

**UNIVERSIDADE FEDERAL DO MARANHÃO**  
**DEPARTAMENTO DE CIÊNCIAS CONTÁBEIS E ADMINISTRAÇÃO**  
**CURSO DE CIÊNCIAS CONTÁBEIS**

**VITÓRIA LOPES FREITAS**

**A UTILIZAÇÃO DA TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO: um estudo em uma  
empresa de contabilidade da cidade de São Luís/MA**

**SÃO LUÍS-MA**  
**2023**

**UNIVERSIDADE FEDERAL DO MARANHÃO**  
**DEPARTAMENTO DE CIÊNCIAS CONTÁBEIS E ADMINISTRAÇÃO**  
**CURSO DE CIÊNCIAS CONTÁBEIS**

**VITÓRIA LOPES FREITAS**

**A UTILIZAÇÃO DA TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO: um estudo em uma  
empresa de contabilidade da cidade de São Luís/MA**

Trabalho de Conclusão de Curso apresentado à  
Universidade Federal do Maranhão, Curso de Ciências  
Contábeis, como requisito parcial para obtenção do grau  
de Bacharel em Ciências Contábeis.

Orientador: Prof. Me. Lúcio Gemaque Souza.

**SÃO LUÍS-MA**  
**2023**

Lopes Freitas, Vitória.

A utilização da Tecnologia da Informação: um estudo em uma empresa de contabilidade da cidade de São Luís - MA /Vitória Lopes Freitas. - 2023.  
48 p.

Orientador(a): Lúcio Gemaque Souza.

Curso de Ciências Contábeis, Universidade Federal do Maranhão, São Luís - MA, 2023.

1. Contabilidade. 2. Ferramentas. 3. SPED. 4. Tecnologia da Informação. I. Gemaque Souza, Lúcio. II. Título.

**UNIVERSIDADE FEDERAL DO MARANHÃO**  
**DEPARTAMENTO DE CIÊNCIAS CONTÁBEIS E ADMINISTRAÇÃO**  
**CURSO DE CIÊNCIAS CONTÁBEIS**

**VITÓRIA LOPES FREITAS**

**A UTILIZAÇÃO DA TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO: um estudo em uma  
empresa de contabilidade da cidade de São Luís/MA**

Trabalho de Conclusão de Curso apresentado à  
Universidade Federal do Maranhão, Curso de Ciências  
Contábeis, como requisito parcial para obtenção do grau  
de Bacharel em Ciências Contábeis.

**BANCA EXAMINADORA/COMISSÃO AVALIADORA**

---

Prof. Me. Lúcio Gemaque Souza

UFMA

Orientador

---

Prof. Me. José Francisco Belfort Brito

UFMA

---

Profa. Ma. Janiery Queiroga da Costa Teixeira

UFMA

## **AGRADECIMENTOS**

À Deus, por ter me dado forças para superar os obstáculos.

À minha mãe, Maria Antônia Nogueira Lopes, por todo apoio e incentivo nos momentos difíceis e de cansaço.

Ao professor Lúcio Gemaque Souza, pela paciência e orientação na elaboração deste trabalho.

Aos professores, por toda dedicação e experiências compartilhadas nessa caminhada acadêmica.

Aos meus queridos amigos, quero agradecer o apoio e pelas palavras motivacionais.

A todos que de forma direta ou indireta fizeram parte da minha formação.

## RESUMO

Diante da necessidade de adquirir e gerar informações de forma rápida, dinâmica e confiável, a tecnologia de informação tem papel fundamental no trabalho dos contadores, pois a eficiência contábil depende do uso de ferramentas tecnológicas. O objetivo principal deste trabalho buscou descrever como a empresa em estudo utiliza a tecnologia da informação para contribuir com o desenvolvimento do escritório de contabilidade e atuação do contador. Trata-se de um estudo de caso em uma empresa prestadora de serviços contábeis, Empresa Alfa (nome fictício), localizada em São Luís-MA, através de um questionário composto por 31 (trinta e uma) perguntas fechadas. Os resultados apontam que a organização estudada faz uso de softwares básicos, como Microsoft Word e Excel, bem como softwares e programas específicos para a prestação de serviços, dentre os quais: E-CAC, Sistema FGTS, SPED. Além disso, a empresa faz uso de um sistema próprio, denominado Domínio Sistemas, que passa por atualização semanalmente, sendo possível 5 a 10 funcionários utilizarem o sistema simultaneamente. Além destes, são usados sites governamentais necessários ao envio de informações e em toda a organização o uso do Excel ainda se faz muito presente. Foram evidenciados dados que apontaram satisfação sobre a relação que o sistema permite em relação ao fluxo de informações do escritório para o cliente e do cliente para o escritório. Através dos resultados da pesquisa identificou-se a contribuição positiva que um SIC proporciona acerca da rapidez, segurança e facilidade da rotina diária de um escritório de contabilidade. Porém, foram identificados, que apesar dos sistemas contábeis apresentarem diversas vantagens, também precisam passar por melhorias para o fornecimento de validação dos processos e confiabilidade na exatidão dos dados transmitidos.

**Palavras-chave:** contabilidade; tecnologia de informação; ferramentas; SPED.

## ABSTRACT

Faced with the need to acquire and generate information quickly, dynamically and reliably, information technology plays a fundamental role in the work of accountants, since accounting efficiency depends on the use of technological tools. The main objective of this work sought to describe how the company under study uses information technology to contribute to the development of the accounting office and the accountant's performance. This is a case study in a company providing accounting services, Empresa Alfa (fictitious name), located in São Luís-MA, through a questionnaire composed of 31 (thirty-one) closed questions. The results indicate that the studied organization makes use of basic software, such as Microsoft Word and Excel, as well as specific software and programs for the provision of services, among which: E-CAC, FGTS System, SPED. In addition, the company makes use of its own system, called Domain Systems, which is updated weekly, and it is possible for 5 to 10 employees to use the system simultaneously. In addition to these, government sites necessary to send information are used and throughout the organization the use of Excel is still very present. Data were evidenced that indicated satisfaction about the relationship that the system allows in relation to the flow of information from the office to the client and from the client to the office. Through the results of the research it was identified the positive contribution that a SIC provides about the speed, security and ease of the daily routine of an accounting office. However, they were identified that although accounting systems have several advantages, they also need to undergo improvements to provide validation of processes and reliability in the accuracy of the data transmitted.

**Keywords:** accounting; information technology; tools; SPED.

## LISTA DE FIGURAS

<b>Figura 1</b> – Caracterização e funcionamento básico de um sistema....	13
<b>Figura 2</b> – Ciclo de processamento do dado.....	14
<b>Figura 3</b> – Arquitetura da informação.....	15
<b>Figura 4</b> – Modelo convencional de sistemas de informação.....	19
<b>Figura 5</b> – Modelo dinâmico de sistemas de informação.....	20
<b>Figura 6</b> – Modelo de SI com TI.....	21
<b>Figura 7</b> – Esquema de um sistema ERP – módulo contábil.....	23
<b>Figura 8</b> – Hierarquia das qualidades da informação contábil.....	27
<b>Figura 9</b> – Áreas e subsistemas do sistema de informação contábil....	28

## LISTA DE SIGLAS

BLB	Brasil Escola de Negócios
CFC	Conselho Federal de Contabilidade
DARF	Declaração
EIS	Sistema de Apoio ao Executivo
ERP	Enterprise Resource Planning
PVA	Programa Validador e Assinador
SAD	Sistema de Apoio à Decisão
SAE	Sistema de Apoio ao Executivo
SI	Sistema de Informação
SIC	Sistema de Informação
SIG	Sistema de Informação Gerencial
SPED	Sistema Público de Escrituração Digital
SPT	Sistema de Processamento de Transações
TI	Tecnologia de Informação

## SUMÁRIO

<b>1</b>	<b>INTRODUÇÃO.....</b>	<b>10</b>
<b>2</b>	<b>REFERENCIAL TEÓRICO.....</b>	<b>13</b>
2.1	ORIGEM E DESENVOLVIMENTO DOS SISTEMAS DE INFORMAÇÃO.....	13
2.2	CARACTERÍSTICAS DO SISTEMA DE INFORMAÇÃO.....	17
2.3	CICLO DE VIDA DE DESENVOLVIMENTO DO SISTEMA DE INFORMAÇÃO.....	18
2.4	CLASSIFICAÇÃO DOS SISTEMAS DE INFORMAÇÃO.....	18
<b>2.4.1</b>	<b>Sistema de Processamento de Transações (SPT).....</b>	<b>21</b>
<b>2.4.2</b>	<b>Sistema de Informação Gerencial (SIG).....</b>	<b>21</b>
<b>2.4.3</b>	<b>Sistema de Apoio à Decisão (SAD).....</b>	<b>22</b>
<b>2.4.4</b>	<b>Sistema de Apoio ao Executivo (EIS).....</b>	<b>22</b>
<b>2.4.5</b>	<b>Enterprise Resource Planning (ERP).....</b>	<b>23</b>
2.5	TI E A CIÊNCIA CONTÁBIL.....	24
<b>2.5.1</b>	<b>Importância do uso de sistemas informatizados em escritórios de contabilidade para qualidade da informação contábil.....</b>	<b>26</b>
2.6	ESCRITURAÇÃO CONTÁBIL.....	28
2.7	SISTEMA PÚBLICO DE ESCRITURAÇÃO DIGITAL E DECLARAÇÕES (SPED).....	30
<b>3</b>	<b>METODOLOGIA.....</b>	<b>32</b>
3.1	TIPO DE ESTUDO.....	32
3.2	LOCAL DA PESQUISA E AMOSTRA.....	32
3.3	INSTRUMENTO DE PESQUISA E COLETA DE DADOS.....	32
<b>4</b>	<b>ESTUDO DE CASO.....</b>	<b>33</b>
<b>5</b>	<b>CONSIDERAÇÕES FINAIS.....</b>	<b>37</b>
	<b>REFERÊNCIAS.....</b>	<b>38</b>
	<b>APÊNDICES.....</b>	<b>42</b>

## 1 INTRODUÇÃO

Diante da necessidade de adquirir e gerar informações de forma rápida, dinâmica e confiável, a tecnologia tem papel fundamental no trabalho dos contadores, pois a eficiência contábil depende do uso de ferramentas tecnológicas. Atualmente, os lançamentos contábeis simples precisam ser feitos de forma informatizada (VASCONCELOS et al., 2023).

Os contadores buscam atualizações para manter o trabalho profissional. Em seu método de trabalho, passou a utilizar ferramentas técnicas e a realizar tarefas quase manualmente. Com o avanço da tecnologia nos últimos anos, o contador conta com ferramentas como computadores que facilitam seu trabalho diário. Ao utilizar essas ferramentas técnicas, o profissional consegue interpretar os relatórios gerados por esses sistemas, além de gerar informações, análises e interpretações, melhorando assim sua gestão e tomada de decisão (CARDOSO, 2022).

