;
- por diversificação de produtos/serviços produzidos; e
- por atividade principal da empresa, de acordo com a Classificação Nacional de Atividades Econômicas - CNAE 2.0 .

Na abordagem por porte, constata-se que as empresas com receita anual até R\$ 5 milhões respondem por 55,8% do total de empresas pesquisadas, seguidas das empresas com receita anual entre R\$ 5 e 10 milhões, que contribuem com 17,0% desse total.

As empresas com receita entre R\$ 10 e 15 milhões respondem por 7,1% das empresas pesquisadas, as empresas com receita entre R\$ 15 e 30 milhões, por 9,0%. As empresas com receita superior a R\$ 30 milhões contribuem com 11,1% do total das empresas pesquisadas.

No tocante à distribuição da receita bruta de serviços de TI, observa-se que as empresas com receita de até R\$ 5 milhões geraram apenas 5,0% da receita de serviços, enquanto as empresas com receita superior a R\$ 30 milhões foram responsáveis pela geração de 75,6% da receita total das empresas investigadas (Gráfico 1).



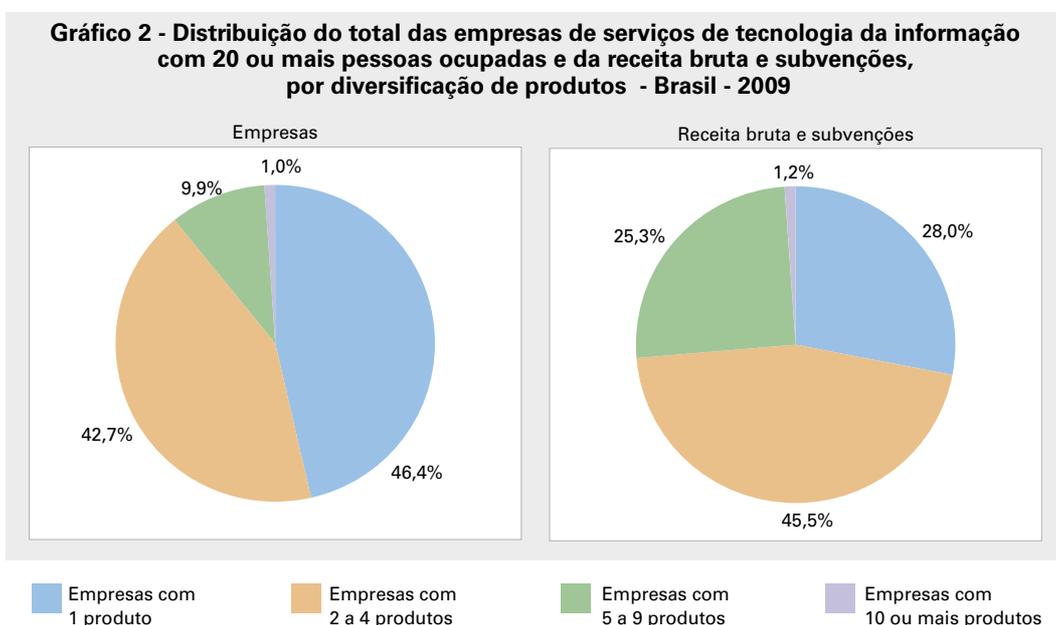
Fonte: IBGE, Diretoria de Pesquisas, Coordenação de Serviços e Comércio, Pesquisa de Serviços de Tecnologia da Informação 2009.

A abordagem por diversificação de produtos permite conhecer o grau de especialização/diversificação das empresas de TI. Para a presente análise, foram adotadas as seguintes categorias:

- Empresas *altamente especializadas*: com 1 produto;
- Empresas *especializadas com diversificação*: com 2 a 4 produtos;
- Empresas *diversificadas*: com 5 a 9 produtos; e
- Empresas *altamente diversificadas*: com 10 ou mais produtos.

É importante ressaltar que a abordagem baseada nesse critério fornece apenas uma indicação do grau de especialização/diversificação de produção nas empresas, sendo necessários estudos mais exaustivos para conhecer melhor essa característica nas empresas.

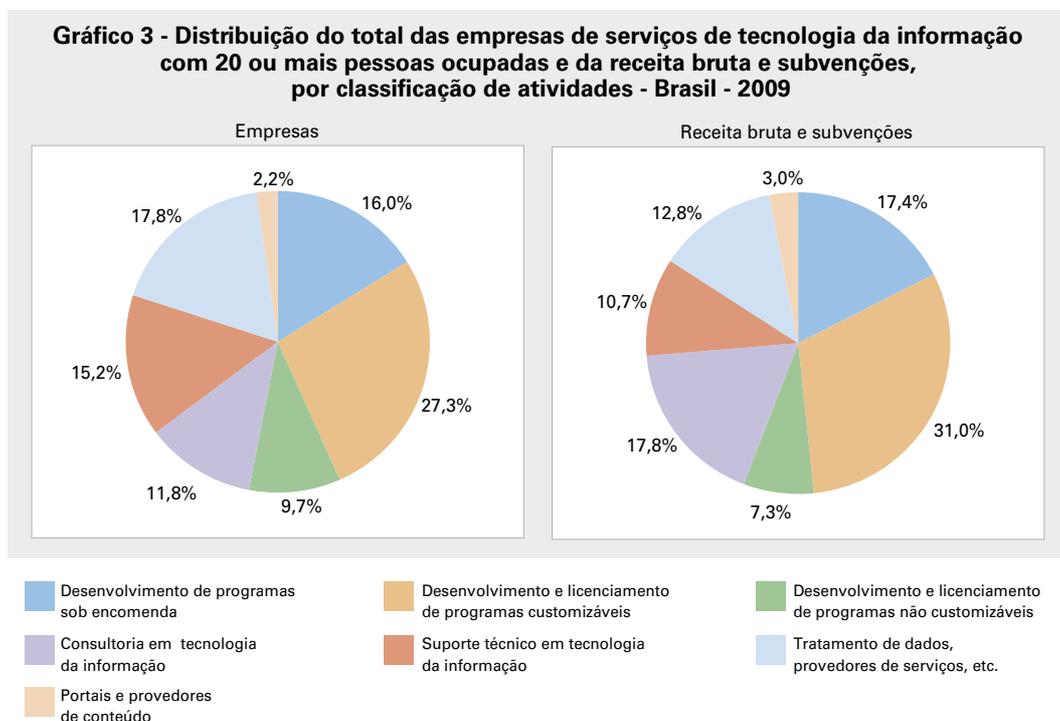
Analisando-se sob essa ótica, os dados da pesquisa revelam que, em 2009, as empresas de TI *altamente especializadas* (com 1 produto), apesar de representarem 46,4% do número de empresas, foram responsáveis por 28,0% da receita bruta de serviços. Aquelas consideradas *especializadas com diversificação* (com 2 a 4 produtos) representaram 42,7% do número de empresas e foram predominantes, em termos de receita, no segmento das empresas de TI, respondendo por 45,5% da receita. As empresas *diversificadas* (com 5 a 9 produtos) e as *altamente diversificadas* (10 ou mais produtos) constituíram 10,9% das empresas e foram responsáveis pela geração de 26,5% da receita (Gráfico 2).



Fonte: IBGE, Diretoria de Pesquisas, Coordenação de Serviços e Comércio, Pesquisa de Serviços de Tecnologia da Informação 2009.

Dentre as empresas com 20 ou mais Pessoas Ocupadas, com base na atividade principal desenvolvida (segundo categorias da CNAE 2.0), observa-se a predominância de empresas compreendidas na atividade de *desenvolvimento e licenciamento de programas customizáveis* (27,3% do total), responsáveis pela geração de 31,0% do

total da receita das empresas pesquisadas. Destacam-se as empresas de *consultoria em TI*, com uma participação de 17,8% no total da receita bruta e subvenções do segmento, *desenvolvimento de programas sob encomenda*, com participação de 17,4%, e *tratamento de dados*, com participação de 12,8% (Gráfico 3).



Fonte: IBGE, Diretoria de Pesquisas, Coordenação de Serviços e Comércio, Pesquisa de Serviços de Tecnologia da Informação 2009.

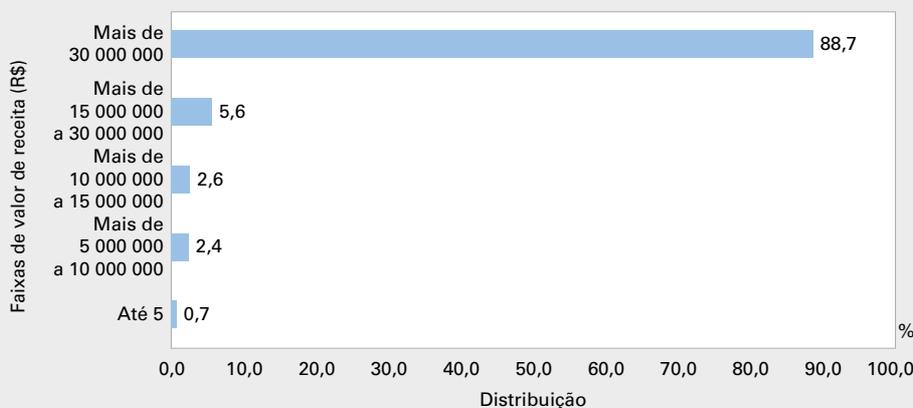
Exportação de serviços

O segmento de serviços de TI, em 2009, contabilizou uma receita de R\$ 2,1 bilhões (US\$ 1.1 bilhão) proveniente da exportação de serviços, correspondente a 5,4% do total da receita bruta e subvenções das empresas de TI pesquisadas. A receita de exportação pode ser considerada baixa, quando comparada com aquelas de outros países¹: a Índia registrou cerca de US\$ 50.0 bilhões de exportação de serviços de TI (maior exportador mundial), seguida de Alemanha (US\$ 17.9 bilhões), Estados Unidos (US\$ 13.4 bilhões), Reino Unido (US\$ 13.0 bilhões), Israel (US\$ 6.8 bilhões), China (US\$ 6.2 bilhões) e Canadá (US\$ 5.0 bilhões). Entretanto, as exportações brasileiras ficaram próximas das do Japão, que registrou US\$ 1.0 bilhão de exportação de serviços de TI.

