

 <p>INSTITUTO FEDERAL DE EDUCAÇÃO, CIÊNCIA E TECNOLOGIA</p>	<p>CURSO: ANÁLISE E DESENVOLVIMENTO DE SISTEMAS DISCIPLINA: TÓPICOS ESPECIAIS DOCENTE: GRINALDO LOPES DE OLIVEIRA 1º SEMESTRE – 2013.1</p>
--	--

EXERCÍCIO – EMPRESA INTUIT

DATA DE ENTREGA: 1 SEMANA APÓS A ENTREGA EM SALA DE AULA
EXERCÍCIO INDIVIDUAL

Fonte de Consulta para resolução do Exercício.

- Transparência de Aula
- O'Brien, James A - cap 3, pág 772. Stair. Ralph M. - cap 4, pág 983.
- O'Brien, James A - cap3, pág 89 a 924.
- Stair. Ralph M. cap 4, pág 1085.
- Laudon, Kenneth C. - cap 6, pág 132
- O'Brien, James A - cap 3, pág 82 a 86
- Stair. Ralph M. - cap 12 pág 3702.
- O'Brien, James A - cap 10 pág 321
- O'Brien, James A – cap 10 pág 3282.
- Stair. Ralph M. - cap 12, pág 376
- O'Brien, James A - cap 10 pág 3213.
- Stair. Ralph M. - cap. 12, pág 372
- O'Brien, James A – cap 10 pág 347 a 349
- Internet

Scott Cook tinha seus vinte e poucos anos quando ele e sua esposa, Signe, chegaram ao Vale do Silício no ápice da explosão de software do início dos anos 1980. Ouvindo Signe reclamar de fazer as contas da casa, Cook teve o clássico momento de "eureka" de um empresário, por que não criar um software para controlar as finanças domésticas? Mas quando Cook, que era um consultor com MBA por Harvard, trabalhando na Procter & Gamble — aquele era seu primeiro emprego —, tentou conseguir fundos, colidiu com uma barreira semelhante àquela que os empresários das pontocom encontram atualmente.

No final, a Intuit rompeu barreiras financeiras e psicológicas, afastou-se de sua desaceleração e de sua bancarrota, para se tornar uma das maiores histórias de sucesso do final dos anos 1980 e 1990. Hoje, os softwares da Intuit, produtos como o Quicken para finanças pessoais, o QuickBooks para pequenas empresas de contabilidade e o TurboTax para a preparação de declarações de impostos são sem dúvida os mais populares em seus mercados.

A revista *FSB (Fortune Small Business)* conversou com Cook, então com 49 anos e presidente do comitê da diretoria executiva.

Você foi o primeiro a perceber este mercado? Não, já havia produtos desse tipo. Fomos quase a 25ª companhia a elaborar software para finanças pessoais, com concorrentes como a Home Acco-unt, a Dollars & Sense e o Managing Your Money de Andrew Tobias. Eu comprei o produto principal esperando descobrir que "Oh, eles já resolveram este problema". Mas ele era tremendamente lento e difícil de usar. Todos eles eram terríveis, mas vendiam bem. Que eu saiba, fomos a primeira companhia de software que fez o teste do consumidor. A Procter & Gamble havia me ensinado a cultura da inovação voltada ao cliente; aprender com os clientes e dirigir o produto e a organização para conquistá-los.

Mas se você retornar aos softwares tal como eram em 1983, quando começamos, você vai ver que, na maioria das vezes, eles eram produtos projetados por engenheiros e vendidos para corporações. Estávamos elaborando um produto de consumo. Por isso os controles necessários para vender a clientes em-

presariais eram inúteis. Então, quando estávamos a meio caminho do Quicken, recrutamos grupos de donas de casa para trabalhar conosco em nossos laboratórios. Isso é comum hoje, mas provavelmente nós fizemos isso cinco anos antes dos outros.

Então, você nunca conseguiu qualquer fundo de capital de risco (VC)? Não. Isso foi durante a enorme bolha dos softwares de 1982-1983. Mesmo idéias verdadeiramente estúpidas, companhias realmente ruins estavam recebendo dinheiro dos fundos de capital de risco. Tínhamos nosso produto pronto para demonstração em 1984 e fomos em busca de fundos. Mas naquela altura o mercado de software ruía.

