

MUDANÇAS OCASIONADAS PELOS SISTEMAS DE INFORMAÇÕES CONTÁBEIS EM ESCRITÓRIOS DE CONTABILIDADE¹

Vania Regina Morás

urm_vania@yahoo.com.br

Universidade Regional de Blumenau - FURB

Rodrigo Barraco Marassi

rodrigomarassi_16@hotmail.com

Universidade Regional de Blumenau - FURB

Jaqueline Carla Guse

drjaquelinecarla@yahoo.com.br

Universidade Regional de Blumenau - FURB

Fabricia Silva da Rosa

fabriciasrosa@hotmail.com

Universidade Federal de Santa Catarina - UFSC

Fabio Rodrigo Soares

fabior.soares@gmail.com

Universidade Regional de Blumenau - FURB

RESUMO

O presente estudo teve como objetivo analisar as mudanças ocasionadas pelos sistemas de informações contábeis nos escritórios de contabilidade, abordando a teoria da contingência como processo para intermediar as contingências internas e externas em relação aos sistemas de informações contábeis. Trata-se de uma pesquisa descritiva com abordagem qualitativa, realizada por meio de entrevistas em três escritórios de contabilidade. Como resultados encontrados, destacam-se, com relação ao contexto organizacional, observou-se, que as três empresas trabalham com as informações de *outputs* integradas dentro de seus sistemas de informações, porém as informações de *inputs*. Com relação à estrutura organizacional, A empresa A se destacou ainda com a preocupação demonstrada para com seus sistemas de informação. Com relação ao contexto interorganizacional, os três escritórios demonstraram que, além de terem um colaborador responsável pelo departamento de tecnologia da informação (T.I.), também investem na contratação de empresas terceirizadas objetivando contribuir para melhoras em seus sistemas de informações contábeis, de acordo com suas necessidades. Como conclusões do estudo pode-se apontar que os três escritórios se preocupam com seus sistemas de informações, mas o destaque principal foi a empresa A, que tem uma preocupação muito maior em relação as outras duas.

¹ Recepção: 31/12/2014.

Aprovação: 31/08/2015.

Publicação: 01/09/2015.

Palavras-chaves: Teoria da contingência; sistemas de informações contábeis; escritórios de contabilidade.

OCCASIONED CHANGES IN INFORMATION SYSTEMS IN ACCOUNTING OFFICE

ABSTRACT

This study aimed to analyze the changes brought about by accounting information systems in accounting firms, addressing the contingency theory as a process to mediate the internal and external contingencies in relation to accounting information systems. It is a descriptive research with a qualitative approach, conducted through interviews in three accounting firms. As the results, stand out in relation to the organizational context, it was noted that the three companies work with the outputs of integrated information within their information systems, but the input information. Regarding the organizational structure, Company A is also noted with concern demonstrate to their information systems. With regard to inter context, the three offices have shown that in addition to having an employee responsible for information technology (IT) department, also invest in hiring contractors aiming to contribute to improvements in their accounting information systems, according to their needs. As conclusions of the study may be pointed out that the three firms care about their information systems, but the main highlight was the company A, which has a much greater concern for the other two.

Keywords: Contingency theory; accounting information systems; accounting offices.

1. INTRODUÇÃO

A teoria da contingência é um fenômeno de estudo para as organizações, com aplicação aos sistemas de informações contábeis, com o propósito de auxiliar na coordenação e no controle organizacional de *inputs* (entrada) e *outputs* (saídas) de informações (NICOLAOU, 2000). Além disso, essa teoria envolve uma percepção teórica do comportamento de uma organização, e enfatiza como as contingências relacionadas à tecnologia e pressões ambientais, afetam o desenvolvimento e interferem no funcionamento das organizações (COVALESK; DIRSMITH; SAMUEL, 1996).

Na literatura, os primeiros estudos buscavam entender como a estrutura organizacional devia ser arquitetada frente os diferentes fatores contingenciais como ambiente, tecnologia, estratégica, dentre outros (GUERRA, 2007). Desde então, segundo o mesmo autor, as pesquisas contábeis passaram a estudar como os sistemas de informações gerenciais deveriam ser moldados diante desses fatores.

Os sistemas de informações contábeis são instrumentos fundamentais para gerar informações em parâmetros de valor para inúmeras finalidades. Para desenvolver um sistema

de informação eficaz é preciso a existência de um adequado sistema contábil (LUNKES; ROSA, 2012). Segundo os autores, a eficiência do sistema de informações contábeis depende da coordenação da estrutura do sistema, pois ele deve ser desenvolvido de acordo com o plano de contas a ser aplicado na organização, com as segmentações necessárias.

Otley (1980) salienta que não existe um sistema de contabilidade universal adequado, que se aplica igualmente a todas as organizações e circunstâncias. No entanto, o autor destaca que a teoria da contingência deve identificar aspectos específicos de um sistema de contabilidade associados a certas circunstâncias definidas e demonstrar uma correspondência adequada.

Dessa forma, ao se realizar um estudo dos sistemas de informações, o primeiro passo é determinar quais são as informações a serem geradas pelo sistema e quais são os dados necessários para alimentar este sistema, pois essas informações são uma descrição ou mensuração que auxilia na tomada de decisões por parte dos usuários (FREZATTI et al., 2009). Os sistemas de informações contábeis são adaptados para responder as contingências na expectativa de que o sistema irá atender às necessidades de informação dos usuários em geral (NICOLAOU, 2000). Portanto, a discussão de um projeto dos sistemas de informações contábeis na organização é fundamental para estruturar as contingências.

