

Sistema ERP (enterprise resource planning) de escritório de contabilidade: estudo de caso sobre suas funcionalidades, atendimento as necessidades dos clientes e as exigências do governo

Autores	Filiação	Email
Gustavo Farias de Menezes		gugafm@gmail.com
Aldemar de Araújo Santos		aldemar@ufpe.br
João Gabriel Nascimento de Araújo		j_gabriel90@hotmail.com
Tiago de Moura Soeiro		tiago-soeiro@hotmail.com

Direitos de cópia - creative commons.

Recebido em: 05-09-14

Aprovado em: 20-07-15

Disponibilização no site

Páginas: 59-75

ID do artigo 1852

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

Resumo

Esta pesquisa teve como objetivo analisar como o sistema de informação do escritório de contabilidade em estudo funciona no tocante ao atendimento das necessidades dos clientes e exigências do governo. Trata-se de um estudo de caso único, onde a seleção desta empresa para o estudo de caso se deu por questões de viabilidade e por facilitação ao acesso das informações. Os dados são provenientes de três fontes, a primeira consistiu na observação direta do sistema ERP analisado, o qual um dos autores desse estudo possui experiência de mais de quatro anos, a segunda se deu através de aplicação de questionários semiestruturados presencialmente com 25 colaboradores usuários do sistema e, por fim, entrevistas semiestruturadas, feitas por telefone e/ou e-mail, com quatro clientes do escritório, sendo escolhidos aqueles que mais demandam as informações disponibilizadas pelo sistema. Apesar de este estudo ter sido realizado apenas em uma empresa, impedindo generalizações sobre os achados, o trabalho buscou contribuir para entender o funcionamento do sistema e se ele atende de maneira satisfatória o Governo e seus clientes, apontando que, embora ainda ajam dificuldades na utilização de alguns dos seus módulos, por parte de seus usuários, bem como na sua interação com os sistemas públicos, embora todas as exigências do governo sejam atendidas, os clientes, em geral, se mostraram satisfeitos com o atendimento do sistema às suas necessidades.

Palavras-chave: Sistema ERP; Funcionalidades; Escritório Contábil.

Abstract

This paper aims to analyze how the information system of an accounting office in study, works about satisfy customer necessities and government exigencies. It is a unique case study, which the organization' selection was made by viability and easier information access. The data was collected from three sources, first consist in direct observation of ERP system analyzed, which one of authors has four years of experience, the second was semi-structured questionnaires application with 25 employees whom uses the system, and third, semi-structured interviews made by phone and/or e-mail with four costumers, chosen over those ones that require most information provided by the system. Although this study was performed only in a company, preventing generalizations about the findings, the study aimed to contribute to understanding how the system works and if it satisfactorily meets the Government and its customers way, pointing out that, although still acting difficulties in using some of its modules, by their users, as well as their interaction with public systems, although all government requirements are met, customers in general were satisfied with the care system to their needs.

Key words: ERP System; Functionalities; Accounting Office.

1 Introdução

Sob a ótica do usuário, de quem utiliza o sistema, de quem busca informações, explorar condições para que seja possível se antecipar aos problemas e, além disso, descobrir oportunidades mediante um melhor uso do recurso informação, tirando proveito disso e ganhando em competitividade (POZZEBON; FREITAS, 1998). Os sistemas de informação tem sido foco de diversos estudos ao longo dos anos, tanto internacionais quanto nacionais.

Internacionalmente, pode-se citar Ezzamel e Bourn (1990), que exploraram as propriedades o sistema de informação contábil em organizações que estão diante de crises financeiras; Broadbent (1992), que estudou o processo de mudança na organização, especificamente no sistema de contabilidade; Van der Veecken e Wouters (2002), que investigou o uso de informação contábil por gerentes de operações em uma empresa de construção de estradas; e Allahyari e Ramazani (2012), que avaliou o impacto dos fatores organizacionais sobre a aceitação da tecnologia pela ótica dos contadores iranianos.

Dentre os nacionais, podem ser citados Oliveira Neto (2005), verificar as teorias que explicam o processo de implementação de um sistema integrado de gestão em uma organização, focando seus efeitos na informação contábil; Ludmer e Falk (2007), que buscaram a compreensão da dinâmica das interações das tecnologias ERP com o conhecimento organizacional na fase de pós-implementação; Peleias *et al.* (2009), que avaliou a percepção dos usuários dos módulos contábil e fiscal de um sistema ERP.

Especificamente em sistemas ERP de escritórios de contabilidade, Pereira (2003), que discutiu as mudanças nos processos de serviços de uma empresa contábil em fase de expansão de suas atividades utilizando-se de novas tecnologias de sistemas de informações. Os resultados deste estudo mostraram que o uso de tecnologia de informação, especificamente ERP, permitiu melhora significativa nos processos do escritório contábil.

Nesse sentido, a pesquisa se justifica por procurar identificar melhores condições para a para a utilização do sistema, focando em alguns aspectos relevantes, conforme Tapscott e Caston (1995): o ambiente em que o sistema está inserido e o impacto do uso da tecnologia na atividade prestada e suas possíveis mudanças geradas.

Desta forma, a questão de pesquisa que norteou esse trabalho foi: **como o sistema de informação do escritório de contabilidade em estudo funciona no tocante ao atendimento das necessidades dos clientes e exigências do governo?**

2 Revisão da literatura

A estrutura de um sistema ERP é modular, cada módulo é destinado a cobrir um processo, uma área ou uma atividade da empresa (RICCIO, 2001). Por serem compostas de módulos as empresas podem optar pela instalação faseada ou a big-bang. Na faseada, a implantação é dada por partes e na big-bang todos os módulos são implantados de uma vez. Contudo, a implementação de um sistema de informação possui algumas dificuldades de natureza sistêmica, organizacional, cultural, tecnológica, processual e pessoal. A razão destas dificuldades reside na diferença conceitual entre a prática empresarial e a lógica proposta pelos sistemas de gestão

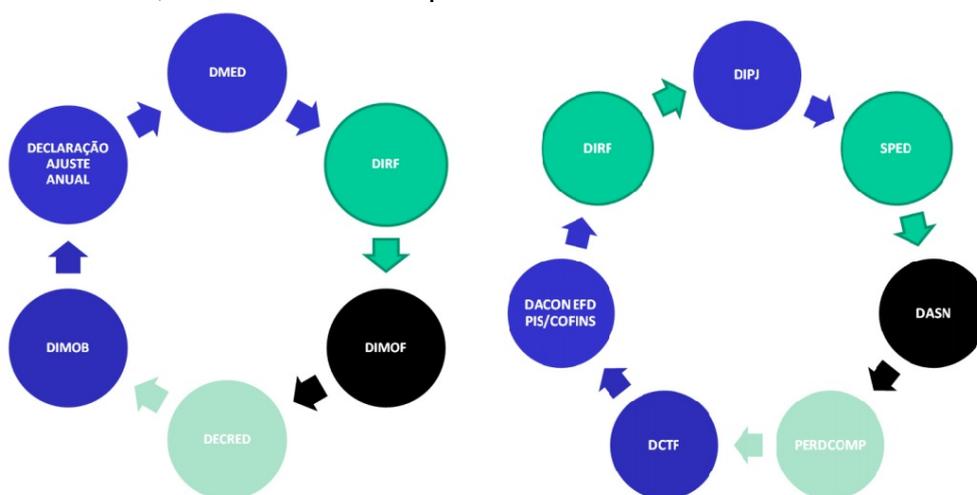
em geral. (COLANGELO FILHO, 2001).