As empresas de TI com receita superior a R\$ 30 milhões foram responsáveis por 88,7% do total da receita de exportações das empresas do segmento (Gráfico 4).

¹ Dados internacionais apurados pela Organização para a Cooperação e o Desenvolvimento Econômico - OCDE, Fundo Monetário Internacional - FMI e Germany Trade & Invest.

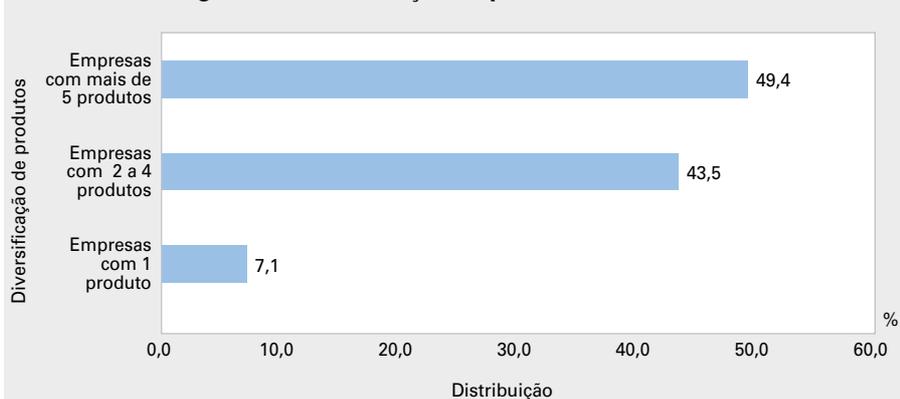
Gráfico 4 - Distribuição da receita de exportação de serviços das empresas de serviços de tecnologia da informação com 20 ou mais pessoas ocupadas, segundo as faixas de valor da receita - Brasil - 2009



Fonte: IBGE, Diretoria de Pesquisas, Coordenação de Serviços e Comércio, Pesquisa de Serviços de Tecnologia da Informação 2009.

Os dados da pesquisa demonstram que as empresas consideradas *diversificadas* (com 5 a 9 produtos) e *altamente diversificadas* (com 10 ou mais produtos) foram responsáveis por 49,4% do valor das exportações. As *empresas especializadas com diversificação* (com 2 a 4 produtos) responderam por 43,5% do total da receita de exportações. As empresas *altamente especializadas* (com 1 produto) apresentaram participação pouco expressiva nas exportações, isto é, 7,1% do total da receita de exportações desse segmento (Gráfico 5).

Gráfico 5 - Distribuição da receita de exportação de serviços das empresas de serviços de tecnologia da informação com 20 ou mais pessoas ocupadas, segundo a diversificação de produtos - Brasil - 2009



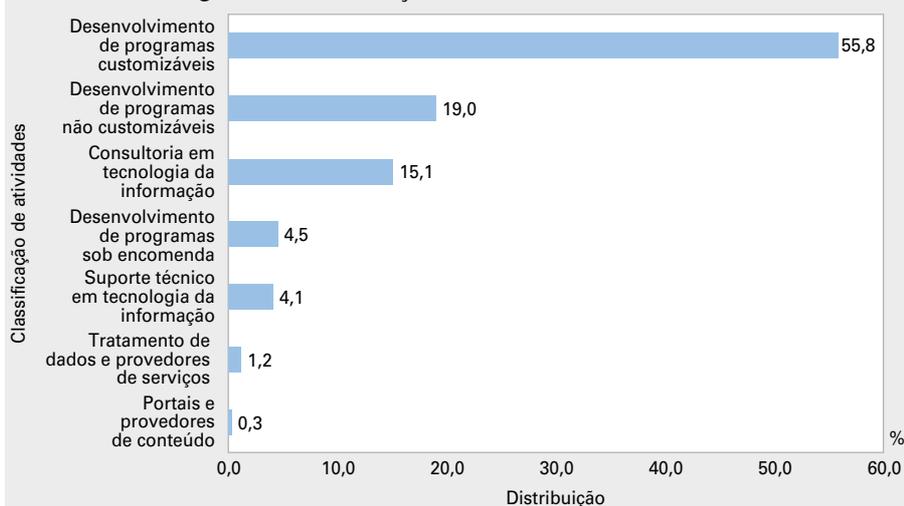
Fonte: IBGE, Diretoria de Pesquisas, Coordenação de Serviços e Comércio, Pesquisa de Serviços de Tecnologia da Informação 2009.

Levando-se em conta a atividade principal das empresas pesquisadas, observa-se que as empresas de *desenvolvimento de programas customizáveis* foram as mais representativas em termos de receita de exportação gerada pelo segmento de TI, sendo responsáveis por 55,8% do total de receitas de exportação, seguidas pelas empresas de *desenvolvimento de programas não customizáveis*, com 19,0%.

Destacaram-se também as empresas com atividade de *consultoria em TI*, com 15,1% da receita de exportações, as de *desenvolvimento de programas sob encomenda*, com 4,5%, e as de *suporte técnico em TI*, com 4,1%.

As empresas com atividade de *tratamento de dados e provedores de serviços* e de *portais e provedores de conteúdo* apresentaram participações pouco expressivas, ou seja, 1,2% e 0,3%, respectivamente, no total das receitas de exportação do segmento de TI (Gráfico 6).

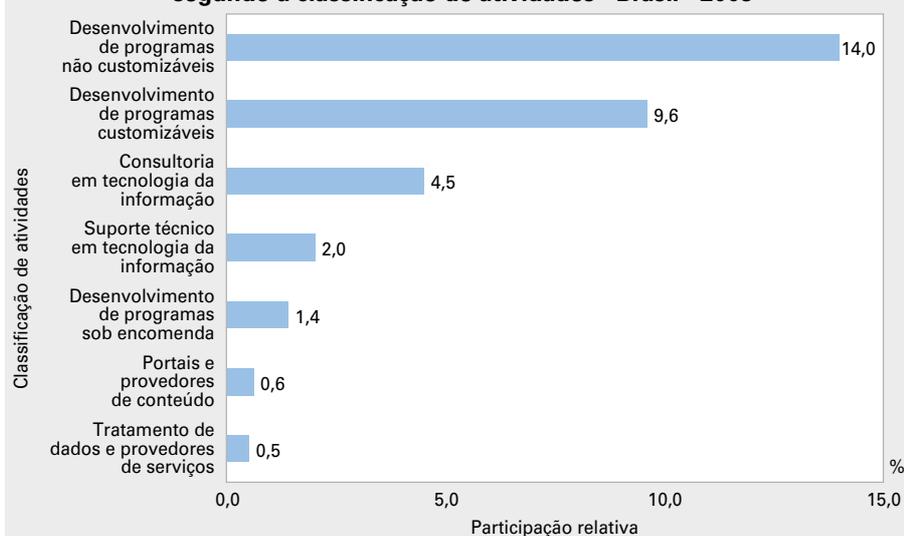
Gráfico 6 - Distribuição da receita de exportação de serviços das empresas de serviços de tecnologia da informação com 20 ou mais pessoas ocupadas, segundo a classificação de atividades - Brasil - 2009



Fonte: IBGE, Diretoria de Pesquisas, Coordenação de Serviços e Comércio, Pesquisa de Serviços de Tecnologia da Informação 2009.

Contudo, em termos relativos, a atividade de *desenvolvimento de programas não customizáveis* foi a que apresentou a maior proporção de receita de exportação, 14,0% da sua receita, seguida da atividade de *desenvolvimento de programas customizáveis*, que obteve 9,6% da sua receita com serviços para exportação (Gráfico 7).

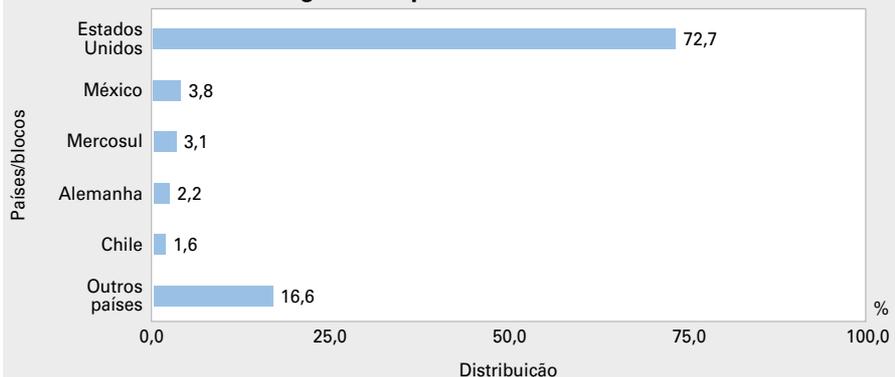
Gráfico 7 - Participação relativa da receita de exportação de serviços no total da receita bruta e subvenções das empresas de serviços de tecnologia da informação com 20 ou mais pessoas ocupadas, segundo a classificação de atividades - Brasil - 2009



Fonte: IBGE, Diretoria de Pesquisas, Coordenação de Serviços e Comércio, Pesquisa de Serviços de Tecnologia da Informação 2009.

Os dados de receita de exportação por países apontaram os Estados Unidos como o principal país de destino para os produtos de TI. A receita de exportação gerada para este país atingiu o montante de R\$ 1,5 bilhão, correspondendo a 72,7% do total. O México configurou-se como o segundo país de destino das exportações, com 3,8% da receita, e as exportações para o Mercosul representaram 3,1% do total da receita de exportação. Os demais países tiveram representatividade pouco expressiva (Gráfico 8).

