

OS IMPACTOS DO AVANÇO TECNOLÓGICO NAS EMPRESAS DE CONTABILIDADE DA CIDADE DE CASCAVEL – PARANÁ

Autores	Filiação	Email
Fernando Martins	Unioeste	phernandomartins@hotmail.com
André Luiz Brun	Unioeste	andrebrun@hotmail.com

Direitos de cópia - creative commons.

Recebido em: 15/2/2013

Aprovado em: 10/2/2013

Disponibilização no site

Páginas: 93-109

ID do artigo 1608

Editor Científico: Prof. Dr. Osni Hoss, Ph.D.

RESUMO

A contabilidade é considerada essencial para a sociedade visto que permite controlar as movimentações financeiras de todas as pessoas físicas e jurídicas que dispunham de bens materiais ou financeiros. Com a crescente demanda de informações entre as pessoas no dia-a-dia, os processos contábeis necessitam de mecanismos eficazes e seguros. É nesse contexto que a informática mostra-se como grande aliada, oferecendo sistemas que cumprem tarefas que, realizadas de outra forma, acarretariam em perda de tempo e ineficácia nos resultados. Este trabalho buscou evidenciar os pontos em que a tecnologia auxilia a contabilidade e também onde as operações contábeis ainda podem ser beneficiadas pela computação, tomando como foco as empresas contábeis de Cascavel - Paraná. Foram aplicados questionários junto a 37 escritórios de contabilidade visando levantar informações sobre o efetivo relacionamento das tecnologias com o contexto contábil. Verificou-se que as entidades não só estão preparadas para atender a demanda de sua clientela como estão adaptadas às inovações tecnológicas, aplicando-as em suas atividades rotineiras e aptas à utilização da NF-e e do SPED. Porém notou-se que há pontos específicos que ainda podem ser explorados. Destaca-se o a integração entre escritórios e clientes e melhorias no suporte prestado às organizações do setor contábil pelas empresas fornecedoras de softwares.

Palavras-chave: Contabilidade. Computação. Avanços Tecnológicos.

THE IMPACT OF TECHNOLOGICAL PROGRESS ON BUSINESS ACCOUNTING OF THE CITY OF CASCAVEL - PARANÁ

ABSTRACT

Accounting is essential to society as it allows controlling the financial operations of all persons and entities that had financial or material goods. With the growing

demand for information among people in day-to-day, accounting processes require effective and insurance mechanisms. It is in this context that the computer shows up as a major ally, providing systems that meet the tasks that held otherwise would lead to loss of time and ineffectiveness in the results. This study aimed to highlight the points where technology assists accounting and also where business transactions can still be improved by computer, based on the accounting firms of Cascavel - Paraná. Questionnaires were applied to 37 accounting firms in order to gather information about the actual relationship of technology with the accounting context. It was found that the entities are not only prepared to meet the demands of its clientele as they are adapted to technological innovations and apply them in their routine activities and able to use the NF-e and SPED. However it was noted that there are specific points that can still be exploited. We emphasize the integration between offices and clients and improvements in support provided to organizations by the accounting industry suppliers of software.

Keywords: Accounting. Computing. Advances in Technology.

1 INTRODUÇÃO

O surgimento e desenvolvimento da contabilidade acompanha a evolução da civilização. Ela já estava presente na sociedade antes do surgimento da escrita, onde o homem dispunha de meios pra controlar seu crescimento patrimonial. Os progressos alcançados pelo homem, com o decorrer do tempo, influenciaram diretamente na maneira como as tarefas contábeis são realizadas. O desenvolvimento da tecnologia é um exemplo concreto desta influência sobre a Ciência Contábil.

Anterior à evolução tecnológica, a contabilidade possuía como principal incumbência, o registro das informações e geração de relatórios fiscais. Porém, a partir do progresso da informática, a demanda mercadológica cresceu vertiginosamente, exigindo que as empresas contábeis, além de prestar o controle fiscal, oferecessem ferramentas gerenciais ágeis e coesas, fomentando os gestores com informações precisas no processo decisório.

No cenário atual de concorrência acirrada, a adoção de mecanismos de gestão eficientes tornou-se primordial. Tal fato impactou na adoção de sistemas computacionais que atendessem a essa crescente demanda de movimentação de informações. Assim, abordagens obsoletas foram sendo descartas e a relação entre Contabilidade e Computação tornou-se estreita.

As tecnologias destacam-se trazendo progressos para a sociedade. Na contabilidade não é diferente, elas contribuem para a valorização do profissional, que se beneficia da quantidade de informações que pode disponibilizar. Na empresa contábil, os aumentos da velocidade, da segurança e da eficácia nos serviços prestados, aumentam a confiança de cada instituição perante seus clientes. O estudo de Antonelli e colaboradores (Antonelli *et al.*, 2010) atesta que ao se analisarem 38 trabalhos sobre a relação da computação e contabilidade, os impactos positivos são altamente superiores aos negativos.

Para que a contribuição da informática na contabilidade seja proveitosa, os contadores necessitam de mecanismos adequados. Os equipamentos utilizados, denominados hardwares, precisam ser compatíveis com os sistemas, denominados softwares, utilizados pelos mesmos. Portanto, a escolha de um sistema de informação para controle de uma empresa contábil deve levar em consideração as máquinas que a instituição possui e também as aplicações que o escritório contábil irá realizar.

O objetivo deste trabalho foi analisar as características tecnológicas das empresas de contabilidade de Cascavel – PR e qual o nível de informatização que está se utilizando nas entidades. Pretendeu-se, através da análise das informações levantadas no estudo, evidenciar os avanços ocorridos nessas empresas e propor melhorias, utilizando as tecnologias disponíveis atualmente. Vale ressaltar que o trabalho se restringiu a um público específico, aqueles que possuem Cadastro Nacional da Pessoa Jurídica (CNPJ), constituindo pessoa jurídica que pode-se definir como entidade abstrata com existência e responsabilidade jurídica.

O trabalho está assim estruturado: A Seção 2 apresenta o relacionamento entre a contabilidade e Informática. A Seção 3 trata da elaboração dos questionários que foram aplicados junto às empresas. São abordados os métodos e técnicas utilizadas neste trabalho para coleta das informações necessárias ao estudo e a sua devida interpretação. As informações obtidas junto às empresas apresentam-se na Seção 4 são abordados todos os pontos onde o emprego da tecnologia nos serviços contábeis auxilia os escritórios e beneficiam o setor. Ainda é mostrado em que ponto a evolução tecnológica mais atua, citando os pontos que ainda podem ser melhorados. O capítulo final visa explanar até que ponto o trabalho colaborou para medir o nível de informatização das empresas do ramo contábil na cidade de Cascavel – Paraná. Expõem-se ainda nesta seção possíveis trabalhos específicos que poderiam ser realizados futuramente.

