



**UNIVERSIDADE FEDERAL DE PERNAMBUCO
CENTRO DE CIÊNCIAS SOCIAIS APLICADAS
DEPARTAMENTO DE CIÊNCIAS CONTÁBEIS E ATUARIAIS
CURSO DE CIÊNCIAS CONTÁBEIS**

RILDO NEPOMUCENO DE MAGALHÃES JÚNIOR

**PROCESSO DE IMPLEMENTAÇÃO DE UMA FERRAMENTA DE TI EM UM
ESCRITÓRIO DE CONTABILIDADE**

RECIFE-PE

2023

RILDO NEPOMUCENO DE MAGALHÃES JÚNIOR

**PROCESSO DE IMPLEMENTAÇÃO DE UMA FERRAMENTA DE TI EM UM
ESCRITÓRIO DE CONTABILIDADE.**

Trabalho de Conclusão de Curso
apresentado ao Curso de Ciências
Contábeis da Universidade Federal de
Pernambuco como requisito para obtenção
de grau de Bacharel em Ciências
Contábeis, sob orientação da Professora
Doutora Christianne Calado Vieira de Melo
Lopes.

RECIFE-PE

2023

Ficha de identificação da obra elaborada pelo autor,
através do programa de geração automática do SIB/UFPE

Magalhães Júnior, Rildo Nepomuceno de.

Processo de implementação de uma ferramenta de TI em um escritório de contabilidade. / Rildo Nepomuceno de Magalhães Júnior. - Recife, 2023.
53 p.

Orientador(a): Christianne Calado Vieira de Melo Lopes

Trabalho de Conclusão de Curso (Graduação) - Universidade Federal de Pernambuco, Centro de Ciências Sociais Aplicadas, Ciências Contábeis - Bacharelado, 2023.

Inclui referências, apêndices.

1. Sistemas Integrados de Gestão. 2. ERP. 3. Contabilidade Digital. I. Lopes, Christianne Calado Vieira de Melo. (Orientação). II. Título.

000 CDD (22.ed.)

RILDO NEPOMUCENO DE MAGALHÃES JÚNIOR

**PROCESSO DE IMPLEMENTAÇÃO DE UMA FERRAMENTA DE TI EM UM
ESCRITÓRIO DE CONTABILIDADE.**

Trabalho de Conclusão de Curso
apresentado ao Curso de Ciências
Contábeis da Universidade Federal de
Pernambuco como requisito para obtenção
de grau de Bacharel em Ciências
Contábeis, sob orientação da Professora
Doutora Christianne Calado Vieira de Melo
Lopes.

Aprovado em 11 de maio de 2023.

BANCA EXAMINADORA

Documento assinado digitalmente
 CHRISTIANNE CALADO VIEIRA DE MELO LOPES
Data: 20/10/2023 08:38:23-0300
Verifique em <https://validar.iti.gov.br>

Prof^a. Dr^a. Christianne Calado Vieira de Melo Lopes (orientadora)

Universidade Federal de Pernambuco

Prof. Célio Beserra de Sá

Centro Universitário Tabosa de Almeida

Prof. João Antônio da Costa Neto

Universidade Federal de Pernambuco

AGRADECIMENTOS

Gostaria de expressar meus sinceros agradecimentos a todas as pessoas que contribuíram para a realização desse trabalho:

Aos meus pais e minha irmã, Luciene, Rildo e Júlia, que nunca deixaram de me apoiar.

Ao meu trio de amigos da faculdade, Carlos Sales, Daniel Alves e Leonardo Henrique. Durante esse período, sempre procuramos nos apoiar e torcer uns pelos outros. Sendo assim, estabelecemos uma criação de vínculo e, conseqüentemente, fortalecemos essa relação que foi de extrema importância no decorrer da minha trajetória.

A todos os amigos que fiz durante a faculdade que, de certa forma, estiveram presentes nos momentos difíceis e de comemorações neste curso. Desejo que estejamos todos em busca de conhecimento constante, a fim de aprimorar as nossas habilidades, tornando-nos assim, profissionais de excelência.

Aos meus amigos de vida que fazem parte do grupo que intitulamos de “Balão”. Sem eles, a minha vida nunca teria sido a mesma. Sempre se fazem presente ajudando a superar os desafios que foram surgindo.

A uma grande amiga, Alice Rocha, que me mostrou uma paixão que eu não fazia ideia de que poderia ter ao me dar a oportunidade de começar meu primeiro trabalho remunerado e tive meu primeiro contato com a contabilidade.

Aos colaboradores da empresa que disponibilizaram uma parte dos seus tempos para participar desta pesquisa.

E a Prof^a Christianne Calado que acompanhou e auxiliou no desenvolvimento deste trabalho sempre com muita paciência e zelo.

RESUMO

A presente pesquisa teve como objetivo identificar como se deu o processo de implementação de uma ferramenta de Tecnologia da Informação (TI), em um escritório de contabilidade localizado na região metropolitana de Recife. Dessa forma, realizou-se um estudo de caso com triangulação de dados sobre o processo de implementação desta ferramenta na contabilidade, automação de processos contábeis, sistemas integrados de gestão e o papel do contador na era da tecnologia da informação. A coleta de dados foi realizada por meio de uma entrevista online com roteiro semiestruturado com um dos gerentes de setor do escritório de contabilidade e uma pesquisa por formulário online com quatro funcionários da empresa. Os resultados deste estudo evidenciam que as ferramentas de TI são essenciais para um bom funcionamento dos processos contábeis, gerando benefícios como a eficiência, precisão e agilidade das informações. Pode-se observar que diversos desafios foram enfrentados, como a migração de dados dos sistemas anteriores para o atual e a dificuldade de aprendizado de pessoas com mais idade, mas que soluções foram encontradas. Por fim, esta pesquisa contribui com a discussão acerca dos processos que foram necessários para o escritório de contabilidade vivenciar, com esta nova experiência de implementação de uma ferramenta de TI, permitindo processos mais fluídos e automação de tarefas tão necessárias, para que o contador possa desempenhar seu papel nesta era de constantes avanços nas tecnologias.

Palavras-chave: Sistemas integrados de Gestão; ERP; Contabilidade Digital.

LISTA DE QUADROS

QUADRO 01 – VANTAGENS DAS FERRAMENTAS DE TI

QUADRO 02 – DESAFIOS ENFRENTADOS NA IMPLEMENTAÇÃO DA FERRAMENTA DE TI

QUADRO 03 – CATEGORIAS E SUBCATEGORIAS ABORDADAS NA PESQUISA

QUADRO 04 – PERFIL DOS ENTREVISTADOS

QUADRO 05 – TREINAMENTO E SUPORTE AOS FUNCIONÁRIOS

QUADRO 06 – FUNCIONALIDADES MELHORADAS COM O ERP

QUADRO 07 – CLASSIFICAÇÃO DAS AVALIAÇÕES

LISTA DE FIGURAS

FIGURA 01 – ERP E SUAS INTERLIGAÇÕES

LISTA DE GRÁFICOS

GRÁFICO 01 – AVALIAÇÃO DO SISTEMA PARA OS FUNCIONÁRIOS.

SUMÁRIO

1. INTRODUÇÃO	12
1.1 CONTEXTUALIZAÇÃO DO PROBLEMA	13
1.2 OBJETIVOS	14
1.2.1 OBJETIVO GERAL.....	14
1.2.2 OBJETIVOS ESPECÍFICOS	15
1.3 JUSTIFICATIVA	15
2. REFERENCIAL TEÓRICO.....	16
2.1 O PROCESSO DE IMPLEMENTAÇÃO DE FERRAMENTAS DE TI NA CONTABILIDADE.....	16
2.2 AUTOMAÇÃO DE PROCESSOS CONTÁBEIS	18
2.3 SISTEMAS INTEGRADOS DE GESTÃO.....	20
2.4 O PAPEL DO CONTADOR NA ERA DA TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO.....	23
3. PROCEDIMENTOS METODOLÓGICOS	24
3.1 TIPO DA PESQUISA.....	24
3.2 MÉTODO DA PESQUISA	25
3.3 DELIMITAÇÕES DA PESQUISA	26
3.4 COLETA DE DADOS.....	26
3.5 ANÁLISE DE DADOS.....	28
4. ANÁLISE E INTERPRETAÇÃO DOS RESULTADOS	29
4.1 IDENTIFICAÇÃO DO PERFIL DO ENTREVISTADO E DA EMPRESA ALFA.....	29
4.2 IDENTIFICAÇÃO DOS MOTIVOS ANTERIORES A IMPLEMENTAÇÃO DA NOVA FERRAMENTA DE TI	30
4.3 O PROCESSO DE IMPLEMENTAÇÃO DA FERRAMENTA DE TI.....	32
4.4 FUNCIONALIDADES DA FERRAMENTA DE TI.....	34
4.5 RESULTADOS ALCANÇADOS APÓS A IMPLEMENTAÇÃO DA FERRAMENTA DE TI.....	35
4.6 OPINIÕES FINAIS SOBRE A IMPLEMENTAÇÃO DE FERRAMENTAS DE TI PARA A CONTABILIDADE	39
5. CONSIDERAÇÕES FINAIS.....	40

REFERÊNCIAS.....	43
APÊNDICE A – ROTEIRO SEMI-ESTRUTURADO PARA ENTREVISTAS	46
APÊNDICE B – FORMULÁRIO DE PESQUISA SEMI-ESTRUTURADO	50

1. INTRODUÇÃO

A Contabilidade é uma ciência social que controla, organiza, estuda e avalia o patrimônio de uma entidade permanentemente, gerando informações para a tomada de decisões. (BÄCHTOLD, 2011).