Uma versão genérica de um ERP possui módulos de Contabilidade Financeira, Controladoria, Tesouraria, Sistema de Projetos, Fluxo de Trabalho, Soluções Industriais, Recursos Humanos, Manutenção da Planta, Gestão da Qualidade, Plano de Produção, Gestão de Materiais, Vendas e Distribuição e Linguagem de Programação. Durante a implementação geralmente são feitas customizações para adequar o sistema e a empresa. Geralmente esses módulos atendem às necessidades da maioria dos usuários.

Contudo, no Brasil existem mais de 150 obrigações acessórias. Com esse grande número de obrigações, as empresas estão cada vez mais preocupadas com os custos gerados e com o atendimento aos prazos estabelecidos. É importante lembrar que a empresa que não elabora essas declarações regularmente fica com pendências nos órgãos públicos e impedida de tirar Certidões de regularidades fiscais. Além disso, as multas cobradas pelo atraso do envio são muito altas. De acordo com um levantamento efetuado pelo Banco Mundial e pela Pricewaterhouse Cooperes, estima-se em 2.6 mil horas anuais o tempo para cumprir todas as obrigações, ou seja, muitos contribuintes precisam de sistemas de informação que atendam, principalmente na geração de arquivos magnéticos, para que as declarações sejam preenchidas de maneira rápida e correta. (CRC SP ONLINE, 2012)

O grande número de declarações pode ser explicado pelo fato do Brasil possuir um sistema fiscal tributário muito complexo. Os entes públicos tentam “amarrar” as informações fornecidas pelas empresas, para que alguns problemas como sonegação de impostos seja extinto. Os sistemas que o Governo cria estão interligados, com isso o Estado consegue fiscalizar de maneira mais satisfatória, já que todos os dados informados são confrontados. Além disso, são caros e muitas vezes não são totalmente compreendidos pelos contribuintes. Por conta disso, as empresas devem possuir um Sistema de Informação que forneça aos sistemas públicos todas as informações necessárias com um mínimo de erros possível.

A seguir um quadro com algumas obrigações acessórias criadas pelo Governo no âmbito Federal, Estadual e Municipal:



Fonte: Shimomoto (2012).

Sistema ERP (enterprise resource planning) de escritório de contabilidade: estudo de caso sobre suas funcionalidades, atendimento as necessidades dos clientes e as exigências do governo

Onde: DIPJ – Declaração de Imposto de Renda Pessoa Jurídica; DIRF – Declaração de Impostos Reditos na Fonte; DCTF – Declaração de Débitos e Créditos Tributários Federais; DACON – Demonstrativo de Apuração de Contribuições Sociais; SPED – Sistema Público de Escrituração Digital; PERDCOMP – Pedido Eletrônico de Restituição, Ressarcimento ou Reembolso e Declaração de Compensação; RAIS – Relação Anual de Informações Sociais; CAGED – Cadastro Geral de Empregados e Desempregados; DASN – Declaração Anual do Simples Nacional; SEF – Sistema de Escrituração Fiscal; DS – Declaração de Serviços; DMED – Declaração de Serviços Médicos e de Saúde; DIMOB – Declaração de Informações Sobre Atividades Imobiliárias; e DIMOF – Declaração de Informações Sobre Movimentações Financeira.

O ERP possui uma abordagem de atuação eficaz da empresa por meio da colaboração entre as diversas áreas. Desta forma tem dentro de si os conceitos de mudança voltados a essa realidade e por isso causa um grande impacto na estrutura e na cultura da organização trazendo para seus usuários alguns efeitos gerais sobre os sistemas da empresa e específicos da atuação pontual do ERP (RICCIO, 2001).

Dentro dos efeitos pode-se destacar que transforma a empresa em uma empresa guiada pela informação; a empresa é tida como global com um único sistema; integração da empresa; reprodução da orientação para os processos; viabiliza a empresa em tempo real; criação de um ambiente voltado para os usuários do sistema; reconcilia e otimiza os objetivos conflitantes das divisões da empresa; padroniza processos; possibilita conhecer e implementar melhores práticas; orienta a empresa a trabalhar em equipe; possibilita a inovação entre outros (RICCIO, 2001).

Desta forma percebe-se que os sistemas ERP possuem efeitos sobre as práticas, cultura e políticas da organização e também sobre os diversos usuários do sistema. Desta forma, a decisão de adotar um sistema de TI deve atentar para os resultados dos negócios e com o bem-estar das pessoas (WALTON, 1998), devido às mudanças organizacionais e efeitos, que podem ou não surgir a depender de como foi o processo de implementação (RICCIO, 2001)

3 Metodologia

A seleção desta empresa para o estudo de caso se deu por questões de viabilidade e por facilitação ao acesso das informações, já que um dos autores faz parte do quadro de funcionários da empresa e tem experiência com o sistema utilizado a mais de quatro anos. Além disso, todos os sócios e colaboradores se dispuseram a prestar todas as informações necessárias para a pesquisa.

3.1 Tipo de pesquisa

O Estudo de Caso tem sido apontado como método utilizado para apreender a totalidade de uma situação – identificar e analisar a multiplicidade de dimensões que envolvem o caso – e, de maneira engenhosa, descrever, compreender, discutir e analisar a complexidade de um caso concreto (MARTINS, 2008).

Assim, o Estudo de Caso permite um aprofundamento em uma realidade social,

não alcançada inteiramente por um levantamento feito por amostragem e avaliação unicamente quantitativa. O estudo de caso deverá ser antecedido por um minucioso planejamento, a partir de ensinamentos obtidos do referencial teórico e das peculiaridades próprias do caso.

O Estudo de Caso como ferramenta de verificação científica é utilizado para compreender processos na complexidade social nas quais estes se manifestam, seja em situações problemáticas, para análise das limitações, seja em circunstâncias bem-sucedidas, para avaliação de modelos exemplares (YIN, 2001).

Este estudo foi classificado como estudo de caso diz respeito às funcionalidades de um sistema ERP em um escritório de contabilidade específico. A pesquisa também tem como característica a abordagem exploratória, sendo este tipo de pesquisa caracterizado pelo seu objetivo inerente de proporcionar maior conhecimento sobre a particularidade do fenômeno estudado, com vistas a tornar seus efeitos mais explícitos.

