

OS IMPACTOS DA INTEGRAÇÃO DE DADOS, DA TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO E DOS SERVIÇOS DE SUPORTE NOS ESCRITÓRIOS CONTÁBEIS DO MUNICÍPIO DE IMBITUVA

Lucas Borges Camargo (UNICENTRO) - lucasborgescamargo1994@hotmail.com
Maria Beatriz Petroski Bonetti (UNICENTRO) – beatriz_contabilidade@hotmail.com

Resumo:

Com tantas tecnologias a disposição do contador, tem-se os softwares contábeis que possuem papel imprescindível a respeito dos registros das ações financeiras da empresa, o qual objetiva gerar informações importantes tanto para o contador quanto para o empresário. Um bom software é composto por um conjunto de funções essenciais para que o contador registre todas as informações Fiscais, dos Recursos Humanos e Contábil. Pode-se perceber que há grande relevância quanto a tecnologia relacionada a contabilidade. Esta pesquisa objetiva apontar quais os pontos fortes e fracos de um sistema contábil, com enfoque na Tecnologia da Informação, nos serviços de Suporte técnico e na emissão de relatórios e demonstrações contábil pelo software da empresa, e para conseguir tais informações, será aplicado questionários pré-programados e perguntas pessoais.

Palavras chave: Tecnologia da Informação. Contabilidade. Integração de Dados.

THE IMPACTS OF DATA INTEGRATION, INFORMATION TECHNOLOGY AND SUPPORT SERVICES IN THE ACCOUNTING OFFICES OF THE IMBITUVA MUNICIPAL

Abstract:

With so many technologies available to the accountant, we have the accounting software that has an indispensable role regarding the records of the financial actions of the company, which aims to generate important information for both the accountant and the entrepreneur. Good software consists of a set of essential functions for the accountant to record all the Tax, Human Resources and Accounting information. One can see that there is great relevance as to technology related to accounting. This research aims at pointing out the strengths and weaknesses of an accounting system, focusing on Information Technology, Technical Support services and the issuance of reports and accounting statements by company software, and to obtain such information, will be applied pre-questionnaires - Programmed and personal questions.

Key-words: Information Technology. Accounting. Data Integration.

1. Introdução

O profissional contábil é extremamente importante na sociedade, pois seja de forma direta ou indireta, todos dependem dos contadores para que suas obrigações trabalhistas e/ou corporativas estejam em dia. Deve-se buscar aperfeiçoar a contabilidade a fim de obtê-la com maiores detalhes e melhora na sua interpretação, para que o usuário possa utilizar em prol de uma análise mais detalhada da situação da empresa.

Conforme o mundo foi evoluindo em diversas áreas, principalmente a tecnológica, os escritórios contábeis tiveram que modificar a forma que eram efetuadas suas tarefas, adaptando-se a todas as mudanças do ambiente externo. É de extrema importância um estudo relacionando a evolução tecnológica com a evolução da contabilidade, pois uma interfere na outra.

A escolha do tema tem como razão o avanço das ferramentas tecnológicas relacionadas aos sistemas contábeis tais como a Integração de dados, a Tecnologia da Informação e os serviços de suporte, com enfoque o quão impactante são as mesmas nas rotinas dos profissionais contábeis e na geração de relatórios e demonstrações, objetivando mais precisamente apontar pontos fortes, fracos, e o que necessita evoluir em alguns modelos de sistemas contábeis.

Primeiramente o texto apresentará uma breve abordagem a Contabilidade Gerencial mostrando a sua importância, em seguida apresentará a relação das mudanças referentes a tecnologia e sua correlação com os sistemas contábeis utilizados dentro dos escritórios, com enfoque no apontamento de pontos fortes e fracos e suas particularidades focando em alguns pontos específicos, tais como a Integração de Dados, a Tecnologia da Informação e os serviços de suporte, relacionando esses itens as rotinas dos profissionais da contabilidade e a emissão de relatórios e demonstrações pelo software da empresa.

2. REFERENCIAL TEÓRICO

2.1 CONTABILIDADE GERENCIAL

A contabilidade gerencial é muito importante para os gestores, pois segundo Crepaldi (2012) “os gestores necessitam de informações de custo e lucratividade de suas linhas de produtos, segmentos do mercado e de cada produto e cliente” e também explica que “o processo de obtenção da contabilidade gerencial ocorre pelo processamento da coleta de dados e informações que serão armazenados e processados no sistema de informações da empresa”. Com esses dados registrados no sistema de informação, pode-se levantar relatórios e demonstrações com um conjunto de informações relacionados as finanças da empresa que podem ser utilizados para auxiliar na tomada de decisões. Percebe-se que a precisão de tais informações impactam diretamente na tomada de decisão.