Ela se torna indispensável para que a empresa realize negócios com órgãos governamentais, bancos, fornecedores e investidores. A falta de Contabilidade é a principal causa de mortalidade de empresas no primeiro ano de vida devido à falta de planejamento e controle dos negócios (BÄCHTOLD, 2011). Desta forma, para que se possa ter essa contabilidade mais precisa e que auxilie eficientemente o gestor, as ferramentas de Tecnologia da Informação (TI) vêm sendo utilizadas em escritórios contábeis e empresas.

As ferramentas de TI são programas, equipamentos e dispositivos utilizados para gerenciar, armazenar, processar, transmitir e acessar informações. Essas ferramentas podem ser usadas para ajudar a automatizar processos empresariais, melhorar a eficiência operacional, fornecer suporte ao cliente, gerenciar dados, realizar análises e muito mais. (WAKULICZ, 2016)

Algumas das ferramentas de TI mais comuns incluem sistemas de gestão empresarial, *softwares* de contabilidade, *softwares* de processamento de texto, planilhas eletrônicas, *softwares* de gestão de projetos, *softwares* de *backup* e recuperação de dados, ferramentas de segurança da informação, *hardware* de rede e dispositivos móveis. (WAKULICZ, 2016) Essas ferramentas podem ser essenciais para o sucesso e a eficácia de empresas, organizações e indivíduos em um mundo cada vez mais conectado e digitalizado.

Conforme Santos e Witt (2011), a utilização de ferramentas de TI tem revolucionado os processos contábeis, tornando-os mais eficientes, precisos e ágeis. Essas ferramentas permitem automatizar tarefas manuais e complexas, reduzir erros, melhorar a integridade dos dados e fornecer informações em tempo real.

Sendo assim, as ferramentas de TI são uma parte crucial dos processos contábeis modernos, oferecendo benefícios tangíveis em termos de eficiência, precisão e velocidade. Além disso, a utilização de ferramentas de TI ajuda as

empresas a tomar decisões financeiras, melhorar a integridade dos dados e manter-se à frente da concorrência.

1.1 CONTEXTUALIZAÇÃO DO PROBLEMA

A contabilidade é uma área que lida com o registro, a análise e a interpretação das transações financeiras de uma organização. Com o avanço tecnológico, o uso de ferramentas de TI na contabilidade tornou-se cada vez mais comum. Isso ocorre porque essas ferramentas podem ajudar a automatizar processos contábeis, melhorar a precisão e a velocidade do processamento de dados, além de fornecer uma maior transparência e segurança nos registros (FACILITE, 2019).

No entanto, a adoção de ferramentas de TI na contabilidade pode apresentar alguns desafios. Uma das principais questões é garantir que essas ferramentas sejam implementadas de forma adequada e eficiente, a fim de maximizar seus benefícios e minimizar os riscos associados. Isso pode exigir treinamento adequado dos funcionários e a contratação de especialistas em TI para ajudar na implementação e manutenção dessas ferramentas. (BRAGA; COLARES, 2020)

Além disso, é importante garantir que as ferramentas de TI utilizadas na contabilidade estejam em conformidade com as leis e regulamentações aplicáveis, como normas contábeis internacionais e regulamentações tributárias. Isso é especialmente crítico para empresas que atuam em vários países, onde as leis e regulamentações podem variar significativamente.

Outro desafio é garantir a segurança das informações financeiras confidenciais. Com o aumento das ameaças cibernéticas, é essencial que as empresas adotem medidas de segurança robustas para proteger os dados financeiros de seus clientes e funcionários. (MARKETING, 2023)

Em resumo, embora o uso de ferramentas de TI na contabilidade possa trazer muitos benefícios, é importante abordar esses desafios para garantir que essas ferramentas sejam implementadas de forma adequada e segura. Isso pode exigir uma abordagem cuidadosa e uma compreensão sólida dos riscos e benefícios associados ao uso de ferramentas de TI na contabilidade.

Desta forma, realizou-se a escolha de um escritório de contabilidade localizado na cidade de Recife que estava passando pelo processo de implementação de uma nova ferramenta de TI para que suas atividades pudessem ser melhoradas com redução de tempo em tarefas rotineiras e que pudessem ser automatizadas. Além disso estavam enfrentando dificuldades por possuir dois sistemas para áreas distintas e que precisavam necessariamente serem integradas para uma contabilidade gerencial se tornar mais ágil e precisa.

Este escritório atua há 11 anos no mercado contábil e possui a maioria de seus clientes localizada na região metropolitana de Recife com atividade predominante de transporte de alimentos. Uma das principais motivações deste escritório sempre foi buscar melhorar sua comunicação e atividades com os clientes e se adaptar para os cenários mais atuais, neste caso a contabilidade digital.

Diante do exposto, verifica-se a importância de abordar esse tema, uma vez que a contabilidade e a TI estão cada vez mais juntas em nosso cenário atual e que cada vez mais o papel do contador diante disto está sendo alterado. Como o escritório possui essas características, na busca de uma melhoria tecnológica em suas atividades contábeis, sendo assim uma análise de implementação de uma nova tecnologia no escritório de contabilidade alfa, localizado na cidade de Recife, é importante e torna-se possível relatar e responder o seguinte levantamento: **Como foi o processo de implementação de uma ferramenta de Tecnologia da Informação em um escritório de contabilidade?**

1.2 OBJETIVOS

1.2.1 OBJETIVO GERAL

Este trabalho tem como objetivo principal analisar como se deu o processo de implementação de uma nova ferramenta de TI em um escritório de contabilidade localizado na região metropolitana de Recife.

1.2.2 OBJETIVOS ESPECÍFICOS

Com o intuito de atingir o objetivo geral, serão considerados os seguintes objetivos específicos:

- a) Analisar quais eram as necessidades da empresa que levaram a tomada de decisão de implementar uma nova ferramenta;
- b) Analisar as funcionalidades da nova ferramenta de TI;
- c) Analisar os resultados alcançados após a implementação da nova ferramenta;
- d) Analisar quais as opiniões finais após a implementação da ferramenta no auxílio a contabilidade e o papel do contador neste processo.

1.3 JUSTIFICATIVA

As ferramentas de TI têm um papel fundamental nas organizações, através delas é possível ter acesso com facilidade às informações de todos os aspectos de uma organização, sendo assim a correta administração é essencial para que uma empresa tenha sucesso em seus objetivos. E quando administrados corretamente, a empresa poderá se beneficiar. (SPERB; NETO, 2006)

Existem razões pelas quais é possível justificar a realização de uma pesquisa sobre a implementação de uma nova ferramenta de TI em um escritório contábil. Essas razões podem ser citadas através de benefícios que a TI gera, conforme a Escola Nacional de Administração Pública (ENAP, 2019):

- Melhorar a eficiência operacional: a implementação de uma nova ferramenta de TI pode ajudar a automatizar processos manuais e aprimorar o fluxo de trabalho do escritório contábil, o que pode resultar em uma melhoria significativa na eficiência operacional;
- Aumentar a precisão: a utilização de ferramentas de TI pode ajudar a reduzir erros manuais e aumentar a precisão no processamento de dados, o que pode resultar em um menor número de erros e uma maior qualidade dos serviços prestados;
- Melhorar a segurança: uma nova ferramenta de TI pode incluir recursos de segurança adicionais para proteger os dados do escritório contábil e

de seus clientes, o que pode ser especialmente importante em um ambiente de ameaças cibernéticas crescentes;

- Manter-se competitivo: muitos escritórios contábeis estão adotando novas tecnologias para melhorar a eficiência e a qualidade dos serviços, portanto, a implementação de uma nova ferramenta de TI pode ser necessária para manter-se competitivo no mercado;
- Atender às demandas do mercado: as expectativas dos clientes em relação à tecnologia estão mudando e muitos esperam que seus escritórios contábeis utilizem ferramentas de TI para fornecer serviços mais eficientes e de alta qualidade.

Outro fator importante para esta pesquisa é o escritório alfa, uma vez que ele está buscando melhorias em suas atividades para uma contabilidade gerencial mais ágil e precisa. A busca de melhorias neste escritório está também motivada pela escolha de se tornar cada vez mais próximo do cliente, com informações mais rápidas e que auxiliem o cliente em seus processos, se tornando um parceiro para que ambos possam crescer cada vez mais.

Em resumo, essa pesquisa sobre a implementação de uma nova ferramenta de TI em um escritório contábil pode ser justificada pelos motivos aqui expostos, desde melhorar a eficiência operacional até atender às expectativas dos clientes. Ao conduzir essa pesquisa, é possível avaliar as opções disponíveis e determinar se essa ferramenta de TI utilizada pelo escritório alfa é adequada para atender às necessidades do escritório contábil e de seus clientes, que é uma das motivações do escritório ao fazer a escolha desta nova ferramenta.

2. REFERENCIAL TEÓRICO

2.1 O PROCESSO DE IMPLEMENTAÇÃO DE FERRAMENTAS DE TI NA CONTABILIDADE

A implementação de ferramentas de TI na contabilidade tem se tornado cada vez mais comum nas empresas, uma vez que as vantagens dessa tecnologia se tornam amplamente conhecidas, tais como a melhoria da eficiência e eficácia dos

processos, o aumento da segurança e a diminuição dos erros nas informações contábeis (SOUZA; SANTOS, 2013). Essas vantagens também são citadas por Santos e Witt (2011), e é possível elencar da seguinte forma:

Quadro 01: Vantagens das ferramentas de TI

Processamento automatizado de transações financeiras	Armazenamento seguro de dados	Acesso a informações em tempo real	Relatórios automatizados	Integração com outros sistemas
Permitem processar grandes quantidades de transações financeiras de maneira rápida e precisa.	Oferecem segurança e <i>backup</i> para dados financeiros importantes.	Permitem acessar informações financeiras em tempo real, o que permite uma tomada de decisão mais ágil.	Podem gerar relatórios financeiros de maneira rápida e precisa, sem a necessidade de processamento manual.	Podem integrar-se com outros sistemas, como sistemas de pagamento e de folha de pagamento, para aprimorar a eficiência e a precisão dos processos.