2 CONTABILIDADE INFORMATIZADA

A contabilidade torna-se mais importante, com o passar do tempo, no cenário mundial. Aliando-se aos avanços tecnológicos, os profissionais da área contábil buscam, cada vez mais, maneiras de melhorar a qualidade dos serviços prestados (FEY *et al.*, 2006).

Tecnologia pode ser interpretada como um conjunto de todos os conhecimentos, tanto científicos quanto empíricos, que são utilizados na produção e comercialização de produtos. Pode-se ainda descrevê-la como um conjunto de ferramentas que são usadas em benefício das pessoas e transforma o ambiente através de conhecimento humano (WERNKE; BORNIA, 2001).

Para Duarte (2009), o papel da tecnologia é fornecer informações com velocidade e precisão. Por esta razão, a condição mínima para que uma organização se torne competitiva é possuir sistemas de informações capazes de fornecer relatórios, planilhas e gráficos precisos e, principalmente em tempo hábil.

A inovação é fundamental para o desenvolvimento econômico e pode ser originada a partir de uma aplicação já existente ou inventada. Porém é necessário que haja gerenciamento dos beneficiados a fim de explorar suas necessidades e expectativas (WERNKE; BORNIA, 2001).

Os mesmos autores ressaltam a diferença entre invenção e inovação. Inovação está ligada geração de produtos ou serviços com base em um conhecimento científico ou empírico já existente, enquanto invenção é uma ideia limitada ao campo do conhecimento, ao passo que a inovação utiliza esse conhecimento na produção.

De acordo com Deitos (2003), as inovações tecnológicas ocorridas no setor contábil se devem aos avanços tecnológicos que ocorrem no ambiente macro dos negócios, pois os prestadores de serviços contábeis necessitam de melhoria nos seus processos através da busca de ferramentas mais eficazes no atendimento de novas demandas.

As facilidades proporcionadas à contabilidade pelo uso da informática são inúmeras. Desde o lançamento e processamento das informações até a geração dos relatórios que podem ser produzidos pelo sistema. Pode-se ainda citar que além dessas facilidades outros fatores importantes são associados como segurança, confiabilidade e rapidez nas informações prestadas (OLIVEIRA, 2006; TOIGO, 2007; MOORTHY *et al.*, 2012).

Vários recursos tecnológicos são aplicados à atividade contábil. Os profissionais dessa área não necessitam conhecer a fundo cada um dos mecanismos e ferramentas que são disponibilizados pela tecnologia, é necessário ter um conhecimento razoável sobre suas funções e potencialidades para poder decidir qual será melhor para o seu negócio (DEITOS, 2006).

É necessário que novas tecnologias que eventualmente venham a surgir sejam monitoradas e se escolha aquelas que melhor se adaptem as estratégias de atuação das empresas. Para isso é preciso que não se analise o surgimento de uma nova tecnologia apenas do ponto de vista científico, mas também do conhecimento empírico resultante de observações e experiências (DEITOS, 2003).

Segundo Oliveira (2006) e SEBRAE (2010), as pequenas e médias empresas ainda não são totalmente informatizadas. Elas encontram dificuldades em sair do sistema convencional, por uso de máquinas de escrever e calcular, e entrar no sistema informatizado com o auxílio de sistemas computacionais. Essas empresas pouco investem em sua organização administrativa preocupando-se mais com aspectos comerciais do que com aspectos organizacionais. Recomenda-se a adaptação para que valorize a organização a fim de manter um controle mínimo da situação da empresa, bem como uma forte conscientização dos administradores de tais entidades.

Conforme Oliveira (2006) e Ramos (2010), alguns fatores que podem impor restrições na adoção e implantação de sistemas informatizados podem ser resumidos dessa maneira:

- a) Insegurança dos empresários;
- b) Dificuldades na reestruturação da empresa;
- c) Medo do desconhecido;
- d) Dificuldades Financeiras;
- e) Receio de ficar dependente de pessoal qualificado para alimentar as informações e operar os sistemas informatizados.

Algumas empresas investem em equipamentos, porém não estão devidamente orientadas quanto à configuração adequada das máquinas resultando em dificuldade no uso de aplicativos atualizados. As microempresas podem utilizar sistemas mais simples que atendam suas necessidades sem maiores complicações. Existem sistemas simplificados que realizam todas as tarefas importantes que uma pequena empresa necessita (OLIVEIRA, 2006; SACILOTTI, 2011). Neste contexto, Moorthy e colaboradores (MOORTHY *et al.*, 2012), destacam que a entidade deve dedicar bastante atenção à escolha das ferramentas de tecnologia que serão empregadas, de forma a diminuir os impactos provenientes destas (principalmente financeiros) e a maximizar as vantagens por elas oferecidas.

De acordo com Oliveira (2006), as grandes empresas necessitam de sistemas mais complexos, pois em alguns casos há vários setores com necessidade de integração para que a informação possa fluir com rapidez entre eles. De acordo com as exigências governamentais na área tributária fica cada vez mais evidente a necessidade de uma estrutura informatizada nas empresas. Fato que confirmou-se com a adoção do SPED e da NF-e de forma obrigatória (SACILOTTI, 2011; SEBOLD

et al., 2012).

Algumas vantagens da contabilidade informatizada, segundo Oliveira (2006) e Santos e Witt (2009), são destacadas a seguir:

- a) A velocidade de processamento aumenta a produtividade;
- b) Redução da ocorrência de erros, ao passo que a informatização gera um aumento da confiabilidade nos resultados.
- c) As tarefas rotineiras da empresa se tornam mais agradáveis deixando os profissionais menos sobrecarregados de tarefas. Deve-se lembrar ainda que as máquinas não possuem problemas pessoais e nem ficam cansadas ou entediadas.
- d) Facilidade no momento de cumprir os prazos de entregas de exigências de ordem tributária, trabalhista e previdenciária. Atrasos nas entregas podem acarretar multas às entidades.
- e) Rapidez no acesso às informações.

Esses são alguns aspectos positivos que justificam o uso da informática pelas empresas, levando-se sempre em conta os aspectos operacionais e organizacionais.

Visando avaliar a real eficácia e eficiência das contribuições da tecnologia da informação (TI) na profissão contábil, Sarokolaei e colaboradores (Sarokolaei *et al.*, 2012a), realizam análises estatísticas em conjunto de empresas onde atestou-se que a adoção das tecnologias realmente surtiram grandes efeitos positivos. Fato também atestado por Grande (GRANDE *et al.*, 2011) em um estudo empírico empresas de pequeno e médio porte.