2.1.1 SISTEMA DE INFORMAÇÃO GERENCIAL (SIG)

Um Sistema de Informação Gerencial dentro de uma empresa permite organizar informações para que possam ser utilizadas como auxílio na tomada de decisão, STAIR (1998, p.278), define que “o propósito básico de um SIG é ajudar a empresa a alcançar suas metas, fornecendo a seus gerentes detalhes sobre as operações regulares da organização, de forma que possam controlar, organizar e planejar com mais efetividade e com maior eficiência”. OLIVEIRA (2008, p. 59) nos mostra que “o sistema de informação gerencial é representado pelo conjunto de subsistemas, visualizados de forma integrada e capaz de gerar informações necessárias ao processo decisório”.

A figura abaixo apresenta de forma resumida um conceito básico de quais são os passos seguidos para a utilização do sistema de informação gerencial como auxílio na tomada de decisões:

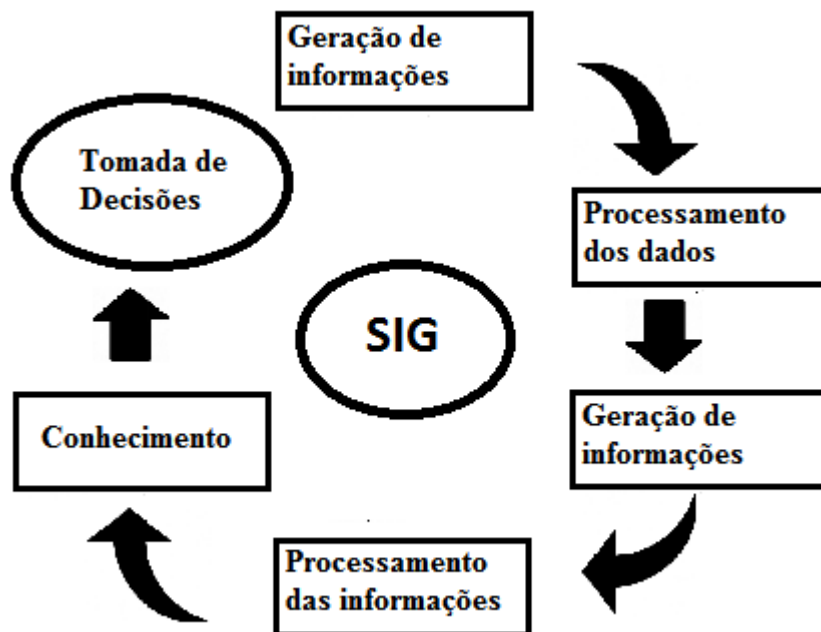


Figura 1: Fluxograma do SIG adaptado de <http://momentodoadm.blogspot.com.br/2014/04/espaco-do-administrador-sistema-de.html>

Em relação aos passos da SIG, a coleta de dados seria coletar todas as informações internas, que é o banco de dados da empresa que reúne informações dos sistemas de finanças, contabilidade, recursos humanos, venda e marketing, ou externas, relacionado aos fornecedores, acionistas, clientes e concorrentes, da empresa, em seguida esses dados seriam processados que geram informações que em seguida serão processadas pelos gestores, o que lhes darão conhecimento necessário sobre a empresa para que se possa tomar as decisões corretas. OLIVEIRA (2008) define que as informações permitem que os gestores tomem as decisões necessárias que norteiam as empresas, seja em questões administrativas internas, em estratégias de vendas ou nas áreas que necessitam de uma gestão mais apurada de indicadores.

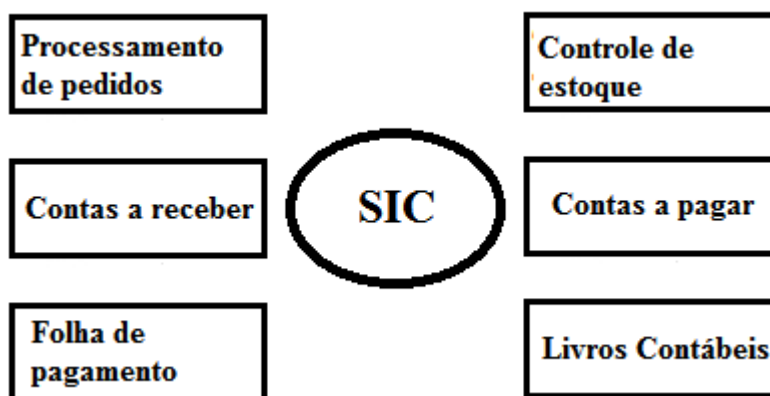
As empresas que se utilizam dos sistemas gerenciais, principalmente o SIG, terão uma maior probabilidade de sobreviver ao mercado, pois o mesmo é instável, principalmente no Brasil, devido as crises políticas onde mostra um governo sempre com futuro incerto. Uma empresa com um bom sistema de informação gerencial sempre estará à frente de suas concorrentes, pois tem-se informações mais próximas da situação real de sua empresa, as quais colaborar para tomar as corretas decisões para um futuro promissor do empreendimento. O SIG tem como finalidade estar ajudando a empresa a atingir as suas metas, fornecendo aos diretores uma visão das operações da empresa, de modo que eles possam estar se atualizando da real situação da empresa e assim tomar as decisões corretas para manter a empresa em uma situação regular (BATISTA, SOUZA, LEOZIRO, PEREIRA apud WOLF, 2011).