Dentro desse contexto, o presente estudo norteia-se a partir da seguinte questão-problema: como as mudanças ocasionadas pelos sistemas de informações contábeis refletem nos escritórios de contabilidade? Dessa forma, o presente estudo tem por objetivo identificar como as mudanças ocasionadas pelos sistemas de informações contábeis refletem nos escritórios de contabilidade.

O estudo justifica-se pela importância de se abordar as mudanças que ocorrem nos escritórios de contabilidade por meio dos sistemas de informações contábeis, através da visão dos profissionais que trabalham na área e que estão expostos diariamente a estas mudanças.

O interesse em estudar a teoria da contingência em relação aos sistemas de informações contábeis nos escritórios de contabilidade no município de Blumenau/SC, reside no fato de proporcionar acréscimo à literatura já existente. Destaca-se os estudos anteriores de Nicolaou (2000), Chenhall (2003), Molinari e Guerreiro (2004), Bechor et al. (2010), Chen et al. (2012) e Uzzafer (2013).

O trabalho está estruturado em quatro seções. Após a introdução, ora apresentada, aborda-se o referencial teórico, com as teorias e fundamentos que deram suporte à análise dos resultados. Em seguida, é exposto os aspectos metodológicos, onde são apresentadas as técnicas de pesquisa utilizadas para realização do trabalho. Na sequência, apresenta-se a seção dos resultados, que tem por fim expor os resultados obtidos na pesquisa. E por último, as considerações acerca das mudanças ocasionadas pelos sistemas de informações contábeis nos escritórios de contabilidade.

2. REFERÊNCIAL TEÓRICO

Na revisão de literatura são abordados temas que embasam conceitualmente o problema de pesquisa em questão. Inicialmente apresenta-se informações acerca da teoria da contingência conceitos e características, seguido de discussão sobre os sistemas de informações contábeis, que é o foco da pesquisa, sua precisão e importância na organização estrutural, por fim

conclui-se a fundamentação teórica com estudos relacionados a teoria da contingência e os sistemas de informações contábeis.

2.1 Teoria da Contingência

A teoria da contingência tem origem no final dos anos 50 e início dos anos 60, estabelecendo um paradigma para a análise da estrutura das organizações a partir da premissa de que não há uma estrutura aplicável à todas as organizações e em todas as circunstâncias (OLIVEIRA, 2008). Estudos pioneiros como os de Burns e Stalker (1961), Woodward (1965), Chandler (1962) e Lawrence e Lorsch (1967), iniciaram a busca do entendimento de como as variáveis contingenciais impactavam na estrutura organizacional das empresas, culminando no surgimento da Teoria Contingencial (GUERRA, 2007).

Segundo Belkaoui (1989), o escopo da teoria da contingência é encontrar a combinação entre o desenvolvimento dos sistemas contábeis e das contingências específicas. Essa combinação deve ser capaz de auxiliar o gestor a atingir os objetivos da empresa e os melhores resultados (HALDMA; LAATS, 2002).

Essa teoria fornece argumentos consistentes que possibilitam uma melhor compreensão dos fatores que levaram determinada empresa a reagir ao ambiente, implementar determinado sistema gerencial ou até mesmo abandoná-lo (GUERREIRO; PEREIRA; REZENDE, 2006). A abordagem da contingência para a contabilidade de gestão é baseada na premissa de que não existe um sistema de contabilidade universalmente adequado (OTLEY, 1980). Segundo Oliveira e Beuren (2009), o principal pilar da teoria da contingência é o de não haver nada absoluto nas empresas, tudo é relativo e depende de vários fatores. Assim, cada empresa necessita buscar a melhor maneira de se estruturar com o intuito de atingir suas metas e seus objetivos (LAWRENCE; LORSCH, 1967).

Dessa forma, na pesquisa de contingência, a contabilidade se manifesta como um objeto de estudo. Conforme Chapman (1997), a contabilidade em pesquisa de contingência é operacionalizada como uma tecnologia formal e rotineira, e muitas vezes se expressa em ambientes estáveis ou ausenta-se nestes ambientes. A contabilidade é uma das formas mais difundidas e significativas de informação organizacional.

Sob a ótica de Frezatti et al. (2009), a teoria da contingência é adequada para estudar o desenho dos sistemas contábeis e sua relação com as variáveis contingenciais de cada organização. Sob a ótica da teoria da contingência, cada empresa tem características e especialidades únicas que demandam desenhos diferentes.

Dessa forma, a teoria da contingência é uma perspectiva teórica do comportamento organizacional que enfatiza a maneira pela qual as contingências (tecnologias, pressões ambientais, dentre outras) afetam no desenvolvimento e funcionamento das organizações (MOLINARI; GUERREIRO, 2004). Em síntese, os estudiosos da teoria da contingência descobriram que três tipos de contingências são particularmente importantes no processo de influenciar a estrutura de organizações das empresas, sendo o tamanho, a tecnologia utilizada e o meio ambiente (GUERREIRO; PEREIRA; REZENDE, 2008).

Luft e Shields (2003) apontam três mapas de pesquisas explorando um enfoque dos fatores contingentes. Esses mapas são as características estruturais (tamanho, tecnologia, incerteza ambiental e descentralização) que determinam a contabilidade gerencial que melhor

se encaixa a uma dada organização; as variáveis contábeis gerenciais que capturam tanto variação em uma determinada informação contábil utilizada pela organização quanto variação no detalhe de como e em que ela é empregada; e a busca do entendimento de como as organizações implementam práticas específicas de contabilidade gerencial.

Dessa forma, percebe-se que o enfoque contingencial fornece importantes fundamentos para a explicação de mudanças nas práticas da contabilidade (GUERREIRO; PEREIRA; REZENDE, 2008). Molinari e Guerreiro (2004) comprovam em seus estudos que a teoria da contingência é utilizada em diversas áreas no estudo da gestão empresarial, uma contingência representa circunstância do ambiente externo algo não influenciado pela organização, mas capaz de influenciar a organização, a empresa precisa adaptar-se as novas contingências para garantir seus objetivos e sua continuidade.