Sendo assim, a abordagem exploratória investiga as consequências dos fenômenos, tentando identificar e mostrar suas implicações. Segundo Gil (2009), o planejamento da pesquisa exploratória pode assumir a forma de estudo de caso dotados de interesses específicos, nos quais o contexto e as singularidades do caso são elementos importantes da investigação, justificando, portanto, a adoção dessa estratégia de pesquisa.

3.2 Coleta e tratamento dos dados

Os dados utilizados nesta pesquisa foram coletados durante os meses de maio a julho de 2014, exceto a primeira fonte, conforme explicado a seguir. São provenientes de três fontes, a primeira consistiu na observação direta do sistema ERP analisado, o qual um dos autores desse estudo possui experiência de mais de quatro anos, a segunda fonte se deu através de aplicação de questionários semiestruturados presencialmente com 25 colaboradores usuários do sistema e, por fim, entrevistas semiestruturadas, feitas por telefone e/ou e-mail, com quatro clientes do escritório, sendo escolhidos aqueles que mais demandam as informações disponibilizadas pelo sistema.

No que tange à análise dos dados dos questionários, fez-se uso de estatística descritiva para tabular as respostas das questões fechadas, bem como análise de conteúdo para as questões abertas. Quanto as entrevistas, procedeu-se uma análise de conteúdo das respostas dadas pelos clientes.

4 Análise e discussão dos resultados

Não foi possível utilizar o nome real da empresa pesquisada, devido a solicitação feita pelos sócios da empresa. Portanto, para fins deste trabalho, a empresa foi denominada ABC Contadores. A empresa está no mercado desde Janeiro de 2000. Possui sua estrutura física localizada em Recife, no estado de Pernambuco.

A ABC Contadores um quadro societário composto por cinco sócios, todos com Bacharelado em Ciências Contábeis e especializações em diversas áreas. Com mais de 50 colaboradores, a empresa consegue atender a diversas áreas dentre elas: Contabilidade, Fiscal e Tributária, Recursos Humanos, Societária, Consultoria

Sistema ERP (enterprise resource planning) de escritório de contabilidade: estudo de caso sobre suas funcionalidades, atendimento as necessidades dos clientes e as exigências do governo

Empresarial, Controle Patrimonial e Serviços Complementares.

A empresa possui uma cartela variada de Clientes e executa serviços de contabilidade para micro e médias empresas optante pela forma de tributação do Simples Nacional, Lucro Presumido, grandes empresas de capital fechado ou aberto tributadas pelo Lucro Real e até mesmo as Imunes e Isentas, tais como: comércio, serviços, indústrias, cooperativas, terceiro setor (filantrópicas), MEI (micro empreendedor individual).

4.1 Estrutura do sistema

O sistema que está implantado na empresa desde 2009 é o da plataforma NG (*Next Generation*), desenvolvido pela *Master Maq Softwares*. A solução aplicada ao escritório de contabilidade é o NG Empresa Contábil. O sistema é considerado ERP, porque possui vários módulos e ferramentas que trabalham de forma integrada. Como na ABC Contadores, o escritório atua em diversas áreas na prestação dos serviços, grande parte dos módulos oferecidos são utilizados, apresentados na Tabela 1.

Tabela 1 – Módulos do sistema.

NG CONTÁBIL	Módulo responsável pela escrituração e registro de toda movimentação contábil da empresa. Possui diversas formas de lançamento e cada tipo de lançamento é cadastrado com um histórico padrão, o que evita erros e deixa os registros padronizados. Gera arquivos magnéticos já com o layout exigido pela legislação e é responsável pela emissão dos principais relatórios exigidos tanto pelos Clientes como pelo Governo: Razão, Diário, Balancetes, Balanço Patrimonial, Demonstração do Resultado entre outras Demonstrações.
NG FISCAL	Módulo responsável pela escrituração e registro de todas as notas fiscais de entrada e de saída e também de cupons fiscais. Possui ferramentas avançadas de cadastro tanto dos Clientes como de Fornecedores e emite relevantes relatórios necessários, para a análise e conferência da apuração do faturamento da empresa no mês. Além disso, é responsável pela emissão de livros e geração de arquivos magnéticos municipais, estaduais e federais, o que facilita na entrega das obrigações acessórias. Está integrado com NG Contábil e NG Tributos.
NG TRIBUTOS	Módulo onde é feita a apuração final dos tributos que a empresa tem a pagar no mês e conseqüentemente a geração das guias para pagamento. Também é responsável pela geração de arquivos magnéticos, que são essenciais para o preenchimento de algumas declarações acessórias como: DIPJ, DCTF e DIRF.
NG FOLHA	Módulo responsável pelo departamento pessoal da empresa. Realiza cálculos e emite a documentação necessária de Folha de Pagamento, Férias, Rescisões Contratuais e Serviços Prestados por Pessoas Físicas. Também tem uma ferramenta de importação das informações direto do Cliente, desde que estejam em um formato de acordo com o exigido pelo sistema. Além disso, gera arquivos magnéticos para preenchimento das declarações mensais anuais obrigatórias como: SEFIP, CAGED, DIRF e RAIS. É integrado com o NG Contábil.
NG PATRIMÔNIO	Módulo responsável pelo cadastro e controle de todos os Bens adquiridos pela empresa. Efetua cálculo de depreciações e amortizações. Possui ferramenta de cadastros com informações adicionais sobre o Bem. Esse módulo está integrado com o NG Contábil.
NG GERENCIAL	Módulo responsável pelo gerenciamento dos negócios de seus Clientes. Apresenta uma ferramenta de notificações sobre reuniões agendadas, sobre pendências que precisam ser resolvidas com os Clientes entre outras funções. Neste módulo que se encontra o NG Protocolo, ferramenta através da qual o escritório tem controle total de toda a documentação enviada.
NG ANALISADOR	Módulo responsável pela importação de diversos tipos de arquivos, visando facilitar a inclusão dos lançamentos. Importa arquivos do tipo: XML de NF-e, NFS-e e CT-e. Além disso, é importante na importação de informações para o SPED Fiscal e para o Sintegra/SEF.

Fonte: Adaptado de *Mastermaq* (2014)

4.2 Funcionalidades do sistema

Cada módulo do sistema será analisado de forma separada, visando o melhor entendimento dos resultados obtidos.

4.2.1 Funcionalidades do módulo NG – Contábil

Para fazer as análises das funcionalidades deste módulo foram feitos questionamentos sobre os seguintes pontos: Cenário de lançamentos (CONT – 1); Importações das informações (CONT – 2); Criação e parametrização das cotas contábeis (CONT – 3); e Emissão de relatórios e Demonstrações Contábeis (CONT – 4). Os resultados obtidos estão apresentados na tabela 2:

Tabela 2 – Resultados obtidos sobre as funcionalidades do NG – CONTÁBIL.