GARCIA e GARCIA (2003, p. 29) apud POLLONI, mostram que sistema de informação gerencial “é qualquer sistema que produza posições atualizadas no âmbito corporativo, resultado da integração de vários grupos de sistemas de informação que utilizam recursos de consolidação e interligação de entidades dentro de uma organização”. As informações internas se relacionam ao banco de dados da empresa que é a unificação de vários sistemas, que são úteis para um gerenciamento interno completo da empresa, a qual se

analisam os dados corporativos da organização, tais como análise dos gastos com escritório, gastos com pessoal, entre outros.

2.1.2 Sistema de informação contábil (SIC)

O Sistema de Informação Contábil (SIC) tem como finalidade coletar todos os dados de uma empresa, os transformando em relatórios contábeis destinados a administração, ao fisco e aos demais usuários externos que se interessam em acompanhar as finanças da empresa. Bagranoff, Moscové e Simkin (2002, p. 24) afirmam que “sistema de informações contábeis é o subsistema de informações dentro de uma organização que acumula informações de vários subsistemas da entidade e comunica-se ao subsistema de processamento de informações”. A figura a seguir mostra as objetivos em comum do SIC:



Fonte: Figura adaptada de Jall Direct, 2016.

O SIC está diretamente ligado com as movimentações financeiras e econômicas das organizações, tais como: Contas a pagar, contas a receber, fluxo de caixa, estoque, folha de ordenados, despesas, receitas, etc. Atualmente, tais informações são registradas dentro de um software contábil, que tem como finalidade gerar demonstrações e relatórios para a empresa. Um software contábil bem estruturado consegue gerar todas as informações facilmente e com um menor número de erros nas mesmas, o que geram relatórios e demonstrações mais seguras para serem utilizadas como auxílio na tomada de decisões. Segundo Oliveira (1999, p. 20) toda empresa tem informações que proporcionam a sustentação para as suas decisões. Entretanto, apenas algumas têm um sistema estruturado de informações gerenciais que possibilita otimizar o seu processo decisório. E as que estão nesse estágio evolutivo, seguramente, possuem importante vantagem competitiva.

Os gestores devem estar sempre atentos as mudanças tecnológicas, pois conforme passa o tempo, novas ferramentas vão surgindo e algumas acabam sendo exigidas obrigatoriamente pela demanda de mercado. Não basta informatizar tudo com o melhor software que existe, também é necessário pessoal capacitado para utilizá-lo.

2.2 TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO NO ÂMBITO CONTÁBIL

A tecnologia é uma grande aliada da contabilidade, pois conforme aumenta o volume de informações geradas em uma empresa, mais ferramentas são necessárias para registrar e controlar as mesmas. Primeiramente a contabilidade era registrada com escrita manual, em seguida evoluiu para a máquina de escrever, que já tornou a contabilidade mais ágil. E por fim, com o intuito de substituir as máquinas de escrever, surgiram os computadores, um grande avanço na área tecnológica, o qual deixou as tarefas relacionadas a contabilidade mais

ágeis e eficientes, pois segundo Corazzim (2017) a Tecnologia da Informação (TI) vem revolucionando e modificando a rotina da área contábil há décadas, proporcionando melhorias na operacionalização dos serviços e no atendimento aos clientes, obrigando ao contador e demais profissionais da área a serem capacitados para obtenção de conhecimentos sobre o assunto, dentre eles no planejamento e gestão estratégica, pois os que não se adaptarem a era digital serão engolidos pelos demais.

No que se define a Tecnologia da Informação, Padoveze (2009) explica que é qualquer conjunto tecnológico a disposição da empresa que tenha o intuito de efetivar seu subsistema de informações e as suas operações, e toda essa tecnologia normalmente está ligado à informática e a telecomunicação.

3 MÉTODOS

Para Triviños (1987) a pesquisa descritiva permite empregar várias formas de estudos tais como estudos descritivos e correlatos, estudos de casos, análise documental, estudos causais comparativos, dentre outros. Para Gil (2010, p.30) “A principal vantagem da pesquisa bibliográfica reside no fato de permitir ao investigador a cobertura de uma gama de fenômenos muito mais ampla do que aquela que poderia pesquisar diretamente”.