Para acompanhar as exigências a que a área contábil está sujeita, o profissional contábil passou a utilizar recursos de TI (Tecnologia da Informação), em busca de atualização e preparo em novas tecnologias, encontrando, na utilização de softwares específicos, ferramentas que podem auxiliá-lo em sua gestão contábil. São utilizados softwares, para apoio nas áreas técnicas, tais como softwares específicos para geração de livros fiscais, escrituração contábil e folha de pagamento, que exigem controle legal quanto ao processamento e prazos a serem cumpridos. Além disso, existem também softwares que apoiam as áreas de atendimento e qualidade, as quais facilmente passam despercebidas, por não exigirem controle legal, diferentemente das áreas técnicas (BELLINI E SÁPIRAS, 2015).

Desse modo, busca-se, nesta pesquisa, responder à seguinte questão problematizadora: Qual a contribuição da tecnologia de informação em um escritório de contabilidade em São Luís/MA?

A partir do problema de pesquisa, tem-se como objetivo geral: descrever como a empresa em estudo utiliza a tecnologia da informação para contribuir com o desenvolvimento do escritório de contabilidade. Para atingir esse objetivo geral, foram propostos como objetivos específicos: Apresentar aspectos

conceituais e históricos da evolução dos sistemas informatizados contábeis; levantar os dados sobre a tecnologia da informação, utilizada como ferramenta em uma empresa de prestação de serviços contábeis em São Luís/MA; Identificar a importância e contribuição da tecnologia da informação como uma ferramenta no processo de trabalho contábil.

A justificativa do trabalho em questão é dada pela relevância que os sistemas contábeis possuem para apoiar o processo de tomada de decisão dos gestores durante o processo de gestão, que demandam por minuciosidade de informações, além de auxiliar as empresas a manter sua permanência no mercado competitivo, possibilitando resultados satisfatórios aos proprietários e clientes.

A forma rápida como as mudanças tecnológicas nos meios de comunicação, transmissão e guarda de dados empresariais estão acontecendo nos últimos tempos, demandam que as organizações acompanhem esse avanço acelerado e se adaptem à nova realidade, principalmente no que tange o processamento de dados contábeis das empresas, diante disso a pesquisa torna-se relevante, pois aborda a importância e necessidade das empresas contábeis utilizarem um sistema de informação, visando seu crescimento e sustentabilidade. Desse modo, o trabalho tem como objetivo explicar a eficiência da tecnologia de informação na atuação dos profissionais contadores.

A pesquisa é classificada como descritiva com abordagem qualitativa, onde o cenário de estudo foi um escritório contábil, localizado São Luís - MA, denominado Alfa, atuante há 7 anos no mercado. A coleta de dados foi auferida no mês de junho/2023, por meio de questionário composto por 31 (trinta e uma) perguntas fechadas – realizadas com o contador e proprietário geral do escritório contábil, envolvendo os seguintes aspectos: caracterização da empresa, aspectos relacionados a estrutura de informática do escritório, caracterização e avaliação do SI utilizado pela empresa na prestação de serviços e informações sobre a integração de sistemas.

O trabalho está dividido em 5 (cinco) capítulos, sendo que no primeiro capítulo é apresentada a introdução com aspectos iniciais teóricos que tratam acerca da tecnologia de informação no cenário contábil, objetivos gerais e específicos, justificativa e relevância da pesquisa.

No segundo capítulo apresenta-se o referencial teórico que descreve sobre origem, desenvolvimento e características dos sistemas de informação, sistema contábil e informação contábil, mostrando informações relevantes para fim de entendimento da pesquisa.

No terceiro capítulo apresenta-se a metodologia utilizada, assim como o tema, problema de pesquisa, objetivo geral e específicos, e a justificativa do trabalho realizado.

O quarto capítulo apresenta a análise dos resultados obtidos no estudo de caso, durante a pesquisa de campo realizada com a empresa estudada.

O quinto capítulo compreende a conclusão do trabalho, destacando os principais achados, a limitação da pesquisa e sugestão para pesquisas futuras.

## 2 REFERENCIAL TEÓRICO

### 2.1 ORIGEM E DESENVOLVIMENTO DOS SISTEMAS DE INFORMAÇÃO

De acordo com Araújo (2019) os sistemas são considerados um somatório de diversas partes que permanecem em constante interação, com a finalidade de formar um todo, orientado para determinadas finalidades e diretamente relacionado com o ambiente externo.

Padoveze (2019) complementa a ideia afirmando que esse conjunto denominado sistema possui elementos interdependentes, que interagem formando um todo complexo e unitário. Os elementos básicos de um sistema são: entradas (coleta da informação), processamento (manipulação e processo) e saída (disseminação da informação), com posterior feedback (ARAÚJO, 2019) (Figura 1):

Figura 1 – Caracterização e funcionamento básico de um sistema



Fonte: Araújo (2019, p.10).

Analisando a figura acima, é importante destacar que o Sistema de Informação (SI) passa a ser o eixo fundamental do processo de administrar uma organização. Embora o significado de dado, seja puramente de um registro, que ainda não foi interpretado e analisado, ou seja, é algo em sua forma bruta, a informação é um dado proveniente de um sistema, que foi processado e armazenado, com valor real, importante para futuras decisões. O ciclo do sistema se finda com a comunicação, no qual a informação se faz presente, após passar por um processo de interpretação e tratamento, sendo posteriormente utilizada para algum fim (PADOVEZE, 2019).

A figura 2 demonstra um exemplo de um ciclo de transformação do dado em conhecimento/ comunicação:

Figura 2 – Ciclo de processamento do dado



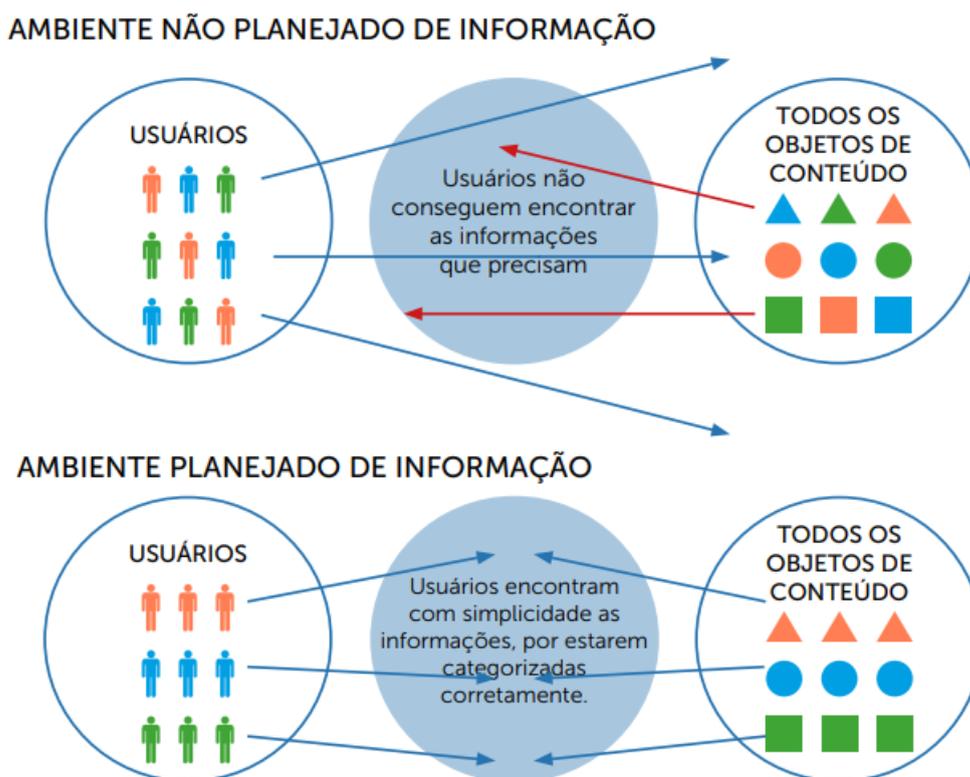
Fonte: Araújo (2019, p. 13)

A informação resulta de um processo oriundo da organização de dados, a fim de proporcionar e acrescer conhecimento ao sujeito receptor, diante do seu valor, colaborando para a tomada de decisão prospectivas ou correntes (PADOVEZE, 2019).

No ambiente empresarial, a informação é algo inevitável e efetivo, e quando tratada de forma planejada e personalizada, possui qualidade imensurável, podendo facilitar antecipadamente algumas decisões (REZENDE, 2010). Ou seja, as organizações geram uma infinidade de dados cotidianamente, porém, se não forem aproveitados corretamente e no momento certo, de nada servem. Cada dado gerado, transforma-se em informação, e deve ser manuseado e tratado, para que seu resultado seja disponibilizado, quer seja em forma de gráficos, relatórios, cenários etc., a fim de auxiliar na tomada de decisão.

Na figura 3 seguir evidencia-se a importância de uma informação dentro da organização e a diferença entre os ambientes planejado e não planejado (Figura 3).

Figura 3 – Arquitetura da informação



Fonte: Dias (2009) apud Benghi (2019, p.34)

O surgimento dos SI advém de meados da década de 1970, quando as organizações visualizam a informática como um mal necessário, por serem tecnologias de alto custo, sem retorno imediato. Contudo, no final do século XX, a TI passou a ser considerada uma ferramenta essencial para o funcionamento de qualquer empresa, para facilitar o gerenciamento dos processos, ganhando status perante a necessidade que impetrava no cotidiano empresarial (TONI, 2013).

Desde essa época, os sistemas deixaram de ser considerados um mal necessário, para serem vistos como uma realidade fundamental e necessária para o gerenciamento e tomada de decisão. Com o advento tecnológico, as empresas tornaram-se mais competitivas, em virtude de as informações acontecerem mais rapidamente, agilizando o fluxo dos processos e gerando respostas positivas para as organizações.

Segundo Rezende (2012), um sistema é, na sua essência, um conjunto complexo de elementos em interação. As organizações empresariais e sociais são sistemas. Os SI's é, naturalmente, um sistema composto por uma tríade

básica de elementos, determinados pela pessoa-tecnologia-informação, que se inter-relacionam constantemente. Nas organizações os elementos do sistema (organizacional) podem ser expressos através dos diferentes recursos humanos, materiais ou financeiro.

As organizações são consideradas um conjunto de pessoas, procedimentos e recursos que buscam alcançar objetivos em comum. Após 1990 um novo papel importante surge para os sistemas de informação, considerado um papel estratégico, onde a tecnologia da informação se torna um componente integrante do sistema, tornando-se imprescindível para a empresa conquistar vantagem competitiva no mundo globalizado (O'BRIEN, 2014).

As pessoas realizam tarefas dentro da empresa, sendo que a TI é o conjunto de conhecimento que colabora com os outros componentes a desempenhar essas tarefas. A tecnologia deve ser compreendida como uma forma de conhecimento que agrega transformação para a organização por meio de uma grande demanda de conhecimento (STAIR; REYNOLDS, 2013).

Stair e Reynolds (2013) afirmam que, para o sucesso de um negócio, a empresa necessita ser capaz de oferecer a informação adequada para a pessoa certa no tempo certo. Isso denota que os tomadores de decisão podem ver a circunstância de cada jeito do negócio em tempo real. Os SI's, com embasamento em computadores de alta qualidade, modernizados e conservados da forma necessitada, são a alma das instituições globais produtivas hoje. Sendo, um conjunto de elementos conectados que colhem, organizam, registram e difundem dados e informações, aprovionando um mecanismo de realimentação (feedback) para alcançar um objetivo. Esse feedback auxilia as instituições a conseguirem suas metas, como o progresso do serviço ao consumidor ou a ampliação nos lucros. Os SI's ainda podem ser aproveitados para alargar receitas e restringir seus custos.