Gráfico 8 - Distribuição da receita de exportação de serviços das empresas de serviços de tecnologia da informação com 20 ou mais pessoas ocupadas, segundo os países/blocos - 2009

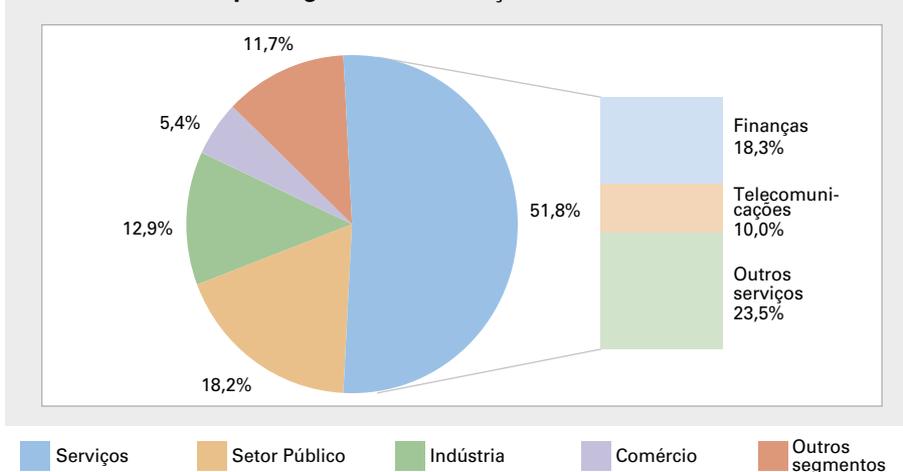


Fonte: IBGE, Diretoria de Pesquisas, Coordenação de Serviços e Comércio, Pesquisa de Serviços de Tecnologia da Informação 2009.

Segmentos de atuação das empresas

Dentre os diversos segmentos da economia nacional atendidos pelas empresas de TI, destaca-se o setor de serviços como o principal demandante desses serviços, sendo responsável pela geração de 51,8% das receitas brutas. Merecem destaque dentro deste setor as atividades de finanças e de telecomunicações, que representaram, respectivamente, 18,3% e 10,0% da receita (Gráfico 9).

Gráfico 9 - Distribuição da receita bruta e subvenções das empresas de serviços de tecnologia da informação com 20 ou mais pessoas ocupadas, por segmentos de atuação - Brasil - 2009



Fonte: IBGE, Diretoria de Pesquisas, Coordenação de Serviços e Comércio, Pesquisa de Serviços de Tecnologia da Informação 2009.

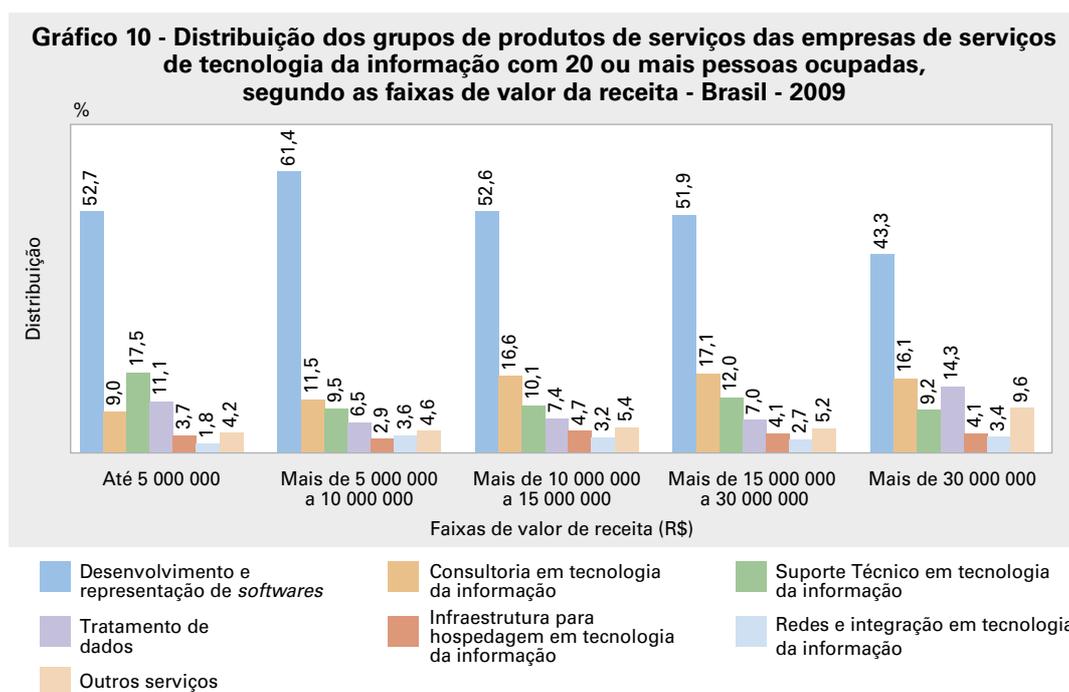
O setor público também apresentou parcela expressiva, com 18,2%, seguido da indústria, com 12,9%.

Grupos de produtos

A distribuição dos grupos de produtos por porte das empresas permite observar que o grupo “*desenvolvimento e representação de software*” constituiu-se como o principal nas empresas de TI, independente de seu porte. Esse grupo abrange os seguintes serviços:

- “*desenvolvimento e licenciamento de uso de software customizável próprio, desenvolvido no País*”;
- “*representação e/ou licenciamento de uso de software customizável desenvolvido por terceiros, no País*”;
- “*representação e/ou licenciamento de uso de software customizável desenvolvido por terceiros, no exterior*”;
- “*desenvolvimento e licenciamento de uso de software não customizável próprio, desenvolvido no País*”;
- “*representação e/ou licenciamento de uso de software não customizável desenvolvido por terceiros, no País*”;
- “*representação e/ou licenciamento de uso de software não customizável desenvolvido por terceiros, no exterior*”;
- “*projeto e desenvolvimento integral ou parcial de software sob encomenda*”; e
- “*desenvolvimento e representação de software embarcado*”.

As empresas com receita situada na faixa entre R\$ 5 e 10 milhões registraram a maior participação desse grupo, sendo responsável por 61,4% do total da receita bruta e subvenções dessa faixa. Nas empresas, nas faixas de receita superior a R\$ 10 milhões, observa-se uma participação mais expressiva dos grupos “*consultoria em TI*” e “*outros serviços*”, devido à maior diversificação na oferta de serviços nas empresas de médio e grande porte (Gráfico 10).



Fonte: IBGE, Diretoria de Pesquisas, Coordenação de Serviços e Comércio, Pesquisa de Serviços de Tecnologia da Informação 2009.

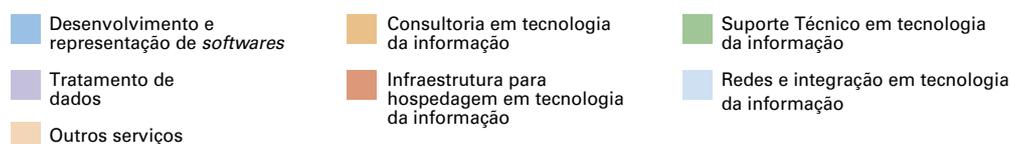
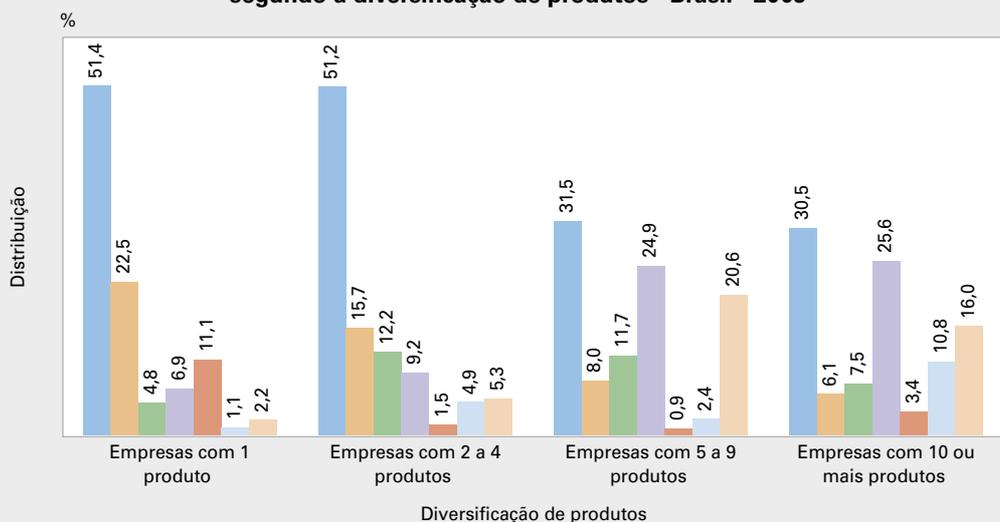
Conforme destacado também no Gráfico 10, o grupo “suporte técnico em TI” é mais expressivo nas empresas com receita até R\$ 5 milhões.

Esse grupo abrange serviços, tais como:

- “suporte, instalação e manutenção de software”;
- “recuperação de dados e arquivos danificados (recuperação de panes informáticas)”;
- “serviços especializados de recuperação de informações em mídias eletrônicas”;
- “serviços de instalação de computadores e periféricos”;
- “implantação de sistemas de proteção contra vírus”; e
- “outros serviços de suporte em TI”.

No que tange ao grau de diversificação das empresas, constata-se que o grupamento de produtos relativos ao “desenvolvimento e representação de software” registrou também a maior participação na receita em todos os tipos de empresas. Nas empresas *altamente especializadas* (com 1 produto), alcançou 51,4% da receita, seguido das empresas *especializadas com diversificação* (com 2 a 4 produtos), com 51,2%. Destaca-se também, nesses dois tipos de empresas, a participação expressiva do grupo *consultoria em TI*, que representou 22,5% e 15,7%, respectivamente, da receita. Os grupos “tratamento de dados” e “outros serviços”, como esperado, são mais expressivos nas empresas *diversificadas* (com 5 a 9 produtos) e *altamente diversificadas* (com 10 ou mais produtos). É importante ressaltar a participação expressiva do grupo “redes e integração em TI” nas empresas *altamente diversificadas*, que responderam por 10,8% das receitas dessas empresas (Gráfico 11).