	CONT – 1	CONT – 2	CONT - 3	CONT – 4
NÃO SE APLICA	0%	0%	0%	0%
MUITO RUIM	4%	0%	0%	4%
RUIM	0%	0%	4%	12%
REGULAR	16%	44%	28%	24%
BOM	48%	48%	52%	40%
MUITO BOM	32%	8%	16%	20%

Fonte: Dados da pesquisa.

Todos os respondentes utilizam o NG Contábil. Com relação ao cenário de lançamentos 80% dos colaboradores julgam as ferramentas disponibilizadas pelo sistema como sendo pelo menos bom. Justifica-se, pois o sistema possui três tipos de cenários: cenário de lançamentos simples, onde é feito um lançamento de débito para um de crédito, cenário de lançamento completo, onde é feito um lançamento débito para vários créditos e vice e versa e a pasta de lançamentos, onde é possível fazer ambos os cenários ao mesmo tempo.

Além disso, conforme os respondentes, o sistema conta com uma ferramenta muito importante para identificação de erros e para facilitar a conciliação das contas, a ferramenta de pesquisa de lançamentos. Eles podem ser pesquisados por número de ordem, valor, histórico, conta de débito e conta de crédito. Outras características também foram citadas pelos respondentes como a questão da renumeração de lançamentos, para organizar lançamentos que foram feitos fora de ordem, os históricos padrões, que contribuem para que os lançamentos estejam sempre com lançamentos corretos e que expliquem bem a operação que está sendo realizada. Por outro lado, um ponto negativo observado pelos usuários é que o sistema não possui uma ferramenta para desfazer operações realizadas de maneira indevida, ou seja, no caso de ter excluído um lançamento, por exemplo, não tem como voltar atrás. Mas de forma geral, neste ponto o sistema se mostrou de maneira eficiente e foi aprovado pela grande maioria.

Com relação às importações das informações boa parte dos respondentes, 44%, avaliou o sistema como sendo regular e menos da metade, 48%, julgaram o sistema como sendo bom. Segundo comentários dos respondentes, essa parte de importação ainda requer um pouco mais de atenção. O NG Contábil importa dados de todos os outros módulos, pois é lá que ocorre o fechamento final das contas, ou seja,

Sistema ERP (enterprise resource planning) de escritório de contabilidade: estudo de caso sobre suas funcionalidades, atendimento as necessidades dos clientes e as exigências do governo

é na contabilidade que os usuários encontram os possíveis erros e conseguem corrigi-los a tempo.

Referente à criação e parametrização das contas contábeis, mais da metade dos respondentes, 52%, julgam o sistema como sendo bom. O NG Contábil oferece um plano de contas muito diversificado, que consegue atender a diferentes tipos de atividades desempenhadas pelas empresas.

Com relação à emissão dos relatórios e elaboração das Demonstrações Contábeis, quase metade dos respondentes, 40%, julgam o sistema entre muito ruim e regular. A principal causa dessa insatisfação deve-se ao fato do sistema não emitir as Demonstrações Contábeis corretamente, pois elas apresentam falhas nos valores e falhas na estrutura, e os usuários do sistema elaboram essas demonstrações em sistemas auxiliares, como Word e Excel. Por outro lado, os relatórios auxiliares como, por exemplo, Razão, Diário e Balancetes são bastante satisfatórios e compreensíveis pelos usuários das informações, segundo os respondentes.

4.2.2 Funcionalidades do módulo NG – Fiscal

Para fazer as análises das funcionalidades deste módulo foram feitos questionamentos sobre os seguintes pontos: Cadastro de clientes e fornecedores (FISC – 1); Escrituração das notas fiscais de entrada e saída (FISC – 2); e Emissão de relatórios auxiliares de conferência (FISC – 3). Os resultados obtidos estão apresentados na tabela 3:

Tabela 3 – Resultados obtidos sobre as funcionalidades do NG – FISCAL.

	FISC - 1	FISC - 2	FISC - 3
NÃO SE APLICA	4%	4%	4%
MUITO RUIM	0%	0%	0%
RUIM	4%	4%	0%
REGULAR	12%	32%	24%
BOM	48%	40%	44%
MUITO BOM	32%	20%	28%

Fonte: Dados da pesquisa.

Apenas 4% dos respondentes não tem contato com esse módulo. Com relação às ferramentas de cadastro de clientes e fornecedores, disponibilizadas pelo sistema, cerca de 80% dos usuários julgam o sistema entre bom e muito bom. As ferramentas do sistema são bastante completas, tanto para o cadastramento de Pessoas Físicas como para Pessoas Jurídicas. Os cadastros são completos e existem campos, os quais são essenciais para identificação do Cliente/Fornecedor, que são de preenchimento obrigatório, ou seja, sem o dado o sistema não possibilita o fechamento do cadastro. Os usuários também comentaram sobre o fato do NG Fiscal acusar quando o Cliente/Fornecedor já é cadastrado, evitando assim registros em duplicidade.

Quando se trata da avaliação sobre o processo de escrituração das notas fiscais de entrada e saída há um aumento no percentual de respondentes que avaliam o sistema como ruim e regular, passou de 16% para 36%. Grande parte das empresas já utiliza a nota fiscal eletrônica, o que permite que essas notas sejam importadas diretamente dos sites do governo. Para escriturar as notas não eletrônicas, os respondentes acusam a lentidão do sistema como principal causa da insatisfação.

Quanto ao processo de importação dos arquivos também é lento e na maioria das vezes, alguns dados da nota importada não são confiáveis, ou seja, o usuário precisa fazer uma conferência nota por nota para encontrar os erros. Além disso, para corrigir os erros, o sistema também é bastante complicado, pois requer do usuário um conhecimento avançado da legislação, principalmente quando se trata de itens sujeitos a ICMS e IPI. Neste ponto, no geral, os respondentes não estão satisfeitos.

Na questão de emissão dos relatórios de conferência, todos os respondentes que utilizam o sistema, julgaram-no como sendo de regular a muito bom. Os relatórios de conferência emitidos pelo sistema são bastante completos e ainda possuem filtros, os quais facilitam no momento de especificar o que deseja ser analisado. Conforme os comentários, não é muito complicado para fazer a conferência e análises, pois o sistema apresenta todas as informações necessárias de forma simples e objetiva.

6.2.1 FUNCIONALIDADES DO MÓDULO NG – TRIBUTOS

Para fazer as análises das funcionalidades deste módulo foram feitos questionamentos sobre os seguintes pontos: Confiabilidade das informações importadas do NG Fiscal (TRIB – 1); Velocidade do processo de apuração dos tributos (TRIB – 2); Nível de informações presentes nos relatórios de conferência (TRIB – 3); Atendimento as diversas formas de tributações existentes (TRIB – 4). Os resultados obtidos estão apresentados na tabela 4.

Tabela 4 – Resultados obtidos sobre as funcionalidades do NG – TRIBUTOS.