2.2 Sistemas de Informações Contábeis

Os sistemas de informações subentendem como sendo um conjunto de componentes *hardware*, *software* e pessoas que interligam diversos setores dentro das organizações, além de ligar as organizações com seu meio ambiente. O uso de sistemas de informações e tecnologia de informação é essencial em uma cadeia de suprimentos para a sobrevivência das empresas em um cenário de mudanças constantes e agilidade. Os sistemas de informações e a tecnologia de informação tem função de aproximar as empresas, otimizar o uso de recursos dentro da cadeia de suprimento, auxiliar no fluxo de informação e agregar valor ao produto (DE PAULA; MATTEDI; SILVA, 2012).

Os Sistemas de informações são instrumentos capazes de auxiliar os administradores na tomada de decisão e na gestão da empresa como um todo (SOUZA; PASSALONGO, 2005). A evolução tecnológica passou a criar diversas facilidades e possibilidades no ramo de informação, que afetam diretamente os indivíduos e a sociedade (ANDRADE FILHO et al., 2012).

Avanços na tecnologia de informação e o crescimento do uso da Internet requerem que os profissionais se tornem mais versados e conhecedores do desenho, operação e controle dos sistemas de informações contábeis (BEARD; WEN, 2007).

O principal objetivo da contabilidade é fornecer informações sobre as mutações que ocorrem com o patrimônio das empresas. Assim, as contabilidades aliadas aos sistemas de informações auxiliam de maneira eficaz o controle patrimonial de bens permanentes em toda sua movimentação (CAMELO; GASPARELLO; FÁVERO, 2006).

As organizações preocupam-se com o seu bem-estar, portanto consideram a contabilidade como uma ferramenta de controle de gerenciamento, diante de operações incertas e variadas enfrentadas. Para Chapman (1997), a ideia que o controle se realize em um ambiente em que os processos físicos permanecem visíveis após representados, no exame dos sistemas de controle contábil estudos de contingência move a uma explicação relacionada ao funcionamento da contabilidade e suas conclusões.

Lunkes e Rosa (2012), afirmam que a contabilidade consiste em um sistema de informações seguro para efetuar registro, a acumulação, o tratamento e o processamento dos eventos e a transmissão das informações. Dessa forma, os mesmos autores acrescentam que os sistemas de informações contábeis disponibilizam informações expressas em valores para

atender diversas finalidades, sendo possível prover informações que permitem apoiar na tomada de decisões para guiar, direcionar as ações e ao mesmo tempo monitorando e avaliando o desempenho.

Para a comunicação de informação e controle a necessidade da adequação dos sistemas de informações contábeis com os requisitos organizacionais. Para Nicolaou (2000) um sistema de informação contábil é definido como um sistema baseado em um computador que processa informações financeiras e suporta tarefas de decisão, coordenação e controle das atividades organizacionais.

O sistema de contabilidade é um mecanismo de processamento das transações diárias de uma empresa ou organização, registra os eventos os eventos que envolve movimentação de riqueza, com base no plano de contas. Para Lunkes e Rosa (2012), os sistemas de informações contábeis capturam dados quanti e qualitativos, organiza e armazena para a geração de informações úteis que possibilitam a criação do conhecimento para a tomada de decisões. O sistema também provê informações econômicas e financeiras, informa direitos adquiridos, obrigações assumidas, realizadas ou não.

2.3 Estudos Correlatos

As pesquisas que usam a abordagem da contingência no campo dos estudos organizacionais desde o início de sua evolução geralmente relacionam os fatores contingentes à estrutura organizacional, tendo o objetivo amplo de explicar a forma da organização, ou seja, qual a estrutura adequada de acordo com determinados fatores contingentes presentes na organização.

Uma empresa é capaz de reconhecer as contingências para adaptar seus sistemas de informações contábeis e garantir sua continuidade por meio da competitividade, atratividade e objetivos específicos. Molinari e Guerreiro (2004) concluí que para efetuar mudanças nos sistemas de informações contábeis não é preciso esperar que uma contingência leve a empresa a uma situação insustentável.

Chenhall (2003) concluí em sua pesquisa baseada em contingência que o sistema de controle de gestão faz com que os gestores ajam com a intenção de adaptar as suas organizações a mudanças nas contingências, para obter uma performance de ajuste reforçada. Chenhall (2003) acrescenta que a estrutura básica de persistir com a pesquisa baseada em contingência resulta em descobrir novos resultados generalizáveis que podem melhorar os resultados organizacionais desejados.

Em seus estudos Bechor, et al. (2010) confirma o modelo de contingência abrangente para o sucesso no planejamento dos sistemas de informações estratégicas a longo prazo, e a conciliação entre o investimento considerável de tempo, capital e recursos humanos no processo, considerando as possíveis falha.

Chen et al. (2012) analisou os principais efeitos sobre os contabilistas após a implementação dos sistemas de informações contábeis. Os resultados apontaram que os efeitos principais foram reduzir a carga de trabalho rotineira, aumentar a eficiência do trabalho, a qualidade das declarações de análise e gestão, as competências profissionais em relação as tecnologias de informação. Além disso, os sistemas de informação contábil também

reforçam a motivação na aprendizagem e no crescimento, aumentando consequentemente a pressão competitiva.

Estimativas de contingência são fundamentais para o êxito da gestão e desenvolvimento de projetos de software, pois os recursos de contingência fornecem uma proteção contra o risco de desenvolvimento de software. Uzzafer (2013) em seus estudos conclui que as estimativas precisas de contingência auxiliam os gerentes de software evitar resultados indesejáveis na gestão de desenvolvimentos de projetos de software, também é essencial o desenvolvimento de um modelo de estimativa de contingência para uma carteira de projetos de software ou para o gerenciamento individual de um projeto composto por diferentes tarefas de desenvolvimento.