De acordo com Beuren e Raupp (2012, p. 89) “a pesquisa documental pode integrar o rol de pesquisas utilizadas em um mesmo estudo ou caracterizar-se como o único delineamento utilizado para tal.” Neste procedimento, mostra que todo tipo de documento pode ser usado, independente de ele ter sido publicado, ou seja, não recebeu uma análise devidamente aprofundada.

A pesquisa utiliza como procedimento aplicar questionários para os trabalhadores dos escritórios de contabilidade objetivando coletar uma amostra de suas opiniões a respeito da integração de dados e do suporte técnico do software utilizado nas respectivas empresas. Para Tripodi (1981, p. 39), o método survey “[...] procura descrever com exatidão algumas características de populações designadas”.

“Interrogação direta das pessoas cujo comportamento se deseja conhecer. Basicamente, procede-se à solicitação de informações a um grupo significativo de pessoas acerca do problema estudado para, em seguida, mediante análise quantitativa, obterem-se as conclusões correspondentes aos dados coletados.” (GIL, 2002, p. 50)

A metodologia é de pesquisa bibliográfica e documental, pois assim como utilizara trabalhos e documentos já publicados, serão também coletados dados a partir de um questionário Survey e também por meio de entrevistas pessoais.

Para Leonard-Baxton (1990), o Estudo de Caso é a história de um fenômeno, passado ou corrente, desenhado a partir de múltiplas fontes de evidência, nas quais se incluem dados obtidos tanto em observações diretas e entrevistas sistemáticas, como em arquivos públicos ou privados. Cada fato relevante para o conjunto de eventos descritos no fenômeno é um dado potencial para o Estudo de Caso.

4 ANÁLISE DOS DADOS E RESULTADOS

Os dados foram coletados de quatro escritórios de contabilidade localizados no município de Imbituva-PR. Três escritórios utilizam o mesmo software, apenas um possui sistema contábil diferente dos demais. Os dados foram coletados e separados por departamento, assim sendo possível analisar a opinião de cada um referente ao seu departamento.

ESCRITÓRIO 1 - SISTEMA CORDILHEIRA

Funcionário por Departamento	Recursos Humanos	Recursos Humanos	Recursos Humanos	Fiscal	Fiscal	Fiscal	Contábil	Contábil
-------------------------------------	-------------------------	-------------------------	-------------------------	---------------	---------------	---------------	-----------------	-----------------

Questão 1	7	7	7	6	6	5	6	5
Questão 2	7	7	7	4	3	6	4	6
Questão 3	7	5	7	6	5	3	4	3
Questão 4	5	4	4	5	7	4	5	4
Questão 5	7	6	6	6	7	6	7	6
Questão 6	7	6	6	6	7	7	6	7
Questão 7	5	4	4	4	4	7	6	7
Questão 8	7	7	7	7	7	7	7	7
Questão 9	2	3	3	4	2	3	3	3
Questão 10	6	6	6	6	6	5	5	5
Questão 11	1	5	5	5	1	3	2	3
Questão 12	1	4	4	6	2	1	2	1
Questão 13	1	2	2	5	2	5	7	5

Fonte: O Autor

No Escritório 1, foram coletadas oito amostras, sendo três funcionários do Recursos Humanos, três do Fiscal e dois responsáveis pelo departamento contábil. O sistema utilizado na empresa é o Cordilheira, o qual é o mais popularizado na região.

No Escritório 1, pode-se notar que o departamento de Recursos Humanos está satisfeito com o sistema da empresa, o que mostra que os treinamentos dados pelo suporte técnico foram bons o suficiente para aprender a dominar o sistema. Sobre a inclusão de novas funções, em entrevista foi ressaltado que para o departamento de Recursos Humanos há constantes atualizações que tornam cada vez mais fácil de emitir relatórios tanto finais quanto os para conferência. Vale relevar também que a maioria dos pedidos realizados pelos funcionários ao setor de desenvolvimento do software para inclusão de novas funções são recebidos e atendidos com boa frequência.

Sobre a integração de dados feita no Recursos Humanos, o questionário demonstra neutralidade nas opiniões, ao entrevistar os funcionários do porquê de tais respostas, foi explicado que não há nenhuma forma de integração de dados feita para tal departamento, existe o recurso de importar os dados diretamente do relógio ponto, porém o mesmo não funciona corretamente devido incompatibilidade e falta de comunicação dos funcionários com o suporte técnico para tornar possível a utilização de tal ferramenta.

Se tratando da segurança dos dados que são armazenados pelo software contábil na empresa, foi levantado que há opção de backup seguro, pois segundo relato dos funcionários, os backups são armazenados de duas formas: No disco rígido do servidor e também em um armazenamento nas Nuvens (Exemplo disso é o Google Drive).

A questão a qual se refere ao conhecimento sobre Tecnologia da Informação, foi expressado insegurança ao responder a questão, pois muitos não tinham certeza do que é a TI em si. Na questão 8, ao explicar o que é TI, todos concordam que o conhecimento sobre esse assunto é muito importante, pois está diretamente envolvido com as tarefas diárias de quem trabalha em um escritório de contabilidade.