	TRIB – 1	TRIB – 2	TRIB - 3	TRIB – 4
NÃO SE APLICA	4%	4%	4%	4%
MUITO RUIM	4%	8%	0%	0%
RUIM	8%	8%	8%	12%
REGULAR	12%	32%	24%	12%
BOM	48%	28%	40%	56%
MUITO BOM	24%	20%	24%	16%

Fonte: Dados da pesquisa.

Nem todos os respondentes utilizam o NG Tributos. Este módulo foi o que apresentou mais insatisfação dos usuários. Com relação à confiabilidade das informações importadas, 24% avaliaram o Tributos como muito ruim e regular. Para que o processo de apuração dos tributos seja realizado, todas as informações geradas no NG Fiscal precisam ser importadas. A importação é feita normalmente, mas conforme os respondentes, alguns dados já deixaram de ser importados ou foram importados em duplicidade e a memória de cálculo de meses anteriores não é 100% confiável, pois já apresentou falhas como: não importar o valor do faturamento correto, importar as retenções informadas em duplicidade, em casos de empresas do Simples Nacional, não importar a Receita Bruta Acumulada dos últimos doze meses corretamente, o que ocasiona aplicação da alíquota incorreta.

Com relação à velocidade do processo de apuração dos tributos, 48% julgam o sistema entre bom e muito bom. O processo de apuração dos tributos é lento. Quanto maior o número de informações geradas no NG Fiscal, maior o tempo gasto no NG Tributos. Conforme os usuários, o processo se torna ainda mais lento quando é preciso fazer um recálculo da apuração, muitas vezes quando há inclusão de novas informações, como por exemplo, compensação de impostos retidos na fonte referente a meses anteriores, em certas ocasiões o sistema não recalcula corretamente na primeira tentativa.

Sistema ERP (enterprise resource planning) de escritório de contabilidade: estudo de caso sobre suas funcionalidades, atendimento as necessidades dos clientes e as exigências do governo

Referente ao nível de informações presentes nos relatórios de conferência, 64% julgaram o módulo entre bom e muito bom. Existem diversos tipos de relatórios no NG Tributos. Esses relatórios atendem as diversas formas de tributações (Lucro Real, Lucro Presumido e Simples Nacional) e a diversos ramos de atuação das empresas (Comércio, Prestação de Serviços e Indústria).

Quando se trata do atendimento as diversas formas de tributações existentes, o sistema também se apresentou como satisfatório. O sistema consegue apurar os tributos de uma empresa do Lucro Presumido, seja ela de qualquer ramo de atividade e é eficiente nas variações das alíquotas aplicadas. Possui ligação direta com o Portal do Simples Nacional, o que facilita a conferência e o controle da apuração dos tributos das empresas optantes por essa forma de tributação. Quanto ao Lucro Real, o sistema está relacionado com o LALUR (Livro de Apuração do Lucro Real) e também possui ferramentas para controle de compensações dos impostos não cumulativos.

6.2.2 FUNCIONALIDADES DO MÓDULO NG – FOLHA

Para fazer as análises das funcionalidades deste módulo foram feitos questionamentos sobre os seguintes pontos: Ferramentas de cadastro e registro de funcionários (FOLHA – 1); Emissão dos relatórios de conferência (FOLHA – 2); Importação dos dados gerados no NG Folha para o NG Contábil (FOLHA – 3). Os resultados obtidos estão apresentados na tabela 5:

Tabela 5 – Resultados obtidos sobre as funcionalidades do NG – FOLHA.

	FOLHA – 1	FOLHA– 2	FOLHA - 3
NÃO SE APLICA	0%	0%	0%
MUITO RUIM	0%	0%	8%
RUIM	4%	4%	16%
REGULAR	16%	16%	24%
BOM	32%	32%	36%
MUITO BOM	48%	48%	16%

Fonte: Dados da pesquisa.

Quanto às ferramentas de cadastro e registro de funcionários, disponibilizadas pelo sistema, o nível de satisfação dos usuários é alto. A parte de cadastro e registro de funcionários é considerada bastante completa.

Já na parte de registro as ferramentas do sistema são mais complexas. Além disso, na parte de registro é onde são fornecidas as informações que serão utilizadas para preenchimento de declarações acessórias do governo como: SEFIP, CAGEG, DIRF e RAIS. Neste ponto o sistema é considerado satisfatório.

Quanto à emissão dos relatórios de conferência, o nível de informação presente nos relatórios é considerado muito completo. O sistema disponibiliza documentos desde a admissão dos funcionários até sua demissão e ainda fornece algumas documentações necessárias no ato demissional, e também as guias dos tributos incidentes sobre a folha (INSS, IRRF e FGTS).

Quanto a importação das informações do NG Folha para o NG Contábil, o percentual de satisfação é insatisfatório, pois 48% dos respondentes avaliam o sistema entre muito ruim e regular. Conforme os usuários do sistema, as verbas importadas muitas vezes vão com erros, o que dificulta a conciliação das contas e consequentemente atrasa o processo de fechamento mensal. Ainda conforme os respondentes, algumas operações não têm como ser parametrizadas corretamente,

como por exemplo, a separação do INSS que incide sobre férias do que incide sobre salários e a alteração manual se faz necessária. Então quando a empresa conciliada possui um grande volume de funcionários, o processo de importação fica prejudicado.

6.2.3 FUNCIONALIDADES DO MÓDULO NG – PATRIMÔNIO

Para fazer as análises das funcionalidades deste módulo foram feitos questionamentos sobre os seguintes pontos: Ferramentas de cadastro dos bens (PATR – 1); Níveis de controle dos bens: depreciações, amortizações, exaustões, aquisições, baixas e doações (PATR – 2); Conteúdo existente nos relatórios de conferência (PATR – 3); e Importação dos dados gerados para o NG Contábil (PATR – 4). Os resultados obtidos estão apresentados na tabela 6:

Tabela 6 – Resultados obtidos sobre as funcionalidades do NG – PATRIMONIO.

	PATR – 1	PATR– 2	PATR - 3	PATR - 4
NÃO SE APLICA	8%	8%	8%	8%
MUITO RUIM	0%	0%	0%	0%
RUIM	0%	0%	4%	0%
REGULAR	16%	20%	16%	8%
BOM	64%	44%	40%	40%
MUITO BOM	12%	28%	32%	44%

Fonte: Dados da pesquisa.

O NG Patrimônio é o módulo do sistema que mais é eficiente na opinião dos respondentes. Com relação às ferramentas disponíveis para cadastro dos bens, 76% classificaram o sistema entre bom e muito bom. O cadastro dos bens é completo e todas as informações necessárias estão presentes. O sistema faz um chaveamento de cada bem os separando por tipo, a fim de melhorar o controle do patrimônio da empresa.