O operador que me atendia, Tom LaFevre, disse: "Vamos falar com algumas pessoas ricas". Eu disse: "Eu não conheço nenhuma pessoa rica". Ele disse: "Bem, eu conheço duas". Elas investiram um total de US\$151.000. Mas estávamos procurando US\$3 milhões. Tivemos que recalcular nossos planos umas 20 vezes. Não poderíamos gastar nada com marketing. Em vez de nós mesmos vender o Quicken, começamos a vendê-lo por meio de bancos, seguindo a sugestão de um amigo que conheci trabalhando em consultoria, o presidente do banco Wells Fargo.

Mas em maio de 1985, estávamos quase sem dinheiro. Paramos de pagar salários, devolvemos nossos computadores e móveis alugados; paramos de pagar contas, com exceção de algumas, como as de telefone. Três pessoas nos deixaram; quatro de nós trabalhávamos sem receber nada. Meu casamento quase ruíu. Minha tarefa era vender aos bancos e eu vinha falhando nisso durante meses. Finalmente, em setembro, eu comeci a contratar um banco por mês. Finalmente estávamos dando certo. Ultrapassamos todos nossos concorrentes ao final de 1987. Foi tão rápido que quase não vimos o final dos anos 1980 passar.

Como você lançou o QuickBooks? Estávamos tão ocupados em atender aos pedidos do Quicken que nem o notamos. Isso é uma história sobre o que torna os empreendimentos tão maravilhosos. Tudo aconteceu por acidente. Tínhamos feito o Quicken para ser um produto utilizado pelo consumidor em sua casa. Quando fizemos uma pesquisa com nossos clientes, a metade deles — 48% — declarou ser uma pequena

empresa. Eu ignorei isso; pensei: "Deve haver um engano". Então, fizemos a mesma pesquisa um ano e um meio mais tarde: 49%. Ignorei-a. Apenas bem mais tarde entendemos aquilo.

Como puderam não perceber? Pensávamos, por que eles não estão comprando software de contabilidade? Em resumo, a resposta era que a grande maioria de pequenas empresas não possui um contador em seu pessoal. Não distinguem débito de crédito; acreditam que o livro-ração foi um herói da Segunda Guerra Mundial. Além disso, ninguém havia feito um produto de contabilidade projetado apenas para eles. É o poder do paradigma. Ele faz com que você torça e interprete mal os fatos, vendo apenas o que você quer ver.

Qual é o perigo maior para a Intuit agora? Os lucros operacionais (no ano que termina em 31 de julho de 2001) foram 42% maiores, as receitas subiram 15%. A Intuit sentiu alguma pressão da recessão econômica, mas nem tanto quanto as outras companhias. Quase a metade de nossa receita vem de atividades relacionadas a impostos. Você já ouviu falar que "apenas a morte e os impostos são certos", e a certeza dos impostos acarreta um grande e crescente negócio para a Intuit — um negócio com volatilidade relativamente baixa. Nosso maior risco seria a falta de inovações. Nosso maior negócio está fornecendo soluções para pessoas de pequenas empresas. Estas necessitam muito delas. A maior tragédia seria, de alguma maneira, deixar de inovar.

Perguntas sobre o caso

1. Que lições você aprendeu com este caso sobre a forma de desenvolver e comercializar software para consumidores e para pequenas empresas?
2. Visite a www.intuit.com e examine os produtos de software da Intuit. Por que você pensa que seus softwares de finanças pessoais, contabilidade de pequenas empresas e preparação de declaração de impostos "continuam a dominar seus mercados"?
3. Visite a www.intuit.com. A Intuit está reagindo satisfatoriamente aos desafios e oportunidades aos softwares colocados pela Internet e pela web? Explique.

Fonte: Adaptado de SOLOMON, Julie. The secrets of his success. *FSB: Fortune Small Business*, p. 35-38, Oct. 2001. Time, Inc. 2001. Todos os direitos reservados.