O auxílio do suporte técnico é praticamente dispensável no dia-a-dia dos funcionários do Escritório 1, pois segundo relatos pessoais, é raro o software apresentar falhas graves que necessitem de intervenção do suporte técnico.

A necessidade de realizar ajustes nos relatórios e demonstrações se mostraram praticamente ausentes em todos os departamentos do Escritório 1, o que reforça que os mesmos são de qualidade e precisos. Apenas há uma observação sobre o departamento Fiscal, ao qual um funcionário respondeu que há relatórios que necessitam ser montados manualmente em planilhas, em entrevista pessoal foi relevado que isso acontece apenas quando é necessário emitir o inventário de algumas empresas.

Referente a compatibilidade do sistema contábil da empresa com os programas de terceiros tais como da Caixa, Receita Federal, Simples Nacional, entre outros, no departamento de Pessoal os funcionários se mostram satisfeitos, porém no Fiscal e Contábil ainda há situações as quais é necessário fazer ajustes para que as operações diárias com esses programas de terceiros ocorram de forma correta.

A opinião dos funcionários do Escritório 1 referente a necessidade de uma atualização urgente no sistema utilizado pela empresa varia entre os departamentos, no Recursos Humanos se mostram satisfeitos com o atual progresso do software, já o contábil foi constatado que o sistema necessita integrar mais funções para importar dados tais como os extratos, pois ao invés de lançá-lo manualmente, seria muito melhor se tivesse uma opção para importar todas as transações diretamente do arquivo gerado pelo banco.

ESCRITÓRIO 2 - SISTEMA TEOREMA

Funcionário por Departamento	Recursos Humanos	Recursos Humanos	Contábil e Fiscal
Questão 1	5	5	7
Questão 2	5	6	7
Questão 3	3	6	2
Questão 4	4	5	4
Questão 5	5	7	6
Questão 6	5	7	7
Questão 7	3	7	5
Questão 8	5	7	7
Questão 9	5	6	3
Questão 10	5	6	7
Questão 11	4	6	1
Questão 12	5	5	7
Questão 13	5	5	6

Fonte: O Autor

No Escritório 2 foi coletado três amostras, sendo duas do departamento de Recursos Humanos, e uma referente ao Contábil e Fiscal devido o funcionário ser responsável pelos dois departamentos. O sistema utilizado na empresa é o Teorema, software ao qual a maioria dos escritórios utilizavam anteriormente ao Cordilheira.

O escritório 2 é o único que utiliza um sistema contábil diferente das outras empresas. Ao analisar os questionários, é possível notar que ambos os departamentos acreditam que o software atende a todas as necessidades do escritório, porém referente ao treinamento feito pelo suporte técnico há controversas. Um funcionário ressalta que o treinamento inicial pode não ter sido bom o suficiente para dominar o sistema, porém o acompanhamento do suporte técnico

com visitas pessoais no escritório já ajudou a dominar as funções do software e sanar as dúvidas que surgiram com o tempo. Outro funcionário explica que o acompanhamento pessoal do suporte técnico é bom, porém um treinamento inicial mais completo fez falta, pois existem funções no sistema que estão em desuso devido ao desconhecimento de quais as suas finalidades.

A respeito da Integração de dados do sistema da empresa, as ferramentas tais funções apresentadas no corpo do questionário são desconhecidas pelos funcionários, o que justifica as respostas neutras referente a esse assunto.

Referente ao conhecimento com Tecnologia da Informação, houve o mesmo caso do escritório 1, situação a qual os funcionários tem incerteza sobre do que se trata a TI, e ao explicar na questão 8 o que é, foi apresentado pelos funcionários a importância sobre o conhecimento de tal assunto.

Para armazenar os dados com segurança, o software dessa empresa também utiliza o mesmo procedimento do Escritório 1, que seria armazenar os dados em um disco rígido no servidor da empresa e também em um armazenamento nas nuvens.

Sobre os relatórios e demonstrações da empresa há insatisfação, pois não há como serem precisos e de qualidade se os mesmos necessitam de constantes ajustes para emití-los. Também foi relatado a necessidade de montar manualmente em planilhas algumas demonstrações e relatórios, principalmente do departamento contábil, algo que prejudica e demanda um maior tempo quando é necessário lidar com tais tarefas específicas.

O suporte técnico é mais requisitado no departamento de Pessoal, segundo relatos o software possui algumas falhas no momento em que registros errados são aceitos pelo software mesmo contendo bloqueio para esse tipo de lançamento.

A relação do sistema contábil com os programas de terceiros possui boa compatibilidade, segundo relatos dos funcionários de ambos os departamentos, dificilmente os arquivos gerados no software contábil é incompatível com os programas da caixa, receita federal, entre outros.