O estudo desenvolvido por Sarokolaei e demais pesquisadores (Sarokolaei *et al.*, 2012b) mostraram que a adoção das TI também podem servir de fomento aos gestores no processo decisório, contribuindo de forma efetiva nas direções tomadas pela entidade, visto que oferecem uma gama mais completa e precisa de informações do desempenho da empresa.

Além do benefício usufruído pelas entidades, a adoção das TIs podem também favorecer os clientes destas, visto que o registro de todas as movimentações entre as partes é efetuado de forma mais rápida e segura (AHMAD, 2011).

3 METODOLOGIA

No contexto de gestão da tecnologia e da inovação, inventariar significa fazer uma relação das técnicas existentes na organização. É importante destacar que devem ser exploradas todas as tecnologias. Para tanto, é necessário um interrogatório sobre os meios de processamento e os sistemas da organização em suas atividades (MOORTHY *et al.*, 2012).

Conforme Vieira (2009), as pesquisas podem ser realizadas com base em dois métodos: quantitativo e qualitativo. No método qualitativo buscam-se opiniões, crenças, significado das coisas que as pessoas dizem ou escrevem. É uma pesquisa exploratória em que se busca conhecimento para algo onde o conhecimento disponível ainda é deficiente.

A pesquisa quantitativa possui informações de natureza numérica onde o pesquisador almeja classificar, ordenar ou medir as variáveis com o intuito de apresentar dados estatísticos. Pesquisas de intenções de votos são quantitativas ao passo que quando o entrevistador pergunta as qualidades do presidente da república, é uma pesquisa qualitativa (VIEIRA, 2009). Nesta pesquisa foi adotada a avaliação quantitativa dos dados colhidos.

Esta pesquisa foi realizada na cidade de Cascavel – Paraná e buscou abranger

o maior número de empresas contábeis possíveis. Para isso se fez uso de uma lista de empresas gerada pelo Conselho Regional de Contabilidade do Paraná contendo os dados das entidades registradas no conselho.

Inicialmente as entidades foram contatadas por telefone para verificar a possibilidade de agendamento de horário para visita e entrega dos questionários pessoalmente ao responsável (ou representante) pela empresa. Na entrega dos questionários foi acordado um prazo para recolhimento do questionário.

Após o prazo estipulado para a resposta dos questionários, as empresas contábeis foram novamente visitadas para o recolhimento das respostas dos questionários, para então se iniciar as análises dos dados objetivando constituir o resultado deste trabalho.

Como resultado dos questionários obteve-se informações úteis para analisar como a computação vem sendo empregada no dia-a-dia destas entidades e determinar os impactos do avanço tecnológico na cidade de Cascavel - PR, verificando também, nichos tecnológicos que ainda podem ser mais bem explorados.

3.1 Questionário

Um questionário se constitui de uma série de questões relacionadas a determinado tema. Os dados recolhidos junto às empresas foram transformados em estatísticas através do processo de análise (VIEIRA, 2009).

A qualidade dos dados levantados junto às entidades contábeis dependeu da elaboração do questionário. Foi importante ter as perguntas bem definidas, elaboradas com enfoque nas pessoas que responderam a entrevista escrita, visto que muitas hesitam em participar devido a fatores como tempo, reflexão e tomada de decisão.

O método utilizado na aplicação do levantamento de dados junto às empresas é o questionário de auto aplicação, que é entregue aos respondentes para que eles mesmos preencham. A vantagem desse método é a facilidade de se lidar com os dados obtidos, pois todos eles estão organizados de acordo com a pesquisa. Para o respondente a vantagem é que ele pode responder ao questionário quando tiver tempo dentro do prazo que lhe foi concedido (VIEIRA, 2009).

Os questionários com questões fechadas têm como principal vantagem a facilidade de análise, porém ele pode não expressar toda a opinião do respondente. Por isso é aceitável que se peça uma breve resposta ao final de questões fechadas (VIEIRA, 2009).

Neste trabalho as questões serão predominantemente fechadas e divididas em binária, múltipla escolha e escalonada, porém foram introduzidas pequenas justificativas nas questões para que se possa ter uma opinião mais específica de cada entrevistado.

A construção do instrumento de levantamento dos dados baseou-se em experiências realizadas por outros pesquisadores que possuíam foco similar ao deste estudo, tais como Oliveira (2006), Toigo (2007), Bairro (2008), Cilistrino (2010), Cipriano (2011) e Sacilotti (2011).

Estes estudos balizaram um modelo de questionário que poderia elaborado, inclusive apresentando exemplos de indagações que puderam ser adotadas na realização desta pesquisa. Este levantamento possibilitou a análise de que tipos de questões seriam mais adequados à temática, bem como orientou o processo de análise dos dados levantados.

Importante destacar que, dadas algumas singularidades neste presente,

questões específicas foram arquitetadas de forma a atingir o objetivo proposto.

3.2 3.2 Aplicação

A aplicação dos questionários procurou explorar ao máximo as características das empresas contábeis, quanto à informatização de seus serviços. Os questionários foram aplicados em três etapas distintas. Na primeira, com o auxílio de uma lista contendo todas as empresas contábeis de Cascavel, fez-se o contato telefônico com as entidades para que se pudesse viabilizar um horário para a entrega dos questionários.

Na etapa subsequente foram entregues os questionários pessoalmente em cada empresa e estipulado um prazo para resposta, ou caso o respondente se dispusesse, o mesmo era respondido no momento da entrega. Por fim, num terceiro momento, o recolhimento dos questionários nas datas previstas quando os mesmos foram coletados.

Inicialmente possuía-se uma lista com 63 (sessenta e três) empresas e seus respectivos dados. Inicialmente fez-se contato telefônico, onde foram acordados horários próprios para visita e entrega dos questionários. Em caso de insucesso, por exemplo, pelo telefone estar ocupado, foi feita mais uma tentativa posteriormente. No caso de malogro na segunda tentativa, passava-se para o próximo contato. No término da lista aquelas empresas que não haviam sido contatadas por motivos diversos, eram contatadas novamente e no caso de falha não eram mais consideradas como fonte de informação.

Obteve-se sucesso em 54 (cinquenta e quatro) casos, que representa 85,7% do número de empresas que se possuía. Destas, 7 (sete) optaram por não fazer parte do trabalho. Por fim restaram 47 empresas a serem visitadas.