Fonte: Elaboração Própria.

Observa-se no quadro 01 que existem diversos benefícios, porém essa implementação pode apresentar alguns desafios, especialmente em relação à falta de recursos financeiros e de conhecimento tecnológico dos gestores. Isso pode tornar a implementação de ferramentas de TI um processo difícil e complexo, requerendo uma cuidadosa análise do cenário e planejamento adequado.

Alguns desses desafios incluem a escolha da ferramenta de TI adequada, a adaptação dos processos contábeis para a nova tecnologia, a capacitação dos colaboradores para a utilização da ferramenta e a gestão da mudança cultural (FREZATTI; NOSSA, 2012).

Para superar esses desafios, é importante que as empresas adotem uma abordagem sistemática para o processo de implementação de ferramentas de TI na contabilidade. Isso inclui a realização de uma análise de requisitos para identificar as necessidades da empresa, a escolha da ferramenta de TI adequada para atender a essas necessidades, a definição de um plano de implementação detalhado que considere as particularidades da empresa e a capacitação dos colaboradores para a utilização da ferramenta (PADOVEZE, 2019)

Entre os principais desafios enfrentados na implementação de ferramentas de TI na contabilidade apontados por Frezatti e Nossa (2012) e por Padoveze (2019) estão:

Quadro 02: Desafios enfrentados na implementação da ferramenta de TI

Escolha da ferramenta adequada	Acesso a recursos financeiros	Falta de conhecimento técnico	Resistência à mudança
A escolha da ferramenta de TI adequada para a empresa é essencial para o sucesso da implementação, uma vez que cada ferramenta possui características e funcionalidades diferentes. É importante avaliar as necessidades e requisitos da empresa antes de escolher a ferramenta mais adequada.	A implementação de ferramentas de TI pode requerer investimentos significativos em hardware, software, treinamento e suporte técnico. Em escritórios pequenos, pode ser difícil obter os recursos financeiros necessários para o processo de implementação.	Muitos gestores e funcionários possuem conhecimentos limitados em TI, o que pode dificultar a implementação e uso das ferramentas. É importante que os gestores busquem conhecimento técnico adequado e sejam treinados para utilizar as ferramentas adequadamente.	A implementação de ferramentas de TI pode envolver mudanças significativas na rotina da empresa, o que pode gerar resistência por parte dos funcionários. É importante realizar um trabalho de conscientização e treinamento para garantir a adesão e uso adequado das ferramentas.

Fonte: Elaboração Própria.

Além disso, é importante que a empresa considere a gestão da mudança cultural como parte do processo de implementação de ferramentas de TI na contabilidade. Isso envolve a comunicação clara e eficaz aos funcionários sobre a importância e os benefícios da nova tecnologia, bem como a identificação e superação das resistências e barreiras culturais que podem surgir durante o processo. Conforme aponta Carbonera (2020):

[...] pode-se concluir que a cultura organizacional está intrínseca na governança de TI e que esta impacta diretamente a idealização, o planejamento e a gestão da governança de TI. E considerando as demandas e mudanças constantes do mercado, a cultura organizacional tem que ser flexível para que a organização continue existindo, o que muitas vezes causa alterações substanciais aumentando, custos, prazos e resultado finais, ou até gerando o cancelamento de determinado processo ou projeto por não estarem mais alinhados com o planejamento estratégico da empresa e suas expectativas (CARBONERA, 2020, p. 12).

Desta forma, é importante para os escritórios contábeis estarem prontos para atender a essas novas necessidades que irão surgir na implementação das ferramentas de TI na contabilidade.

2.2 AUTOMAÇÃO DE PROCESSOS CONTÁBEIS

Conforme Knežević e Živković (2019), a automação de processos contábeis é um campo em constante evolução e pode-se dizer que teve suas origens no final do

século XX. Os primeiros *softwares* contábeis foram desenvolvidos ainda no século passado e, desde então, a automação tem sido incorporada em muitos aspectos da contabilidade.

Esse processo começou como uma resposta à crescente complexidade da contabilidade empresarial. Com o aumento da globalização e das regulamentações, os processos contábeis tornaram-se mais difíceis de serem gerenciados manualmente. Os primeiros sistemas de contabilidade computadorizados eram utilizados principalmente para tarefas simples, como registro de transações e emissão de relatórios. (KNEŽEVIĆ; ŽIVKOVIĆ, 2019)

Sumar (2021) relata que a automação de processos contábeis é uma das formas pelas quais a tecnologia da informação tem se mostrado uma grande aliada da contabilidade nos últimos anos. Esse tipo de automação pode ser realizado por meio de *softwares* específicos, que permitem que diversas atividades contábeis sejam realizadas de forma mais eficiente e precisa, reduzindo a possibilidade de erros e aumentando a produtividade, para isso sendo necessário a adequação de contadores e escritórios de contabilidade para essa nova geração de informações contábeis.

Entre as atividades que podem ser automatizadas estão o registro de lançamentos contábeis, a conciliação bancária, a elaboração de relatórios e a preparação de demonstrações financeiras. Essa automação permite que os profissionais da área dediquem mais tempo a atividades estratégicas, contribuindo para que os gestores executem de maneira correta e com a agilidade e confiabilidade que o mercado necessita. (SUMAR, 2021)

Além disso, pode-se dizer que a automação de processos contábeis pode contribuir para uma maior integração entre as diferentes áreas da empresa, uma vez que as informações contábeis podem ser facilmente compartilhadas com outras áreas por meio de sistemas integrados de gestão. Isso pode resultar em uma gestão mais eficiente dos recursos da empresa e uma maior sinergia entre as diferentes áreas, contribuindo para a obtenção de melhores resultados.

Conforme pesquisa realizada por Abreu et al (2016) é possível perceber como essa integração entre áreas é extremamente importante, onde “[...] se constatou que a integração de sistemas no departamento contábil é de grande relevância, afinal

obteve 94,7% segundo os entrevistados” (ABREU et al., 2016, p.10). Desta forma verifica-se que os usuários de sistemas de gestão entrevistados avaliam de forma positiva essa integração. De forma que pode-se concluir que benefícios podem ser obtidos já que “[...] haverá agilidade e informações em tempo hábil [...] e o profissional contábil disponibilizará de mais tempo para assessorar seus clientes.” (ABREU et al., 2016, p.10)

Portanto, pode-se dizer que as empresas que adotam a automação de processos contábeis são capazes de economizar tempo e dinheiro, além de obter informações mais precisas e em tempo real sobre suas finanças. Com a automatização, as empresas podem se concentrar em tarefas estratégicas, deixando de perder tempo em processos manuais e repetitivos.

De modo geral, é importante destacar que a automação de processos contábeis requer a adoção de medidas de segurança, no intuito de garantir a proteção dos dados contábeis. É fundamental que as empresas adotem medidas de segurança, como criptografia, *firewalls* e *backups* regulares, para garantir a proteção dos dados contábeis e evitar possíveis prejuízos.

Sendo assim, garantir que essa segurança seja realmente colocada em prática é crucial para o sustentamento da continuidade dos sucessos e dos benefícios para os usuários das informações (PIMENTA; QUARESMA, 2016). E com a necessidade de adequação à Lei Geral de Proteção de Dados (LGPD), Lei nº 13.709 de 2018, se torna cada vez mais importante que os escritórios contábeis e contadores possuam uma segurança dos dados utilizados pela automação contábil afim de evitar riscos de ataques cibernéticos e compartilhamento de informações de clientes e demais usuários.

2.3 SISTEMAS INTEGRADOS DE GESTÃO

Os sistemas integrados de gestão, também conhecidos como ERP (*Enterprise Resource Planning*), surgiram na década de 1990 como uma resposta às demandas de um mercado cada vez mais globalizado e competitivo. Esses sistemas foram criados para fornecer às empresas uma plataforma única e integrada que gerenciasse todos os seus processos de negócios, desde finanças e contabilidade até produção e logística (LAUDON; LAUDON, 2014; ARMELIN; SILVA; COLUCCI, 2016)

Durante a década de 90 até o início do século XXI, houve um rápido aumento na adoção dos sistemas ERP. Porém, o custo de implementação desses sistemas também aumentou nesse período. As empresas precisavam investir em *hardware* para executar o *software*, geralmente mantido nas suas próprias instalações, com grandes máquinas em uma sala de servidores. Adicionalmente, as organizações costumavam personalizar seus sistemas ERP para atender às suas necessidades específicas, resultando em despesas adicionais com consultores de *software* e treinamento. (ORACLE, s.d.)

Conforme o site da Oracle (s.d.), a tecnologia ERP começou a evoluir para adotar a internet, com novos recursos e funcionalidades, incluindo análises avançadas integradas. Conforme o tempo passou, muitas organizações perceberam que seus sistemas ERP *on-premises*, que são os ERPs instalados e executados em computadores nas instalações das organizações, não conseguiam acompanhar as demandas de segurança modernas ou as tecnologias emergentes, como os *smartphones*.