Gráfico 11 - Distribuição dos grupos de produtos de serviços das empresas de serviços de tecnologia da informação com 20 ou mais pessoas ocupadas, segundo a diversificação de produtos - Brasil - 2009



Fonte: IBGE, Diretoria de Pesquisas, Coordenação de Serviços e Comércio, Pesquisa de Serviços de Tecnologia da Informação 2009.

Considerações finais

A Pesquisa de Serviços de Tecnologia da Informação - PSTI, representada pelas empresas com 20 ou mais pessoas ocupadas do segmento de TI, buscou retratar a oferta de produtos/serviços por elas produzidos. Dentre seus principais resultados, pode-se destacar que apenas três produtos/serviços prestados por estas empresas - *"desenvolvimento e licenciamento de uso de software customizável (personalizável) próprio, produzido no País"*, *"consultoria em sistemas e processos em TI"* e *"software sob encomenda - projeto e desenvolvimento integral ou parcial"* - foram responsáveis por 43,0% da receita bruta de produtos/serviços do segmento de TI pesquisado.

A pesquisa apontou também a expressiva participação das empresas com receita até R\$ 5 milhões no total de empresas (55,8%), com baixa participação na geração de receita (5,0%). Por outro lado, as empresas situadas na faixa de maior receita, superior a R\$ 30 milhões, foram responsáveis por 75,6% da receita total gerada pelo segmento, muito embora representassem apenas 11,1% do número total de empresas.

A receita de exportação de serviços de TI não representou uma parcela significativa da receita bruta de serviços e subvenções das empresas de TI, pois a receita de exportações de R\$ 2,1 bilhões correspondeu a apenas 5,4% da receita total. Os Estados Unidos destacam-se como o principal país de destino das exportações dessas empresas, representando 72,7% da receita proveniente de exportações no segmento das empresas pesquisadas.

A pesquisa buscou também apresentar as características das empresas segundo o grau de diversificação de produtos e segundo categorias de atividade principal, destacando sua importância na estrutura deste segmento empresarial.

Com os dados ora divulgados, o IBGE busca ampliar o conhecimento sobre a oferta de produtos de serviços de tecnologia da informação, permitindo, aos usuários em geral, uma ampla análise deste segmento, que, em função do progresso tecnológico que se observa em níveis nacional e global, vem assumindo maior relevância enquanto atividade econômica.

Tabelas de resultados

Tabela 1 - Receita bruta de serviços e subvenções das empresas de serviços de tecnologia da informação com 20 ou mais pessoas ocupadas, segundo os produtos e/ou serviços prestados - Brasil - 2009

Produtos e/ou serviços prestados	Empresas de serviços de tecnologia da informação com 20 ou mais pessoas ocupadas			
	Número de informantes	Receita bruta de serviços e subvenções		Parcial (%)
		Valor (1 000 R\$)	Percentual (%)	
Total	1 799	39 350 017	100,0	-
Software customizável (personalizável) - desenvolvimento, representação e licenciamento	774	9 235 343	23,5	100,0
Desenvolvimento e licenciamento de uso de <i>software</i> próprio, desenvolvido no País	665	5 855 851	14,9	63,4
Representação e/ou licenciamento de uso de <i>software</i> desenvolvido por terceiros, no País	102	468 677	1,2	5,1
Representação e/ou licenciamento de uso de <i>software</i> desenvolvido por terceiros, no exterior	101	2 910 815	7,4	31,5
Software não customizável (não personalizável) - desenvolvimento, representação e licenciamento (exclusive <i>software</i> embarcado)	331	3 108 582	7,9	100,0
Desenvolvimento e licenciamento de uso de <i>software</i> próprio, desenvolvido no País	251	1 491 347	3,8	48,0
Representação e/ou licenciamento de uso de <i>software</i> desenvolvido por terceiros, no País	55	167 980	0,4	5,4
Representação e/ou licenciamento de uso de <i>software</i> desenvolvido por terceiros, no exterior	55	1 449 255	3,7	46,6
Software sob encomenda - projeto e desenvolvimento integral ou parcial	441	5 493 317	14,0	100,0
Software embarcado - desenvolvimento e representação	52	278 863	0,7	100,0
Desenvolvimento próprio de <i>software</i> embarcado	42	201 583	0,5	72,3
Representação de <i>software</i> embarcado desenvolvido por terceiros	13	77 280	0,2	27,7
Redes e integração em tecnologia da informação - projeto e/ou desenvolvimento	154	1 273 622	3,2	100,0
Consultoria técnica e auditoria em tecnologia da informação (exclusive projetos)	491	6 124 627	15,6	100,0
Consultoria em sistemas e processos em tecnologia da informação	430	5 557 631	14,1	90,7
Consultoria em segurança de sistemas de informação	72	202 156	0,5	3,3
Auditoria, certificação e homologação em tecnologia da informação (incluindo testes)	56	170 506	0,4	2,8
Outros serviços de consultoria em tecnologia da informação	38	194 334	0,5	3,2
Suporte técnico em tecnologia da informação	604	3 914 939	9,9	100,0
Suporte e manutenção de <i>software</i>	529	3 320 207	8,4	84,8
Outros serviços de suporte técnico em tecnologia da informação	167	594 732	1,5	15,2
Gestão de serviços de tecnologia da informação	132	752 683	1,9	100,0
Tratamento de dados, infraestrutura para hospedagem em tecnologia da informação e outros serviços de informação na Internet	532	6 593 502	16,8	100,0
Tratamento de dados (a partir de dados fornecidos pelo cliente)	427	5 001 950	12,7	75,9
Processamento de dados (inclusive entrada de dados e gestão de banco de dados de terceiros)	392	4 747 803	12,1	72,0
Outros serviços de tratamento de dados	61	254 147	0,6	3,9
Serviços de infraestrutura para hospedagem em tecnologia da informação e outros serviços de informação na Internet	138	1 591 552	4,0	24,1
Hospedagem de <i>sites</i> (<i>web hosting</i>); hospedagem de aplicações ou serviços de transferência contínua de som e imagem através da Internet	92	416 429	1,1	6,3
Portais/provedores de conteúdo e outros serviços de informação na Internet	65	1 175 123	3,0	17,8
Outros serviços em tecnologia da informação não especificados	26	865 376	2,2	100,0
Outros serviços	253	1 709 163	4,3	100,0
Serviços de manutenção e reparação de computadores, periféricos e equipamentos de informática	75	739 600	1,9	43,3
Provedores de acesso à rede de comunicação (Internet), provedores de voz sobre protocolo IP - VOIP	23	57 681	0,1	3,4
Cursos de treinamento e capacitação em tecnologia da informação	127	127 052	0,3	7,4
Outros serviços	84	784 830	2,0	45,9

Tabela 2 - Receita bruta de serviços e subvenções e receita bruta de exportação de serviços das empresas de serviços de tecnologia da informação com 20 ou mais pessoas ocupadas, segundo as faixas de valor de receita, a diversificação de produtos e a classificação de atividades - Brasil - 2009

Faixas de valor de receita, diversificação de produtos e classificação de atividades	Empresas de serviços de tecnologia da informação com 20 ou mais pessoas ocupadas					
	Número de empresas			Receita bruta (1 000 R\$)		
	Total	Exportadoras	Participação (%)	De serviços e subvenções	De exportação de serviços	Participação (%)
Total	1 799	203	11,3	39 350 017	2 110 065	5,4
Faixas de valor de receita (1 000 R\$)						
Até 1 200	396	2	0,5	248 559	152	0,1
Mais de 1 200 a 3 000	391	22	5,6	808 721	5 920	0,7
Mais de 3 000 a 5 000	217	18	8,3	899 426	8 843	1,0
Mais de 5 000 a 10 000	306	49	16,0	2 372 214	51 736	2,2
Mais de 10 000 a 15 000	128	25	19,5	1 646 362	54 319	3,3
Mais de 15 000 a 30 000	162	29	17,9	3 606 796	117 867	3,3
Mais de 30 000 a 50 000	87	20	23,0	3 472 861	129 553	3,7
Mais de 50 000 a 100 000	60	21	35,0	4 242 864	136 938	3,2
Mais de 100 000	52	17	32,7	22 052 214	1 604 737	7,3
Diversificação de produtos						
Empresas com 1 produto	834	54	6,5	11 029 014	150 542	1,4
Empresas com 2 a 4 produtos	769	112	14,6	17 914 549	916 953	5,1
Empresas com 5 a 9 produtos	178	34	19,1	9 955 368	1 040 385	10,5
Empresas com 10 ou mais produtos	18	3	16,7	451 086	2 185	0,5
Classificação de atividades						
Desenvolvimento de programas de computador sob encomenda	287	38	13,2	6 835 449	95 934	1,4
Desenvolvimento e licenciamento de programas de computador customizáveis	492	72	14,6	12 217 236	1 177 796	9,6
Desenvolvimento e licenciamento de programas de computador não customizáveis	174	20	11,5	2 857 508	400 794	14,0
Consultoria em tecnologia da informação	213	44	20,7	7 021 704	318 102	4,5
Suporte técnico, manutenção e outros serviços em tecnologia da informação	273	17	6,2	4 209 145	85 375	2,0
Tratamento de dados, provedores de serviços de aplicação e serviços de hospedagem na Internet	321	9	2,8	5 049 022	25 657	0,5
Portais, provedores de conteúdo e outros serviços de informação na Internet	39	3	7,7	1 159 953	6 407	0,6

Fonte: IBGE, Diretoria de Pesquisas, Coordenação de Serviços e Comércio, Pesquisa de Serviços de Tecnologia da Informação 2009.