Na entrega das questões foi acordada com a parte respondente (o responsável pela empresa contábil) uma data posterior à da entrega para que o questionário pudesse ser recolhido. No caso em que o respondente se dispunha a respondê-lo no momento da entrega, era desnecessária a realização de nova visita.

Ainda nessa etapa, 3 empresas decidiram não participar do projeto, reduzindo assim o escopo da pesquisa para 44 entidades.

Para o recolhimento dos questionários realizou-se uma nova visita às empresas. Nesse momento outras sete instituições por motivos particulares não puderam responder o questionário no prazo determinado, o que acarretou na não inclusão dos dados referentes a estas no presente trabalho.

Por fim, após todo o processo de aplicação e recolhimento dos questionários, obteve-se êxito em 37 empresas. Os dados colhidos, e suas devidas análises, são apresentados na seção seguinte.

4 RESULTADOS

Após todo o processo de aplicação das perguntas junto às instituições, iniciou-se o processo de análise das informações obtidas. Os dados serão expostos em gráficos para uma melhor representação do estado das entidades. Quando não houve a necessidade de representação gráfica, tais informações foram mostradas de forma descritiva. Dadas as questões de sigilo, não são divulgadas características particulares que possam identificar alguma empresa participante.

As perguntas que constituem os questionários são divididas basicamente em três partes. A primeira busca informações sobre o respondente do questionário, como

formação, crenças a respeito da tecnologia, tempo de serviço e funções desempenhadas. Após isso, se questiona sobre a empresa, abordando assuntos como tempo de mercado, quantidade de clientes e funcionários. Na terceira etapa, e mais importante do ponto de vista deste trabalho, explana-se sobre os aplicativos utilizados pela entidade questionada. Explora-se a satisfação em relação aos aplicativos e as ferramentas utilizadas, a quantidade de computadores, e o mais importante que são as possíveis melhorias das ferramentas da empresa.

4.1 Sobre o Respondente

As questões que dizem respeito ao respondente procuram revelar sua formação, o tempo de trabalho e suas crenças a respeito dos avanços tecnológicos.

Primeiramente questionou-se sobre a formação de cada entrevistado. O objetivo dessa pergunta é analisar qual a preparação realizada pelos contadores atuantes na cidade de Cascavel-Paraná. Na sequência buscou-se explorar os benefícios que a tecnologia trás para o setor, visando analisar a posição dos respondentes à utilização da computação na atuação profissional contábil. Essa avaliação permite verificar se a aceitação da informática é positiva, negativa ou indiferente. Após, levantou-se há quanto tempo o respondente trabalha com contabilidade. O objetivo deste questionamento é analisar quais mudanças de informatização ele presenciou no desempenho de sua profissão. Isso demonstra a adaptação que cada profissional necessitou ao longo de sua carreira.

O respondente geralmente é a pessoa responsável pelo escritório contábil. Quando perguntados a respeito de sua formação, a predominância de respostas foi de graduados e técnicos. Das respostas colhidas, notou-se que 45,9% dos entrevistados possuem graduação, 29,7% são técnicos, 10,8% são especialistas e 2,7% possuem mestrado. Daqueles que não se encaixavam em nenhuma das opções citadas acima, 8,1% são graduandos em Ciências Contábeis e 2,7% graduandos em Administração.

Quando questionados sobre sua crença acerca dos benefícios proporcionados pela informatização, 97,3% acreditam fortemente e 2,7% acreditam que a informatização só tem a ajudar a contabilidade, as outras respostas, “tanto faz”, “não acredita” e “não acredita fortemente” não foram citadas. Aqueles que respondessem afirmativamente a essa questão, deveriam citar quais pontos, em sua opinião, é (são) mais importante (s). A rapidez é a questão que mais importa, onde (37,8%) citaram-na como principal benefício, seguido do manuseio das informações (27%), segurança (16,2%), confiabilidade (10,8%), integração (5,4%) e menos burocracia (2,7%). A Figura 1 ilustra graficamente esta situação.

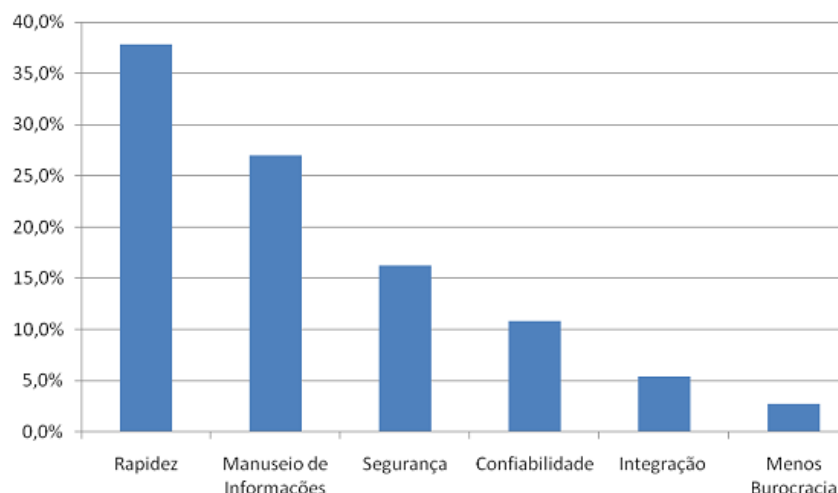


Figura 1 - Pontos mais importantes de contribuição da informática na contabilidade

Na sequência investigou-se sobre o tempo de trabalho no exercício da função contábil. Observou-se que de forma geral, os entrevistados possuem considerável experiência. Onze por cento dos entrevistados estão a menos de cinco anos no mercado, enquanto 19% já desempenha a função a um período superior a cinco mas inferior a dez anos. A maioria (70,3%) já trabalha com contabilidade há mais de 10 anos. Analisando cada resposta particularmente notou-se que 32,4% já atuam há mais de 20 anos no ramo contábil. É interessante observar que, como o profissional possui certo tempo de profissão, ele pôde acompanhar diversas mudanças no exercício da contabilidade. A Figura 2 mostra graficamente os detalhes de como está distribuído o tempo de trabalho de cada um.

Sobre as funções desempenhadas dentro da instituição observa-se que a maioria assume o papel de contador (a) da entidade. É importante ressaltar que cada questão poderia gerar mais de uma resposta. Sendo assim, das 58 respostas obtidas, 44,8% declararam ser contador ou trabalhar com contabilidade, 17,2% afirmaram trabalhar com a gerência da empresa, 15,5% lidam com a escrita fiscal, 8,6% com a parte financeira, 5,1% atuam no setor de recursos humanos, 3,4% atuam na parte administrativa, 3,4% com contabilidade societária e 1,7% na parte técnica. Esse questionamento foi realizado visando descobrir como está a carga de trabalho de cada entrevistado, pois nota-se que alguns deles não trabalham apenas em um setor específico dentro da entidade, ocupando diferentes funções em diferentes setores.