Sendo assim o surgimento dos sistemas integrados de gestão foi influenciado por diversas mudanças sociais, econômicas e tecnológicas no mundo. Uma dessas mudanças, como citada no Oracle (s.d.) foi o desenvolvimento da internet e a consequente necessidade de integração dos sistemas de gestão para aprimorar a comunicação e o compartilhamento de informações entre as áreas da empresa: Contábil, fiscal, vendas, financeiro, departamento pessoal, entre outras. Por isso é importante uma boa gestão conforme aponta Armelin, Silva e Colucci (2016, p.29):

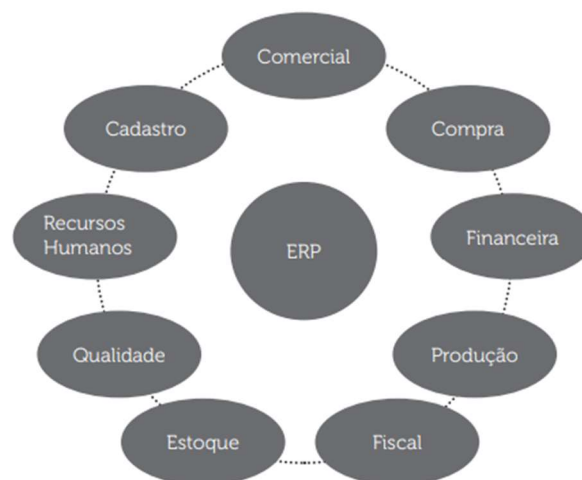
A partir do momento em que as empresas perceberam a importância estratégica da boa administração do conhecimento gerado dentro delas, apareceram os sistemas de gestão de conhecimento, desenvolvidos para dar suporte à criação, coleta, organização e disseminação desses conhecimentos. São esses sistemas que ajudam a organização a fazer o melhor uso do conhecimento que ela detém. Por meio deles, elas melhoram seus desempenhos, mas, para que isso ocorra de forma adequada, é preciso haver certa predisposição de todos os profissionais em compartilhar seus conhecimentos e isso deve acontecer entre todos os níveis de uma organização, desde o operacional até o executivo (ARMELIN; SILVA; COLUCCI, 2016; p. 29).

Com essa pressão advinda da década de 90, para reduzir custos e aumentar a eficiência empresarial, os sistemas ERP para as empresas passaram a consolidar seus processos em uma única plataforma, eliminando a necessidade de vários *softwares* para gerenciar diferentes áreas do negócio.

Com o advento das implantações de *software* como serviço (SaaS) e computação na nuvem, as empresas estão migrando seus sistemas ERP para a nuvem, permitindo-lhes simplificar seus requisitos de tecnologia e ver um retorno mais rápido de seu investimento. As soluções de ERP na nuvem têm os mesmos recursos e funcionalidades que suas contrapartes *on-premises*, mas com a vantagem de facilmente integrar outras tecnologias importantes. O SaaS permite que os usuários assinem e usem *software* de aplicações na nuvem, sem a necessidade de comprar *hardware* ou licenciar *software*. Com uma suíte moderna na nuvem, as empresas podem acessar um software completo para toda a empresa, incluindo finanças, cadeia de suprimentos, recursos humanos, experiência do cliente, vendas e *marketing*. (ORACLE, s.d.)

Atualmente, os sistemas integrados de gestão são amplamente utilizados por empresas de todos os tamanhos em todo o mundo. Eles permitem que as empresas sejam mais eficientes, reduzam custos, melhorem a comunicação e tomem decisões mais agilmente. Como mostra a figura 1, são também responsáveis por integrar diversos setores dentro de uma empresa, permitindo a troca de informações entre eles e gerando informações integradas e em tempo real se bem utilizadas. Permitindo uma maior troca de informações entre áreas e possibilitando respostas em tempo real.

Figura 1: ERP e suas interligações



Fonte: ARMELIN; SILVA; COLUCCI, 2016; p. 75.

E como exemplo de ERPs mais utilizados no Brasil conforme a 4ª Pesquisa Panorama de Mercado realizada em 2020 pelo Portal ERP, pode-se citar: Protheus (TOTVS), Senior Sistemas, Sankhya, Mega Sistemas, Cigam, Datasul (TOTVS) e RM (TOTVS). Na pesquisa apura-se que 51,92% responderam que estão totalmente satisfeitos com o ERP que utilizam. Desta forma, pode-se concluir que o sistema integrado de gestão é muito bem avaliado pelos usuários e importante para facilitar as rotinas das empresas.

2.4 O PAPEL DO CONTADOR NA ERA DA TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO

O papel do contador na era da tecnologia da informação tem se tornado cada vez mais importante, uma vez que a contabilidade é uma área que exige uma grande quantidade de dados, informações e análises que podem ser processados com o auxílio da tecnologia (VIANINI et. al., 2012)

Com a evolução da tecnologia da informação, as tarefas contábeis foram significativamente facilitadas e automatizadas, permitindo que os contadores se concentrem em tarefas mais estratégicas, como análises e tomadas de decisão baseadas em informações precisas e confiáveis. Comprovando que as ferramentas de TI impactaram no papel dos contadores, conforme afirma Vianini et. al. (2012):

O impacto da Tecnologia de Informação vem gerando uma série de mudanças no contexto social, político e econômico. De modo que a contabilidade acompanha essas alterações aliada à tecnologia de informação, implantando sistemas informacionais, em que os contadores devam a cada dia aperfeiçoar seus conhecimentos (VIANINI et. al., 2012, p. 10-11).

Além disso, o papel do contador na era da tecnologia da informação também inclui a capacidade de utilizar as ferramentas e softwares contábeis para aprimorar o desempenho da empresa, contribuindo para o sucesso da organização. A tecnologia da informação permite que os contadores gerenciem e analisem grandes volumes de dados de forma mais rápida e precisa, além de fornecer relatórios e informações importantes para tomada de decisão.

Desta forma, pode-se dizer então que um novo perfil de contador surgiu após as implementações das ferramentas de TI no dia a dia e isso também é apontado por Vianini et al. (2012):

Surge assim um novo perfil de profissional de contabilidade, o então cientista do patrimônio que interpreta números, auxilia na tomada de decisões, que possua características fundamentais como: criatividade, desenvoltura, liderança, ousadia, visão gerencial, flexibilidade, motivação, além de profundo conhecimento contábil e principalmente saber direcionar o melhor caminho a ser seguido pela empresa usando a importante ferramenta “tecnologia da informação” que é imprescindível para o seu sucesso (VIANINI et. al., 2012, p. 10-11).

A contabilidade digital é uma realidade que não pode ser ignorada pelos profissionais da área, pois pode trazer benefícios como a ampliação da carteira de clientes e a oferta de serviços mais especializados. No entanto, os profissionais precisam estar dispostos a mudar e se adaptar às novas tecnologias para aproveitar essas oportunidades. (RODRIGUES; BRITO; ALVES, 2022)

Conforme pesquisa realizada por Rodrigues, Brito e Alves (2022) identificou-se que há poucos estudos publicados sobre o tema, o que é uma limitação para a análise. Recomenda-se que futuros pesquisadores realizem estudos bibliométricos para ampliar a análise e aperfeiçoar a técnica utilizada. A pesquisa destaca a importância da contabilidade digital e a necessidade de os profissionais se atualizarem para aproveitar suas vantagens.

Com base nisso, a identificação de novos fatores durante o processo de implementação da ferramenta de TI no escritório de contabilidade tem muita importância para identificar como está sendo o papel do contador nessa nova era digital.

3. PROCEDIMENTOS METODOLÓGICOS

3.1 TIPO DA PESQUISA

A pesquisa qualitativa é uma abordagem de pesquisa que tem como objetivo explorar e compreender em profundidade as experiências, perspectivas, opiniões e comportamentos dos participantes sobre um determinado fenômeno ou tema. A pesquisa qualitativa envolve uma abordagem exploratória e descritiva, que busca capturar a complexidade e subjetividade da realidade social, considerando que as experiências dos participantes são moldadas por contextos culturais, históricos e sociais específicos. (GODOY, 1995)

O pesquisador vai a campo para coletar dados e analisá-los a fim de entender a dinâmica do fenômeno em estudo, considerando todos os pontos de vista relevantes. Há diferentes caminhos para conduzir um estudo qualitativo, sendo eles: pesquisa documental, estudo de caso e etnografia. (GODOY, 1995)

Conforme Godoy (1995), a pesquisa qualitativa é especialmente adequada para situações em que se busca compreender a complexidade de um fenômeno, as percepções e experiências dos participantes, e para investigar questões em que não há respostas definitiva. Desta forma, para que seja possível ter resultados caracterizados por opiniões e experiência dos entrevistados através da entrevista em profundidade, se faz necessário a utilização da pesquisa qualitativa.

A pesquisa realizada se enquadra como qualitativa pois precisa-se compreender o fenômeno específico da implementação da ferramenta de TI no escritório contábil e entender pontos de vista ali existentes.

3.2 MÉTODO DA PESQUISA

O estudo de caso é um tipo de pesquisa que se concentra em uma unidade social específica, com o objetivo de analisá-la profundamente em seu contexto de vida real. Não deve ser confundido com o método do caso, uma estratégia de ensino que tem por objetivo proporcionar vivência da realidade por meio da discussão, análise e tentativa de solução de um problema extraído da vida real. O estudo de caso é amplamente utilizado na pesquisa acadêmica em administração de empresas, especialmente na área de *marketing*, e pode ser realizado em situações típicas ou excepcionais. Ele envolve múltiplas fontes de evidência e tem por objetivo aprofundar a descrição de um determinado fenômeno. (GODOY, 1995)

Conforme Godoy (1995), a metodologia do estudo de caso é caracterizada pela coleta de dados de diferentes fontes, como entrevistas, observação, documentos e outros materiais relevantes. A análise dos dados é geralmente feita de forma qualitativa, buscando identificar padrões, temas e relações relevantes entre os dados.