Nicolaou (2000) em seus estudos examinou a relação entre o grau de ajuste das necessidades organizacionais de coordenação e controle em relação ao projeto dos sistemas de informações contábeis e sua eficácia sobre o sistema, como base para desenvolvimento da hipótese baseou-se na teoria da contingência. Como resultados Nicolaou (2000) conclui que a dependência interna devido as informações necessárias a partilhar entre as funções organizacionais, a formalização organizacional e dependência organizacional em termos de importância de recursos e acesso aos mesmo. O ajuste entre o design dos sistemas de informações contábeis contribui significativamente para a percepção de monitoramento eficaz sobre a precisão das saídas de informações.

3. ASPECTOS METODOLÓGICOS

Quanto aos procedimentos, a pesquisa caracteriza-se por ser um estudo multicase, desenvolvido em três escritórios de contabilidade localizados no município de Blumenau/SC. Conforme Triviños (1987), os estudos multicase propiciam ao pesquisador a possibilidade de estudar duas ou mais organizações, permite que seja formulado um número maior de perguntas em relação ao caso individual, levantando elementos que confirmam os encontrados.

Quanto à abordagem do problema a pesquisa classifica-se como qualitativa, pois é uma forma adequada para conhecer a natureza de um fenômeno social. Para Beuren et al. (2006), os estudos que empregam uma metodologia qualitativa descrevem a complexidade de determinado problema, como efetuar a análise de certas variáveis e classificar os processos sociais. As análises são mais profundas em relação ao fenômeno que está sendo pesquisado. No entanto, a pesquisa qualitativa destaca as características não observadas em um estudo quantitativo devido sua superficialidade.

A pesquisa qualitativa envolve um local e um fenômeno para investigação, conforme citado anteriormente a pesquisa compreendeu três escritórios de contabilidade localizados no município de Blumenau/SC. Para a escolha dos escritórios de contabilidade, primeiramente foi efetuado contato telefônico para agendar horário e efetuar a entrevista pessoalmente. A seleção dos três escritórios se deu devido a agilidade de retorno para a entrevista, sob autorização dos superiores.

No total foram entrevistados cinco colaboradores, conforme segue: na empresa A foi entrevistado um colaborador que atua na área de sistemas de informações contábeis, na empresa B foram entrevistadas três pessoas das áreas de departamento de recursos humanos,

departamento fiscal e departamento contábil e na empresa C foi entrevistado o sócio administrador da empresa.

Foi utilizado como base para a presente pesquisa o estudo de Nicolaou (2000), o qual buscou apresentar um modelo de contingência eficaz determinado pelos sistemas de informações contábeis e seu efeito na coordenação e no controle organizacional. Com base no estudo de Nicolaou (2000) elaborou-se um roteiro para as entrevistas. O roteiro contou com vinte tópicos divididos em quatro categorias. A primeira categoria aborda os dados do entrevistado em relação a empresa; a segunda categoria aborda assuntos relacionados a empresa; a terceira categoria envolve questões voltadas para os sistemas de informações contábeis; e pôr fim a quarta e última categoria questiona a satisfação dos entrevistados com os sistemas de informações contábeis.

Com relação à análise dos dados, foi realizada segundo as três categorias de variáveis contingentes apresentadas por Nicolaou (2000), que foram: Contexto Organizacional, Estrutura Organizacional e Contexto Interorganizacional. O Contexto organizacional se refere a interdependência dos diversos segmentos internos. A estrutura organizacional denota o grau com que a organização utiliza de regras e procedimentos para prescrever um comportamento. Já o contexto interorganização corresponde a relação de dependência da organização com outra.

4 DESCRIÇÃO E ANÁLISE DOS DADOS

Na descrição e análise dos dados são apresentados os resultados da presente pesquisa. Inicialmente abordam-se informações que descrevem características dos entrevistados e de suas respectivas empresas, seguido da apresentação e análise dos dados obtidos que tratam da influência dos sistemas de informações contábeis nos escritórios de contabilidade, por fim é realizada uma análise sobre a percepção dos usuários em relação a seus sistemas de informações contábeis.

4.1 Caracterização dos entrevistados e suas respectivas empresas

Como mencionado nos aspectos metodológicos, com intuito de atingir o objetivo da pesquisa, que se trata-se de identificar como as mudanças ocasionadas pelos sistemas de informações contábeis, refletem nos escritórios de contabilidade, foram entrevistados funcionários, que utilizam algum sistema de informações contábeis como forma de operacionalizar suas funções dentro do escritório, de três escritórios contábeis da cidade de Blumenau/SC. É válido frisar que o número e seleção dos funcionários a serem entrevistados, foi realizada de acordo com a disponibilidade das empresas abrangidas na pesquisa.

Perante a presente pesquisa, na empresa A foi realizada entrevista com apenas um colaborador, que possui graduação em sistemas de informação, está presente na empresa há cinco anos e atua no setor de Setor de tecnologia de informação direcionado a sistemas contábeis e infraestrutura na área tecnológica. A empresa A atua no mercado há vinte e dois anos, está tributação no Simples Nacional, é considerada de médio porte, possui oitenta e três colaboradores e uma carteira com quinhentos clientes.