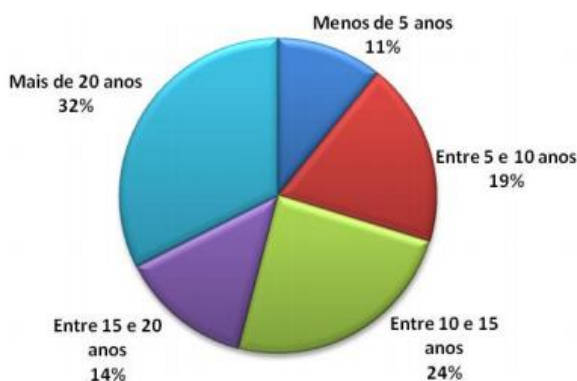


Figura 2 - Há quanto tempo trabalha com contabilidade



Figura 3 - Há quanto tempo a empresa está no mercado

4.2 Sobre a Empresa

A respeito de cada instituição buscou-se saber sobre o tempo em que a mesma atua no mercado. Como resultado era esperado uma análise a respeito das transformações tecnológicas que cada organização sofreu ao longo de sua história. A quantidade de clientes serve pra indicar a abrangência de mercado que a instituição possui, e o número de funcionários oferece uma noção do tamanho da empresa. Este fator pode implicar nas características da tecnologia utilizada, visto empresas que atendem a um número maior de clientes necessitam de configurações de hardware e software mais robustas.

Notou-se que as empresas possuem tempo considerável do mercado, se comparadas ao tempo de trabalho dos respondentes. As entidades com mais de 20 anos no mercado somam 54% do total, entre 15 e 20 anos 19%, de 10 a 15 anos 11%, as que possuem entre 5 e 10 anos de mercado somam 13% e as com menos de 5 anos de mercado, apenas 3%. Na figura 3 pode-se notar claramente como está dividida a idade das entidades. Essa análise demonstra que as empresas já estão há um tempo considerável no mercado, enfrentando dessa forma, as modificações/evoluções provenientes da computação.

Quando questionadas sobre o número de clientes que constituem a carteira de clientes, algumas empresas (5%) optaram por não fornecer tal informação. Entre as outras nota-se que o número de clientes se concentra entre 81 e 120. A Figura 4 apresenta como estão distribuídas as empresas quanto à quantidade de clientes.

Ao se referir ao número de funcionários, procura-se saber qual a demanda que a instituição possui. O número de funcionários na maioria das empresas pesquisadas foi de até 10. De todas as entidades, 27% possuem até 5 funcionários, 43,2% tem entre 5 e 10 empregados. Aquelas que têm entre 10 e 15 funcionários somam 13,5%. Entre 15 e 20, e mais de 20 funcionários, somam 8,1% cada uma.

Segundo o SEBRAE (SEBRAE, 2012), uma empresa, na área de comércio ou prestação de serviços, é caracterizada como microempresa quanto possuir até nove funcionários e classificada como pequena empresa se possuir entre 10 e 49 servidores. Dentre as entidades entrevistadas, 21 enquadram-se no conjunto de microempresas enquanto as demais (16) são consideradas pequenas empresas.

4.3 Sobre os Aplicativos Utilizados

Arguiu-se a respeito dos programas utilizados pelas empresas, com o intuito de verificar o grau de informatização dos serviços prestados. Empresas que utilizam aplicativos específicos e ainda auxiliares, como editores de textos e planilhas eletrônicas, demonstram maior confiabilidade em lidar com as informações de seus clientes. Dentre as entrevistadas, todas possuem aplicativos específicos para a atividade contábil e ainda utilizam planilhas eletrônicas (89%), editores de textos (89%), browser de navegação (94%) e outros softwares (8%).

Outro fator importante que se deve ressaltar é a quantidade de computadores utilizados na atividade contábil. Esse número é proporcional ao número de funcionários que a entidade possui. Nota-se que mais da metade (51%) das entidades possuem entre 5 e 10 computadores. A Figura 5 demonstra o número de computadores de cada entidade.



Figura 4 - Número de clientes que constituem a carteira de clientes

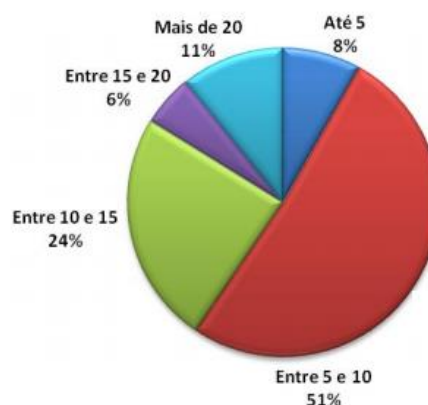


Figura 5 - Número de computadores

Os sistemas operacionais (SO) são fundamentais para o funcionamento da organização contábil. Nas entidades a predominância foi de usuários de Windows. Apenas uma instituição utiliza Linux puramente, enquanto que 3 fazem uso em paralelo dos dois sistemas e 34 utilizam apenas Windows.

Um fato a ser observado é que apenas 5% das instituições possuem mais funcionários que computadores. A maioria das empresas possui na mesma faixa de computadores e funcionários (62%), seguidas pelas que possuem mais computadores (33%). Este levantamento serviu para revelar que os responsáveis se preocupam com o aspecto tecnológico de cada entidade proporcionando a seus funcionários uma infraestrutura de qualidade e garantindo aos clientes uma prestação de serviço eficaz.

Observou-se, ao perguntar sobre a produção de ferramentas computacionais pela própria entidade contábil, que apenas uma dentre as entrevistadas possui um profissional com formação superior na área de Tecnologia de Informação que presta serviços à entidade.

Outro fator importante que se pode destacar nesta pesquisa é o grau de satisfação em relação ao software utilizado pela empresa. O foco dessa análise é um dos principais focos do trabalho, pois identifica a satisfação das empresas em relação aos aplicativos contábeis utilizados. Como todas as empresas possuíam um software específico para contabilidade essa análise torna-se ainda mais pertinente.

Verificou-se que a maioria (68%) das empresas está satisfeita com os softwares contábeis. Entretanto, os entrevistados afirmaram que persistem pequenas falhas que não atrapalham a aplicação das ferramentas. Para 13% das entidades, o sistema não apresenta nenhuma falha. Por outro lado, 6 pessoas (16%) afirmam que o desempenho dos sistemas é mediano e que problemas precisam ser contornados pelos funcionários. Por fim, 1 entrevistado absteve-se.