De acordo com as respostas da questão treze, pode-se concluir que há insatisfação quanto ao atual progresso do software da empresa, pois foi registrado a opinião que todos concordam que o sistema contábil necessita de uma atualização urgente para acompanhar seus concorrentes. Ficou bem claro que a grande falha seria com a emissão dos relatórios e demonstrações.

ESCRITÓRIO 3 - SISTEMA CORDILHEIRA

Funcionário por Departamento	Recursos Humanos	Recursos Humanos	Recursos Humanos	Fiscal	Fiscal	Contábil	Contábil
Questão 1	7	4	6	7	5	5	5
Questão 2	1	5	6	3	5	3	2
Questão 3	2	2	4	2	3	5	5
Questão 4	4	4	4	4	4	1	5
Questão 5	6	6	6	6	5	7	6
Questão 6	7	4	6	6	5	7	7
Questão 7	4	4	7	6	3	5	4
Questão 8	7	7	6	7	5	7	6
Questão 9	1	3	4	3	5	2	2
Questão 10	6	4	7	6	5	6	6
Questão 11	5	1	3	3	4	1	2
Questão 12	1	1	1	2	5	1	1

Questão 13

1

2

2

3

5

1

1

Fonte: O Autor

No Escritório 3, foi coletado sete amostras, sendo três delas referente ao Recursos Humanos, duas do Fiscal e as outras duas do setor Contábil. O Sistema utilizado na empresa 3 também é o Cordilheira.

Os funcionários do Escritório 3 em geral, mostram satisfação com o software utilizado na empresa. Quanto a inclusão de novas funcionalidades no sistema, o departamento de Pessoal é o que mais recebe novos recursos. Em entrevista pessoal foi constatado que as novas funcionalidades para o pessoal focam diretamente na emissão dos relatórios e inclusão de novos campos para registrar os funcionários com maior número de informações possíveis. No departamento Fiscal e Contábil, foi constatado no questionário uma insatisfação quanto a inclusão de novas funções, pois segundo relatos dos funcionários há vários recursos que poderiam ser incluídos, os quais trariam maior praticidade nas rotinas, assim economizando tempo. Uma dessas funcionalidades que poderiam ser incluídas seria uma ferramenta a qual tivesse a finalidade de efetuar a conferência das rotinas, assim com ela conseguir obter melhores resultados ao registrar as informações.

A integração de dados feita pelo sistema utilizado no Escritório 3 é o mesmo caso do Escritório 2, há desconhecimento quanto a utilização de algumas ferramentas para a importação dos dados em todos os departamentos. No Recursos Humanos nesse caso, é feita a importação dos dados dos funcionários a partir dos registros efetuados pelo software do cliente, o que mostra boa compatibilidade neste recurso, porém ainda falta o sistema contábil investir melhor sobre a compatibilidade de importação dos dados diretamente dos relógios ponto, função a qual poderia poupar muito tempo para os funcionários do escritório 3. Já a integração de dados no Fiscal e Contábil, há neutralidade nas respostas devido ser poucas empresas que realizam os registros primeiramente nelas para num segundo instante transportar os dados para o escritório de contabilidade, porém as que utilizam esse método funcionam com boa compatibilidade, apenas em algumas situações sendo necessário realizar alguns ajustes para conseguir realizar a importação com sucesso.

De acordo com relatos dos funcionários, o ponto mais forte do sistema utilizado na empresa seria os relatórios e demonstrações, principalmente nos Recursos Humanos, pois há muita satisfação com as atualizações devido elas trazerem sempre recursos novos para a emissão cada vez mais detalhada dos relatórios e demonstrações. E também não há sempre necessidade de estar alterando dados para conseguir emitir os relatórios e demonstrações de forma correta, isso apenas ocorre em algumas situações bem específicas. Há também a ausência de preparar os documentos de forma manual em planilhas.

No Escritório 3 há também dúvidas quanto ao que se trata a Tecnologia da Informação, e ao explicar o que seria, foi demonstrado interesse em obter maior conhecimento sobre esse assunto.

O Backup dos dados gerados pelo sistema contábil são armazenados em três etapas no Escritório 3, primeiramente é realizado um primeiro backup no disco rígido do servidor do sistema, em seguida é realizado outro backup em um disco rígido externo, e por fim um backup nas nuvens. Um funcionário apenas constatou que sente falta de uma forma de realizar um backup mais seguro dos documentos gerados no computador do mesmo, pois houve uma vez em que foi necessário formatar a estação de trabalho desse empregado e como consequência foi perdido alguns documentos que não haviam sido impressos e nem realizado backup.