Na empresa B foram entrevistados três colaboradores, dois quais, o entrevistado 1 é graduado em ciências contábeis e pós-graduado em gestão de pessoas, o mesmo faz parte do quadro de colaboradores da empresa há 3 anos e atua no setor de recursos humanos. O entrevistado 2 possui graduação em ciências contábeis e pós-graduação em auditoria contábil, está na empresa há trinta e quatro anos e exerce a função de contador. O entrevistado 3 é graduado em ciências contábeis e pós-graduado em tributos, atua na empresa há 6 anos e pertence ao setor fiscal. A empresa B atua no mercado há quarenta e cinco anos, em relação à tributação é enquadrada no Simples Nacional, considerada de médio porte, possui quarenta colaboradores e cento e cinquenta clientes em sua carteira.

Na empresa C foi entrevistado apenas um colaborador, que é graduado em ciências contábeis, está na empresa há quinze anos e atua como sócio administrador da mesma. A empresa C está no mercado há no mercado há trinta anos, é tributada pelo regime do Simples Nacional, considerada de médio porte, possui vinte e cinco colaboradores e sua carteira totaliza cento e trinta clientes.

4.2 A influência dos sistemas de informações contábeis nos escritórios de contabilidade

4.2.1 Contexto Organizacional Interno

Sobre o fato das empresas pesquisadas possuírem um sistema totalmente integrado para executar os trabalhos, a mesma situação ocorre com a empresa A e a empresa C, em que ambas afirmaram possui um sistema totalmente integrado com os serviços do escritório. Diferente do ocorre com a empresa B, como é afirmado no trecho a seguir:

Atualmente o setor de recursos humanos (R.H.) não faz integração com os demais sistemas, enquanto os demais setores como fiscal, contábil e para legal possui total integração (Empresa B – Entrevistado 1).

Conforme descrito pelo entrevistado 1 da empresa B, nesse escritório o setor de R.H. não possui integração com os demais, dentro do sistema de informações utilizado para presta seus serviços contábeis. Não se pode afirmar que esse fato ocorre devido ao não investimento em capacitação de colaboradores da área de T.I., como ocorre com a empresa B (descrito anteriormente), o que permite entender que o sistema de informações utilizado pela empresa B possui recursos distintos das demais empresas da análise. Para realizar tal integração, a empresa B teria que investir recursos no desenvolvimento de um novo sistema de informações ou aprimoramento do atual, porém tal alteração incidi na necessidade dos serviços do escritório, fator esse que não foi captado no decorrer das entrevistas.

A geração de informações de *inputs* (entrada) e *outputs* (saída), ou seja, o modo em que os sistemas de informações contábeis auxiliam no envio e recebimento de informações para clientes, fornecedores e governo, que proporciona uma inter-relação entre o escritório e seus usuários externos, foi descrita da seguinte forma pelos entrevistados:

A empresa possui um setor denominado assessoria de clientes onde é feito a transmissão das informações de *outputs* (saídas) e cada setor é responsável pela conferência da transmissão, enquanto as informações de *inputs* (entrada)

principalmente dos clientes nem todas são geridas a partir dos sistemas de informações contábeis (Empresa A – Entrevistado 1).

A empresa possui um cronograma mensal informações *inputs* (entrada) de clientes e suas datas para ser recebidas, em relação ao governo cada setor possui seu cronograma com datas para enviar e transmitir informações *outputs* (saída) (Empresa B – Entrevistado 2).

As informações de *inputs* (entrada) ocorrem via e-mail, arquivos, sites eletrônicos. As informações de *outputs* (saída) para os fornecedores e clientes é via e-mail e para o governo e via transmissão de declarações entre outros quesitos (Empresa C – Entrevistado 1).

Ao comparar os relatos das empresas A, B e C, observa-se que todas trabalham com as informações de *outputs* integradas dentro de seus sistemas de informações, porém as informações de *inputs*, nas empresas A e C não possuem total integração como na empresa B. Dessa forma, como observado em trechos anteriores discutidos nesse tópico que o volume de investimentos em tecnologia da informação pode não estar relacionado com o avanço tecnológico da empresa, pois em termos de investimentos e capacitação de colaboradores a empresa A se demonstrou mais ativa, porém quando tratou-se de avanços nos sistemas de informação a empresa B demonstrou apresentar um nível maior. Pode-se apontar que talvez a empresa B não invista atualmente em capacitação de colaboradores da área de T.I., por já pertencer a um patamar mais avançado, que não gera necessidade de determinados aprimoramentos.

Segundo Nicolaou (2000), a concepção de sistemas integrados, portanto, como uma resposta a tais exigências, pode satisfazer a necessidade de uma maior precisão na troca de informações e monitoramento contínuo e, portanto, resultar em sistemas mais eficazes.

4.2.3 Estrutura Organizacional Interna

No que tange aos lançamentos contábeis, que fazem parte da rotina fiscal realizada dentro do escritório, foram obtidos os seguintes resultados:

O cliente executa os lançamentos e nós elaboramos os *layouts* específicos para importá-los e elaborar a conferência dos registros. Adotamos o selo da ISO 9001, como qualidade para agilizar os trabalhos. Geralmente as empresas maiores possuem sistema próprio para importação, enquanto para as empresas menores nós mesmo desenvolvemos os lançamentos, sendo que para a maior parte dos clientes os lançamentos são importados (Empresa A – Entrevistado 1).

O relato do entrevistado da empresa A possui forte semelhança com os que foram obtidos pela empresa A e B, como exceção de que a empresa A foi a única que mencionou possuir o selo de qualidade de serviços da ISO 9001. Nota-se no trecho acima, que a empresa A, assim como as demais, que apresentaram opiniões extremamente semelhantes, que os clientes que possuem empresas de maior porte geralmente realizam os lançamentos contábeis e o escritório faz a importação dos mesmos para seu sistema de informações. Enquanto que,

apenas para os clientes que possuem empresas menor porte, os escritórios ainda realizam todo o procedimento dos lançamentos contábeis.