Foi solicitado aos entrevistados que fizessem um ranking, numerando os benefícios de 1 a 6, considerando 1 como mais importante e 6 como menos importante se comparado aos demais. No quesito rapidez, 24 respondentes (64,8%) citaram-na como a funcionalidade mais importante que os sistemas informatizados proporcionam, 8 (21,6%) responderam que rapidez é a segundo benefício mais importante, 4 (10,8%) escolheram-na como terceira e 1 (2,7%) como quarta. Efetuou-se o mesmo processo com os quesitos segurança, confiabilidade, oportunidade, redução de serviços e aumento dos lucros. Note que a soma das respostas de igual valor corresponde ao total de questionários, pois algumas entidades escolheram mais de uma funcionalidade como a mais importante. A Figura 6 mostra o desempenho dos seis benefícios que estavam dispostos no questionário.

A integração dos sistemas utilizados por entidades contábeis com seus respectivos clientes é um fator determinante para a rapidez na troca de informações empresa e cliente. Procurou saber sobre tal fato para analisar se as organizações já estão usufruindo desse artifício para que possam ganhar tempo e atender uma maior demanda de clientes. Porém, ao analisar o questionário nota-se que 73% das entidades contábeis possuem menos de 20% clientes com os sistemas integrados, ao passo que 16,2% têm entre 20% e 40% dos clientes se favorecendo com o uso da integração, 8,1% tem entre 40% e 60%, e uma não forneceu resposta para esta questão.

4.4 Sobre a Empresa Fornecedora de Software

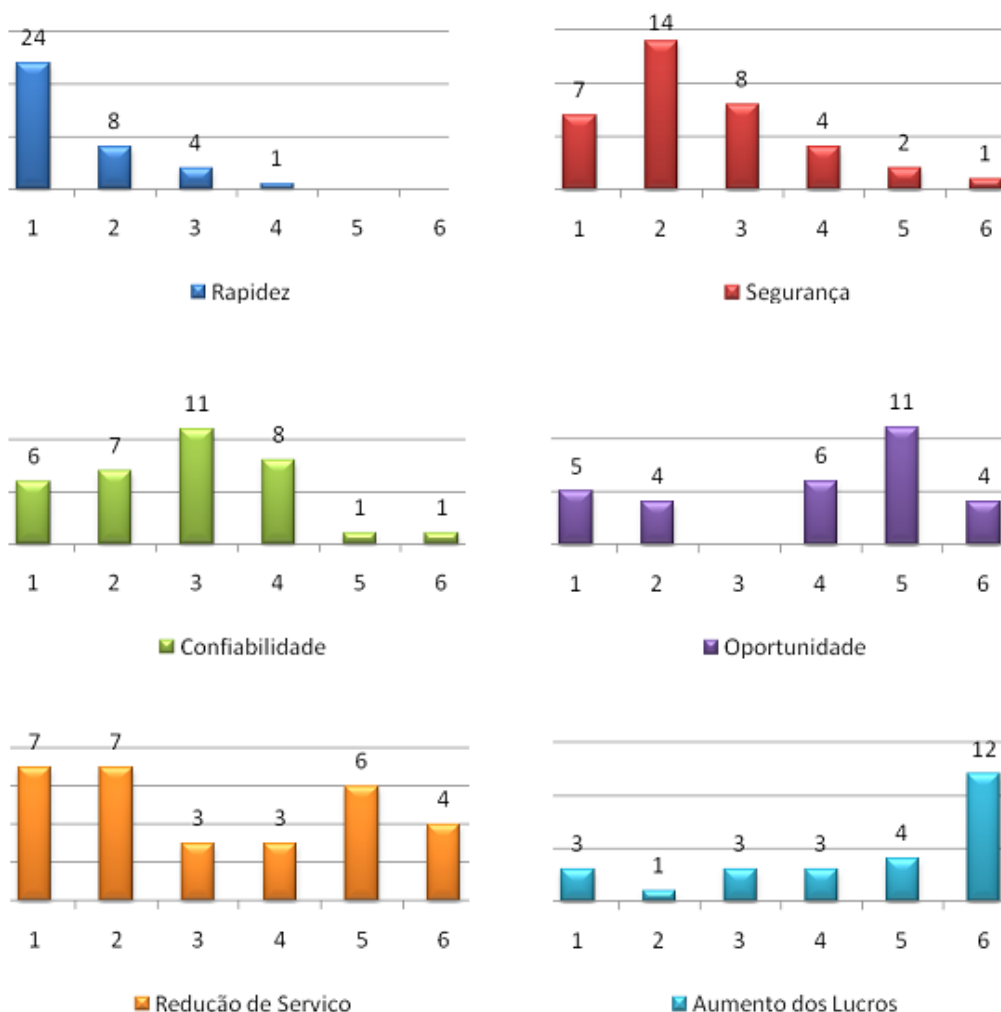


Figura 6 - Benefícios que a tecnologia proporciona aos escritórios contábeis

Como já foi mencionado neste trabalho em todas as empresas de contabilidade de Cascavel se faz do uso de softwares contábeis específicos em suas atividades. Grande parte deles é produzida seguindo um padrão de mercado, onde as empresas contábeis se adaptam ao sistema (chamados softwares de prateleira). Essa informação é importante, pois se pretende saber ao final desse trabalho possíveis melhorias nestas ferramentas. Posteriormente, pôde-se fazer uma comparação entre

a satisfação dos escritórios pelas fornecedoras de sistemas e pelos programas em si.

Dos respondentes, 80% utilizam softwares padronizados, 11% exploram softwares exclusivos que são produzidos de acordo com suas necessidades e 9% citaram outra abordagem. Um dos escritórios participantes deste trabalho citou que o sistema de informação utilizado pela sua empresa é desenvolvido por outro escritório contábil. Outra entidade respondeu que utiliza um software padrão que pode ser alterado conforme necessidade própria. Por fim houve uma organização que não respondeu a questão.

Com relação ao nível de satisfação dos sistemas utilizados e do atendimento prestado pela empresa fornecedora de sistemas notou-se um contentamento maior do software (avaliaram-no com muito bom 22%, bom 73% e aceitável, 5%) em relação aos serviços da prestadora (classificado como muito bom 22%, bom 62%, aceitável 11% e ruim por 5% dos entrevistados). Esse fato demonstra que as empresas fornecedoras de software podem evoluir a qualidade de seu atendimento, visando melhor satisfazer seus usuários.