Sendo assim, como foi realizada uma análise de informações coletadas em uma empresa, o estudo de caso foi a opção mais rica e profunda para a obtenção de resultados e particularidades da questão da implementação da nova ferramenta de TI.

3.3 DELIMITAÇÕES DA PESQUISA

As delimitações da pesquisa se referem aos limites estabelecidos pelo pesquisador para definir o escopo da pesquisa e garantir que ela seja viável e factível de ser realizada. (FONTELLES et. al., 2009)

Nesta pesquisa o caso a ser estudado é o processo de implementação da ferramenta de TI no escritório de contabilidade localizado na região metropolitana de Recife que atua no ramo da contabilidade fiscal, contabilidade gerencial, departamento pessoal e financeiro. Possuindo clientes em sua maior parte na região metropolitana de Recife e com 11 anos de atividade no mercado.

Esse escritório possui 13 funcionários e foi realizada de forma aprofundada, a fim de atingir o objetivo de compreender melhor o processo, a pesquisa com 5 funcionários, sendo 2 deles gestores, um do setor contábil-fiscal e um do setor de departamento pessoal. Esses funcionários escolhidos tiveram um contato maior com a implementação e a utilização do sistema, fornecendo informações mais assertivas para o caso.

Por se tratar de um estudo de caso, a avaliação de todas as variantes da empresa se torna crucial para um melhor entendimento das situações que ocorreram antes, durante e após os fatos analisados, neste caso a implementação da nova ferramenta de TI.

3.4 COLETA DE DADOS

A coleta de informações foi realizada por meio de uma entrevista gravada via *Google Meet* com um gestor do setor contábil-fiscal da empresa, bem como uso de um questionário aplicado por meio da plataforma *Google Forms* com a participação de um gestor do setor de departamento pessoal e 3 funcionários. Desta forma totalizando um total de 5 respondentes.

Os questionários aplicados na entrevista (apêndice A) e no formulário (apêndice B) foram feitos de forma semiestruturada e validados pelo professor de sistemas de informações do ensino superior da Universidade Federal de Pernambuco, João Antônio da Costa Neto.

Durante a entrevista gravada que aconteceu no dia 13 de abril de 2023, de forma remota, através da ferramenta *Google Meet*, com autorização do respondente seguindo as autorizações necessárias e com duração de 29 min e 56 segundos. No questionário realizado via *Google Forms* com os demais funcionários (4), o roteiro seguiu a estrutura disposta no quadro 03 abaixo:

Quadro 03 – Categorias e subcategorias abordadas na pesquisa

CATEGORIAS	SUBCATEGORIAS
IDENTIFICAÇÃO DO PERFIL DO ENTREVISTADO E DO ESCRITÓRIO DE CONTABILIDADE	- Idade; - Tempo de atuação na empresa; - Cargo de atuação na empresa; - Tipo de sociedade da empresa (Entrevista); - Tempo de atuação do escritório no mercado (Entrevista); - Número de funcionários do escritório (Entrevista); - Faturamento médio do escritório (Entrevista); - Principal atividades dos clientes (Entrevista); - Regime tributário predominante dos clientes (Entrevista).
IDENTIFICAÇÃO DOS MOTIVOS ANTERIORES A IMPLEMENTAÇÃO DA NOVA FERRAMENTA DE TI.	- Motivos que levaram a implementação da ferramenta (Entrevista); - Principais desafios enfrentados antes da implementação;
O PROCESSO DE IMPLEMENTAÇÃO DA FERRAMENTA DE TI.	- Identificar a ferramenta implementada (Entrevista); - Tempo de duração do processo de implementação (Entrevista); - Principais etapas deste processo (Entrevista); - Identificação da existência de treinamento aos colaboradores; - Identificação da efetividade dos treinamentos (Formulário); - Identificação da existência de suporte técnico (Formulário); - Principais dificuldades encontradas durante a implementação (Entrevista).
FUNCIONALIDADES DA FERRAMENTA DE TI (Exclusivo da entrevista)	- Principais funcionalidades da ferramenta; - Contribuição dessas funcionalidades para a eficiência da empresa.
RESULTADOS ALCANÇADOS APÓS A IMPLEMENTAÇÃO DA FERRAMENTA DE TI.	- Principais resultados alcançados após implementação da ferramenta (Entrevista); - Impactos positivos e negativos; - Principais lições aprendidas (Entrevista); - Identificação da funcionalidade que mais está auxiliando o funcionário (Formulário); - Avaliação do sistema (Formulário); - Recomendações para outras empresas (Entrevista).
OPINIÕES FINAIS SOBRE A IMPLEMENTAÇÃO DE FERRAMENTAS DE TI PARA A CONTABILIDADE.	- Opiniões sobre o papel do profissional contábil na implementação das ferramentas de TI e na nova era da contabilidade digital.

Fonte: Elaboração Própria.

Os dados coletados foram analisados em conjunto dentro das categorias, incluindo os dados coletados por entrevista e pela pesquisa por formulário. Importante elencar que no quadro 03 as subcategorias sem identificação de “Formulário” ou “Entrevista” foram aplicadas em ambos os casos.

E sendo assim, as principais limitações desta pesquisa para a coleta de dados é a não observação *in loco* no escritório para verificar as situações apresentadas, além

do pouco tempo de pesquisa realizado. Porém, com os dados obtidos, foi possível analisar o caso a ser estudado.

A coleta foi realizada desta forma com o intuito de identificar inicialmente como é o perfil da empresa e dos entrevistados para que seja possível encontrar alguma conexão entre essas informações e os referentes a implementação da ferramenta de TI no escritório contábil, que no caso se trata de um sistema ERP.

3.5 ANÁLISE DE DADOS

Os dados coletados foram analisados com o objetivo de verificar os acontecimentos que antecederam a implementação da tecnologia da informação nos processos do escritório, bem como os fatos que ocorreram durante e após esse momento. Foram identificados os pontos positivos e negativos do uso das ferramentas de TI abordadas na pesquisa. Além disso é importante destacar que foi incluída uma seção afim de identificar opiniões sobre como será o papel do contador na era da contabilidade digital para os respondentes.

A triangulação, em sua essência, consiste na união de diversos métodos de coleta e análise de dados, múltiplas populações ou sujeitos, diferentes perspectivas teóricas e distintos momentos no tempo, com o objetivo de aprimorar as conclusões sobre o fenômeno em investigação. (ZAPPELLINI; FEUERSCHÜTTE, 2015)

Desta forma, a triangulação é muito importante para tornar mais confiável as evidências obtidas. (STAKE, 1995) Para que possa ser atingido o objetivo desta pesquisa, comparar os dados obtidos com pesquisas anteriores apontadas no referencial teórico e avaliar se existe uma consistência ao longo do tempo, foi utilizada a triangulação de dado. Essa consiste em usar diferentes fontes de dados, sem a utilização de métodos distintos, os dados são coletados em momentos, locais ou com pessoas diferentes. (ZAPPELLINI; FEUERSCHÜTTE, 2015)

Com isso, sendo possível determinar se as empresas de contabilidade encontram benefícios e desvantagens semelhantes no uso das ferramentas de TI ao longo do tempo, dado que estas estão em constante evolução.

4. ANÁLISE E INTERPRETAÇÃO DOS RESULTADOS

4.1 IDENTIFICAÇÃO DO PERFIL DO ENTREVISTADO E DO ESCRITÓRIO DE CONTABILIDADE

Esta seção tem por objetivo identificar o perfil do entrevistado, assim como os dados referentes ao escritório de contabilidade.

Durante essa seção da entrevista, obteve-se as respostas de 2 gestores, 1 desses via entrevista e o outro via formulário, e 3 funcionários, totalizando assim 5 respondentes. As informações obtidas para identificação do perfil deles estão dispostas no quadro 04.

Quadro 04: Perfil dos entrevistados.

Entrevistado	Tempo de Atuação na Empresa	Idade
Gerente Contábil e Fiscal	1 ano e 7 meses	22 anos
Estagiário(a)	De 1 a 5 anos	De 20 a 25 anos
Gerente de Departamento Pessoal	De 1 a 5 anos	De 20 a 25 anos
Assistente I	De 1 a 5 anos	De 20 a 25 anos
Assistente II	De 1 a 5 anos	De 31 a 40 anos

Fonte: Elaboração própria.

Observa-se que a maioria dos respondentes possuem entre 1 e 5 anos de atuação neste escritório contábil e idade entre 20 e 25 anos. Pode-se inferir então que com os dados obtidos, a pesquisa foi realizada com um grupo composto de entrevistados que apesar de apresentar pouco tempo na empresa, passaram pela experiência do estudo em foco.

O gerente contábil e fiscal foi o entrevistado por vídeo chamada e algumas perguntas específicas também foram realizadas para que seja possível a identificação do perfil da empresa, como resposta obteve-se que a empresa se trata de uma EIRELI (Empresa Individual de Responsabilidade Limitada) que atua há cerca de 11 anos no mercado e atualmente possui 13 funcionários, incluindo gestores.

Outro questionamento trata do faturamento mensal e a identificação das principais atividades da carteira de clientes da empresa e seu regime tributário predominante. O entrevistado afirmou que o faturamento médio mensal do escritório se apresenta entre 50 e 60 mil reais e a principal atividade dos clientes desta empresa

é o transporte de alimentos com regime predominante do Simples Nacional e Lucro Real.

Os dados coletados nesta seção são importantes para a compreensão do perfil do funcionário entrevistado e do escritório de contabilidade. A idade e o tempo de atuação na empresa do entrevistado ajudam a entender suas experiências e habilidades, bem como sua adaptação à cultura organizacional da empresa ao comparar com respostas obtidas nas próximas seções.