De acordo com Beal (2012) informações, subsídios e informação não fundamentalmente necessitam ou simulam um ao outro. Todavia, há uma afinidade difícil entre eles, pois demudando dados em informação, acrescenta-se valor a eles, e informação em conhecimento, adicionam-se a ela múltiplos outros elementos.

Dessa forma, um SI compreende um conjunto de pessoas, hardware, software, redes de comunicação e recursos de dados que coleta, transforma e

dissemina as informações em uma organização e que depende também de componentes de feedback para demonstrar o desempenho do sistema e da empresa, sistemas de controle que fornecem monitoração e avaliação das informações a respeito das metas que foram estabelecidas (ANGELONI, 2013).

O valor da informação, conforme Padoveze (2019), se respalda na possibilidade de minimizar a incerteza diante de um processo de tomada de decisão, e ao mesmo tempo, pode aumentar a qualidade de uma decisão possivelmente tomada. Ainda conforme o autor supracitado, “uma informação passa a ser válida quando sua utilização aumenta a qualidade decisória, diminuindo a incerteza do gestor no ato da decisão” (PADOVEZE, 2019, p. 28).

Ao visualizar a empresa como um sistema, percebe-se que é configurada com um sistema aberto, que interage, de forma contínua com a sociedade, recebendo recursos, entregando produtos e conseqüentemente, serviços, e se retroalimentando rotineiramente, a fim de subsidiar a existência da organização (ARAÚJO, 2019).

## 2.2 CARACTERÍSTICAS DO SISTEMA DE INFORMAÇÃO

Independentemente de sua magnitude, os SI's têm como maior objetivo ajudar no processo de tomada de decisão na empresa, alinhados diretamente com o ramo de atuação dela. Como exemplo, cita-se uma organização que atua no ramo industrial, que necessita de SI direcionados para o procedimento operacional, de forma a amparar os segmentos da produtividade e negociação de seus produtos fabricados, sendo assim o foco deve estar conexo com a qualidade, produtividade, competitividade empresarial e rentabilidade (BATISTA, 2012).

Os SI's empresariais podem ser classificados em dois grandes grupos: os sistemas de apoio às operações, que consistem em processadores de transações, em que a ênfase está centrada na eficiência e na produtividade e os sistemas de apoio à gestão, que consistem em auxiliar os processos decisórios, dando suporte às avaliações e aos julgamentos dos gestores, aumentando a eficácia de seu processo decisório (DE SORDI, 2014).

Cabe as empresas estarem preparadas para atuarem com os problemas internos e externos diante do ambiente no qual estão inseridas, contudo, para que ocorra efetividade nesse processo, cabe a busca por SI que ofereçam esse

suporte para a resolução dos problemas. A razão com maior ênfase para qual as empresas necessitam de sistemas, encontra-se alicerçada ao fato da resolução de problemas organizacionais e para reação diante de alguma mudança que possa ocorrer no ambiente. Os SI's têm como objetivo o enfrentamento e resolução de problemas diante das tendências de competição entre as organizações no mercado (MARCONDES et al., 2017).

Então por que utilizar os SI? Torna-se necessário devido ao grande volume de informações que as organizações possuem. Mediante um sistema estruturado, as informações propiciam a visualização de possíveis decisões, conseguindo alcançar resultados em tempo hábil, com tomada de decisão mais rápida e segura, e assim, ser um diferencial diante da concorrência (DA SILVA, 2016).

### 2.3 CICLO DE VIDA DO DESENVOLVIMENTO DE SISTEMA DE INFORMAÇÃO

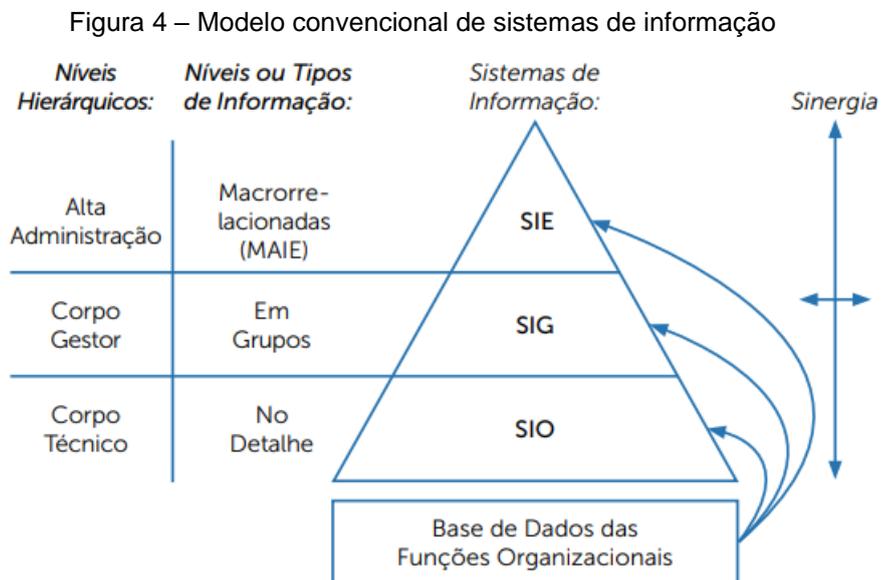
De acordo com Rezende e Abreu (2013), a vida dos sistemas está pautada ao desenvolvimento da organização. O SI deve acatar e seguir as precisões da empresa interna e externamente, caso contrário o sistema pode “falir”. Explicando: um sistema “fale” quando o mesmo não foi bem adubado, está em desuso, foi trocado, ou quando se aproveita de tecnologia de software duvidosa ou desatualizada.

O procedimento gerencial propriamente dito, como parte de um desempenho empresarial, não morre. Portanto, o SI ultrapassa os limites de um software, pois além possuir um hardware, também tem a possibilidade de execução de tarefas fora de seus maquinários. O que implica dizer que os sujeitos que não fazem uso de tecnologias, também pertencem ao sistema, e, conseqüentemente, fazem parte dos processos (FISCHMANN; ALMEIDA, 2011).

### 2.4 CLASSIFICAÇÃO DOS SISTEMAS DE INFORMAÇÃO

Segundo Rosini e Palmisano (2012), os SI's estão classificados em três fases: operacional, tático e estratégico. O Sistema de Processamento de Transações (SPT) adequa-se na fase operacional; o Sistema de Informação Gerencial (SIG) e o Sistema de Apoio à Decisão (SAD) estão na fase tática e,

por fim, a fase estratégica, molda-se ao Sistema de Apoio ao Executivo (SAE). A figura 4 demonstra um modelo convencional de SI.



Fonte: Rezende (2010) apud Benghi (2019, p.8)

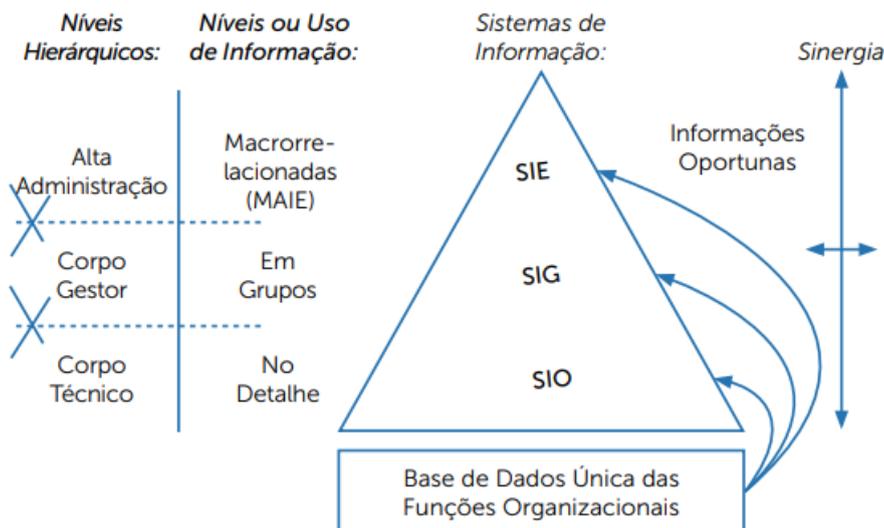
A maior dificuldade identificada no ambiente empresarial vem ser a aquisição de informações nos dois primeiros níveis da pirâmide da figura acima, fases estas em que as decisões devem ser tomadas em conjunto com a criação de estratégias para o bom funcionamento da organização. Ao mesmo tempo em que os gestores creem que há sobrecarga informacional ainda, avaliam que o procedimento decisivo é claro em informação. Assim, compreende-se que os tomadores de decisão necessitam ter a capacidade de lidar com as informações que recebem e trabalhar na intenção de entender e ponderar somente aquelas que lhe são indispensáveis (ZILLI, 2017).

Portanto, é necessário amadurecimento por parte das pessoas no uso apropriado dos sistemas de informação, alimentando-os perfeitamente para que dificuldades com as informações não cheguem a acontecer.

Este modelo foi criado para substituir o modelo convencional anteriormente utilizado, fazendo com que o sistema deixasse de seguir uma linha engessada de suas relações, com praticidade e dinamicidade, unificando as bases de dados, gerando informações mais enriquecedoras para as decisões gerenciais, operacionais e estratégicas (REZENDE, 2010).

O que torna um sistema funcional e facilitador de informações, agilizando o entendimento acerca dessas informações, isto é, são geradas em tempo hábil e com qualidade. A figura 5 demonstra um modelo dinâmico de SI.

Figura 5 – Modelo dinâmico de sistemas de informação

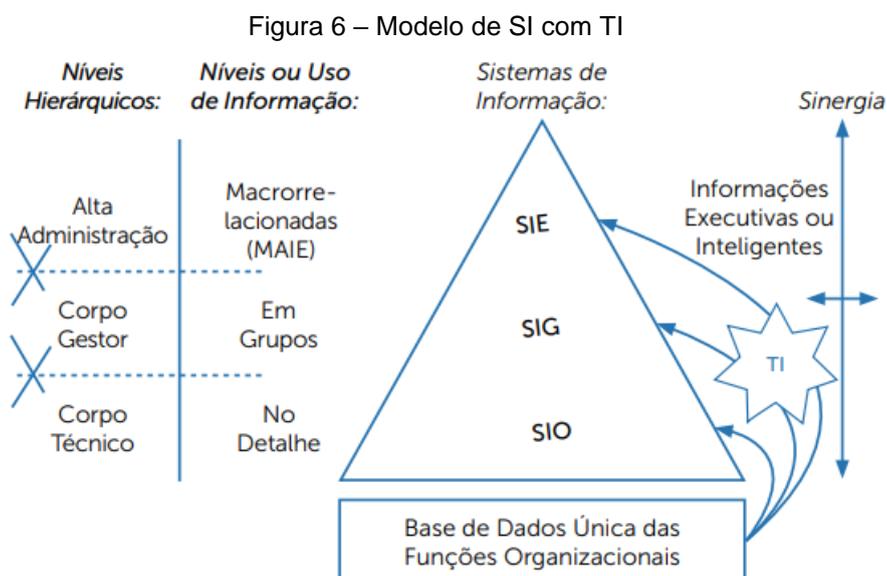


FONTE: Rezende (2010)

Fonte: Rezende (2010) apud Benghi (2019, p.9).