4.5 Possíveis Melhorias

A fim de verificar pontos que ainda podem ser melhorados nos softwares utilizados foi questionado às empresas que melhorias seriam adequadas. Cada entidade, com sua peculiaridade possui um ponto de vista diferente do sistema utilizado. Mas a grande maioria concorda que não há sistema perfeito.

Analisando separadamente cada resposta pode-se afirmar que o principal requisito citado pelos entrevistados foi a integração do sistema contábil junto ao sistema do cliente, principalmente quando se trata de micro empresas.

As atualizações desenvolvidas pelas empresas responsáveis pelo sistema também geraram discussão. Dentre as 4 empresas que apontaram esse quesito como problema, 3 falaram de maneira geral sobre o fato e uma explicou sobre a maneira como as atualizações são disponibilizadas aos escritórios.

Outro ponto que merece destaque é o que trata de Recursos Humanos (RH). As três empresas que citaram esse fator, duas delas deram destaque a folha de pagamento. Segundo elas este item deveria possuir maior organização dos documentos necessários para o controle do setor de RH.

A adaptação do escritório ao sistema utilizado é de fundamental importância para o pleno funcionamento das atividades dos escritórios. Para tanto, 3 empresas citaram isso como um problema em relação ao software. Segundo as entidades alguns layouts são complexos e faltam algumas adequações do software em relação ao escritório.

Pode-se ainda destacar, com base nos dados colhidos, que falta agilidade no atendimento a eventuais problemas nos sistemas utilizados nos escritórios. Na pesquisa, 2 empresas citaram diretamente que há demora em suas solicitações para reparo de eventuais problemas. Houve um caso em que sugere-se falta de profissionalismo por parte das empresas que lhes fornecem software.

O excesso de mudança no quadro de funcionários da empresa que presta serviço aos escritórios foi lembrado por uma empresa. De acordo com a entidade, a volatilidade dos colaboradores da fornecedora atrapalha a evolução do sistema contábil.

Outros detalhes como treinamento para utilização dos sistemas contábeis, pequenos ajustes técnicos, maleabilidade, também foram citados.

4.5.1 Formas de Melhorar a relação Informática x Contabilidade

O principal ponto deste trabalho são as possíveis melhorias nos softwares utilizados nas organizações contábeis. Conforme observado, os entrevistados apontaram vários pontos passíveis de melhoria. Tais fatores são discutidos a seguir.

Notou-se, de acordo com respostas do questionário, que as empresas de contabilidade possuem ferramentas capazes de suportar mecanismos de integração, porém por falta de suporte dos seus clientes a unificação dos sistemas se torna inviável.

A integração entre empresa contadora e seus clientes geraria um aumento na velocidade de troca de informações. Seria necessária a implantação de novos módulos nos sistemas dos clientes que capacitassem seus sistemas a serem integrados com as entidades contábeis. A maioria das entidades possui suporte para integração, todavia o maior desafio reside nas microempresas, onde o custo de tais ferramentas representa investimento financeiro considerável.

As atualizações são outro fator preocupante para os entrevistados. É necessário haver maior comunicação entre empresa fornecedora de software e escritório contábil para que atualizações importantes não passem despercebidas pelas empresas contábeis. Para se evitar problemas nos sistemas depois de atualizados, é necessário testes adequados para garantir a qualidade dos mesmos, evitando maiores transtornos para os escritórios.

Ao que se entende analisando os questionários é que o setor de Recursos Humanos é pouco explorado por parte das fornecedoras dos sistemas. Para solucionar tal problema seria interessante que empresas produtoras de software disponibilizassem maior tempo de pesquisa e desenvolvimento a fim de elaborar funcionalidades adequadas a cada tipo de organização.

Para melhorar a questão do atendimento a eventuais necessidades das entidades contábeis, seria importante que a fornecedora de softwares oferecesse melhores salários, melhor capacitação de pessoal e um plano de carreira para seus colaboradores a fim de melhorias na qualidade dos serviços prestados e diminuição da rotatividade dos funcionários. Além disso, as fornecedoras poderiam oferecer um treinamento mais intenso aos seus parceiros contábeis visando maximizar o uso dos recursos tecnológicos oferecidos pela aplicação contábil em uso o que, eventualmente, incorreria em um número menor de erros de operação e menos chamadas de atendimento.

A usabilidade dos sistemas foi lembrada e deve ser levada em consideração. É essencial que softwares sejam desenvolvidos pensando nos indivíduos que utilizarão tal ferramenta.

5 Conclusão

O principal objetivo deste trabalho foi estudar o nível de informatização das empresas contábeis da cidade de Cascavel – Paraná. Através de questionários aplicados junto aos escritórios de contabilidade obtiveram-se os dados necessários para a construção do mesmo. E com esse levantamento e análise das informações obtidas pôde-se verificar quão útil está sendo a tecnologia empregada nas empresas da área e quais pontos ainda podem ser mais bem aproveitados.

De um modo geral as empresas estão abertas a aceitar os avanços ocorridos no setor tecnológico, que podem ajudá-las na melhoria do atendimento a seus clientes.

Observa-se ainda a preocupação em ter ferramentas de qualidade que não tragam prejuízos para si nem para seus fregueses.

Pode-se ainda afirmar que a qualidade dos sistemas utilizados pelas organizações contábeis é considerada boa, contudo, o atendimento prestado por parte de algumas das empresas fornecedoras de software carece de evolução.

Notou-se também que todas as instituições possuem softwares exclusivos para a atividade contábil o que demonstrou preparação para atender as demandas dos clientes. A grande maioria ainda citou usar softwares auxiliares como Editores de textos e planilhas, buscando ainda mais a confiabilidade, rapidez e segurança dos serviços prestados.

Pode-se, através das informações obtidas, avaliar a qualidade, do ponto de vista tecnológico, dos serviços prestados no setor contábil. De uma maneira geral as empresas são adaptáveis ao passo que as entidades que estão há mais tempo no mercado souberam se adequar as mutações tecnológicas e estão preparadas para eventuais mudanças futuras.

O fato é que algumas micro e pequenas empresas apenas se adéquam às novas tecnologias e ferramentas quando são obrigadas. Acredita-se que tal fato se deve principalmente pelos custos que envolvem essa evolução, destinados à aquisição e manutenção de hardware, bem como treinamento da equipe (Moorthy *et al.*, 2012). Incurrendo, dessa maneira, desvantagens competitivas para o escritório, que gasta mais tempo nos processos contábeis, e para a microempresa que poderia ter seu processo otimizado com uma ferramenta mais adequada.