Tabela 3 - Receita bruta de exportação de serviços das empresas de serviços de tecnologia da informação com 20 ou mais pessoas ocupadas, por países/blocos de destino, segundo as faixas de valor de receita, a diversificação de produtos e a classificação de atividades - Brasil - 2009

Faixas de valor de receita, diversificação de produtos e classificação de atividades	Receita bruta de exportação de serviços das empresas de serviços de tecnologia da informação com 20 ou mais pessoas ocupadas (1 000 R\$)						
	Total	Países/blocos de destino					
		Alemanha	Chile	Estados Unidos	MERCOSUL	México	Outros países
Total	2 110 065	45 508	34 630	1 533 334	66 142	81 175	349 276
Faixas de valor de receita (1 000 R\$)							
Até 1 200	152	-	-	98	-	-	54
Mais de 1 200 a 3 000	5 920	283	533	2 050	373	485	2 196
Mais de 3 000 a 5 000	8 843	23	307	2 394	143	298	5 678
Mais de 5 000 a 10 000	51 736	-	2 438	32 610	1 586	1 767	13 335
Mais de 10 000 a 15 000	54 319	-	546	34 482	2 336	1 577	15 378
Mais de 15 000 a 30 000	117 867	141	1 639	67 971	3 268	81	44 767
Mais de 30 000 a 50 000	129 553	11 354	3 524	53 008	1 301	3 085	57 281
Mais de 50 000 a 100 000	136 938	29 488	634	63 146	10 953	4 108	28 609
Mais de 100 000	1 604 737	4 219	25 009	1 277 575	46 182	69 774	181 978
Diversificação de produtos							
Empresas com 1 produto	150 542	13	3 717	111 028	7 482	4 895	23 407
Empresas com 2 a 4 produtos	916 953	45 189	10 361	646 675	25 222	25 971	163 535
Empresas com 5 a 9 produtos	1 040 385	273	20 302	775 326	33 200	50 309	160 975
Empresas com 10 ou mais produtos	2 185	33	250	305	238	-	1 359
Classificação de atividades							
Desenvolvimento de programas de computador sob encomenda	95 934	2 230	831	31 567	1 214	4 002	56 090
Desenvolvimento e licenciamento de programas de computador customizáveis	1 177 796	29 328	26 761	795 286	46 634	59 015	220 772
Desenvolvimento e licenciamento de programas de computador não customizáveis	400 794	40	1	377 617	7 682	10 816	4 638
Consultoria em tecnologia da informação	318 102	2 556	1 875	247 172	5 802	6 353	54 344
Suporte técnico, manutenção e outros serviços em tecnologia da informação	85 375	11 348	5 162	60 024	1 178	-	7 663
Tratamento de dados, provedores de serviços de aplicação e serviços de hospedagem na Internet	25 657	6	-	21 668	2 285	-	1 698
Portais, provedores de conteúdo e outros serviços de informação na Internet	6 407	-	-	-	1 347	989	4 071

Fonte: IBGE, Diretoria de Pesquisas, Coordenação de Serviços e Comércio, Pesquisa de Serviços de Tecnologia da Informação 2009.

Tabela 4 - Receita bruta de serviços e subvenções das empresas de serviços de tecnologia da informação com 20 ou mais pessoas ocupadas, por segmentos de atuação, segundo as faixas de valor de receita, a diversificação de produtos e a classificação de atividades - Brasil - 2009

(continua)

Faixas de valor de receita, diversificação de produtos e classificação de atividades	Número de informantes	Receita bruta de serviços e subvenções das empresas de serviços de tecnologia da informação com 20 ou mais pessoas ocupadas (1 000 R\$)				
		Total	Segmentos de atuação			
			Indústria			
			Total	Extrativa, petróleo e mineração	Manufatureira (1)	Manufatureira (2)
Total	1 506	34 569 192	4 470 561	1 062 970	2 284 836	1 122 755
Faixas de valor de receita (1 000 R\$)						
Até 1 200	327	201 723	29 825	3 063	17 966	8 796
Mais de 1 200 a 3 000	306	642 140	126 353	11 923	83 235	31 195
Mais de 3 000 a 5 000	188	778 577	157 005	31 779	95 143	30 083
Mais de 5 000 a 10 000	265	2 056 484	363 695	90 985	167 341	105 369
Mais de 10 000 a 15 000	106	1 374 544	234 931	68 663	81 636	84 632
Mais de 15 000 a 30 000	141	3 129 417	580 942	152 905	245 903	182 134
Mais de 30 000 a 50 000	75	2 987 196	342 322	76 751	164 991	100 580
Mais de 50 000 a 100 000	54	3 779 645	654 856	242 958	280 846	131 052
Mais de 100 000	44	19 619 466	1 980 632	383 943	1 147 775	448 914
Diversificação de produtos						
Empresas com 1 produto	643	8 931 081	1 357 977	267 954	800 874	289 149
Empresas com 2 a 4 produtos	679	15 752 792	1 937 859	546 244	941 079	450 536
Empresas com 5 a 9 produtos	167	9 437 769	1 173 056	248 534	542 710	381 812
Empresas com 10 ou mais produtos	17	447 550	1 669	238	173	1 258
Classificação de atividades						
Desenvolvimento de programas de computador sob encomenda	232	5 197 506	774 463	357 446	248 568	168 449
Desenvolvimento e licenciamento de programas de computador customizáveis	443	11 377 593	1 584 920	206 585	960 150	418 185
Desenvolvimento e licenciamento de programas de computador não customizáveis	138	1 685 641	196 344	22 508	102 551	71 285
Consultoria em tecnologia da informação	175	6 473 858	1 266 572	258 540	790 542	217 490
Suporte técnico, manutenção e outros serviços em tecnologia da informação	222	3 942 637	276 148	70 942	111 008	94 198
Tratamento de dados, provedores de serviços de aplicação e serviços de hospedagem na Internet	269	4 821 133	279 117	100 652	47 837	130 628
Portais, provedores de conteúdo e outros serviços de informação na Internet	27	1 070 824	92 997	46 297	24 180	22 520

Tabela 4 - Receita bruta de serviços e subvenções das empresas de serviços de tecnologia da informação com 20 ou mais pessoas ocupadas, por segmentos de atuação, segundo as faixas de valor de receita, a diversificação de produtos e a classificação de atividades - Brasil - 2009

(conclusão)

Faixas de valor de receita, diversificação de produtos e classificação de atividades	Receita bruta de serviços e subvenções das empresas de serviços de tecnologia da informação com 20 ou mais pessoas ocupadas (1 000 R\$)						
	Segmentos de atuação						
	Serviços				Setor público (6)	Comércio (7)	Outros seg- mentos (8)
	Total	Telecomu- nicações (3)	Finanças (4)	Outros serviços (5)			
Total	17 906 074	3 451 501	6 339 897	8 114 676	6 301 023	1 846 125	4 045 409
Faixas de valor de receita (1 000 R\$)							
Até 1 200	101 171	2 016	11 031	88 124	7 433	45 958	17 336
Mais de 1 200 a 3 000	293 074	22 796	50 677	219 601	53 888	106 472	62 353
Mais de 3 000 a 5 000	364 170	47 936	98 812	217 422	107 058	100 446	49 898
Mais de 5 000 a 10 000	976 958	163 962	252 291	560 705	300 343	206 549	208 939
Mais de 10 000 a 15 000	699 150	110 916	204 819	383 415	250 636	93 092	96 735
Mais de 15 000 a 30 000	1 763 108	223 556	693 706	845 846	431 439	241 435	112 493
Mais de 30 000 a 50 000	1 701 674	410 383	381 697	909 594	475 138	259 498	208 564
Mais de 50 000 a 100 000	1 912 619	580 372	519 779	812 468	849 940	229 423	132 807
Mais de 100 000	10 094 150	1 889 564	4 127 085	4 077 501	3 825 148	563 252	3 156 284
Diversificação de produtos							
Empresas com 1 produto	4 358 050	1 114 356	1 493 382	1 750 312	1 185 851	789 760	1 239 443
Empresas com 2 a 4 produtos	9 216 356	1 639 839	2 355 054	5 221 463	2 335 023	641 738	1 621 816
Empresas com 5 a 9 produtos	4 164 395	689 846	2 486 706	987 843	2 524 475	399 944	1 175 899
Empresas com 10 ou mais produtos	167 273	7 460	4 755	155 058	255 674	14 683	8 251
Classificação de atividades							
Desenvolvimento de programas de computador sob encomenda	2 680 927	601 093	1 151 987	927 847	1 217 627	243 530	280 959
Desenvolvimento e licenciamento de programas de computador customizáveis	5 399 355	954 676	2 955 651	1 489 028	1 464 768	685 662	2 242 888
Desenvolvimento e licenciamento de programas de computador não customizáveis	1 102 167	72 774	176 797	852 596	159 305	144 441	83 384
Consultoria em tecnologia da informação	4 462 459	1 485 391	783 429	2 193 639	407 558	124 888	212 381
Suporte técnico, manutenção e outros serviços em tecnologia da informação	1 866 999	218 337	830 481	818 181	511 169	190 510	1 097 811
Tratamento de dados, provedores de serviços de aplicação e serviços de hospedagem na Internet	1 795 943	95 884	418 545	1 281 514	2 539 918	118 279	87 876
Portais, provedores de conteúdo e outros serviços de informação na Internet	598 224	23 346	23 007	551 871	678	338 815	40 110

Fonte: IBGE, Diretoria de Pesquisas, Coordenação de Serviços e Comércio, Pesquisa de Serviços de Tecnologia da Informação 2009.