Além disso, as informações sobre a empresa, como o número de funcionários, faturamento mensal, principais atividades da carteira de clientes e regime tributário predominante, são relevantes para a análise dos resultados da pesquisa. Com base nesses dados, é possível avaliar a adequação do sistema em relação às necessidades da empresa e identificar áreas que podem ser melhoradas.

No geral, os dados coletados nesta seção ajudam a contextualizar a pesquisa e fornecem informações importantes para a análise dos resultados.

4.2 IDENTIFICAÇÃO DOS MOTIVOS ANTERIORES A IMPLEMENTAÇÃO DA NOVA FERRAMENTA DE TI

Esta seção tem por objetivo identificar quais eram as necessidades da empresa que levaram a tomada de decisão de implementar a nova ferramenta de TI. Analisando motivos anteriores e desafios enfrentados pela contabilidade.

Durante a entrevista conduzida foi questionado ao gerente contábil e fiscal o que motivou o escritório a implementar uma nova ferramenta de TI:

Possuíamos dois sistemas para fazer tudo, e com o sistema novo ele passaria a englobar todas as áreas que o escritório precisa, de forma que seria tudo feito em apenas um sistema (Gerente contábil e fiscal).

De acordo com essa resposta, pode-se inferir que a empresa possuía dois sistemas para realizar as atividades contábeis e fiscais, o que tornava o processo mais complexo e demorado. Com a implementação da nova ferramenta de TI, seria possível englobar todas as áreas em apenas um sistema, tornando o processo mais ágil e eficiente.

Essas informações sobre a tomada de decisão da implementação de uma nova ferramenta de TI no escritório contábil ajudam a entender melhor os motivos que levaram esta empresa a adotar essa nova tecnologia, pois foi preciso identificar as necessidades do escritório.

Outro ponto questionado, dessa vez também aos funcionários, acerca dos principais desafios enfrentados antes da implementação desta ferramenta de TI:

O fato de que precisava integrar de um sistema para outro, a falta de automatização e sistemas com atividades mais simples (Gerente contábil e fiscal).

Dificuldades com importação de notas fiscais de devolução (Estagiária).

Falta de automação do sistema, falta de um portal do cliente e ter mais de um sistema por setor (Gerente de departamento pessoal)

A ferramenta de automatização de alguns processos era um dos desafios que passávamos (Assistente I).

O maior desafio era otimizar o tempo na execução das atividades (Assistente II).

Observa-se que os funcionários apontaram desafios enfrentados antes da implementação da ferramenta, como a falta de automatização e integração de sistemas, dificuldades com importação de notas fiscais e a necessidade de ter mais de um sistema por setor. A ferramenta anterior de automatização de processos também foi citada como um dos principais desafios enfrentados.

Esses desafios são comuns em processos de implementação de ferramentas de TI na contabilidade, conforme apontado por Frezatti e Nossa (2012) e Padoveze (2019) que destacam a importância de realizar uma análise de requisitos para identificar as necessidades da empresa e escolher a ferramenta de TI adequada para atender a essas necessidades. Também é fundamental definir um plano de implementação detalhado que considere as particularidades da empresa e capacitar os colaboradores para a utilização da ferramenta.

Desta forma, é possível concluir que a implementação da nova ferramenta de TI no escritório contábil foi motivada pela necessidade de tornar o processo mais ágil e eficiente, englobando todas as áreas em apenas um sistema.

4.3 O PROCESSO DE IMPLEMENTAÇÃO DA FERRAMENTA DE TI

Esta seção tem por objetivo identificar como se deu o processo de implementação da ferramenta de TI no escritório de contabilidade.

O gerente contábil e fiscal informou que se trata de um ERP em nuvem, chamado Domínio Web. O tempo de implementação final não foi possível de se obter, pois ainda estava na fase de implementação e o processo não chegou aos 100%, porém até a data da entrevista o entrevistado afirmou que estavam com cerca 3 meses de implementação.

Foi questionado também quais foram as etapas deste processo e a resposta obtida foi:

A migração de dados dos sistemas anteriores, parametrização do sistema novo, treinamentos e a conscientização do cliente para a mudança do sistema (Gerente contábil e fiscal)

O processo de implementação da nova ferramenta de TI envolveu diversas etapas que foram citadas na resposta acima. No entanto não foi possível obter o tempo total de implementação, mas até a data da entrevista o processo estava em andamento há cerca de 3 meses, ultrapassando o prazo estipulado pela empresa anteriormente, que era de 2 meses.

Outro questionamento realizado foi acerca do treinamento realizado para os funcionários e ele afirmou que ocorreu para todos os funcionários e que também existiram treinamentos por setor do escritório há medida que fossem necessários.

As principais dificuldades encontradas durante a implementação e como foram superadas também foi um dos questionamentos e a resposta foi a seguinte:

A dificuldade foi a migração de dados por conta da quantidade de clientes, de funcionários dos clientes e foi necessário a contratação de uma empresa terceirizada para realizar esse serviço. A dificuldade de entender o sistema por ser mais complexo, entender as funcionalidades e podendo ser superada através dos treinamentos. Dificuldade de adaptação dos funcionários da empresa, principalmente os mais antigos e de mais idade, para a utilização de um novo sistema, ainda não superada, mas podendo ser superada pela iniciativa de pessoas que tiveram uma melhor adaptabilidade que estão prestando auxílios (Gerente contábil e fiscal)

Pode-se observar que durante a implementação, foram encontradas algumas dificuldades e para superar essas dificuldades, foi contratada uma empresa

terceirizada para realizar a migração de dados dos sistemas anteriores e foram realizados treinamentos para que os funcionários entendessem o novo sistema. É possível aqui perceber que existe então uma preocupação da empresa de como esse processo pode ser otimizado e como solucionar problemas que são encontrados ao longo dele.

No entanto, é relatado que ainda há dificuldades de adaptação, principalmente entre os funcionários mais antigos e para isso uma solução que foi pensada é a utilização de funcionários, neste caso os respondentes desta pesquisa que tiveram uma adaptação melhor ao sistema para auxiliar os funcionários de mais idade nessa adaptação.

Na pesquisa realizada por formulário aos demais funcionários foram realizadas perguntas acerca dos treinamentos e demonstradas no quadro 05.

Quadro 05: Treinamento e suporte aos funcionários.

Funcionário	Você recebeu treinamento para adequação ao novo sistema?	Você acredita que foi bem instruído sobre como utilizar este sistema?	Houve algum tipo de suporte técnico disponível durante o período de implementação?
Estagiária	Sim	Sim	Sim
Gerente de Departamento Pessoal	Sim	Sim	Sim
Assistente I	Sim	Não	Sim
Assistente II	Sim	Sim	Sim

Fonte: Elaboração própria.

Os dados coletados também mostram que todos os funcionários receberam treinamentos para o novo sistema e que houve suporte técnico durante o período de implementação. No entanto, um dos funcionários relatou que não foi bem instruído sobre como utilizar o sistema.

Analisando esses dados sob essa perspectiva de gestão de mudanças organizacionais, pode-se identificar que a implementação da nova ferramenta de TI foi motivada pela necessidade de melhorar a eficiência e a eficácia dos processos contábeis.

No entanto, a implementação de uma mudança desse tipo gerou uma certa resistência por parte dos funcionários, principalmente quando se trata de um sistema

mais complexo e que exige maior capacidade de adaptação, como apontado nos desafios enfrentados para a implementação de ferramentas de TI de Frezatti e Nossa (2012) e Padoveze (2019) no quadro 02. Desta forma, pode-se afirmar que o processo de implementação da ferramenta de TI no escritório de contabilidade utilizou-se do referencial da gestão de mudanças organizacionais conforme Carbonera (2020).

Para superar a resistência na mudança dos sistemas foi importante que a empresa realizasse uma gestão eficiente da mudança, que envolva treinamentos adequados, suporte técnico e conscientização dos funcionários sobre a importância da mudança para a melhoria dos processos contábeis. Além disso, é importante considerar as particularidades de cada funcionário, como a idade e a experiência, e buscar adaptar os treinamentos e a forma de comunicação de acordo com essas características como pode ser visto nesse caso.

Desta forma, a implementação da ferramenta de TI que se trata neste caso de um ERP no escritório de contabilidade pode gerar diversos desafios, mas uma gestão eficiente da mudança pode contribuir para minimizar a resistência dos funcionários e garantir um sucesso inicial da implementação, embora os resultados de algumas superações não foram observados por conta dos imprevistos em relação ao tempo de implementação.

4.4 FUNCIONALIDADES DA FERRAMENTA DE TI

Nesta seção o objetivo foi identificar as principais funcionalidades desse novo sistema ERP implementado no escritório e foi apenas aplicado na entrevista com o gerente contábil e fiscal.

O gerente contábil e fiscal foi questionado sobre essas principais funcionalidades e setores que o sistema abrange, a resposta obtida foi:

Setores contábil, fiscal, departamento pessoal, atendimento ao cliente e financeiro. Consegue realizar todos os lançamentos contábeis, emissão de relatórios contábeis, integração entre setores pelo próprio sistema, folha de pagamento, emissão de relatórios da folha, abrange toda a parte fiscal necessária para a empresa, e plataforma de acesso ao cliente para solicitações e acesso a documentos (Gerente contábil e fiscal).

Outro questionamento levantado foi como essas funcionalidades contribuem para a eficiência e eficácia da empresa, obtendo-se a seguinte resposta:

Agilidade, melhoria do tempo, sistema mais automatizado que após configuração correta já identifica as rotinas e evita retrabalhos. A facilidade de acesso à informação por está tudo em sistema só. Comunicação com o cliente melhorando a entrega dos documentos e informações necessárias (Gerente contábil e fiscal).