Ao questionar sobre o impacto do *speed* contábil, *speed* fiscal e a nota fiscal eletrônica, por unanimidade as empresas apontaram como uma mudança interessante e impactante, que a longo prazo irá facilitar a padronização das informações, contribuindo maior agilidade e segurança nos processos.

4.2.2 Contexto Interorganizacional

No que diz respeito à investimentos em conhecimentos na área de sistemas de informações contábeis, contratação de colaboradores ou empresas terceirizadas para dar suporte nessa área, foram obtidas as seguintes respostas:

A empresa possui um colaborador que trabalha somente com TI, contratamos uma empresa terceirizada somente para fazer suporte e manutenção aos equipamentos de informática, também contratamos uma empresa terceirizada que nos atenda na parte de sistemas de informações contábeis nos fornece software e suporte técnico (Empresa A – Entrevistado 1).

Temos uma pessoa que trabalha com a parte de assistência técnica e infraestrutura de sistemas de informações contábeis, também contratamos serviços com empresas terceirizadas que nos fornece software e os sistemas que precisamos (Empresa B – Entrevistado 1).

A empresa possui um colaborador que trabalhar somente com TI, contratamos uma empresa terceirizada somente para fazer suporte e manutenção aos equipamentos de informática, também contratamos uma empresa terceirizada que nos atenda na parte de sistemas de informações contábeis nos fornece software e suporte técnico (Empresa C – Entrevistado 1).

Como observado nos relatos acima, os entrevistados dos três escritórios demonstraram que, suas respectivas empresas, além de terem um colaborador responsável pelo departamento de tecnologia da informação (T.I.), também investem na contratação de empresas terceirizadas objetivando contribuir para melhoras em seus sistemas de informações contábeis, de acordo com suas necessidades. Fator esse que influencia gastos com tecnologia em prol de maior nível de segurança em seus procedimentos internos, assim podendo oferecer melhor qualidade em seus serviços contábeis.

Ao questionar os entrevistados sobre capacitação e treinamentos na área de sistemas de informações contábeis, fornecidos pela empresa que atuam, apenas a empresa A apontou realizar esse tipo de investimentos, como observado no relato a seguir:

Temos investimentos altos na parte de tecnologia e capacitação dos colaboradores internos direcionados a esta área, também investimos nos colaboradores dos setores fiscal, contábil e RH a empresa auxilia na formação em graduação e pós-graduação direcionado para área contábil (Empresa A – Entrevistado 1).

Conforme citado acima, pelo entrevistado 1 da empresa A, no escritório que pertence é comum serem realizados investimentos no sentido de capacitação dos colaboradores na área de tecnologia, além de contribuir com auxílio em demais departamentos do escritório. Dessa forma, percebe-se que a empresa A, além de manter um colaborador responsável por serviços de T.I. e possuir suporte técnico de empresas terceirizadas, também investe na capacitação e aperfeiçoamento dos colaboradores do setor de T.I., fator esse que remete compreender que a empresa A buscar priorizar a qualificação de seus colaboradores para manter a qualidade em seus serviços.

Nos relatos dos entrevistados da empresa B e da empresa C, não foram identificados dados que se assemelham que a situação descrita anteriormente sobre a empresa A, no sentido de capacitação dos colaboradores que atuam setor de T.I.

4.3 A percepção dos usuários em relação aos seus sistemas de informações contábeis

Com relação a opinião sobre a integração dos sistemas contábeis e dos benefícios trazidos para a empresa, os entrevistados responderam como segue:

A integração dos sistemas contábeis tornou-se um facilitador, os benefícios são maravilhosos, as informações geridas em um departamento podem ser acessadas por outro departamento, temos acesso as informações mais ágeis e rápida dos clientes, também passamos as informações com maior facilidade para o governo e fornecedores. Há três anos mudamos de empresa que nos dá suporte pois a anterior não estava satisfazendo as necessidades da contabilidade. Há uma redução na mão de obra e maior qualidade nas informações geridas. (Empresa A – Entrevistado 1).

Traz benefícios, se ganha mais tempo, uma pessoa faz lançamento com a integração de sistemas e os demais colaboradores também tem acesso, reduz o número de colaboradores. (Empresa B – Entrevistado 1).

Considero muito importante, uma grande mudança, agilidades nos trabalhos, as informações podem ser acessadas pelos colaboradores com maior facilidade. (Empresa C – Entrevistado 1).

Conforme as respostas, a integração dos sistemas contábeis somente traz benefícios para as empresas, o que pode ser confirmado pelos três entrevistados. Segundo eles, além de diminuição do custo com pessoal, facilidade de acesso, a integração dos sistemas diminui o tempo gasto para a execução das tarefas.

Além disso, quando perguntados a respeito da efetividade da integração das informações entre membros e setores da empresa, os entrevistados responderam da seguinte forma:

A empresa usa processos internos específicos para proceder com o cadastramento do cliente desde sua entrada na empresa, portanto faz o cadastro do cliente no departamento legal e todos os demais departamentos tem acesso às informações, repete-se para os demais setores, portanto as informações que são inseridas ou modificadas em um setor passar a ser atualizada nos demais setores também. (Empresa A – Entrevistado 1).

Todas as informações são integradas com exceção do departamento de RH que temos outros softwares no momento fizemos os lançamentos manual. Todos os colaboradores possuem acesso as informações necessárias para gerir os trabalhos. (Empresa B – Entrevistado 1).

Todos os colaboradores têm acesso as informações tanto fiscais, como contábeis e do setor de RH, quando uma nova informação é inserida todos tem acesso a essa nova informação. (Empresa C – Entrevistado 1).