Para o modelo de SI que passou a ser desenvolvido com a utilização dos recursos de TI, Rezende (2010) é bem claro quando diz que a TI permite a efetiva geração da informação, de maneira personalizada, dentro de sua completude, onde seus usuários têm livre acessibilidade a qualquer informação em qualquer momento, vindo a facilitar a tomada de decisão, independentemente do nível que esteja inserido.

A figura 6 demonstra o modelo de SI com TI:



Fonte: Adaptado Rezende (2010) apud Benghi (2019, p.11).

#### 2.4.1 Sistema de Processamento de Transações (SPT)

É o conjunto de sistemas operacionais usados na organização, sendo aproveitado pelos profissionais em todas as etapas de seu funcionamento e tem, como desempenho, dar cumprimento e desempenhar as expectativas instituídas por todos os outros sistemas superiores hierarquicamente a ele, pois serve como embasamento na entrada de dados (inputs) (ROSINI; PALMISANO, 2012).

O SPT pondera o processamento de operações e transações rotineiras, controla os dados planejados das operações das funções empresariais imprescindíveis para o funcionamento coesivo da empresa, ajudando na tomada de decisão dos gestores de cada setor.

#### 2.4.2 Sistema de Informação Gerencial (SIG)

O SIG dá base ao nível gerencial da empresa, servindo como apoio para os desempenhos de planejamento, controle e tomada de decisão. Para trabalhar com o SIG, é indispensável primeiro ter o sistema SPT, que serve de embasamento de dados para os relatórios originados no SIG (ROSINI; PALMISANO, 2012).

Conforme Oliveira (2008), os sistemas de informações gerenciais tornam-se indispensáveis, pois na grande maioria das empresas que utilizam sistemas

informatizados, há muitos dados que estão à disposição, mas esses dados por si não podem ser utilizados no processo de tomada de decisões sem antes passar por um processo de conversão, de transformação, fazendo com que se tornem efetivamente informações. É nesta etapa onde os sistemas de informações gerenciais atuam, compilando estes conjuntos de dados em informações processadas.

#### **2.4.3 Sistema de Apoio à Decisão (SAD)**

Conforme Silva (2008), o SAD permite que os usuários consigam realizar a troca de suposições, fazer novos questionamentos e incluir novos dados, trabalhando de modo direto e de maneira interativa. Para manter ativo o mercado capitalista, é preciso adquirir boas técnicas e excelentes estratégias de mercado em todos os setores, assim como, no setor de planejamento, controle, custo, estoque e principalmente no processo decisório. É preciso de ferramentas úteis para a obtenção de informações precisas para uma tomada de decisão mais satisfatória.

O SAD ainda abrange o julgamento gerencial, proporcionando opções para decisão de problemas, com a probabilidade de auxiliar um gerente a tomar a decisão certa. Apesar disso, a evidência de um SAD é dar apoio e não trocar a tomada de decisão gerencial (STAIR; REYNOLDS, 2012).

#### **2.4.4 Sistema de Apoio ao Executivo (EIS)**

O EIS tem alta competência indutiva, concentra softwares gráficos progredidos e pode emitir gráficos e dados, a partir de múltiplas fontes, prontamente para o administrador sênior. Concordando dados de fontes internas e externas, o EIS inventa um espaço de comunicação e computação genérico, que pode ser focalizado e aplicado a diversas gamas de problemas (ROSINI; PALMISANO, 2012).

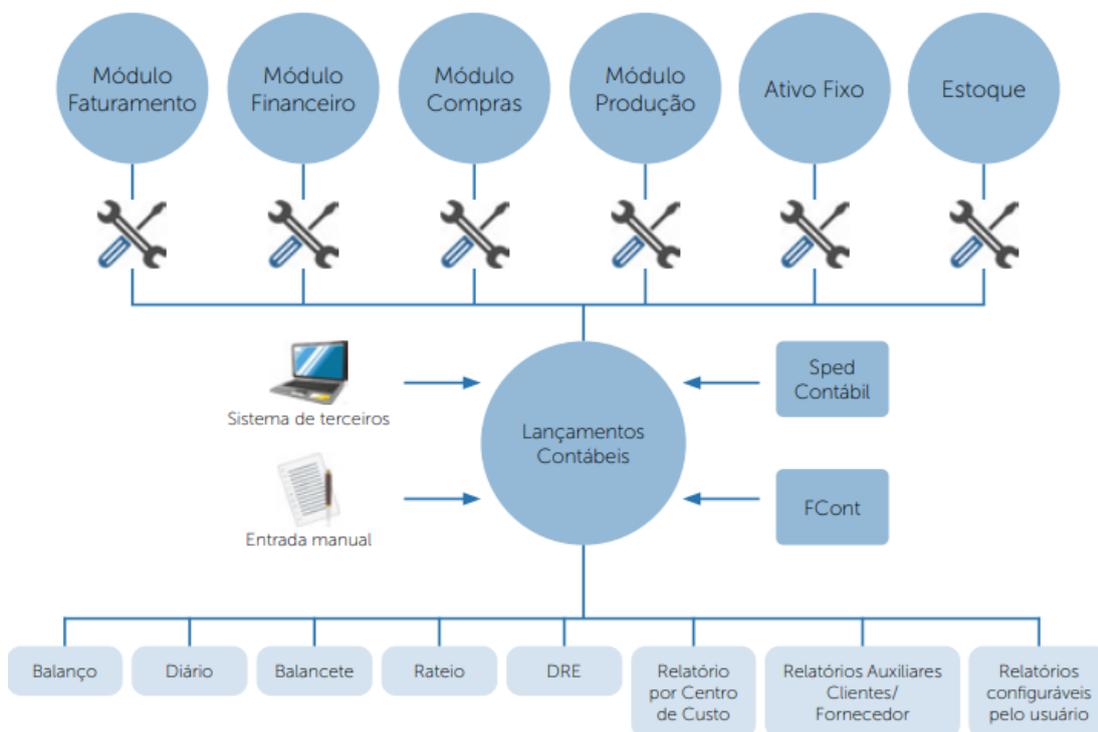
O EIS ainda auxilia a monitorar o comportamento organizacional, monitorar atividades de adversários, enfatizar problemas, identificar ensejos e prognosticar tendências em longo prazo.

### 2.4.5 Enterprise Resource Planning (ERP)

Entendido como Planejamento de Recursos Empresariais, o ERP é considerado um software ou pacote comercial de gestão que apareceu a partir da precisão das empresas terem suas áreas laborais ou filiais inteiramente associadas em uma exclusiva base de dados. Dentre as suas vantagens, destaca-se a uniformização dos dados e métodos, bem como a transformação consecutiva da organização. Na visão de Mendonça e Varvakis (2018), a sobrevivência das organizações depende do entendimento dos fluxos informacionais e capacidade de gerir os mesmos, para que possa conseguir desenvolver ações de melhorias que contribuam com o sucesso do processo de tomada de decisão e, conseqüentemente, ao sucesso da organização.

Na figura 7 é possível perceber a interação que um Sistema ERP – Módulo Contábil tem com os demais módulos da empresa.

Figura 7 – Esquema de um sistema ERP – módulo contábil



Fonte: Adaptado Sistema ERP Volpe (2012) apud Benghi (2019, p.40).

As empresas procuram satisfazer as necessidades dos seus clientes o que é essencial para que sobrevivam da melhor forma possível no mercado

competitivo que têm visto e vivido. Principalmente no momento atual, pois a informação contábil é fundamental na alavancagem das organizações, bem como serve para atrair novos investidores ou clientes.

## 2.5 TI E A CIÊNCIA CONTÁBIL

Os termos Ciência e Tecnologia são diretamente proporcionais. Nessa esfera, Reis (2008, p.32) afirma que a ciência e a tecnologia por serem utilizadas no âmbito político, social e econômico, em contextos dos quais se desenvolvem e interagem, justificam o fato de serem utilizadas em conjunto. Embora do ponto de vista epistemológico, seja impossível isolar o significado da tecnologia, pois trata-se de um termo que se relaciona com a ciência e as técnicas.

A tecnologia pode ser classificada em três diferentes grupos: tecnologia materializada, que se refere aos equipamentos utilizados nos processos produtivos que possuem um conjunto de atributos, como qualidade, durabilidade, preço e confiança, que podem ser absorvidos imediatamente. (ex: softwares); tecnologia documentada, trata-se de documentos que descrevam a solução de uma problemática, considerada uma tecnologia menos imediata, que necessita de esforço para absorção por parte de quem usa (ex: manuais, livros técnicos); a terceira, denomina-se tecnologia dos imateriais, traduzem-se em conhecimentos teóricos e práticos, necessários para a confecção e fabricação de bens (REIS, 2008, p. 34).

Complementando as ideias de Reis (2008), Carreteiro (2009, p. 6) apregoa que “[...] o avanço tecnológico nos países desenvolvidos e industrializados é a principal força motriz para o aumento da produtividade e aquisições financeiras no ambiente empresarial”.

Os recursos tecnológicos disponíveis no ambiente empresarial, tais como: computadores, dispositivos de armazenamento de dados, celulares, facilitam a execução das atividades profissionais, embora, para que façam bom uso dos mesmos, cabe as organizações contarem com profissionais habilitados para sua utilização (PADOVEZE, 2019).

Para Novaes e Braga (2021), os avanços tecnológicos têm o poder de influenciar as rotinas das organizações, bem como influenciar na gestão e controle, que envolvem a prática da ciência contábil, tornando-a mais transparente, dinâmica e confiável.

O reflexo vence a possibilidade da satisfação da clientela diante de práticas de apuração e é laboração que permita o melhor gerenciamento da evolução dos negócios além da vantagem de estar em dia com as atividades passíveis de fiscalização dos agentes externos.

Como benefícios para as empresas contábeis, o uso dos SI's permite as ofertas de melhores serviços e obtenção de um melhor controle de situações internas, auxiliando na tomada de decisão e oportunizando as atividades dos negócios, trazendo maior segurança gerenciamento de dados. O auxílio dos recursos tecnológicos no âmbito da contabilidade proporciona agilidade e eficiência em um grande número de atividades rotineiras, dentre as quais: levantamento de balancetes, lançamentos contábeis, balanço e controle patrimonial, controle de estoque, demonstração de resultados, escrituração da razão, administração de pessoas, controle de contas a receber e contas a pagar, processamento da folha de pagamento, contabilidade gerencial, orçamentos, automação de pontos, entre outros (REZENDE; ABREU, 2013; OLIVEIRA; MALINOWSKI, 2017, p. 9).

A evolução tecnológica no âmbito da contabilidade está diretamente relacionada a informatização. Materialmente os computadores eram munidos de pouco processamento, sem a finalidade para o armazenamento de dados. Com o passar do tempo surgiu a possibilidade de processamento eletrônico de dados, sendo fundamental para economia de espaço (REIS, 2008).