A partir disso infere-se que as vantagens apontadas por Santos e Witt (2011) elencadas no quadro 01 podem ser observadas nas respostas obtidas na entrevista com o gerente contábil e fiscal. Vantagens essas que auxiliam muito o escritório, como: agilidade, automação do sistema, integração entre diversas áreas do escritório em um único sistema e acesso a informações em tempo hábil para tomada de decisão.

Para Sumar (2021), entre as atividades que podem ser automatizadas estão o registro de lançamentos contábeis, a conciliação bancária, a elaboração de relatórios e a preparação de demonstrações financeiras, e isso pode ser observado também nesta seção.

4.5 RESULTADOS ALCANÇADOS APÓS A IMPLEMENTAÇÃO DA FERRAMENTA DE TI

Nesta seção o objetivo foi identificar os resultados alcançados após a implementação da ferramenta de TI no escritório.

Questionado sobre os principais resultados alcançados com a implementação a seguinte resposta foi obtida do gerente contábil e fiscal:

Uma grande reclamação, principalmente do departamento pessoal (DP) era a reclamação de falta de informações completas dos clientes. Com o sistema essas informações são preenchidas pelo cliente dentro do portal do cliente e todos os campos obrigatórios são enviados para o DP e desta forma agilizando as atividades (Gerente contábil e fiscal).

O entrevistado também afirmou que esses resultados não foram medidos.

A implementação de uma nova ferramenta de TI na contabilidade do escritório resultou em benefícios para a equipe apontados pelo gerente contábil e fiscal, na análise de sua resposta é possível entender como a nova ferramenta resolveu um problema específico na empresa, melhorando a eficiência do departamento pessoal e possivelmente a satisfação dos clientes.

No entanto, apesar dos benefícios, não houve uma medição formal dos resultados obtidos após a implementação da ferramenta. Isso é uma oportunidade para que a empresa possa acompanhar e avaliar a efetividade do investimento em TI.

Sobre os impactos positivos e negativos nos processos de tomada de decisão temos:

Questão financeira, ao deixar de ter 2 sistemas e pagar somente um, gerando uma economia. A integração dos sistemas dentro de um sistema só, facilitando o acesso à informação. Ponto negativo foi a migração e implementação de 100% do sistema que esperavam um tempo menor e está demorando mais do que o esperado por ser um pouco mais complicado do que o previsto (Gerente contábil e fiscal).

Notas de devolução importa, e os CFOP (Código Fiscal de Operações e de Prestações) nas notas de entrada eu fazia no antigo sistema de forma manual, e no novo sistema é automático. Pontos negativos é que o sistema não é visual, as informações são muito escondidas (Estagiária).

Acesso as solicitações e informações dos clientes através do portal do cliente, o que tornou o trabalho mais ágil. Automatização de conciliação contábil/fiscal que diminui a quantidade de trabalho repetitivo que temos geralmente, nos dando mais tempo para focar nas coisas mais importantes. Ter todas os módulos em um só sistema facilita também na transação de informação entre eles, não preciso abrir vários sistemas ao mesmo tempo. O ponto negativo é que ele é um sistema bem mais complexo e completo que os outros que já tivemos, fazendo com que haja uma demora no aprendizado/uso dele mesmo tendo treinamentos. Outro ponto é treinar os clientes para que possam usufruir do portal que o sistema oferece para facilitar nossa parceria com eles (Gerente de departamento pessoal)

Ainda enfrento dificuldades, porém meu trabalho se tornou menor com a ferramenta de automação e o ponto negativo é que a mudança em si é muito desafiadora, e os sistemas não são fáceis de entender, não são didáticos (Assistente I).

O principal impacto positivo é a rapidez para executar atividades que demandavam maior tempo. A fluidez dos processos também é muito positiva e não há nada negativo (Assistente II).

A nova ferramenta também gerou impactos positivos e negativos nos processos de tomada de decisão da empresa. Em termos positivos, houve uma economia financeira ao deixar de usar dois sistemas e adotar apenas um, além da facilidade de acesso às informações por meio da integração dos sistemas. Por outro lado, a migração completa do sistema acabou demorando mais do que o previsto, gerando um ponto negativo.

E como lição aprendida e recomendações para empresas que queriam passar pelo mesmo processo, o gerente contábil e fiscal informou que:

Muitas vezes demoramos para fazer a mudança, e a mudança é para melhor e acabamos adiando isso. Mas a implementação do sistema novo vem justamente para ajudar a melhorar, fazer com que a equipe aceite essa mudança faz com que tudo flua mais rápido e o resultado seja muito mais claro. Se for uma ferramenta boa, que geralmente é, não demore para implementar porque isso ajuda muito a equipe. Fazer a implementação no início do ano, porque você consegue fechar o ano anterior tudo certinho no sistema anterior e sem precisar recorrer a ele no novo ano, apenas para migração de dados. Muito importante também ao tomar a decisão conversar com a equipe porque as vezes o gestor acha que precisa, mas a equipe acha que vai performar melhor do jeito que tá, sendo importante essa conversa (Gerente contábil e fiscal).

A implementação da ferramenta também permitiu que a equipe aprendesse lições valiosas, como a importância de não adiar a mudança e a necessidade de envolver toda a equipe na tomada de decisão. A aceitação da mudança pela equipe foi fundamental para que os processos fluíssem de maneira mais rápida e os resultados fossem mais claros.

Para outras empresas que desejam implementar ferramentas de TI na contabilidade, foi recomendado não demorar muito para adotar as mudanças, pois isso pode ajudar a equipe a se adaptar mais rapidamente. Além disso, é importante fazer a implementação no início do ano, para que seja possível fechar o ano anterior sem problemas e sem a necessidade de recorrer ao sistema anterior no novo ano. Conversar com a equipe também é fundamental, pois pode haver diferenças entre as expectativas do gestor e o que a equipe acha que é melhor.

Desta forma, é possível observar que a gestão de mudanças ela é crucial para uma empresa que deseja passar por esse mesmo processo, e o escritório contábil pesquisado conseguiu por em prática essa gestão para obter resultados melhores.

Foi perguntada a opinião aos funcionários sobre qual funcionalidade do sistema está auxiliando mais nas rotinas do que o trabalho realizado antes da implementação:

Quadro 06: Funcionalidades melhoradas com o ERP.

Funcionário	Funcionalidade
Estagiária	CFOP automático.
Gerente de departamento pessoal	A automatização.
Assistente I	A automação da provisão do modulo fiscal e da folha.
Assistente II	O que mais auxilia é o contato direto que o cliente tem com o novo sistema. Isso facilita muito na troca de informações entre o escritório e o cliente.

Fonte: Elaboração própria.

Foi identificado também a avaliação dos funcionários usuários sobre o sistema implementado de acordo com a escala de avaliação que pode ser identificada no quadro 07, abaixo:

Quadro 07: Classificação das avaliações.

Nota	Avaliação
1	Péssimo
2	Ruim
3	Bom
4	Muito bom
5	Excelente

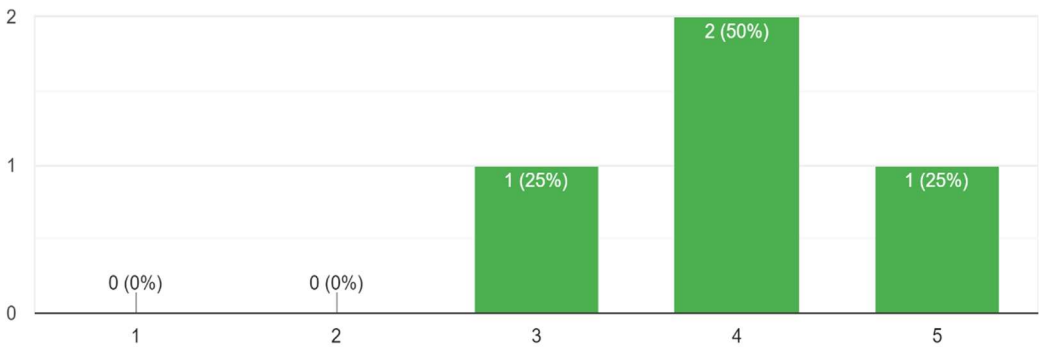
Fonte: Elaboração própria.

O gráfico 1 evidencia o resultado quanto ao sistema implementado e observa-se que os dois funcionários avaliam o sistema como muito bom.

Gráfico 1: Avaliação do sistema para os funcionários.

Como você avalia o novo sistema implementado?

4 respostas



Fonte: Dados da pesquisa.

Em resumo, a implementação da nova ferramenta de TI na contabilidade do escritório trouxe benefícios significativos para a equipe, mas também gerou alguns desafios. As lições aprendidas e as recomendações podem ajudar outras empresas a fazer uma implementação mais suave e eficaz.

4.6 OPINIÕES FINAIS SOBRE A IMPLEMENTAÇÃO DE FERRAMENTAS DE TI PARA A CONTABILIDADE

Nesta seção o objetivo foi identificar quais as opiniões finais após a implementação da ferramenta no auxílio a contabilidade e o papel do contador na era digital.

Questionados sobre as opiniões de como a tecnologia da informação pode auxiliar a contabilidade das empresas as respostas dos funcionários obtidas são:

A agilidade por conta da automatização, poder usar o nosso tempo para focar em outras coisas, outras necessidades de estar mais perto do cliente, com a automação, o trabalho massivo diário acaba diminuindo desta forma sendo possível focar mais em análises, fechamento, revisões para entregar um trabalho com excelência para o cliente (Gerente contábil e fiscal).