Dessa forma, pode-se observar que segundo os entrevistados, a integração dos sistemas de informação é efetivamente realizada entre os setores e membros das empresas. Esse fato pode ser considerado muito positivo para a gestão empresarial.

No entanto, ao serem questionados sobre se os sistemas fornecem todas as informações de que a empresa necessita, há alguns pontos que são mencionados. O entrevistado da empresa A destaca que o sistema da empresa é preciso, porém há a necessidade de verificar e acompanhar se as informações estão sendo integradas corretamente, evitando erros. Já o entrevistado da empresa B destaca que a falta de integração total entre os sistemas de sua empresa dificulta a padronização de informações. Além disso, o entrevistado relata que a empresa de suporte ao sistema de informações deixa a desejar na atualização dos mesmos, e algumas vezes deixa de atender solicitações. Em relação à empresa C o entrevistado destaca que é necessário estar sempre atualizando os sistemas de informação.

Em se tratando de relatórios emitidos pelos sistemas de informações conforme a necessidade da empresa, os entrevistados relataram o que segue:

O sistema é adaptado para emitir os relatórios que atendam às necessidades dos colaboradores, clientes e governo. Alguns relatórios específicos a empresa projeta e otimiza. (Empresa A – Entrevistado 1).

O sistema possui uma gama grande de relatórios que podem ser emitidos, além de impressos eles podem ser exportados para Excel, Word, dentre outros (Empresa B – Entrevistado 1).

O sistema está adequado para emitir os relatórios conforme necessidade, na necessidade de um relatório que o sistema ainda não emite, então adaptamos o sistema para emissão do mesmo. Os relatórios podem ser impressos em papel, exportados para o Word, Excel. (Empresa C – Entrevistado 1).

Dessa forma, pode-se observar que os sistemas de informações utilizados pelas três empresas analisadas são flexíveis em relação à emissão de relatórios. Além disso, destaca-se novamente a importância do suporte de empresas especializadas em tecnologias de informação.

Quanto a adoção de uma política própria de procedimentos, parâmetros e execução dos sistemas de informações contábeis e sua integração, obteve-se as seguintes respostas:

A empresa atende os procedimentos da ISO 9001 e possui procedimentos específicos para cada cliente, temos consultor do SEBRAE para manter a qualidade, também e efetuado a capacitação de uma equipe interna para sanar os problemas internos, os casos não resolvidos efetua-se uma abertura de chamada para a empresa

que dá suporte e é efetuado o registro das chamadas, cada problema tem um tempo para resposta. Com relação aos equipamentos, é feito um levantamento para verificar a necessidade de manutenção ou troca do equipamento. (Empresa A – Entrevistado 1).

A empresa não possui uma política própria de gestão e planejamento, o coordenador de cada setor procura se adequar aos sistemas e verificar as necessidades e comunicado uma reunião com os coordenadores dos setores para sanar os problemas. (Empresa B – Entrevistado 1).

O colaborador encarregado da área de TI dá o suporte necessário a empresa em geral, na contratação de trabalhos terceirizados, manutenção de equipamentos, e abertura de chamadas ao suporte de sistemas e tempo de retorno. (Empresa C – Entrevistado 1).

Pode-se observar que a empresa A tem uma preocupação maior com seus sistemas de informação, o que pode ser evidenciado pela procura de assessorias, adoção do ISO 9001, dentre outros. A empresa B é a empresa que possui uma preocupação menor em relação à seus sistemas de informação. Já a empresa C, mesmo não sendo da mesma maneira que a empresa A, tem uma preocupação maior que a da empresa B.

Com relação a segurança dos sistemas de informação, averiguou-se o uso de *backup's*. O entrevistado da empresa A destacou que a empresa possui um software corporativo com abrangência das normas ISO 9001, que realiza *backup's* diariamente em todos os setores da empresa. Além disso, realiza-se a conferência diária por meio da tecnologia específica para *backup's* corporativos em discos rígidos, fitas e compartilhamento de rede. Mais ainda, realiza-se *backup's* locais e um backup geral.

A empresa B destaca que o funcionário do setor de TI cuida do servidor e realiza *backup's* diariamente. Esses *backup's* são realizados por setor em separado, e depois é realizado um backup geral. Da mesma forma, a empresa C realiza *backup's* diariamente por setor.

5. CONSIDERAÇÕES FINAIS

O presente estudo teve como objetivo identificar como as mudanças ocasionadas pelos sistemas de informações contábeis refletem nos escritórios de contabilidade. Dessa forma, realizou-se um estudo multicascos e três escritórios de contabilidade, buscando-se identificar os principais fatores influenciadores dos sistemas de informações contábeis.

Com relação ao contexto organizacional, observou-se, que as três empresas trabalham com as informações de *outputs* integradas dentro de seus sistemas de informações, porém as informações de *inputs*, nas empresas A e C não possuem total integração como na empresa B. Mas, apesar dessa não total integração, os entrevistados enfatizaram que a integração dos sistemas somente traz benefícios para as três empresas.

No entanto, alguns pontos foram mencionados como falhos nos sistemas. O entrevistado da empresa A destaca que o sistema da empresa é preciso, porém há a necessidade de verificar e acompanhar se as informações estão sendo integradas corretamente. Já o entrevistado da empresa B destaca que a falta de integração total entre os sistemas de sua

empresa dificulta a padronização de informações. Em relação à empresa C, o entrevistado destaca que é necessário estar sempre atualizando os sistemas de informação.

Pode-se observar, com relação à estrutura organizacional, A empresa A se destacou ainda com a preocupação demonstrada para com seus sistemas de informação. Além de procura por consultorias externas, a empresa cumpre as normas da ISO 9001, e investe bastante em treinamento para seus funcionários.