Após passar por diversas etapas a evolução da ciência contábil pode ser resumida do seguinte modo: procedimento manuscrito no qual as escriturações eram feitas de forma manual, após isso surgiram as máquinas mecânicas proveniente dos Estados Unidos deixando o procedimento tornar-se mecanizado, com uso de máquinas de datilografia e processadora automática. O processamento passou a ser informatizado quando a escrituração passou a ser feita eletronicamente, por meio do uso de computadores, bem como a impressão de formulários e folhas soltas, ao invés do uso de livros de registro de arquivos gerados em meio eletrônico (PADOVEZE, 2019).

Os softwares específicos com uso da tecnologia na ciência contábil buscam constantemente atender às demandas empresariais mediante o uso de recursos tecnológicos disponíveis no mercado, a fim de facilitar o tratamento da

informação por meio do uso de SI, que na maioria das vezes estão integrados e se complementam.

A informática permite inúmeras facilidade ao ambiente contábil, que vão desde o lançamento e processamento das informações, até o gerenciamento de relações, que podem ser produzidos diretamente no sistema. Além disso, proporciona a confiabilidade, segurança e rapidez nas informações prestadas. O mundo contábil ao passar por essas transformações significativas representa uma verdadeira evolução, mediante o uso de recursos tecnológicos que proporcionam as consultas das transações, análises e mutações que ficam à disposição de seus usuários (ZWIRTES; ALVES, 2015, p. 51).

A substituição do processo manual para o processo eletrônico, bem como o advento do uso da internet, marca uma Nova Era das informações, diante dos integrado entre computadores de uma rede e a internet no âmbito da contabilidade e da legislação brasileira.

### **2.5.1 Importância do uso de sistemas informatizados em escritórios de contabilidade para qualidade da informação contábil**

Para que um SIC obtenha êxito, Oliveira e Malinowski (2017), destacam a necessidade de aplicação de 3 (três) recursos básicos: a) recursos humanos: capacitação adequada dos profissionais; b) recursos tecnológicos: suporte relacionado a ferramentas de informática (softwares, programas de computador etc.); c) materiais e suprimentos: computadores, ferramentas de informática e materiais de consumo.

Gil, Biancolino e Borges (2010) apregoam que o SIC é um conjunto de tarefas que demonstram a situação e progresso de uma determinada empresa, por meio de cálculos, lançamentos, classificação, sumários, que permitam a demonstração e análise de razões financeiras e físicas relacionadas a produtividade. O SIC tem a capacidade de interligar-se a outros SIC's, proporcionando informações relevantes para medidas estratégicas adotadas pela empresa. Sendo assim, segundo Oliveira e Malinowski (2017), o objetivo dos sistemas de informação é proporcionar facilidade no desenvolvimento de atividades contábeis e modo de produzir informações de cunho econômico, orçamentário, financeiro e patrimonial, para que os usuários tenham confiabilidade dos dados e assim auxiliá-los em sua tomada de decisão.

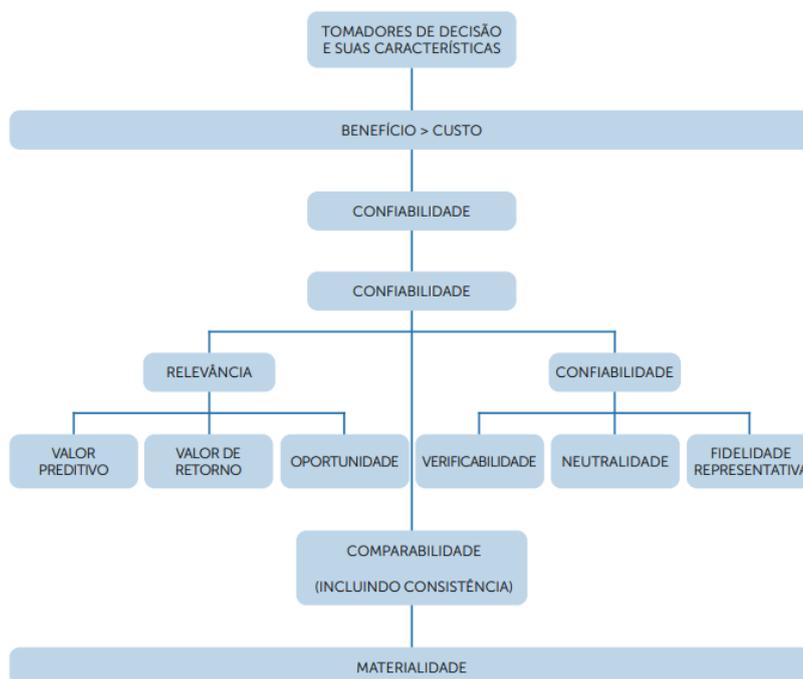
O SI na contabilidade é caracterizado como parte integrante de um sistema geral da empresa, que deve gerar e reunir as informações por meio de seus relatórios e demonstrativos contábeis, acerca de toda a organização (OLIVEIRA; MALINOWSKI, 2017).

Desta maneira, para Bezerra e Souza (2020), os SIC's auxiliam o registro, o controle da gestão de todos os eventos realizados pela organização de maneira eficaz, onde as informações são organizadas e apresentadas conforme as necessidades das partes interessadas.

Riccio (1989 apud Padoveze, 2019, p. 146), compreendem como objetivos principais do SIC: fornecimento de informações de valor monetário ou não, voltadas às atividades e decisões operacionais, estratégicas e táticas, e para os usuários externos a ela.

Na figura a seguir, evidencia-se o processo de hierarquia na qualidade das informações contábeis, e como ela chega ao gestor para o processo de tomada de decisão (Figura 8).

Figura 8 – Hierarquia das qualidades da informação contábil



Fonte: Santos (1998) apud Benghi (2019, p.49)

Os componentes do Subsistema do SIC's podem ser modificados conforme as características singulares e as necessidades de cada organização empresarial. De acordo com Benghi (2019) geralmente, as organizações dividem

os SIC's em duas áreas principais de atuação: escrituração: abrange as áreas societária, jurídica e financeira; planejamento e controladoria: abrange as áreas gerenciais. A parte contábil é fundamental dentro de uma organização, pois somente após os lançamentos contábeis, as informações necessárias são recebidas para posteriormente serem realizadas análise gerencial no planejamento e controle.

Segundo Padoveze (2019, p. 138), "No entanto, esse compartilhamento é mais uma questão de entendimento. Na verdade, os dois campos dos sistemas de informação contábil devem estar perfeitamente integrados, não podendo o responsável pelo sistema fazer distinções, principalmente em relação ao aspecto, ambas as áreas são igualmente importantes para a empresa".

A figura a seguir apresenta as áreas e subsistemas do sistema de informação contábil (Figura 9).

Figura 9 – Áreas e subsistemas do sistema de informação contábil

<b>SISTEMA DE INFORMAÇÃO CONTÁBIL</b>		
<b>Área Legal/Fiscal</b>	<b>Área de Análise</b>	<b>Área Gerencial</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Contabilidade Gerencial</li> <li>• Contabilidade Monetária Integral</li> <li>• Contabilidade em Outras Moedas</li> <li>• Consolidação de Balanços</li> <li>• Valorização de Inventários</li> <li>• Controle Patrimonial</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Análise de Balanço</li> <li>• Análise de Fluxo de Caixa</li> <li>• Gestão de Tributos</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Orçamentos e Projeções</li> <li>• Custos e Preços de Venda</li> <li>• Contabilidade por Responsabilidade</li> <li>• Centros de Lucros e Unidades de Negócios</li> <li>• Acompanhamento do Negócio e Controladora Estratégica</li> </ul>

Fonte: Padoveze (2009) apud Benghi (2019, p.50)

## 2.6 ESCRITURAÇÃO CONTÁBIL

Conforme o Conselho Federal de Contabilidade (CFC, 2018), a escrituração contábil é de responsabilidade exclusiva de contadores ou técnicos em contabilidade inscritos em situação regular no Conselho Regional de Contabilidade. Escrituração é a atividade de registrar todas as atividades da empresa em ordem cronológica e específica, informando a natureza de cada evento, utilizando as contas do Plano de Contas. Toda instituição empresária, independentemente de porte ou atividade, precisa manter a escrituração completa, possibilitando assim controlar o patrimônio e gerenciar adequadamente o negócio.

Moura (2002) apud Benghi (2019, p.105), definem escrituração contábil:

[...] é uma técnica contábil que consiste no registro, em livros próprios, de todos os fatos administrativos resultantes da gestão do patrimônio da entidade. Por meio da escrituração é possível elaborar demonstrativos contábeis, por exemplo, o Balanço Patrimonial (BP) e a Demonstração do Resultado do Exercício (DRE). Estes obrigatórios e que apresentam a saúde da empresa (sua situação econômica e financeira), mostrando o seu patrimônio por meio do Balanço Patrimonial, e o resultado da empresa (lucro ou prejuízo) por meio da Demonstração do Resultado do Exercício (DRE). Além destes demonstrativos obrigatórios também é possível elaborar relatório de entradas e saídas dos recursos da empresa, por meio da Demonstração do Fluxo de Caixa (DFC). Além disso, através da Demonstração da Mutação do Patrim nio Líquido (DMPL)   possível analisar as movimentações das contas do Patrim nio Líquido ao longo do exercício social, entre outras.

De acordo com PREVISA (2016) e disposto no artigo n  1.179 da Lei n  10.406/2002, toda entidade, ou seja, empresa, precisa manter um sistema de escrituração uniforme dos acontecimentos podendo ser manual, mecânico ou eletrônico, sendo que o empresário e sua respectiva organiza o empresarial são obrigados a seguir um sistema de contabilidade, embasado na escrituração de seus livros e correspondente com a documenta o respectiva, e levantar anualmente o balanço patrimonial e o de resultado econ mico.

A escrituração precisa ser executada no idioma e na moeda corrente conforme o país de forma contábil, manter a ordem cronológica, ou seja, dia, mês e ano, sendo necessário obedecer às margens e ter como base os documentos tanto de origem interna como os de origem externa, ou seja, documentos hábeis. Em caso de falta desses documentos, utilizam-se elementos que comprovam ou evidenciem estes acontecimentos. Não poderá conter espaços em branco, espaços entre duas ou mais linhas, rasuras ou borrões (RIBEIRO, 2018).

Os lançamentos são realizados por meio do método das partidas dobradas, ou seja, para cada débito, um crédito. É importante destacar que cada lançamento quando chega ao seu processo final, os valores de débito e crédito precisam ser exatamente iguais, ou seja, não poderá constar nenhuma diferença entre eles. Ao realizar lançamentos contábeis é preciso equilibrar os dois lados do Balanço Patrimonial (DA COSTA, 2019).

## 2.7 SISTEMA PÚBLICO DE ESCRITURAÇÃO DIGITAL E DECLARAÇÕES (SPED)

O Sistema Público de Escrituração Digital (SPED), criado no ano de 2007 conforme o Decreto nº 6.022, trata-se de uma ferramenta que unifica as atividades de recepção, validação, armazenamento e autenticação de documentos do âmbito da escrituração contábil e fiscal dos empresários e das pessoas jurídicas, através de um SI, por meio eletrônico. Em síntese, o SPED é uma solução que oficializa a utilização de arquivos digitais provenientes das escriturações fiscal e contábil, por meio de formato digital padronizado e específico.