Porém o ponto que requer atenção dos profissionais de computação é a integração entre clientes e empresas de contabilidade. A instituição contábil, mesmo estando preparada para tal adaptação, não vê a mesma atitude de seus clientes, ao passo que, seja por questões financeiras ou ideológicas, grande parte deles, segundo informações dos entrevistados, ainda não possuíam em seus empreendimentos sistemas informatizados que permitam tal integração.

Além de aumentar a produtividade, a conexão das organizações com os seus clientes geraria maior rapidez e eficiência dos serviços prestados garantindo para cliente e escritórios redução de custo em todo o processo.

Um levantamento e análise de requisitos visando identificar as necessidades, do ponto de vista computacional, que um escritório contábil necessita, mostra-se um campo passível de exploração de forma que esta solução poderia ser proposta tendo como foco a conexão cliente-escritório que se mostrou, um campo a ser explorado, identificando ainda como a integração poderia aumentar a produtividade e eficiência, detalhando como a tecnologia ajudaria em tal adaptação, levando em consideração os fatores financeiros e ideológicos que cercam todo esse processo.

6 Referências

- AHMAD, T. Impact of Information Technology on Banking Accounting System "A Case Study of State Bank of India (Rajasthan)". **International Journal of Business and Social Science**, v. 2, n. 17, p. 150-157, 2011.
- BARROS, D. R. **Sistema de informação contábil como ferramenta para tomada de decisão**. Trabalho de conclusão de curso em Ciências Contábeis, Universidade Tecnológica Federal do Paraná – UTFPR, Pato Branco, 2008.
- CILISTRINO, F. F. **A transformação da contabilidade na era da escrituração digital. Estudo de caso: escritórios de contabilidade de Nova Venécia - ES ano de 2010**. Trabalho de conclusão de curso em Ciências Contábeis, Faculdade Capixaba de Nova Venécia, Nova Venécia, 2010.
- CIPRIANO, J. F. **O processo de informatização nas organizações contábeis atuantes em Criciúma e Morro da Fumaça**. Trabalho de conclusão de curso em Ciências Contábeis, Universidade do Extremo Sul Catarinense – UNESC, Criciúma, 2011.
- DEITOS, M. L. de S. A Gestão da Tecnologia da Informação nas organizações de serviços contábeis. **Revista Brasileira de Contabilidade**, n. 158, p. 23-37, Março/Abril, 2006.
- DEITOS, M. L. de S. O impacto dos avanços da tecnologia e a gestão dos recursos tecnológicos no âmbito da atividade contábil. **Revista Brasileira de Contabilidade**, n. 140, p. 21-31, Março/Abril, 2003.
- DUARTE, R. D. **Big Brother Fiscal- III: O Brasil na era do conhecimento: como a certificação digital, SPED e NF-e estão transformando a Gestão Empresarial no Brasil**. Disponível em: <<http://www.robertodiasduarte.com.br/files/bbf3-v1.01s.pdf>>. Acesso em 14 de abril de 2011.
- FEY, V. A. MECHELN, P. J. OLIVEIRA, C. RAUPP, F. M. Adaptação do Profissional contábil aos Avanços Tecnológicos: um Estudo em Escritórios de Florianópolis. **Revista Contemporânea de Contabilidade**, v. 1, n. 6, p. 21-38, Julho/Dezembro, 2006.
- GRANDE, E. U., ESTÉBANEZ, R. P., COLOMINA, C. M. The impact of Accounting Information Systems (AIS) on performance measures: empirical evidence in Spanish SMEs. **The International Journal of Digital Accounting Research**, v. 11, p. 25-43, Março, 2011.
- TOIGO, L. A. **Um estudo sobre a influência dos sistemas de informações nos processos administrativos e na contabilidade**. Dissertação de Mestrado apresentada ao Programa de Pós-Graduação em Contabilidade, Universidade Vale dos Sinos – UNISINOS, São Leopoldo, 2007.
- MOORTHY, M. K., VOON, O. O., SAMSURI, C. A. S. B., GOPALAN, M., YEW, K. T. Application of Information Technology in Management Accounting Decision Making. **International Journal of Academic Research in Business and Social Sciences**, v. 2, n. 3, p. 1-16, Março, 2012.
- OLIVEIRA, E. **Contabilidade Informatizada: Teoria e Prática**. 4. ed. São Paulo: Atlas, 2006.
- SACILOTTI, A. C. **A importância da tecnologia da informação nas micro e pequenas empresas: Um estudo exploratório na região de Jundiá**. Dissertação de mestrado apresentada ao Programa de Pós-Graduação em Administração, Faculdade Campo Limpo Paulista – FACCAMP, Campo Limpo Paulista, 2011.
- SANTOS, K. R., WITT, C. A utilização de ferramentas de tecnologia da informação na prestação de serviços contábeis. **Ágora: Revista de divulgação científica**, v. 16, n. 2, p. 242-263, Julho/Dezembro, 2009.
- SAROKOLAEI, M, A., BISHAK, M. J., RAHIMPOOR, A., SAHABI, E. **The Effect of Information Technology on Efficacy of the Information of Accounting System**. In: II International Conference on Economics, Trade and Development (ICETD), v. 36, p. 174-177, Jeju Island/Singapore. De 29 a 30 de junho de 2012.
- SAROKOLAEI, M, A., BISHAK, M. J., RAHIMPOOR. **Studying the Use of Information Technology in Presenting Accounting Reports for Decision-Making by Iranian Managers**. In: II International Conference on Management and Artificial Intelligence (ICMAI), v. 35, p. 84-87, Jeju Island/Singapore. De 29 a 30 de junho de 2012.
- SEBOLD, M., PIONER, L. M., SCHAPPO, C. PIONER, J. J. M. Evolução da contabilidade brasileira: do

governo eletrônico ao sistema público de escrituração digital – SPED. **Enfoque: Reflexão Contábil**, v. 31, n. 2, p. 23-32, Maio/Agosto, 2012.

SEBRAE. **Tecnologia da informação para MPEs**. Disponível em <<http://www.sebrae.com.br>>. Acesso em 28 de agosto de 2010.

SEBRAE. **Serviço brasileiro de apoio às micro e pequenas empresas**. Disponível em: <<http://www.sebrae.com.br>>. Acesso em 30 de outubro de 2012.

VIEIRA, S. **Como elaborar questionários**. São Paulo: Atlas, 2009.

WERNKE, R. BORNIA, A. C. Considerações sobre o uso de sistemas informatizados na contabilidade. **Revista FAE**, v. 4, n.2, p. 53-66, Maio/Agosto 2001.