Com relação ao contexto interorganizacional, os três escritórios demonstraram que, além de terem um colaborador responsável pelo departamento de tecnologia da informação (T.I.), também investem na contratação de empresas terceirizadas objetivando contribuir para melhoras em seus sistemas de informações contábeis, de acordo com suas necessidades. No entanto, somente a empresa A realiza altos investimentos em novas tecnologias e na capacitação de seus colaboradores voltada aos sistemas de informação.

Como limitações do presente estudo destaca-se o pouco interesse das empresas em participarem de estudos como este, o que diminui o número de empresas participantes. Como sugestão para estudos futuros, tem-se a aplicação do estudo em outras empresas que não sejam escritórios de contabilidade, para averiguar como estas empresas se comportam.

REFERÊNCIAS

ANDRADE FILHO, Jerônimo et al. Cotton production using secondary domestic sewage. *Acta Scientiarum. Technology*, v. 35, n. 2, p. 213-220, 2012.

BEARD, D.; WEN, J. Reducing the Threat Levels for Accounting Information Systems. *The CPA Journal*, v.77, n. 5, p. 34-42, 2007.

BECHOR, T. et al. A contingency model for estimating success of strategic information systems planning. *Information & Management*, v. 47, n. 1, p. 17-29, 2010.

BELKAOUI, A. Slack budgeting, information distortion and self-esteem. *Contemporary Accounting Research*, v. 2, n. 1, p. 111-123, 1985.

BEUREN, I. M. et al. **Como elaborar trabalhos monográficos em contabilidade: teoria e prática** (3a ed.). São Paulo: Atlas, 2006.

CAMELO, A. C. O.; GASPARELLO, E. R.; FAVERO, H. L. Sistema de informação contábil e a sua importância para o controle dos bens permanentes do setor público. **Enfoque: Reflexão Contábil**, v. 25, n. 1 p. 62-76, 2008.

CHANDLER, A. D. **Strategy and structure chapters in the history of American industrial enterprise**. Cambridge: MITPress, 1962.

CHAPMAN, C. S. Reflections on a contingent view of accounting. *Accounting, Organizations and Society*, v. 22, n. 2, p. 189-205, 1997.

CHEN, H. J. et al. The ERP system impact on the role of accountants. *Industrial Management & Data Systems*, v. 112, n. 1, p. 83-101, 2012.

CHENHALL, R. H. Management control systems design within its organizational context: findings from contingency-based research and directions for the future. **Accounting, organizations and society**, v. 28, n. 2, p. 127-168, 2003.

COVALESKI, M.; DIRSMITH, M.; SAMUEL, S. Managerial accounting research: The contributions of organizational and sociological theories. **Journal of Management Accounting Research**, v. 8, p. 1-36, 1996.

DE PAULA, J. D.; MATTEDI, A. P.; DA SILVA, E. R. S. Sistemas de informação nas empresas de Itajubá. In **CONTECSI-International Conference on Information Systems and Technology Management**, v. 9, n. 1, p. 186-207, 2012.

FREZATTI, F. et al. **Controle gerencial: uma abordagem da contabilidade gerencial no contexto econômico, comportamental e sociológico**. São Paulo: Atlas, 2009.

GUERRA, A. R. **Arranjos entre fatores situacionais e sistema de contabilidade gerencial sob a ótica da Teoria de Contingência**. Dissertação (Mestrado em Controladoria e Contabilidade) - Faculdade de Economia, Administração e Contabilidade da Universidade de São Paulo, 2007. 135 p. Disponível em: www.teses.usp.br/teses/disponiveis/12/12136/tde-24052007-085106/publico/DissertacaoAlmirOFICIAL.pdf. Acesso em: 06 jun).

GUERREIRO, R.; PEREIRA, C. A.; REZENDE, A. J. Em busca do entendimento da formação dos hábitos e das rotinas da contabilidade gerencial: um estudo de caso. **Revista de administração Mackenzie**, v. 7, n. 2, p. 78-101, 2008.

HALDMA, T.; LAATS, K. Management accounting practices of Estonian manufacturing companies. **Management Accounting Research**. Kidlington, v.13, n. 4, p. 379-400, 2002.

LAWRENCE, P.; LORSCH, J. **Organization and environment**. Homewood, Ill: Irwin, 1967.

LUFT, J. L.; SHIELDS, M. D. Mapping Management Accounting: Graphics And Guidelines For Theory-Consistent empirical research. **Accounting, Organizations and Society**, v. 28, n. 2, p. 169-249, 2003.

LUNKES, R. J.; ROSA, F. S. da. **Gestão hoteleira: custos, sistemas de informação, planejamento estratégico, orçamento e gestão ambiental**. Curitiba: Juruá, 2012.

MOLINARI, S. K.R.; GUERREIRO, R. Teoria da contingência e contabilidade gerencial: um estudo de caso sobre o processo de mudança na controladoria do Banco do Brasil. In: **Congresso USP de Controladoria e Contabilidade**, 2004.

NICOLAOU, A. I. A contingency model of perceived effectiveness in accounting information systems: Organizational coordination and control effects. **International Journal of Accounting Information Systems**, v.1, n. 2, p. 91-105, 2000.

OTLEY, D. T. The contingency theory of management accounting: achievement and prognosis. **Accounting, Organizations and Society**, v. 5, n. 4, p. 413-428, 1980.

SOUZA, A. A., Passolongo, C. Avaliação de Sistemas de Informações Contábeis: Estudo de Casos Múltiplos. **Contabilidade, Gestão e Governança**, v. 8, n. 2, p. 177-205, 2009.

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

UZZAFER, Masood. A contingency estimation model for software projects. **International Journal of Project Management**, v. 31, n. 7, p. 981-993, 2013.

WOODWARD, J. **Industrial organization: theory and practice.** London: Oxford University Press, 1965.