(1) Alimentos e bebidas, têxtil, madeira, celulose e papel, química, metalurgia e siderurgia. (2) Aeroespacial, automotiva, máquinas e equipamentos e materiais elétricos/eletrodomésticos. (3) Operadoras e provedores de acesso. (4) Bancos, corretoras, bolsas e seguros. (5) Mídia (jornais, revistas, rádio e televisão), turismo e entretenimento, contabilidade, arquitetura, engenharia, serviços de tecnologia da informação, jurídicos, imobiliários e transportes de cargas e passageiros. (6) Administração federal, estadual e municipal, organizações supranacionais e forças armadas. (7) Varejo e atacado. (8) Agropecuária, silvicultura e pesca, água, gás e energia elétrica, construção, educação (escolas primária e secundária, universidades, museus e bibliotecas, institutos de pesquisa estatais, cursos de idiomas e/ou profissionais), saúde (administração de prestadoras de serviços de saúde, inclusive consultórios, clínicas, hospitais, etc.) e sistemas de apoio ao processo clínico, inclusive diagnóstico, exames, prescrição, etc.

Tabela 5 - Receita bruta de serviços e subvenções das empresas de serviços de tecnologia da informação com 20 ou mais pessoas ocupadas, por grupos de serviços prestados, segundo as faixas de valor de receita, a diversificação de produtos e a classificação de atividades - Brasil - 2009

(continua)

Faixas de valor de receita, diversificação de produtos e classificação de atividades	Receita bruta de serviços e subvenções das empresas de serviços de tecnologia da informação com 20 ou mais pessoas ocupadas (1 000 R\$)			
	Total	Grupos de serviços prestados		
		Software customizável (personalizável), desenvolvimento, representação e licenciamento	Software não customizável (não personalizável), desenvolvimento, representação e licenciamento (exclusive software embarcado)	Software sob encomenda, projeto e desenvolvimento integral ou parcial
Total	39 350 017	9 235 343	3 108 582	5 493 317
Faixas de valor de receita (1 000 R\$)				
Até 1 200	248 559	49 225	12 819	15 434
Mais de 1 200 a 3 000	808 721	236 289	72 472	95 318
Mais de 3 000 a 5 000	899 426	267 072	115 056	137 822
Mais de 5 000 a 10 000	2 372 214	671 328	295 123	475 623
Mais de 10 000 a 15 000	1 646 362	442 382	175 941	232 851
Mais de 15 000 a 30 000	3 606 796	950 211	387 407	485 952
Mais de 30 000 a 50 000	3 472 861	981 025	262 409	637 988
Mais de 50 000 a 100 000	4 242 864	1 104 437	207 664	539 465
Mais de 100 000	22 052 214	4 533 374	1 579 691	2 872 864
Diversificação de produtos				
Empresas com 1 produto	11 029 014	3 455 247	644 284	1 411 381
Empresas com 2 a 4 produtos	17 914 549	3 934 525	2 010 636	3 181 644
Empresas com 5 a 9 produtos	9 955 368	1 808 613	441 391	813 290
Empresas com 10 ou mais produtos	451 086	36 958	12 271	87 002
Classificação de atividades				
Desenvolvimento de programas de computador sob encomenda	6 835 449	426 480	32 118	4 554 856
Desenvolvimento e licenciamento de programas de computador customizáveis	12 217 236	7 880 798	121 227	112 300
Desenvolvimento e licenciamento de programas de computador não customizáveis	2 857 508	215 943	2 189 251	14 881
Consultoria em tecnologia da informação	7 021 704	199 682	290 253	280 570
Suporte técnico, manutenção e outros serviços em tecnologia da informação	4 209 145	128 204	450 950	240 230
Tratamento de dados, provedores de serviços de aplicação e serviços de hospedagem na Internet	5 049 022	384 018	24 783	290 480
Portais, provedores de conteúdo e outros serviços de informação na Internet	1 159 953	218	-	-

Tabela 5 - Receita bruta de serviços e subvenções das empresas de serviços de tecnologia da informação com 20 ou mais pessoas ocupadas, por grupos de serviços prestados, segundo as faixas de valor de receita, a diversificação de produtos e a classificação de atividades - Brasil - 2009

(continuação)

Faixas de valor de receita, diversificação de produtos e classificação de atividades	Receita bruta de serviços e subvenções das empresas de serviços de tecnologia da informação com 20 ou mais pessoas ocupadas (1 000 R\$)			
	Grupos de serviços prestados			
	Software embarcado	Redes e integração em tecnologia da informação, projeto e/ou desenvolvimento	Consultoria técnica e auditoria em tecnologia da informação (exclusive projetos)	Suporte técnico em tecnologia da informação
Total	278 863	1 273 622	6 124 627	3 914 939
Faixas de valor de receita (1 000 R\$)				
Até 1 200	1 551	3 674	13 434	39 082
Mais de 1 200 a 3 000	13 005	13 325	68 798	165 953
Mais de 3 000 a 5 000	14 980	17 327	92 926	136 491
Mais de 5 000 a 10 000	15 201	85 374	273 980	226 184
Mais de 10 000 a 15 000	15 572	52 397	273 923	166 434
Mais de 15 000 a 30 000	49 127	98 871	618 034	431 883
Mais de 30 000 a 50 000	57 114	54 321	447 091	591 917
Mais de 50 000 a 100 000	112 313	230 006	693 754	451 983
Mais de 100 000	-	718 327	3 642 687	1 705 012
Diversificação de produtos				
Empresas com 1 produto	157 746	118 644	2 484 368	533 187
Empresas com 2 a 4 produtos	51 673	870 307	2 815 207	2 187 439
Empresas com 5 a 9 produtos	68 043	235 931	797 702	1 160 435
Empresas com 10 ou mais produtos	1 401	48 740	27 350	33 878
Classificação de atividades				
Desenvolvimento de programas de computador sob encomenda	246 548	261 845	323 892	379 953
Desenvolvimento e licenciamento de programas de computador customizáveis	17 266	77 679	506 271	769 508
Desenvolvimento e licenciamento de programas de computador não customizáveis	4 879	13 786	177 550	167 572
Consultoria em tecnologia da informação	5 144	755 792	4 818 024	202 002
Suporte técnico, manutenção e outros serviços em tecnologia da informação	5 026	135 202	234 720	2 277 375
Tratamento de dados, provedores de serviços de aplicação e serviços de hospedagem na Internet	-	28 577	55 421	117 304
Portais, provedores de conteúdo e outros serviços de informação na Internet	-	741	8 749	1 225

Tabela 5 - Receita bruta de serviços e subvenções das empresas de serviços de tecnologia da informação com 20 ou mais pessoas ocupadas, por grupos de serviços prestados, segundo as faixas de valor de receita, a diversificação de produtos e a classificação de atividades - Brasil - 2009

Faixas de valor de receita, diversificação de produtos e classificação de atividades	(conclusão)				
	Receita bruta de serviços e subvenções das empresas de serviços de tecnologia da informação com 20 ou mais pessoas ocupadas (1 000 R\$)				
	Grupos de serviços prestados				
	Gestão de serviços de tecnologia da informação	Tratamento de dados (a partir de dados fornecidos pelo cliente)	Serviços de infraestrutura para hospedagem em tecnologia da informação e outros serviços de informação na Internet	Outros serviços em tecnologia da informação não especificados	Outros serviços prestados
Total	752 683	5 001 950	1 591 552	865 376	1 709 163
Faixas de valor de receita (1 000 R\$)					
Até 1 200	4 595	95 014	9 713	82	3 936
Mais de 1 200 a 3 000	10 499	84 345	29 308	2 159	17 250
Mais de 3 000 a 5 000	17 430	37 777	34 013	3 275	25 257
Mais de 5 000 a 10 000	54 761	154 098	68 291	4 337	47 914
Mais de 10 000 a 15 000	37 010	121 511	76 664	-	51 677
Mais de 15 000 a 30 000	26 039	253 779	147 389	18 054	140 050
Mais de 30 000 a 50 000	50 584	144 420	116 890	18 384	110 718
Mais de 50 000 a 100 000	78 394	432 860	250 494	3 180	138 314
Mais de 100 000	473 371	3 678 146	858 790	815 905	1 174 047
Diversificação de produtos					
Empresas com 1 produto	246 774	757 561	1 219 822	-	-
Empresas com 2 a 4 produtos	375 036	1 646 154	262 468	121 495	457 965
Empresas com 5 a 9 produtos	106 373	2 482 795	93 854	743 881	1 203 060
Empresas com 10 ou mais produtos	24 500	115 440	15 408	-	48 138
Classificação de atividades					
Desenvolvimento de programas de computador sob encomenda	265 941	195 874	13 085	7 372	127 485
Desenvolvimento e licenciamento de programas de computador customizáveis	13 980	953 623	15 256	737 453	1 011 875
Desenvolvimento e licenciamento de programas de computador não customizáveis	2 827	28 790	10 703	12 120	19 206
Consultoria em tecnologia da informação	21 644	100 970	41 489	98 928	207 206
Suporte técnico, manutenção e outros serviços em tecnologia da informação	437 318	64 195	75 086	5 719	155 120
Tratamento de dados, provedores de serviços de aplicação e serviços de hospedagem na Internet	10 646	3 657 697	291 329	604	188 163
Portais, provedores de conteúdo e outros serviços de informação na Internet	327	801	1 144 604	3 180	108

Referências

ALECRIM, E. *O que é tecnologia da informação (TI)?* São Paulo, 2011. Baseado em artigo publicado em 15.08.2004. Disponível em: <<http://www.infowester.com/ti.php>>. Acesso em: mar. 2011.

BEAL, A. *Introdução à gestão de tecnologia da informação*. 2001. Disponível em: <http://www.2beal.org/ti/manuais/GTI_INTRO.PDF>. Acesso em: mar. 2011.

CLASSIFICAÇÃO nacional de atividades econômicas - CNAE: versão 2.0. Rio de Janeiro: IBGE, 2007. 425 p. Acompanha 1 CD-ROM. Disponível em: <http://www.ibge.gov.br/concla/cl_tema.php?sl=1>. Acesso em: mar. 2011.