O SPED possui por objetivo (BRASIL, 2018, s.p.):

- Promover a integração dos fiscos, mediante a padronização e compartilhamento das informações contábeis e fiscais, respeitadas as restrições legais.
- Racionalizar e uniformizar as obrigações acessórias para os contribuintes, com o estabelecimento de transmissão única de distintas obrigações acessórias de diferentes órgãos fiscalizadores.
- Tornar mais célere a identificação de ilícitos tributários, com a melhoria do controle dos processos, a rapidez no acesso às informações e a fiscalização mais efetiva das operações com o cruzamento de dados e auditoria eletrônica (BRASIL, 2018, s.p.).

Dentre os benefícios oferecidos aos usuários do SPED, estão:

- Redução de custos com a dispensa de emissão e armazenamento de documentos em papel.
- Eliminação do papel.
- Redução de custos com a racionalização e simplificação das obrigações acessórias.
- Uniformização das informações que o contribuinte presta às diversas unidades federadas.
- Redução do envolvimento involuntário em práticas fraudulentas.
- Redução do tempo despendido com a presença de auditores fiscais nas instalações do contribuinte.
- Simplificação e agilização dos procedimentos sujeitos ao controle da administração tributária (comércio exterior, regimes especiais e trânsito entre unidades da federação).
- Fortalecimento do controle e da fiscalização por meio de intercâmbio de informações entre as administrações tributárias.
- Rapidez no acesso às informações.
- Aumento da produtividade do auditor através da eliminação dos passos para coleta dos arquivos.
- Possibilidade de troca de informações entre os próprios contribuintes a partir de um leiaute padrão.
- Redução de custos administrativos.
- Melhoria da qualidade da informação.
- Possibilidade de cruzamento entre os dados contábeis e os fiscais.
- Disponibilidade de cópias autênticas e válidas da escrituração para usos distintos e concomitantes.
- Redução do "Custo Brasil".
- Aperfeiçoamento do combate à sonegação.
- Preservação do meio ambiente pela redução do consumo de papel (BRASIL, 2018, s.p.).

Portanto, ao utilizar o SPED é possível reduzir o custo da empresa com a utilização de papel, o que também auxilia na preservação do meio ambiente.

Reduz ainda as ações fraudulentas, agiliza o acesso e a troca de informações, combate à sonegação, entre outros benefícios para as empresas.

De acordo com a Brasil Escola de Negócios (BLB), o processo para gerar o arquivo SPED é relativamente simples, no entanto é necessário fazer uso de sistemas integrados de gestão, já que ele é um arquivo digital. O uso de sistema ERP auxilia e facilita esse processo, em que ele gera esse arquivo de forma automática e segura, evitando-se possíveis erros em decorrência da ação humana. Após a sua geração é necessário importá-lo no Programa Validador e Assinador (PVA) e para que o envio ocorra pelo PVA é necessário que o documento apresente assinatura digital, isto é, certificado digital (BLB, 2017).

A BLB (2017) também orienta que quando os campos obrigatórios não são preenchidos de forma correta e adequada (escriturar notas fiscais com algum erro de emissão, assim como não as utilizar no formato original ou até mesmo deixar de escriturar notas fiscais), pode afetar no envio do arquivo, ocasionando erro no mesmo.

### 3 METODOLOGIA

#### 3.1 TIPO DE ESTUDO

A pesquisa pode ser definida, segundo seus objetivos, em: exploratória, descritiva e ou exploratória. Segundo Silva & Menezes (2000, p.21), “a pesquisa descritiva visa descrever as características de determinada população ou fenômeno ou o estabelecimento de relações entre variáveis. Envolve o uso de técnicas padronizadas de coleta de dados: questionário e observação sistemática. Assume, em geral, a forma de levantamento”. De acordo com Prodanov e Freitas (2013, p. 53), entende-se por pesquisa descritiva, quando o pesquisador realiza o registro das informações e descreve os achados observados, sem a interferência nos mesmos, a fim de descrever as características de determinada população e/ou fenômeno. de caráter qualitativo. Nesse sentido, o presente estudo de caso é tipificado como descritivo, por tentar descrever as características do objeto de estudo.

No que diz respeito a abordagem do problema, a pesquisa pode ser quantitativa ou qualitativa. Segundo Silva & Menezes (2000, p. 20), “a pesquisa qualitativa considera que há uma relação dinâmica entre o mundo real e o sujeito, isto é, um vínculo indissociável entre o mundo objetivo e a subjetividade do sujeito que não pode ser traduzido em números. A interpretação dos fenômenos e atribuição de significados são básicos no processo qualitativo. Não requer o uso de métodos e técnicas estatísticas. O ambiente natural é a fonte direta para coleta de dados e o pesquisador é o instrumento-chave. O processo e seu significado são os focos principais de abordagem”. Portanto, no presente trabalho, a pesquisa é qualitativa, pois foi realizado questionário.

#### 3.2 LOCAL DA PESQUISA E AMOSTRA

O cenário de estudo é um escritório contábil, localizado São Luís - MA, denominado Alfa (nome fictício), que possui atuação no mercado em torno de 7 (sete) anos com CNPJ ativo. Hoje, a empresa, classificada como de pequeno porte, atua com 6 (seis) funcionários e 25 clientes ativos. Atende pequenas e médias empresas, nos segmentos industrial e comercial. Utilizou-se a amostragem não probabilística, portanto a escolha do local da pesquisa se deu por conveniência. A amostra por conveniência, segundo Oliveira (2001), uma vez

que esse procedimento consiste em simplesmente contatar unidades convenientes da amostragem, é possível recrutar respondentes tais como estudantes em sala de aula, mulheres no shopping, alguns amigos e vizinhos, entre outros (apud Aaker, Kumar e Day, 1995, p. 376).

Para Oliveira, uma razão para o uso de amostragem não probabilística pode ser a de não haver outra alternativa viável porque a população não está disponível para ser sorteada. Outra razão é que apesar da amostragem probabilística ser tecnicamente superior na teoria, ocorrem problemas em sua aplicação na prática o que enfraquece essa superioridade. O resultado de um processo de amostragem probabilístico a priori pode resultar em um estudo não probabilístico devido a erros que os entrevistadores podem cometer quando não seguem corretamente as instruções. Outro motivo pode ser o e que a obtenção de uma amostra de dados que reflitam precisamente a população não seja o propósito principal da pesquisa. Se não houver intenção de generalizar os dados obtidos na amostra para a população, então não haverá preocupações quanto à amostra ser mais ou menos representativa da população. A última razão para usar amostragem não probabilística se refere às limitações de tempo, recursos financeiros, materiais e "pessoas". necessários para a realização de uma pesquisa com amostragem probabilística (apud MATTAR, 1996, p.157). Conforme Oliveira, essa afirmação é confirmada, alegando que uma pesquisa com amostragem não probabilística bem conduzida pode produzir resultados satisfatórios mais rápidos e com menor custo que uma pesquisa com amostragem probabilística (apud CURWIN e SLATER, 1991, p.8).

### 3.3 INSTRUMENTO DE PESQUISA E COLETA DE DADOS

A coleta de dados foi auferida no mês de junho/2023, por meio de questionário composto por 31 (trinta e uma) perguntas fechadas – realizadas com o contador e proprietário geral do escritório contábil, tais perguntas foram divididas da seguinte maneira: caracterização da empresa, aspectos relacionados a estrutura de informática do escritório, caracterização e avaliação do SI utilizado pela empresa na prestação de serviços e informações sobre a integração de sistemas.

O questionário, foi elaborado no programa Microsoft Word (versão 2013), para que os respondentes tivessem maior facilidade e agilidade de respondê-lo. Em seguida, após coleta dos dados, os resultados foram analisados com auxílio do Microsoft Excel 2010. Após coleta de dados foram compilados, organizados e analisados, a seguir foram expostos através da descrição dos achados.

#### 4 ESTUDO DE CASO

Neste capítulo, buscou-se analisar os resultados obtidos com o questionário para coleta de dados aplicado com profissional contador e proprietário do escritório contábil. Dessa maneira, foram analisadas as questões aplicadas, sendo elaborado de forma qualitativa as alternativas escolhidas pelos profissionais com objetivo de demonstrar a opinião deles para posterior análise.

Em relação a caracterização da empresa, o escritório Alfa, foi fundado no ano de 2014, composto atualmente por seis funcionários, com uma clientela ativa de 25 empresas, distribuídos quanto ao ramo de atuação em segmento comercial, industrial, serviços, entre outros. A empresa está capacitada para oferecer os seguintes serviços informatizados: contabilidade básica, escrita fiscal, patrimonial, recursos humanos, consultoria, contabilidade gerencial e planejamento tributário.

O respondente foi questionado quanto ao uso de informática e TI no escritório contábil, sendo identificado que atualmente contam com uma rede composta por oito computadores, e fazem uso de softwares básicos, como Microsoft Word e Excel, bem como softwares e programas específicos para a prestação de serviços, dentre os quais: E-CAC, Sistema FGTS, SPED. Os achados corroboram com a pesquisa realizada por Sasso; Rosa; Barbosa (2011) ao prelecionarem que o profissional contador que trabalha baseado em arquivos eletrônicos consegue facilitar sua acessibilidade imediata as informações.

Além destes, são usados sites governamentais necessários ao envio de informações e em toda a organização o uso do Excel ainda se faz muito presente.

O SPED surgiu para causar uma revolução nos SIC's, permitindo que a informatização alcançasse o exercício profissional do contador e a informação contábil, facilitando a rotina dele. O sistema consegue integralizar a figura do fisco e contribuinte, gerando melhor aproveitamento das principais atividades contábeis. Em virtude disso, cabe ao profissional contábil estar atento em constante conformidade com as inovações tecnológicas, pois frequentemente surge a eminências de novos sistemas e necessidade atualização em seu perfil profissional (ARRUDA; GOMES; SANTOS, 2011).

Realizados, por parte do governo, seja em esfera federal, estadual, ou municipal, estes programas visam um novo relacionamento com a sociedade,

baseados em transparência mútua. O governo propõe e acredita que esta transparência de informações gera reflexos positivos; por outro lado, os empresários e a sociedade em geral entendem como mais uma possível barreira para o desenvolvimento dos mesmos (BICCA, 2020).

É uma realidade em nossa sociedade, que os equipamentos de informática e os softwares passam por avanços tecnológicos e constantes atualizações, sendo assim buscou-se verificar com que frequência ocorre a atualização dos equipamentos do escritório e a atualização dos programas de computador utilizados para a prestação de serviços.

No que tange a frequência de atualização do sistema, procurou-se saber como o escritório contábil analisado atualiza seus programas para prestação de serviços, sendo constatado que a organização realiza a atualização dos equipamentos 1 vez ao ano e quanto a frequência de atualização dos programas de computador, utilizados na prestação dos serviços, esta é realizada trimestralmente.

O investimento médio anual em equipamentos nos últimos anos varia em torno de cinco mil a dez mil reais, sendo que o investimento médio anual em programas nos últimos anos ultrapassa a margem de dez mil reais.