Quanto aos níveis de controle de depreciação, amortização, exaustão, aquisições, baixas e doações, 78% dos respondentes avaliaram o sistema entre bom e muito bom. O sistema calcula corretamente todos os valores e emite um relatório bastante satisfatório (Demonstrativo Sintético e Analítico).

Referente ao conteúdo existente nos relatórios de conferência, esse ponto também foi considerado satisfatório. Quanto à importação dos dados gerados no NG Patrimônio para a contabilidade, os respondentes estão muito satisfeitos. O processo de parametrização é simples e rápido, o que faz com que as importações sejam feitas de forma correta. O NG patrimônio é considerado muito eficiente em todos os quatro pontos citados, devido, conforme os respondentes, a ser o mais fácil de ser utilizado.

4.2.3 Funcionalidades do módulo NG – Analisador

Para fazer as análises das funcionalidades deste módulo foram feitos questionamentos sobre os seguintes pontos: Agilidade no processo de análise dos dados (ANA – 1); Confiabilidade das informações importadas (ANA – 2); e Exportação dos arquivos já analisados (ANA – 4). Os resultados obtidos estão apresentados na tabela 7:

Tabela 7 – Resultados obtidos sobre as funcionalidades do NG – ANALISADOR.

	ANA – 1	ANA– 2	ANA - 4

Sistema ERP (enterprise resource planning) de escritório de contabilidade: estudo de caso sobre suas funcionalidades, atendimento as necessidades dos clientes e as exigências do governo

NÃO SE APLICA	12%	12%	12%
MUITO RUIM	0%	0%	0%
RUIM	8%	4%	0%
REGULAR	24%	24%	16%
BOM	36%	36%	52%
MUITO BOM	20%	24%	20%

Fonte: Dados da pesquisa.

Este módulo é o menos utilizado. Com relação a agilidade no processo de análise dos dados, mais da metade jugam o sistema entre bom e muito bom. Apesar disso, segundo os respondentes, o tempo necessário para as análises dos arquivos ainda é alto, principalmente em empresas com grande volume de operações. Porém, esse sistema é relevante para que os erros sejam encontrados mais facilmente.

Quanto à confiabilidade das informações, 60% dos respondentes avaliaram o sistema entre bom e muito bom, embora não eliminem a possibilidade de fazer uma prévia conferência.

Quando se trata da exportação dos arquivos analisados para os módulos internos, 72% julgaram o sistema entre bom e muito bom. Nesse processo os dados são importados para o NG Fiscal. Quanto a esse processo de importação, os usuários também estão satisfeitos e comentaram que este módulo facilitou os processos da área fiscal e tributária.

4.3 Atendimento as exigências do governo

Os questionamentos com relação às funcionalidades do sistema em atendimento ao governo foram analisados separadamente, para que se tenha uma melhor compreensão dos resultados obtidos. Os módulos que fornecem dados para os programas governamentais são: NG Contábil, NG Fiscal, NG Tributos, NG Folha e NG Analisador.

As funcionalidades de cada módulo foram analisadas a partir dos seguintes pontos: Importação de arquivos magnéticos necessários para o preenchimento das declarações acessórias (FISC – 4); Geração dos arquivos magnéticos necessários para o preenchimento das declarações acessórias (FOLHA – 4); e Processo de importação dos arquivos magnéticos para preenchimento das declarações: SPED Fiscal e Sintegra/SEF (ANA – 3). Alguns resultados estão demonstrados na tabela 8:

Tabela 8 – Resultados obtidos sobre as funcionalidades do sistema em atendimento as exigências do Governo.

	FISC– 4	FOLHA - 4	ANA – 3
NÃO SE APLICA	4%	0%	12%
MUITO RUIM	4%	0%	0%
RUIM	12%	0%	0%
REGULAR	16%	32%	16%
BOM	48%	44%	52%
MUITO BOM	16%	24%	20%

Fonte: Dados da pesquisa.

Em geral os módulos apresentam um bom rendimento na importação dos arquivos magnéticos para alimentação dos sistemas governamentais. O NG Fiscal foi

o módulo que apresentou o pior nível de satisfação perante os respondentes. Este módulo é responsável pela geração dos seguintes arquivos: Arquivo ICMS, Livro Eletrônico, Sintegra, no âmbito estadual; arquivo DMED, SPED Contábil e SPED Contribuições, no âmbito federal e por último, no âmbito municipal o arquivo da DS. Conforme comentários dos respondentes, o grande problema ainda é lentidão nos processos e também os constantes erros apresentados nos arquivos magnéticos, o que muitas vezes impedem a importação.

O NG Tributos consegue gerar os arquivos magnéticos das principais declarações acessórias, as quais o Governo exige: DCTF, DACON (que foi extinta, conforme INSTRUÇÃO NORMATIVA RFB Nº 1.441, DE 20 DE JANEIRO DE 2014), DIRF e da DIPJ. O único problema é que muitas dessas declarações são feitas manualmente e na maioria das vezes o processo de informação não é feita. Conforme comentários dos respondentes, apenas a importação do arquivo da DIRF funciona sem erros.

Outro módulo que também é responsável por fornecer arquivos magnéticos para alimentação dos sistemas públicos é o NG Folha. Apresentou uma porcentagem de satisfação alta. Esse módulo gera os arquivos para preenchimento de diversos programas e declarações como: SEFIP (Sistema Empresa de Recolhimento do FGTS e Informações à Previdência Social), aplicativo desenvolvido pela Caixa Econômica Federal, GRRF (Guia de Recolhimento Rescisório do FGTS), arquivo necessário para elaboração das multas rescisórias e impressão de demonstrativos necessários para conferência dos saldos do FGTS do empregado, o CAGED, programa responsável pelo fornecimento das informações de admissões e desligamentos que acontecem mensalmente na empresa, o arquivo da RAIS e por último da DIRF. Os usuários do módulo Folha afirmam que todos os arquivos magnéticos são utilizados nas atividades diárias. Além disso, as importações das informações desses arquivos são feitas com o mínimo de erros e contribuem para que as declarações acessórias sejam feitas de forma mais rápida e confiável.

Conforme comentários dos respondentes, o módulo NG Folha é considerado o melhor, com relação a geração de arquivos magnéticos e conseqüentemente atende de forma mais satisfatória as exigências do Governo.

O módulo Analisador também apresentou um nível de satisfação elevado. Os respondentes afirmaram que o desenvolvimento do NG Analisador facilitou o processo de escrituração das notas fiscais eletrônicas. Conforme comentários dos usuários, no âmbito municipal, a única prefeitura que disponibiliza o download do arquivo necessário para o processo de importação é a do Recife. Apesar das facilidades geradas por este módulo, os usuários ainda afirmam que o processo é um pouco lento e que não confiam totalmente nas informações importadas, fazendo sempre revisões das notas. O NG Analisador não exporta arquivos para os sistemas públicos, a única exportação que é feita é internamente para o NG Fiscal e segundo os respondentes, é feita de maneira satisfatória.