Em relação a frequência em que é requisitado o suporte técnico, foi constatado que no geral apenas é necessário em alguns casos específicos de falha no sistema, isso é algo que acontece um pouco mais frequentemente no fiscal, devido a correta operacionalização das notas não depender apenas do contador e do sistema, mas também de quem emitiu as mesmas.

A compatibilidade dos softwares disponibilizados pela Caixa, Receita Federal, entre outros, com o sistema contábil é satisfatória, pois os funcionários explicaram que além dos arquivos gerados pelo sistema contábil serem totalmente compatíveis com tais programas de terceiros, há também dentro do próprio software contábil funções que tornam desnecessário utilizar tais softwares de terceiros.

A maioria dos funcionários discordam que o sistema contábil utilizado no escritório necessite de uma atualização urgente para acompanhar as tendências de mercado, apenas foi citado em entrevista que se o software desse mais enfoque nas integrações de dados entre cliente e escritório, diminuiria muito a carga horária necessária em algumas tarefas, o que traria mais tempo para o funcionário fazer conferências com o intuito de assegurar ainda mais a qualidade dos dados nos relatórios e demonstrações.

ESCRITÓRIO 4 - SISTEMA CORDILHEIRA

Funcionário por Departamento	Recursos Humanos	Contábil e Fiscal
Questão 1	6	5
Questão 2	5	4
Questão 3	5	3
Questão 4	6	7
Questão 5	6	6
Questão 6	4	4
Questão 7	6	5
Questão 8	7	7
Questão 9	4	3
Questão 10	6	6
Questão 11	2	2
Questão 12	4	3
Questão 13	2	3

Fonte: O Autor

No Escritório 4, foram recolhidas duas amostras, uma referente ao departamento de Recursos Humanos e a outra ao Contábil e Fiscal juntamente, isso devido o funcionário ser responsável pelos dois departamentos. O sistema utilizado na empresa é o Cordilheira.

Ao analisar as respostas do Escritório 4, é perceptível que as opiniões de ambos os funcionários se equivalem, isso devido à variedade de clientes ser menor que dos outros escritórios analisados.

No geral, os funcionários estão satisfeitos com o desempenho do sistema contábil em sua empresa, pois a questão que trata sobre a inclusão de novas ferramentas foi levantado que há satisfação sobre isso, ao entrevistar os funcionários, foi constatado que a maioria das sugestões feitas para o sistema contábil da empresa foram atendidas e surgiram novas funções com as atualizações de acordo com o que foi pedido. Com tal afirmação, pode-se perceber que há boa comunicação entre os funcionários e o suporte técnico. Mesmo assim, é reclamado que falta mais visitas técnicas por parte do suporte, porém isso acontece pouco devido o mesmo ter disponibilidade apenas em outros municípios.

A respeito dos treinamentos realizados pelo equipe do sistema da empresa, o departamento de Pessoal está parcialmente satisfeito, já o Contábil e Fiscal constataram que o treinamento apenas explicou como utilizar as ferramentas básicas do programa, e houve falha ao demonstrar as funções exclusivas do sistema contábil do escritório.

Diferentemente dos outros escritórios analisados, há satisfação com relação a Integração de Dados do sistema contábil com as ferramentas da empresa é efetiva e tem atenção especial. O funcionários buscaram o suporte para conseguir tornar possível a importação de dados dos relógios ponto e dos sistemas financeiros das empresas, o que tornou muito mais prático as tarefas realizadas no dia-a-dia. Com isso, foi possível aumentar o número de clientes que o escritório possuía anteriormente, dando margem para o crescimento da empresa de contabilidade.

Referente ao backup dos dados do sistema contábil da empresa, foi constatado respostas neutras no questionário, e ao indagar tais respostas, foi constatado que o backup é realizado apenas nas nuvens, ao questionar o porquê de achar o backup de apenas nas nuvens não seguro o suficiente, foi constatado certo receio de perda dos dados devido a ataques hacker e outros motivos que tornam a internet insegura.

Novamente sobre o conhecimento a respeito da TI foi constatado incerteza do que se tratava, porém ao explicar do que se trata o assunto, foi deixado claro que os funcionários tem interesse em aprender mais sobre a Tecnologia da Informação.

Sobre a frequência da necessidade em utilizar o suporte técnico para corrigir operações, as respostas foram neutras, ao questionar os funcionários, foi constatado que apenas é necessário o suporte para corrigir algumas falhas no funcionamento do sistema, mas nada que comprometa o seu funcionamento pleno.

A compatibilidade é muito boa com os softwares disponibilizados pela Caixa, Receita Federal, entre outros. Foi constatado que a maior parte desses programas de terceiros já são diretamente integrados dentro do sistema, assim tornando-os 100% compatíveis com o software contábil da empresa.