Os avanços tecnológicos induzem a constante mudança e aperfeiçoamento de recursos de informática, com o objetivo de obter mais agilidade nas transações e proporcionar condições favoráveis para os usuários. Os softwares também sofrem a influência desses avanços tecnológicos, bem como de determinadas mudanças que podem ocorrer nas leis impostas pelo governo que regulamentam o serviço contábil, sendo assim cabe as empresas desenvolvedoras desses recursos acompanharem a velocidade das necessidades de sua clientela, proporcionando novas alternativas para melhor atendê-los. Sendo assim, cabe aos escritórios contábeis estarem abertos para absorver e acompanhar essas modificações tecnológicas, que tendem a beneficiar a todos.

Em relação ao mapeamento de softwares, identificou-se que é utilizado pela empresa o software Domínio Sistemas, responsáveis pela gestão da organização pesquisada, passando por atualização semanalmente. É um Sistema de Informação Contábil utilizado para auxiliar e otimizar tempo nas rotinas contábeis.

O sistema Domínio é apontado em outros estudos, sendo que o fator preço é o mais citado como influenciador na compra dessa ferramenta (DOS REIS, 2020; ARAÚJO et al., 2021; PAULESKI, 2023). É um Sistema de Informação Contábil utilizado para auxiliar

Em relação ao questionamento a respeito do número de funcionários que utilizam o sistema simultaneamente, foi constatado que 5 a 10 funcionários utilizam o sistema simultaneamente. Posteriormente, foi questionado se o sistema utilizado pelo escritório contábeis permite algum tipo de integração com cliente e vice-versa, onde o proprietário do escritório afirmou estar satisfeito com a relação que o sistema permite em relação ao fluxo de informações do escritório para o cliente e do cliente para o escritório. Os itens que são integrados com os clientes são: folha de pagamento, DARF impostos e relatórios contábeis, sendo que todos eles são automatizados. A integração do cliente com o escritório é disponibilizada através de sistemas para os seguintes itens: controle de pontos, notas fiscais de entradas e de saídas, notas fiscais de serviços e lançamentos contábeis do financeiro, sendo todos eles automatizados. Vale ressaltar que o escritório contábil estudado coloca em prática os recursos básicos que Oliveira e Malinowski (2017) sugerem.

Isto demonstra a evolução dos sistemas, que permitem, assim, que os dados relativos às empresas sejam integrados com os escritórios contábeis de modo que facilita o trabalho de ambos e permite acesso rápido as informações. Este fator acaba influenciando na capacidade de atendimento das empresas, pois proporciona uma economia de tempo e trabalho, possibilitando assim uma expansão de mercado. Cardoso (2022), em sua pesquisa, confirma que a contribuição de um SIC dentro de um escritório de contabilidade é dada por meio da rapidez, segurança e facilidade para os profissionais trabalharem.

Acredita-se que o fato de a empresa entrevistada não utilizar softwares personalizados sob encomenda e de acordo com as necessidades de cada cliente, ocorre em função dos custos de desenvolvimento e atualização, que influenciam no preço final e inviabilizam a sua utilização.

Diante do exposto, verifica-se que a TI utilizada de forma estratégica auxilia no funcionamento dos serviços proporcionados pelo escritório contábil estudado, permitindo uma diversificação da gama da clientela, bem como para o crescimento das empresas as quais o escritório atende. Nessa linha de

pensamento, Laudon e Laudon (2014, p.72) afirmam que não existe a possibilidade de a tecnologia andar sozinha, para que as organizações se tornem competitivas, devem ser eficientes e orientadas para andar com qualidade. Para que todo o poder da TI seja aproveitado, cabe a empresa acompanhar essas mudanças, desde pequenos ajustes, quanto a adesão de processos que precisam ser redesenhados.

Observa-se que o cenário mercadológico é cada vez mais exigente, onde o cliente para que possa sair satisfeito, deve obter os serviços que busca dentro do tempo hábil desejado e conforme suas expectativas. Cabe aos escritórios contábeis serem mais organizados, ágeis e atenciosos com seus clientes, pois o governo ao criar o moderno sistema SPED, permitiu um melhor controle dos processos, agilidade nas informações e obrigações transmitidas, bem como rapidez na acessibilidade das informações e efetividade para a fiscalização.

## 5 CONSIDERAÇÕES FINAIS

A presente pesquisa teve como objetivo principal descrever como a empresa em estudo utiliza a tecnologia da informação para contribuir com o desenvolvimento do escritório de contabilidade. Para isso, foram descritos referenciais teóricos acerca da TI e sistemas contábeis, para que fosse possível compreender como esses sistemas são utilizados pelas empresas.

Através da realização deste trabalho foi possível perceber a relevância do conhecimento e da utilização dos SI's pelo escritório contábil estudado e a influência que essas tecnologias podem causar na rotina empresarial, mediante a elaboração de estratégias que almejam o crescimento e desenvolvimento da organização, quer seja a curto ou longo prazo.

Através dos resultados da pesquisa identificou-se a contribuição positiva que um SIC proporciona acerca da tempestividade, confiabilidade, compreensibilidade e comparabilidade na rotina diária de um escritório de contabilidade, portanto, houve contribuição de forma processual e na gestão do escritório, bem como nas informações geradas à sua clientela. Porém, foram identificados, que apesar dos sistemas contábeis apresentarem diversas vantagens, também precisam passar por melhorias para o fornecimento de validação dos processos e confiabilidade na exatidão dos dados transmitidos.

Os achados apontam que o escritório contábil estudado possui um tempo considerável de experiência no mercado e utilizam um sistema informatizado específico, que auxilia no processo de tomada de decisão, atende todas as necessidades da empresa, auxiliando os gestores na gestão empresarial, sendo de grande relevância para a execução do trabalho contábil.

A limitação da pesquisa se deu em razão da coleta de dados ser aplicada somente em um escritório específico de contabilidade, o que é considerado um número muito baixo, em razão do grande quantitativo de escritórios contábeis que fazem uso de sistemas informatizados. Dessa forma, sugere-se para realização de pesquisas futuras, a aplicação de pesquisas com um número maior de profissionais contábeis, para que sejam obtidos maiores dados e assim possam ser aprofundados achados em relação a essa temática, de grande importância e relevância para a profissão contábil e ramo empresarial.

## REFERÊNCIAS

- ANGELONI, M. T. **Elementos intervenientes na tomada de decisão**. UFSC, 2013.
- ARAUJO, L. C. G. de. **Organização, Sistemas e Métodos: e as tecnologias de Gestão Organizacional**. São Paulo: Atlas, 5ed, 2011.
- ARAUJO, E. F. de. **Informática aplicada à Contabilidade**. Salvador: UFBA, Faculdade de Ciências Contábeis; Superintendência de Educação a Distância, 2019.
- ARAÚJO, S. C. L. et al. **Indústria 4.0: impactos na contabilidade e adequações em um escritório contábil**. EMPRAD - Encontro dos Programas de Pós-graduação Profissionais em Administração ISSN 2448-3087 - 22 e 23 de novembro de 2021 – FEA/USP - SÃO PAULO/SP - Edição on-line. Disponível em: <<https://sistema.emprad.org.br/7/arquivos/19.pdf>>. Acesso em: 10.jun.2023.
- ARRUDA, D. C. S.; GOMES, É. Z.; SANTOS, C. A. **Uma análise da percepção dos profissionais da área de contabilidade do município de Corumbá-MS sobre o SPED**. 2011. 13f. Trabalho de Conclusão de Curso (Graduação em Ciências Contábeis) – Universidade Federal do Mato Grosso do Sul, Corumbá, 2011.
- BATISTA, E. de O. **Sistemas de informação: o uso consciente da tecnologia para o gerenciamento**. 2ed. São Paulo: Editora Saraiva, 2012.
- BEAL, A. **Gestão estratégica da informação: como transformar a informação e a tecnologia da informação em fatores de crescimento e de alto desempenho nas organizações**. São Paulo: Atlas, 2012.
- BELLINI, D.; SÁPIRAS, L. A. **Ferramentas de gestão tecnológicas aplicadas nas áreas de atendimento e qualidade em escritórios contábeis do Vale do Paranhana**. Disponível em:< <https://seer.faccat.br/index.php/contabeis/index>>. Acesso em 15.jun.2023.
- BENGHI, A. F. B. **Sistemas de informações contábeis**. Indaial, SC, UNIASSELVI, 2019.
- BICCA, D. Tecnologia aplicada à contabilidade: estudo de caso em uma organização contábil. **RECONF - Revista contabilidade em foco**, v.2, n. 2, 2020.
- BLB. BRASIL ESCOLA DE NEGÓCIOS LTDA. **O que é SPED fiscal? Saiba como gerá-lo com sucesso**. 2017. Disponível em: <<portal.blbbrasilescoladenegocios>>. Acesso em: 15.jun.2023.

BRASIL. Receita Federal do Brasil. **SPED – Sistema Público de Escrituração Digital**. 2018. Disponível em: <http://sped.rfb.gov.br/pasta/show/2225>. Acesso em: 20 fev. 2018.

CARDOSO, I. R. B. **Os sistemas informatizados contábeis como instrumentos de apoio para o profissional contador**. Monografia (graduação). Universidade Federal do Maranhão (UFMA), 2022.

CARRETEIRO, R. P. **Inovação tecnológica: como garantir a modernidade do negócio**. Rio de Janeiro: LTC, 2009.

CILISTRINO, F. F.; ELIAS, F. L.; RIBEIRO, F. **A transformação da contabilidade na era da escrituração digital**. Estudo de caso: escritórios de contabilidade de nova Venécia/ES ano de 2010. 55p. Monografia (Graduação em Ciências Contábeis) – Faculdade Capixaba - Nova Venécia. 2010.

DA COSTA, R. S. **Contabilidade para iniciantes em ciências contábeis e áreas afins**. SENAC, 5ed., 2019.

DA SILVA, G. R. **Gestão da informação para a tomada de decisão em uma instituição de ensino superior privada** - a experiência das faculdades integradas da união educacional do planalto central (FACIPLAC/DF). Dissertação de Mestrado. Universidade de Brasília, Brasília, 2016.

DE SORDI, J. O. **Gestão por processos: uma abordagem da moderna administração**. 4ed. São Paulo: Saraiva, 2014.

DOS REIS, Emanuelle Vidal. **O uso da tecnologia nos escritórios de contabilidade: um estudo de campo realizado durante a pandemia**. Monografia (Graduação em Ciências Contábeis) - Curso de Ciências Contábeis – Centro Universitário Unidade de Ensino Superior Dom Bosco – UNDB, 2020.

FISCHMANN, A. A.; ALMEIDA, M I. R. de. **Planejamento estratégico na prática**. 2. ed. São Paulo: Atlas, 2011.

GIL, A. DE L.; BIANCOLINO, C. A.; BORGES, T. N. **Sistemas de informações contábeis: uma abordagem gerencial**. São Paulo: Saraiva, 2010.

LAUDON, K. C.; LAUDON J. P. **Sistemas de informação gerenciais**. 11. ed. São Paulo: Pearson Education do Brasil, 2014.

MARCONDES, R. C. et al. **Metodologia para trabalhos práticos e aplicados: administração e contabilidade**. São Paulo: Editora Mackenzie, 2017.

MENDONÇA, T. C.; VARVAKIS, G. **Análise do uso da informação para tomada de decisão gerencial em gestão de pessoas: estudo de caso em uma instituição bancária**. Disponível em: <https://brapci.inf.br/index.php/res/v/32499>. Acesso em: 18.jun.2023.