4.4 Atendimento das necessidades dos clientes

Para fazer as análises quanto ao nível de satisfação dos clientes perante aos serviços prestados pelo escritório, uma entrevista foi realizada com quatro empresas, onde em todos os casos, o empresário necessita de diversos relatórios importantes para o gerenciamento do negócio e de informações úteis e tempestivas para a tomada de decisão.

As quatro empresas escolhidas fazem parte da cartela de clientes do escritório

Sistema ERP (enterprise resource planning) de escritório de contabilidade: estudo de caso sobre suas funcionalidades, atendimento as necessidades dos clientes e as exigências do governo

a mais de cinco anos, se diferenciam no porte e executam diferentes tipos de serviços no mercado. Novamente a avaliação do serviço prestado pelo escritório foi separada por áreas: Contábil, Fiscal e Tributária, Recursos Humanos e Patrimonial. As questões analisadas foram as seguintes:

Área contábil: forma de apresentação dos relatórios auxiliares e das demonstrações contábeis, tempestividade na entrega das informações, pontos negativos e sugestões de possíveis relatórios, os quais não estejam sendo elaborados, mas a empresa tem necessidade;

Área fiscal e tributária: confiabilidade das informações geradas, estratégias para diminuição da carga tributária, tempestividade desde a entrega da informação até a emissão das guias, pontos negativos, se há a necessidade da emissão de outro tipo de relatório e se os relatórios emitidos estão atendendo as suas expectativas;

Área de recursos humanos: confiabilidade das informações, tempestividade na entrega das obrigações, se há clareza e objetividade nos relatórios emitidos, pontos negativos e se existe a necessidade de emissão de outros relatórios; e.

Área Patrimonial: clareza nos relatórios emitidos, se demonstram a real situação dos bens adquiridos, pontos negativos e se necessita da emissão de outro tipo de relatório, o qual não vem sendo elaborado.

Com relação à área contábil, o nível de satisfação dos clientes é alto. Todos os respondentes, representantes das empresas entrevistadas, comentaram que o sistema atende a todas as suas necessidades e estão muito satisfeitos com o serviço prestado tanto na parte de confiabilidade das informações como também na rapidez com que elas são entregues, o que para os entrevistados é muito importante para a tomada de decisão rápida e correta. Os clientes ainda ressaltaram que não necessitam de outros tipos de relatórios, pois os que já são elaborados atendem os seus objetivos. Além disso, mencionaram que com o passar do tempo, sentem-se mais confiantes e seguros com a contração dos serviços contábeis do escritório.

Quanto à área fiscal e tributária, os clientes estão satisfeitos. As quatro empresas entrevistadas comentaram que todos os relatórios e outros documentos, como as guias dos impostos, são entregues em tempo hábil, até mesmo com antecedência e de forma clara. Alegaram também que na ocasião de um erro, o escritório se compromete em resolver com o máximo de urgência e com muita atenção. Não foram encontrados pontos negativos com relação aos serviços dessa área. Os respondentes avaliaram que os demonstrativos enviados são satisfatórios e claros e que não há necessidade da emissão de novos relatórios.

A área de recursos humanos também satisfaz as necessidades dos clientes. Os respondentes comentaram que os relatórios emitidos são entregues com rapidez e são claros, o que facilita o entendimento das operações realizadas (pagamentos de impostos sobre a folha, salários, rescisões, férias, etc.). Nenhum dos entrevistados apontou pontos negativos e alegaram não necessitar de outros relatórios, pois os que são emitidos atendem plenamente os seus objetivos.

Na área patrimonial, os respondentes se encontram satisfeitos com o desempenho do escritório. A maioria dos clientes comentou que os relatórios emitidos demonstram pleno controle dos bens adquiridos e ainda são claros e eficientes quanto ao nível de informação presente. O responsável por uma das empresas entrevistadas apontou um ponto negativo, quanto aos relatórios emitidos pelo sistema do escritório. O respondente afirma que as informações a cerca do cálculo de amortizações e depreciações não são muito claras, apresentando dificuldade no entendimento de alguns pontos importantes do processo desse cálculo como o percentual de

depreciação e amortização que deve ser usado para cada bem. Essa mesma empresa solicita que outros tipos de relatórios sejam enviados, para que haja uma melhor compreensão dessas operações e conseqüentemente um controle interno mais eficiente.

5 Conclusão

O presente trabalho teve por objetivo verificar como o sistema de informação do escritório de contabilidade em estudo funciona no tocante ao atendimento das necessidades dos clientes e exigências do governo.

Conforme os resultados, alguns pontos negativos a cerca do sistema de informação em estudo foram encontrados. No NG Contábil, não existe uma ferramenta para desfazer os lançamentos realizados ou até mesmo quando lançamentos são excluídos indevidamente. O próprio sistema elabora algumas das demonstrações contábeis, mas conforme os usuários, elas não atendem aos critérios exigidos pelo escritório, principalmente com relação a estrutura. Essas demonstrações sejam elaboradas de outras formas como, por exemplo, manualmente no Excel.

Com relação ao NG Fiscal e o NG Tributos, o sistema também apresentou alguns pontos negativos. Uma das principais dificuldades encontradas em ambos os módulos é a lentidão nos processos de importações e apuração dos impostos. Foi verificado que quanto maior o volume de operações da empresa, ou seja, quanto maior a quantidade de notas fiscais de entrada e saída, mais tempo leva-se para concluir todo o serviço. Outra dificuldade encontrada é que ainda existem muitos erros na importação tanto dos arquivos magnéticos internos como externos (disponibilizados pelo setor publico).

Quanto ao NG Folha o único ponto negativo apresentado foi com relação às importações realizadas para o NG Contábil. A grande dificuldade é a parametrização das contas contábeis, para que os lançamentos já sejam importados de forma correta, ou seja, evitando o trabalho manual e a perda de tempo. No NG Patrimônio o ponto negativo encontrado foi com relação a operação de doação, que o sistema não consegue realizar as devidas baixas e mantém os relatórios como se o bem ainda estivesse na empresa fisicamente. O NG Analisador também apresentou um ponto negativo quanto a velocidade no processo de importação, principalmente nas empresas que possuem um grande volume de operações.

Os resultados também apresentaram vários pontos positivos com relação a todos os módulos. O NG Contábil é um dos módulos que possuem as ferramentas mais eficientes. A forma de lançamentos é variada, pois existem três cenários diferentes. Possui ferramentas de pesquisas e de remuneração de lançamentos, o que facilita a conciliação das contas. Outro ponto positivo é a parametrização das contas, que quando realizada corretamente, permitem importações corretas.