EXPORTS of computer & information services 2008. Washington, D.C.: SourcingLine, 2010. Dados baseados nas estatísticas de Balanço de Pagamentos do Fundo Monetário Internacional - FMI. Disponível em: <<http://www.sourcingline.com/country-data/exports-computer-information-services/>>. Acesso em: mar. 2011.

GALVÃO, A. P. A informação como *commodity*: mensurando o setor de informações em uma nova economia. *Ciência da Informação*, Brasília, DF: Instituto Brasileiro de Informação em Ciência e Tecnologia - IBICT, v. 28, n. 1, p. 67-71, jan. 1999. Disponível em: <<http://www.scielo.br/pdf/ci/v28n1/28n1a08.pdf>>. Acesso em: mar. 2011.

INDUSTRY overview 2011. Berlin: Germany Trade & Invest, 2011. 10 p. Acima do título: The information and communications technology industry in Germany. Disponível em: <<http://www.gtai.com/homepage/industries/ict-industry/downloads/>>. Acesso em: mar. 2011.

MELO, P. *Serviços de tecnologia de informação são interessantes para sobreviver ao mercado competitivo*. 2008. Disponível em: <<http://www.administradores.com.br/informe-se/informativo/servicos-de-tecnologia-de-informacao-sao-interessantes-para-sobreviver-ao-mercado-competitivo/17933/>>. Acesso em: mar. 2011.

NAVARRO, ILO. *O que é TI?* Parte 1: conceitos. 2007. Disponível em: <http://outrolado.com.br/Artigos/o_que_e_ti__parte_1__conceitos>. Acesso em: mar. 2011.

SANTOS, R. *Conceitos de tecnologia da informação*. [Caruaru, 2011]. Disponível em: <<http://www.slideshare.net/robssantoss/introduo-a-tecnologia-da-informa-ti#text-version>>. Acesso em: mar. 2011.

TRADE in services by service category. In: ORGANISATION FOR ECONOMIC CO-OPERATION AND DEVELOPMENT - OECD. OECD. StatExtracts. Paris, [2011]. Disponível em: <<http://stats.oecd.org/Index.aspx?datasetcode=TIS>>. Acesso em: mar. 2011.

Anexo

**Questionário da Pesquisa de Serviços
de Tecnologia da Informação - 2009**



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	<input type="text"/>	02 - Data de coleta <input type="text"/> / <input type="text"/> / <input type="text"/>
02	Identificação da empresa	
01 - CNPJ:	<input type="text"/>	
02 RAZÃO SOCIAL:	<input type="text"/>	
03 - UNIDADE DA FEDERAÇÃO:	<input type="text"/>	04 - MUNICÍPIO: <input type="text"/>
03	Informações adicionais	
01 - Nome do entrevistado:	<input type="text"/>	
02 - Cargo do entrevistado:	<input type="text"/>	
03 - Telefone do entrevistado:	<input type="text"/>	04 - E-mail do entrevistado: <input type="text"/>
05 - Ano de início de operação:	<input type="text"/>	
04	SITUAÇÃO CADASTRAL EM 31-12-09	05
<input type="text"/>	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	<input type="text"/> 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-	<input type="text"/>
	2-	<input type="text"/>

06	RECEITA BRUTA DE SERVIÇOS E SUBVENÇÕES NO ANO
Receita bruta de serviços 01 <input type="text"/> <input type="text"/> <input type="text"/> <input type="text"/> <input type="text"/> ,00	
Subvenções, dotações orçamentárias e transferência de recursos 02 <input type="text"/> <input type="text"/> <input type="text"/> <input type="text"/> <input type="text"/> ,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 <i>software</i> 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 <i>software</i> 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 <i>software</i> 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 <i>software</i> embarcado - Códigos 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 <i>software</i> embarcado	10 <input type="text"/> <input type="text"/> <input type="text"/> <input type="text"/> <input type="text"/>
Representação de <i>software</i> 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 <i>software</i>	17	_ _ _
Outros serviços de suporte técnico em tecnologia da informação	18	_ _ _
Gestão de serviços de tecnologia da informação	19	_ _ _
Tratamento de dados, infraestrutura 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 infraestrutura para hospedagem em tecnologia da informação e outros serviços de informação na Internet		
Hospedagem de <i>sites (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		<input type="text"/> <input type="text"/> <input type="text"/> <input type="text"/>		,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 somado 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 e materiais elétricos/eletroeletrônicos)		56	<input type="text"/>
Mídia (jornais, revistas, rádio e televisão)		57	<input type="text"/>
Água, gás e 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 e transportes de cargas e passageiros)		61	<input type="text"/>
Turismo e entretenimento		62	<input type="text"/>
Telecomunicações (operadoras e provedores de acesso)		63	<input type="text"/>
Finanças (bancos, corretoras, bolsas e seguros)		64	<input type="text"/>
Setor público (administrações federal, estadual e municipal, organizações supranacionais e forças armadas)		65	<input type="text"/>
Educação (escolas primária e secundária, 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)			
.....		68	<input type="text"/>
.....		69	<input type="text"/>
.....		70	<input type="text"/>
Total		71	100%

DEFINIÇÃO DAS VARIÁVEIS

(Continua)

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.

DEFINIÇÃO DAS VARIÁVEIS

(Continuação)

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 outras 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

DEFINIÇÃO DAS VARIÁVEIS	(Conclusão)
<p>(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.</p>	
<p>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.</p>	
<p>Código 19. Gestão de serviços de tecnologia da informação Este código compreende os serviços de <i>help-desk</i> ou <i>service desk</i>; serviços de gestão de impressão; serviços de gestão de instalação do cliente e gestão de nível de serviço (<i>service level management</i>).</p>	
<p>Tratamento de dados, infra-estrutura para hospedagem em tecnologia da informação e outros serviços de informação na Internet (Códigos 20 a 23)</p>	
<p>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.</p>	
<p>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, microfilmes, 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)</p>	
<p>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.</p>	
<p>Código 23. Portais/provedores de conteúdo e outros serviços de informação na Internet Este código compreende os serviços de operação de páginas de Internet (<i>websites</i>) ou de ferramentas de busca (<i>search engine</i>) 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.</p>	
<p>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.</p>	
<p>Outros serviços desenvolvidos por esta empresa (Códigos 26 a 31)</p>	
<p>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: <i>upgrades</i>, serviços especializados para identificação e conserto dos defeitos em computadores, impressoras, <i>scanners</i> e outros equipamentos de informática.</p>	
<p>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).</p>	
<p>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.</p>	
<p>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 (<i>body shopping</i>); salas de acesso à Internet (<i>lan houses</i>); serviço de impressão e fotocópia, inclusive impressão a <i>laser</i>; serviços de fotocópias mecânicas ou eletrostáticas prestados ao público em geral.</p>	
<p>Exportação de serviços em 2009 (Códigos 33 a 51)</p>	
<p>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.</p>	
<p>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.</p>	
<p>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.</p>	

Glossário

Variáveis econômicas

exportação de serviços Serviços prestados a não residentes. Considera-se uma pessoa não residente quando não possui domicílio no Brasil. Considera-se empresa ou entidade não residente quando não possui unidade de produção no território brasileiro.

receita bruta de serviços Receita da exploração de atividades de serviços, sem deduções de impostos e contribuições que incidem diretamente sobre a receita (ISS, ICMS, COFINS, PIS/PASEP etc.). 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. Exclui 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).

subvenção, dotações orçamentárias e transferência de recursos Transferência de recursos financeiros públicos com o objetivo de cobrir despesas de custeio.

Produtos de serviços das empresas de TI

auditoria, certificação e homologação em tecnologia da informação 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, de excelência em *software* e de garantia de segurança da informação; e testes de *software* e *hardware* visando a adequação às normas ISO e às melhores práticas.

consultoria em segurança de sistemas de informação Serviços de consultoria visando fornecer proteção e segurança aos sistemas utilizados pelo cliente. A gestão de segurança busca preservar a confidencialidade, a integridade e a 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.).

consultoria em sistemas e processos em tecnologia da informação Serviços de consultoria sobre questões técnicas relacionadas a sistemas e processos em tecnologia da 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), bem como 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.

consultoria técnica e auditoria em tecnologia da informação (não inclui projetos) Serviços de consultoria pura, para as mais distintas finalidades. Exclui a receita obtida com consultoria para projeto/especificação de *software* sob encomenda bem como a receita referente à realização dos respectivos testes em *software* sob encomenda. Exclui, também, a receita advinda de consultoria para projetos de integração de sistemas, quando incluída no conjunto dos serviços de redes e integração.

cursos de treinamento e capacitação em tecnologia da informação Serviços direcionados para ensinar pessoas a usarem equipamentos e programas de informática, acessarem e navegarem na Internet, bem como para efetuar treinamentos nas variadas atividades relacionadas às tecnologias da informação. Exclui o treinamento atrelado à comercialização de licença de uso de *software*.

desenvolvimento de *software* próprio embarcado Comercialização de *software* embarcado desenvolvido pela própria empresa.

desenvolvimento e licenciamento de uso de *software* próprio customizável, desenvolvido no País Serviços em que 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. Devem ser adicionados os serviços de parametrização, suporte, treinamento, configuração ou adaptação do *software*, nos casos em que tais serviços forem realizados pela própria empresa. São consideradas nessa categoria as seguintes situações: a) a empresa 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; b) a empresa desenvolve e é a única que licencia o produto e presta serviços de parametrização, suporte, treinamento, configuração ou adaptação do *software*; c) a empresa 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; ou d) a empresa licencia, mas credencia outras empresas para prestação de serviços de parametrização, suporte, treinamento, configuração ou adaptação do *software*.