NOVAES, E. G.; BRAGA, R. **Sistemas de informações contábeis**: um estudo dos escritórios contábeis de Teixeira de Freitas/Bahia. Disponível em: < <https://rpad.emnuvens.com.br/revista>>. Acesso em 15.jun.2023.

O'BRIEN, J. A. **Sistemas de Informação e as Decisões Gerenciais na Era da Internet**. 2.ed. São Paulo: Editora Saraiva, 2014.

OLIVEIRA, D. B. de; MALINOWSKI, C. E. A importância da tecnologia da informação na contabilidade gerencial. **Revista de Administração**. v. 1, n. 25, p.3-22, maio. 2017.

OLIVEIRA, D. de P. R. de. **Sistemas de Informações Gerenciais: Estratégias Táticas Operacionais**. 12ª Ed. São Paulo: Editora Atlas, 2008, 299 páginas.

OLIVEIRA, T. M. V. de. **Amostragem não probabilística**: Adequação de situações para uso e limitações de amostras por conveniência, julgamento e quotas. Disponível em: < <https://pesquisa-eaesp.fgv.br/>>. Acesso em 21.jul.2023.

PADOVEZE, C. L. **Sistemas de informações contábeis**: fundamentos e análise. 7. ed. 2. reimpr. São Paulo: Atlas, 2019.

PAULESKI, R. K. **Impactos da inteligência artificial no trabalho do profissional que atua em escritório de contabilidade**: um estudo de caso. Trabalho de conclusão de curso. Universidade federal de santa maria (ufsm, rs). Santa maria, rs.,2023.

PREVISA ASSESSORIA CONTÁBIL E EMPRESARIAL. **Escrituração contábil**: entenda sua importância e quais as vantagens. Disponível em: <[previsa.rede-rnc.com.br/escrituracao-contabil-entenda-sua-importancia-e-quaisas-vantagens](https://previsa.rede-rnc.com.br/escrituracao-contabil-entenda-sua-importancia-e-quaisas-vantagens)>

PRODANOV, C. C.; FREITAS, E. C. **Metodologia do Trabalho Científico**: métodos e técnica da pesquisa e do trabalho acadêmico. 2. ed. – Novo Hamburgo: Feevale, 2013.

REZENDE, D. A.; ABREU, A. F. de. **Tecnologia da informação aplicada a sistemas de informação empresariais**: o papel estratégico da informação e dos sistemas de informação nas empresas. São Paulo: Atlas, 2013.

REZENDE, D. A. **Tecnologia da Informação Integrada à Inteligência Empresarial**: Alinhamento Estratégico e Análise da Prática nas Organizações. São Paulo: Atlas, 2012.

REIS, A. C. F. **Economia criativa como estratégia de desenvolvimento**: uma visão dos países em desenvolvimento. São Paulo: Itaú Cultural, 2008.

- RIBEIRO, D. B. **Procedimentos legais para escrituração contábil das empresas**. Associação Educativa Evangélica. Anápolis-GO, 2018.
- ROSINI, A. M.; PALMISANO, A. **Administração de sistemas de informação e a gestão do conhecimento**. 2. ed. São Paulo: Cengage Learning, 2012.
- SANTOS, A. de A. **Informática na empresa**. 5 ed. São Paulo: Atlas, 2009.
- SANTOS, A.S. dos. **Contabilidade**. São Paulo: Person, 2014.
- SASSO, A.; ROSA, I. C.; BARBOZA, A. **O Sped e seus reflexos na profissão contábil**. In: **ENCONTRO DE PRODUÇÃO CIENTÍFICA E TECNOLÓGICO**, 6, 2011, Campo Mourão Paraná. Anais... Paraná: Núcleo de Pesquisa Multidisciplinar (NUPEM) da Faculdade Estadual de Ciências e Letras, 2011.
- SILVA, R. O. da. **Teorias da administração**. São Paulo: Pearson Prentice Hall, 2008.
- SOUZA, M. S.; BEZERRA, O. D. **O sistema de informação contábil e o processo de tomada de decisão empresarial**. Disponível: <<https://periodicos.iesp.edu.br/index.php/campodosaber/index>>. Acesso em: 17.jun.2023.
- STAIR, R. M.; REYNOLDS, G. W. **Princípios de sistemas de Informação**. Tradução da 9ª ed. São Paulo: Cengage learning, 2013.
- TONI, J. A. **A evolução dos Sistemas de Informação**. s/d. Disponível em: <<http://www.e-combr.com.br/artigos/19-a-evolucao-dos-sistemas-de-informacao>>.
- VASCONCELOS, K. da S. et al. A influência do currículo acadêmico de ciências contábeis na formação de contabilistas digitais. **Cadernos da Fucamp**, v. 22, n. 55, p.103-124/2023.
- ZILLI, N. **Os impactos da implantação de um sistema ERP na gestão de uma empresa de prestação de serviço e comércio**. Universidade do Extremo Sul catarinense – UNESC. Criciúma – SC. 2017.
- ZWIRTES, A.; ALVES, T. W. Os Impactos Causados pela Inovação Tecnológica em Escritórios de Contabilidade do Rio Grande do Sul: uma Análise Fatorial. **REPEC - Revista de Educação e Pesquisa em Contabilidade**. v. 08, n.1, art. 3, p. 39-53, jan/mar. 2014.

## APÊNDICE A – QUESTIONÁRIO APLICADO

A UTILIZAÇÃO DA TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO: um estudo em  
uma  
empresa de contabilidade da cidade de São Luís-MA

Prezado(a) colaborador(a), este questionário é parte integrante de um trabalho de conclusão do Curso de Ciências Contábeis da Universidade Federal do Maranhão, e tem por finalidade avaliar a utilização da tecnologia da informação (TI) de um escritório contábil. Desde já, agradeço sua colaboração por prestar as informações a seguir solicitadas, mediante preenchimento deste questionário.

### I – Caracterização da empresa

- 1) Nome:
- 2) Ano de Fundação:
- 3) Nº de funcionários:
- 4) Nº de Clientes Ativos:
- 5) Como estão distribuídos os seus clientes quanto ao ramo de atuação: (  ) Comércio (  ) Construção Civil (  ) Indústria (  ) Serviços (  ) Outros

### II – Estrutura de informática do escritório

- 6) Nº total de computadores:
- 7) A empresa faz uso de softwares básicos? (Word, Excel) (  ) Sim (  ) Não
- 8) A empresa faz uso de softwares específicos para a prestação de serviços? (  ) Sim (  ) Não
- 9) A empresa faz uso de quais sistemas disponíveis em sites governamentais? E-cac, Sistema FGTS

Sped  Emissor gratuito de NF (Nota Fiscal)  DAPI (Declaração de apuração e informação do ICMS)  Outros, quais SISTEMA SPED

10) Qual o principal programa de computador utilizado pela empresa para a prestação de serviços?  Programas prontos de pacote  Programas personalizados sob encomenda

11) Com que frequência ocorre atualização dos equipamentos?  Por trimestre  Por semestre  1X ao ano  1-2 anos  2-4 anos  >4 anos.

12) Com que frequência a empresa atualiza-se quanto aos seus programas de computador, utilizados na prestação de serviços?  Por trimestre  Por semestre  1X ao ano  1-2 anos  2-4 anos  >4 anos.

13) Qual o investimento médio anual em equipamentos nos últimos anos?  <R\$ 1000,00  R\$ 1000,00-R\$ 5000,00  R\$ 5000,00-R\$ 10.000,00  > R\$ 10.000,00

14) Qual o investimento médio anual em programas nos últimos anos?  <R\$ 1000,00  R\$ 1000,00-R\$ 5000,00  R\$ 5000,00-R\$ 10.000,00  > R\$ 10.000,00

15) Quais os serviços informatizados que a empresa está capacitada para oferecer?

Contabilidade

Básica  Escrita

Fiscal

Patrimonial

Recursos

Humanos

Consultoria

Contabilidade

Gerencial( )  
Planejamento Tributário

### **III – Caracterização do sistema de informação utilizado pela empresa na prestação de serviços**

16) Nome do sistema utilizado pela empresa:

17) Qual tempo de uso do atual sistema? ( ) > 1 ano ( ) 1-2 anos ( ) 2-5 anos ( ) > 5 anos

18) Com que frequência ocorre atualização do atual sistema? ( ) por semana ( ) por mês ( ) por bimestre ( ) por semestre ( ) por ano ( ) somente mediante necessidade

19) Quantos usuários utilizam o sistema simultaneamente? ( ) 1 ( ) 2-5 ( ) 5-10

20) Qual seu grau de satisfação em relação ao tipo de integração que o sistema permite com cliente e vice-versa?

( ) 1 – Insatisfeito

( ) 2 – Pouco

insatisfeito

( ) 3 – Indiferente

( ) 4 – Satisfeito

( ) 5 – Muito satisfeito

### **IV – Avaliação do sistema**

21) Quais fatores influenciaram para compra do sistema? ( ) valor ( ) qualidade ( ) novas tecnologias ( ) facilidades operacionais ( ) sob recomendação ( ) outros

22) Qual o ponto negativo relevante pode ser considerado neste sistema?

- valor  qualidade de suporte  qualidade de operação  segurança  
 nenhum dos fatores acima citados

23) Qual seu grau de satisfação com o sistema em relação as suas necessidades?

1 – Insatisfeito

2 – Pouco

insatisfeito  3 –

Indiferente

4 – Satisfeito

5 – Muito satisfeito

24) Quais os principais benefícios adquiridos nos processos com o uso da TI?

- Aumento de clientes  Maior confiabilidade dos clientes  Maior agilidade nos processos  A comunicação interna e externa passou a ser eficiente e ágil  
 Maior lucratividade  Não houveram mudanças

25) Qual fator o levaria a substituição do atual sistema?  preço  inovação  qualidade  suporte  tecnologia  Outros: \_

26) O que você modificaria no sistema, caso você pudesse aperfeiçoar?  suporte técnico (      ) tecnologia (      ) operacionalização  agilidade  
 Outros: \_\_\_\_\_

## **V – Integração de sistemas**

27) Os clientes possuem algum tipo de integração com escritório

contábil?  Fluxo de informações do escritório para o cliente

Fluxo de informações do cliente para o escritório

28) Quais dos itens abaixo que são integrados com clientes: ( ) Folha de pagamento ( ) Darf Impostos ( ) Relatórios contábeis ( ) Outros:\_\_\_\_\_

29) Quais deles são automatizados? ( ) Folha de pagamento ( ) Darf Impostos ( ) Relatórios contábeis ( ) Outros:

30) Quais dos itens abaixo o sistema possibilita integração do cliente com escritório? ( ) Controle de Ponto ( ) NF de Entradas ( ) NF de Saídas ( ) NF de Serviços ( ) Lançamentos contábeis do Financeiro ( ) Outros:\_\_\_\_\_

31) Quais dos itens abaixo são automatizados: ( ) Controle de Ponto ( ) NF de Entrada ( ) NF de Saída ( ) NF de Serviços ( ) Lançamentos contábeis do Financeiro ( ) Nenhum item é automatizado ( ) Outros:\_\_\_\_\_