Com relação ao NG Fiscal e o NG Tributos ambos os módulos possuem ferramentas de cadastro eficientes. As importações de diversos tipos de arquivos magnéticos agilizam o processo de apuração dos tributos, evitando a escrituração nota por nota. Os relatórios emitidos pelos módulos são satisfatórios, pois os níveis de informações presentes são completos e de simples compreensão. O módulo NG Folha também apresentou vários pontos positivos. As ferramentas de cadastro e registro dos funcionários são completas e possui todas as informações necessárias para processar a folha de maneira correta. As importações realizadas para o NG Contábil são consideradas eficientes, quando todas as parametrizações são realizadas de forma correta.

Sistema ERP (enterprise resource planning) de escritório de contabilidade: estudo de caso sobre suas funcionalidades, atendimento as necessidades dos clientes e as exigências do governo

O NG Patrimônio é o módulo com que mais os usuários estão satisfeitos. As ferramentas de cadastros dos bens são muito eficientes e são satisfatórias nos controles patrimoniais de cada empresa. No momento da importação dos dados gerados para o NG Contábil, todos os lançamentos são importados para as devidas contas contábeis. O NG Analisador também apresentou pontos positivos quando se trata da agilidade nos processos de análises dos arquivos magnéticos, que apesar da lentidão no processo, diminuiu o tempo do serviço.

O sistema em atendimento as exigências ao Governo foi considerado eficiente, embora em alguns módulos os usuários tenham mais dificuldades. O NG Fiscal é o módulo que apresentou mais insatisfação, pois ainda apresenta alguns erros na importação e o processo é lento. O NG Tributos consegue gerar arquivos magnéticos para preencher várias declarações acessórias. O NG Folha foi considerado o melhor módulo, quando se tratar de atendimento aos sistemas públicos. Todos os arquivos magnéticos são utilizados e as importações são realizadas rapidamente e com um mínimo de erros.

O sistema em atendimento as necessidades dos clientes se mostrou muito satisfatório. Comentaram que os relatórios emitidos são claros e muito úteis na tomada de decisão. Além disso, há tempestividade na entrega das informações. Os entrevistados não necessitam de mais relatórios, com exceção de um dos entrevistados, que comentou sobre os relatórios do NG Patrimônio e solicitou novos demonstrativos, para que pudesse entender melhor o processo de depreciação e amortização.

Apesar de este estudo ter sido realizado apenas em uma empresa, impedindo generalizações sobre os achados, o trabalho buscou contribuir para entender o funcionamento do sistema e se ele atende de maneira satisfatória o Governo e seus clientes, apontando que, embora ainda ajam dificuldades na utilização de alguns dos seus módulos, por parte de seus usuários, bem como na sua interação com os sistemas públicos, embora todas as exigências do governo sejam atendidas, os clientes, em geral, se mostraram satisfeitos com o atendimento do sistema às suas necessidades.

Referências

ALLAHYARI, A.; RAMAZANI, M.. Studying Impact of Organizational Factors in Information Technology Acceptance in Accounting Occupation by Use of Tam Model (Iranian Case Study). **ARPN Journal of Systems and Software**, Vol. 2, No. 1, January 2012.

BROADBENT, J. Change in organizations: a case study of the use of accounting information in the NHS. **British Accounting Review**, v. 24, 1992.

COLANGELO FILHO, L. **Implantação de Sistemas ERP** – Um enfoque de longo prazo. São Paulo, Atlas, 2001.

CRC DE SÃO PAULO. **Empresas perdem 2.6 mil horas por ano para cumprir as obrigações acessórias: o contribuinte vem assumindo cada dia mais o papel de fiscalizador que obrigatoriamente deveria ser do estado.** 2012. Disponível em: <http://www.partnersnet.com.br/boletim/crcsp.php?empresas-perdem-mil-horas-por-ano-para-cumprir-as-obrigacoes-acessorias#.Ux0Wr_IdXht> Acesso em 28 de mai. 2014.

EZZAMEL, M.; BOURN, M. The roles of accounting Information systems in an organization experiencing financial crisis. **Accounting, Organization and Society**, vol. 15, n. 5, 1990.

GIL, A. C. **Como elaborar projetos de pesquisa**. 4. ed. São Paulo: Atlas, 2009.

LUDMER, G.; FALK, J. A. Dinâmica das interações entre ERP e conhecimento organizacional na pós-

Gustavo Farias de Menezes, Aldemar de Araújo Santos, João Gabriel Nascimento de Araújo, Tiago de Moura Soeiro

implementação: um estudo de caso interpretativo. **JISTEM - Journal of Information Systems and Technology Management**. vol.4, n.2, pp. 151-174, 2007.

MARTINS, G. A. Estudo de Caso: uma reflexão sobre a aplicabilidade em pesquisas no Brasil. **RCO – Revista de Contabilidade e Organizações**, v. 2, n. 2, p. 9-18, 2008.

MASTERMAQ. **Mastermaq softwares**. Disponível em <www.mastermaq.com.br> Acesso em 4 de jul. 2014.

OLIVEIRA NETO, J. V.. O impacto da informação contábil após a implementação de um sistema integrado de gestão nas instituições federais de ensino superior. **Revista de Gestão da Tecnologia e Sistema de Informação**. Vol. 2, No.1, 2005.

PELEIAS, I. R.; TREVIZOLI, J. C.; CORTES, P. L.; GALEGALE, N. V.. Pesquisa sobre a percepção dos usuários dos módulos contábil e fiscal de um sistema ERP para o setor de transporte rodoviário de cargas e passageiros. **Revista de Gestão da Tecnologia e Sistema de Informação**. Vol. 6, No.2, 2009.

PEREIRA, J. S.. **Sistemas empresariais integrados – ERP na empresa contábil**: um estudo de caso de mudança organizacional com o uso da pesquisa-ação. São Paulo, 2003. 293 f. Dissertação (Mestrado em Controladoria). Faculdade de Economia, Administração e Contabilidade da Universidade de São Paulo, São Paulo, 2003.

POZZEBON, M.; FREITAS, H. M. R. Pela Aplicabilidade - com um maior Rigor Científico dos Estudos de Caso em Sistemas de Informação. **RAC - Revista de Administração Contemporânea**, v.2, n.2, Maio/Ago. 1998.

RICCIO, E. L. **Analysis of the effects of ERP systems in accounting organization**. Asian Pacific Conference on International Accounting Issues. São Paulo, Rio de Janeiro, 2001.

SHIMOMOTO, M. **Obrigações acessórias**. Palestra SESCOB, São Paulo, 2012.

TAPSCOTT, D.; CASTON, A. **Mudança de paradigma**. São Paulo: Makron Books, 1995.

VAN DER VEEKEN, H. J. M.; WOUTERS, M. J. F. Using accounting information systems by operations managers in a project company. **Management Accounting Research**, 13, 345–370, 2002.

WALTON, R. E. **Tecnologia de Informação**: O uso de TI pelas empresas que obtêm vantagem competitiva. São Paulo, Atlas, 1998.

YIN, Robert K. **Estudo de Caso**: planejamento e métodos. 2.ed. São Paulo: Bookman, 2001.