desenvolvimento e licenciamento de uso de *software* próprio não customizável, desenvolvido no País Serviços em que 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. 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. São consideradas nessa categoria as seguintes situações: a) a empresa 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; b) a empresa desenvolve e é a única que licencia o produto e fornece serviços de suporte e manutenção; c) 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; ou d) a empresa licencia, mas credencia outras empresas para prestar serviços de suporte e manutenção.

gestão de serviços de tecnologia da informação Serviços de *help desk* ou *service desk*; gestão de impressão; gestão de instalação do cliente; e gestão de nível de serviço (*service level management*).

hospedagem de sites (*web hosting*); hospedagem de aplicações ou serviços de transferência contínua de som e imagem através da Internet Serviços de fornecimento de infraestrutura 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.

outros serviços Outros serviços prestados pela empresa, tais como: 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 da informação para empresas clientes (*body shopping*); salas de acesso à Internet (*lan houses*); serviço de impressão e fotocópia, inclusive impressão a laser; e serviços de fotocópias mecânicas ou eletrostáticas prestados ao público em geral.

outros serviços de consultoria em tecnologia da informação Outros serviços de consultoria pura em tecnologia da informação, englobando consultoria e solução para governança de tecnologia da informação; consultoria e solução para implantação e gestão de escritórios de projetos (PMO); consultoria para 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.

outros serviços de suporte técnico em tecnologia da informação Outros serviços de manutenção e suporte técnico em tecnologia da informação, englobando serviços de recuperação de dados e arquivos danificados (recuperação de panes informáticas); serviços especializados na recuperação de informações em mídias eletrônicas; instalação de equipamentos de tecnologia da informação (computadores e periféricos); e outros serviços de suporte.

outros serviços de tratamento de dados Outros serviços de tratamento de dados, englobando digitalização (imagens, sons, manuscritos, microfimes 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).

outros serviços em tecnologia da informação não especificados Outros serviços de tecnologia da informação, tais como: localização (tradução, teste, aculturação de *software*); edição de *software* em idiomas diferentes daqueles em que foram originalmente produzidos (prestados às empresas que desenvolvem *software*); e outros serviços de tecnologia da informação.

portais/provedores de conteúdo e outros serviços de informação na Internet 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; e operação de portais da Internet que atualizam periodicamente seu conteúdo, como, por exemplo, os dos meios de comunicação. Inclui páginas que veiculam publicidade na Internet e páginas de entretenimento e jogos.

processamento de dados (inclusive entrada de dados e gestão de banco de dados de terceiros) 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.

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

redes e integração em tecnologia da informação – projeto e/ou desenvolvimento 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.

representação de *software* embarcado desenvolvido por terceiros Serviços de representação de *software* embarcado desenvolvido por terceiros.

representação e/ou licenciamento de *software* customizável desenvolvido por terceiros, no País 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. São consideradas nessa categoria as seguintes situações: a) a empresa é a única representante comercial do desenvolvedor do *software* que não realiza comercialização direta no País; b) a empresa é uma das representantes comerciais do desenvolvedor do *software* que não realiza comercialização direta no País; c) a empresa é representante do desenvolvedor do *software* que também comercializa o produto diretamente no País; ou d) a empresa não tem a licença do produto, mas é uma das credenciadas para prestar serviços de customização.

representação e/ou licenciamento de uso de *software* customizável desenvolvido por terceiros, no exterior 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. São consideradas nessa categoria as seguintes situações: a) a empresa é a única representante comercial do desenvolvedor do *software* que não realiza comercialização direta no País; b) a empresa é uma das representantes comerciais do desenvolvedor do *software* que não realiza comercialização direta no País; c) a empresa é representante do desenvolvedor do *software* que também comercializa o produto diretamente no País; ou d) a empresa não tem a licença do produto, mas é uma das credenciadas para prestar serviços de customização.

representação e/ou licenciamento de uso de *software* não customizável desenvolvido por terceiros, no exterior 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. São consideradas nessa categoria as seguintes situações: a) a empresa é a única distribuidora do desenvolvedor do *software* que não realiza comercialização direta no País; b) a empresa é uma das distribuidoras do desenvolvedor do *software* que não realiza comercialização direta no País; c) a empresa é distribuidora do desenvolvedor do *software* que também comercializa o produto diretamente no País; ou d) a empresa não tem a licença do produto, mas é uma das credenciadas para prestar serviços de suporte e manutenção.

representação e/ou licenciamento de uso de *software* não customizável desenvolvido por terceiros, no País 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. São consideradas nessa categoria as seguintes situações: a) a empresa é a única distribuidora do desenvolvedor do *software* que não realiza comercialização direta no País; b) a empresa é uma das distribuidoras do desenvolvedor do *software* que não realiza comercialização direta no País; c) a empresa é distribuidora do desenvolvedor do *software* que também comercializa o produto diretamente no País; ou d) a empresa não tem a licença do produto, mas é uma das credenciadas para prestar serviços de suporte e manutenção.

serviços de manutenção e reparação de computadores, periféricos e equipamentos de informática 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.

software customizável (personalizável) - desenvolvimento, representação e licenciamento 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: a) licença tradicional; b) 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; ou c) aluguel do tipo SaaS (*Software as a Service*), no qual os aplicativos, em geral disponíveis *online*, são acessados mediante pagamento pelo uso (por serviço).

software embarcado – desenvolvimento e representação 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 *software* embarcados são aqueles presentes em produtos como telefones celulares, eletrodomésticos, automóveis, máquinas agrícolas e em terminais de atendimento bancário. Inclui, também, os eventuais serviços de suporte e manutenção, treinamento e localização, entre outros relacionados ao *software* desenvolvido.

software não customizável (não personalizável) - desenvolvimento, representação e licenciamento 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: a) licença tradicional; b) 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; ou c) aluguel do tipo SaaS (*Software as a Service*), no qual os aplicativos, em geral disponíveis *online*, são acessados mediante pagamento pelo uso (por serviço).

software sob encomenda – projeto, desenvolvimento integral ou parcial Corresponde a 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, entre outros, quando referentes ao *software* encomendado. 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 (*web design*).

suporte e manutenção de *software* Serviços de suporte e manutenção de *software* sob encomenda e suporte, instalação e manutenção de *software* (customizável, não customizável ou embarcado), nos casos em que a empresa não é responsável pelo desenvolvimento, licenciamento e/ou representação do *software*.

suporte técnico em tecnologia da informação Serviços de suporte e manutenção de *software* e outros serviços de suporte técnico em tecnologia da informação.

tratamento de dados, infraestrutura para hospedagem em tecnologia da informação e outros serviços de informação na Internet Serviços de processamento de dados e outros serviços de tratamento de dados e hospedagem de *sites*.

Equipe técnica

Diretoria de Pesquisas

Coordenação de Estatísticas Econômicas e Classificação

Sidnéia Reis Cardoso

Coordenação de Serviços e Comércio

Vânia Maria Carelli Prata

Gerência da Pesquisa Anual de Serviços

Sérgio Monteiro Marques

Gerência de Análise de Resultados

Juliana Paiva Vasconcellos

Gerência de Métodos Estatísticos

Elon Martins de Sá

Gerência de Assessoramento

Eurico de Oliveira Júnior

Planejamento

Lucia Elena Garcia Oliveira

Roberto da Cruz Saldanha

Desenho do questionário

Cláudia Banhos Sanchez

José Carlos da Silva Machado

Apuração

Carlos Alberto Santos Oliva

Elenice de Souza Castanheira Pereira

Marcos Antônio Severo de Oliveira

Maria de Fátima Cortezia Coelho

Regina Jardim Ferreira Braga

Sebastião Luiz Seabra

Teresa Cristina Carvalho de Almeida

Controle da amostra e expansão dos dados

Elon Martins de Sá
Luísa Grilo de Abreu

Notas técnicas

Lucia Elena Garcia de Oliveira
Roberto da Cruz Saldanha

Comentários gerais

Guilherme Silva Telles Júnior
Lúcia Elena Garcia de Oliveira
Roberto da Cruz Saldanha

Tabulação e preparo dos originais

Elon Martins de Sá
Luísa Grilo de Abreu
Roberto da Cruz Saldanha

Supervisão de coleta

Alessandra de Lima Machado
Davi Marques Lima
Ricardo da Silva Xavier de Lima

Diretoria de Informática

Eduardo Correa Gonçalves
Wagner Alves Xavier (Consultor)

Colaborador externo

Virgínia Costa Duarte (SOFTEX)

Projeto Editorial**Centro de Documentação e Disseminação de Informações****Coordenação de Produção**

Marise Maria Ferreira

Gerência de Editoração**Estruturação textual, tabular e de gráficos**

Beth Fontoura
Katia Vaz Cavalcanti
Marisa Sigolo
Sônia Rocha

Diagramação tabular e de gráficos

Beth Fontoura
Mônica Pimentel Cinelli Ribeiro
Sônia Rocha

Copidesque e revisão

Anna Maria dos Santos
Cristina R. C. de Carvalho
Kátia Domingos Vieira

Diagramação textual

Maria da Graça Fernandes de Lima

Programação visual da publicação

Luiz Carlos Chagas Teixeira

Tratamento de arquivos e mapas

Evilmerodac Domingos da Silva

Produção de multimídia

Márcia do Rosário Brauns

Marisa Sigolo

Mônica Pimentel Cinelli Ribeiro

Roberto Cavararo

Gerência de Documentação

Pesquisa e normalização bibliográfica

Ana Raquel Gomes da Silva

Aline Oliveira da Rocha (Estagiária)

Bruno Klein

Catia Vasconcellos Marques

Hector Rodrigo Brandão Oliveira (Estagiário)

Lioara Mandoju

Solange de Oliveira Santos

Padronização de glossários

Ana Raquel Gomes da Silva

Elaboração de quartas-capas

Ana Raquel Gomes da Silva

Lioara Mandoju

Gerência de Gráfica

Impressão e acabamento

Maria Alice da Silva Neves Nabuco

Gráfica Digital

Impressão

Ednalva Maia do Monte