Os relatórios e demonstrações emitidos pelo sistema contábil são precisos e não demandam necessidade de alterá-los para emití-los corretamente. Há elogios referente aos relatórios e demonstrações, que os mesmos não demandam de montá-los manualmente em planilhas, porém em entrevista pessoal o funcionário responsável pelo departamento Fiscal e Contábil constatou que o sistema poderia incluir mais relatórios focados na conferência entre a importação do movimento Fiscal para o contábil, pois há situações em que uma nota fiscal não contabiliza de forma correta, e por não haver tal ferramenta, passa imperceptível tal erro, e o mesmo só é localizado e corrigido no mês seguinte normalmente, e isso acaba causando atraso na realização das tarefas diárias.

Segundo respostas da questão 13, não há necessidade de uma atualização urgente no sistema contábil do escritório, porém foi ressaltado em entrevista que seria bom se o sistema incluísse novas funções referentes a conferência dos dados gerados no software contábil.

5 CONSIDERAÇÕES FINAIS

Após analisar os relatos referentes aos sistemas contábil de cada escritório, no geral a principal causa de não haver inclusão e correção de funções no sistema seria a falta de comunicação entre os funcionários e o suporte técnico, pois de um lado temos o funcionário que necessita realizar diversas tarefas no seu dia-a-dia, e as vezes não há disponibilidade para entrar em contato com o suporte via telefone ou outros meios de comunicação. Do outro lado temos o suporte técnico do sistema contábil, o qual deveria estar mais presente pessoalmente nos escritórios, buscando tomar conhecimento de falhas no sistema, afim de demandar sugestões para incluir novas funções e corrigir as já presentes, com o intuito de facilitar as tarefas diárias dos funcionários.

Por se tratar de escritórios de contabilidade de uma cidade do interior do Paraná, há certa limitação no conhecimento sobre tecnologias que facilitariam a realização de várias tarefas. A medida a ser tomada seria os donos dos escritórios buscarem cursos referentes a Tecnologia da Informação, inovações tecnológicas, e afins, para que seus funcionários sempre estejam a par

de todas as possíveis funções e soluções que poderiam existir dentro de um sistema contábil, pois de acordo com os questionários e relatos nas entrevistas, foi constatado interesse dos mesmos em tomar um maior conhecimento sobre esse assunto.

Para que os relatórios e demonstrações emitidos pelos sistema contábil da empresa se tornassem melhores, caberia aos funcionários cobrar do desenvolvimento do software do escritório para que corrigissem falhas ao emití-los, porém nem sempre isso funciona. Infelizmente para alguns escritórios a única saída seria optar por um novo sistema contábil.

REFERÊNCIAS

BAGRANOFF, N. A.; MOSCOVE, S. A.; SIMKIN, M. G. **Sistemas de informações contábeis**. Tradução: Geni G. Goldschmidt. São Paulo: Atlas, 2002.

BEUREN, Ilse M. e RAUPP, Fabiano M. Metodologia da Pesquisa Aplicável às Ciências Sociais. In: BAUREN, Ilse M.(Org). **Como Elaborar Trabalhos Monográficos em Contabilidade**: Teoria e Prática.3ª ed. São Paulo: editora Atlas 2012, p.76-93.

CORAZZIM, Giovanni. **A Tecnologia da Informação na Contabilidade**. ed. nº 9. Revista gestão em foco, 2017.

CREPALDI, S. A. **Contabilidade: Sistema de Informação Gerencial**. ed. São Paulo: Atlas, 2012.

GARCIA, Elias; GARCIA, Osmarina Pedro Garcia. **A importância do sistema de informação gerencial para a gestão empresarial**. Revista Ciências Sociais em Perspectiva, do Centro de Ciências Sociais Aplicadas de Cascavel, Cascavel, v.2, n.1, p. 21-32, 1 sem. 2003.

GIL, Antônio C. **Como Elaborar Projetos de Pesquisa**.5ª ed. São Paulo: Editora Atlas,2010.

GIL, Antonio Carlos. **Como elaborar Projetos de Pesquisa**. 4. ed. São Paulo: Atlas, 2002.

OLIVEIRA, D. P. R. **Sistemas de informações gerenciais**. 6ª ed. São Paulo: Atlas, 1999.

OLIVEIRA, Djalma de Pinho Rebouças de. **Sistemas de Informações Gerenciais: Estratégicas Táticas Operacionais**. 12ª Ed. São Paulo: Editora Atlas, 2008.

PADOVEZE, C. L. **Sistema de informações contábeis: fundamentos e análise**. 6.ed. São Paulo: Atlas, 2009.

TRIVIÑOS, A. N. S. **Introdução à pesquisa em ciências sociais: a pesquisa qualitativa em educação**. São Paulo: Atlas, 1987.

TRIPODI, Tony; FELLIN, Philip; MEYER, Henry J. **Análise da pesquisa social: Diretrizes para o uso de pesquisa em serviço social e ciências sociais**. 2. ed. Rio de Janeiro: Francisco Alves, 1981.