Com suporte técnico (Estagiária).

A tecnologia pode ajudar na diminuição do trabalho técnico nos dando tempo para trabalhar mais perto do cliente, focando em assessorar e ajudando mais diretamente no crescimento da empresa dele (Gerente de departamento pessoal).

Me ajuda a focar o trabalho gerencial das empresas e o trabalho operacional se torna mais rápido e automático (Assistente I).

No contexto atual, a tecnologia da informação é essencial para executar as atividades de maneira eficaz (Assistente II).

A análise crítica que se pode tirar dessa seção é positiva, pois as respostas dos funcionários demonstram que a tecnologia da informação pode auxiliar significativamente na contabilidade das empresas, reduzindo o trabalho técnico repetitivo e permitindo que os profissionais se dediquem mais à análise e ao trabalho gerencial.

Além disso, é importante que os profissionais de contabilidade se adaptem e sejam capazes de utilizar as ferramentas de TI de maneira eficaz para prestar um serviço de qualidade aos clientes. A pesquisa também mostra a importância de um suporte técnico adequado para garantir a fidedignidade do sistema contábil. Em resumo, esta pesquisa fornece informações relevantes e positivas sobre a relação entre tecnologia da informação e contabilidade.

Enquanto ao abordar sobre o papel do profissional contábil na implementação e uso de ferramentas de TI na contabilidade, obteve-se:

O profissional contábil tem que buscar o máximo possível do uso da ferramenta, porque ela foi criada justamente para facilitar o trabalho do contador. Ele precisa sempre acompanhar e ficar de olho por ser automático e acabar no comodismo não deixar passar algum erro em branco. De certa forma o profissional é muito necessário porque a TI pode apresentar algum erro assim como o humano, o que a TI vai fazer é diminuir o tempo do usuário nas coisas repetitivas e realmente fazer com que o profissional possa dar um segundo passo, não ficando na mesmice, ajudando o cliente a melhorar seu resultado, a organizar a empresa dele, fazer nosso papel de orientação, podendo chegar mais perto do cliente. Já as pessoas que não se adaptarem a isso, serem apenas aquele que enviam os boletos para o cliente vão ficar para trás, o cliente precisa também da contabilidade lado a lado para a empresa dele ter sucesso (Gerente contábil e fiscal).

Utilizar o sistema, e confirmar a fidedignidade do sistema contábil (Estagiária).

Utilizar o máximo possível das ferramentas para entregar um trabalho mais completo e enxuto para os clientes (Gerente de departamento pessoal).

Muito importante porque isso ajuda a desenvolver cada vez um sistema mais completo, e as pessoas que podem trazer essas informações são os profissionais de contabilidade (Assistente I).

Os profissionais têm o papel de conhecer e, posteriormente, dominar o uso das ferramentas para que sejam usadas integralmente para ajudá-los da melhor forma na execução de suas atividades (Assistente II).

As respostas mostram que a tecnologia da informação pode ter um impacto significativo na contabilidade das empresas, melhorando a eficiência do trabalho e permitindo que os profissionais se concentrem em tarefas mais estratégicas e analíticas. Conforme Rodrigues, Brito e Alves (2022), a contabilidade digital é uma realidade que não pode ser ignorada, e os benefícios citados aqui se convergem para uma mesma linha de raciocínio. Assim como, Rodrigues, Brito e Alves (2022) acreditam que os profissionais precisam estar dispostos a mudar e se adaptar às novas tecnologias para aproveitar essas oportunidades e que foi pontuado pelo assistente II.

Sendo assim, é importante que os profissionais de contabilidade estejam aptos a utilizar as ferramentas de TI de forma eficaz para prestar um serviço de qualidade aos clientes. A pesquisa também ressalta a importância de um suporte técnico adequado para garantir a integridade do sistema contábil.

5. CONSIDERAÇÕES FINAIS

As ferramentas de TI são uma parte essencial dos processos contábeis modernos, oferecendo benefícios em termos de eficiência, precisão e velocidade. No

entanto, a adoção dessas ferramentas pode apresentar desafios, como garantir que sejam implementadas adequadamente, estar em conformidade com as leis e regulamentações aplicáveis e garantir a segurança das informações financeiras confidenciais.

A solução para esses desafios pode exigir treinamento adequado dos funcionários, a contratação de especialistas em TI, a adoção de medidas de segurança robustas e o conhecimento e conformidade com as leis e regulamentações aplicáveis. Com a adoção adequada das ferramentas de TI na contabilidade, as empresas podem tomar decisões financeiras informadas, melhorar a integridade dos dados e manter-se à frente da concorrência.

O objetivo desta pesquisa foi identificar como se deu o processo de realização da implementação de uma nova ferramenta de TI para auxiliar a empresa em seus processos diários e de tomada de decisões contábeis e isso pode ser atingido.

Os resultados evidenciam que o escritório de contabilidade enfrentava diversos desafios relacionados à falta de integração e automação dos sistemas utilizados anteriormente na contabilidade. Além disso, foi apontada a necessidade de otimizar o tempo na execução das atividades, o que evidencia a importância de uma ferramenta de TI que permita a realização das atividades de forma mais eficiente e integrada.

No caso estudado, a implementação do sistema ERP na nuvem, o Domínio, foi motivada pela necessidade de unificar os sistemas utilizados e melhorar a integração entre as áreas. As dificuldades encontradas durante a implementação foram a migração de dados, a complexidade do novo sistema e a adaptação dos funcionários com idade mais avançada. No entanto, a empresa tenta superar esses desafios por meio de treinamentos e suporte técnico adequados.

Houve também impactos positivos e negativos nos processos de tomada de decisão da empresa. Em termos de aspectos positivos, houve um ganho financeiro por ter apenas um sistema ao invés de dois, e a integração entre sistemas facilitou o acesso às informações. No entanto, a migração e implementação do novo sistema levou mais tempo do que o esperado.

Quanto ao *feedback* dos usuários, o novo sistema teve impactos positivos, como execução mais rápida de tarefas, processos mais fluidos e automação de certas

tarefas. No entanto, alguns usuários acharam o atual sistema complexo e difícil de aprender.

Em geral, a nova ferramenta de TI trouxe benefícios significativos para os setores do escritório de contabilidade. No entanto, há uma oportunidade para a empresa medir e avaliar a eficácia do investimento em TI.

A implementação de uma nova ferramenta de TI na contabilidade deste escritório visou atender a essas necessidades e desafios, permitindo que todas as áreas do escritório pudessem ser englobadas em um único sistema e proporcionando a automação de alguns processos. Com isso, espera-se que com sua total implementação a empresa possa otimizar seus processos contábeis, reduzir erros e retrabalhos, além de melhorar a eficiência e a qualidade do serviço prestado aos clientes.

Desta forma, ainda é necessário estudos mais aprofundados nesse tema e como sugestão de pesquisas futuras, a procura de outras empresas que passaram pelo mesmo processo, para que se possa entender também como empresas que tiveram 100% do processo de implementação concluído, se de fato a contabilidade gerencial foi melhorada e o desafio que o contador vai enfrentar com essas mudanças.

Algumas recomendações para outras empresas que desejam passar pelo mesmo processo seria não adiar a realização dessas mudanças, obter o comprometimento da equipe envolvendo-a no processo de tomada de decisão. Além disso, a implementação pode ser feita no início do ano para evitar interrupções nos dados e informações do ano anterior.

Em geral, a implementação de uma nova ferramenta de TI pode ser um processo difícil, mas os resultados positivos para a empresa, como a otimização do tempo e a melhoria da qualidade dos processos fazem valer a pena o esforço

REFERÊNCIAS

- ABREU, F. O.; SANTOS, A. G.; BORTOLI, A. M.; RAMOS, D. M.; MACHADO, E. R.; DELFINO, S. O. R. **Integração de Sistemas no Departamento Contábil**: um estudo com os prestadores de serviços contábeis no município de Itajaí/SC. Caderno científico CECIESA - Gestão, v. 2, n. 1, 2016.
- ARMELIN, D. A.; SILVA, S. C. P.; COLUCCI, C. **Sistemas de informação gerencial**. [s.l.] Educacional, 2016.
- BÄCHTOLD, C. **Contabilidade Básica**. Curitiba: Rede e-Tec Brasil, 2011.
- BRAGA, N. C. L.; COLARES, A. C. V. Contabilidade digital: os desafios do profissional contador na era tecnológica. **CONVIBRA**, 2019. Disponível em: <<https://tecnoblog.net/responde/referencia-site-abnt-artigos/>>
- CARBONERA, N. F. A. **A CULTURA ORGANIZACIONAL E SEU IMPACTO NA GOVERNANÇA DE TI**. Disponível em: <<https://repositorio.animaeducacao.com.br/>>, 2020.
- ESCOLA NACIONAL DE ADMINISTRAÇÃO PÚBLICA. **Módulo 3 - Gestão inteligente de Dados**. Brasília, DF: ENAP, 2019. Disponível em: <https://repositorio.enap.gov.br/bitstream/1/5008/3/M%C3%B3dulo%20%20-%20%20Gest%C3%A3o%20inteligente%20de%20Dados.pdf>. Acesso em: 20 abr. 2023.
- FACILITE TECNOLOGIA. **O futuro da contabilidade: como as novas tecnologias estão mudando o mercado**. 2019. Disponível em: <<https://www.facilite.co/o-futuro-da-contabilidade/>> Acesso em: 29/04/2023.
- FONTELLES, M. J.; SIMÕES, M. G.; FARIAS, S. H.; FONTELLES, R. G. S. **Metodologia da pesquisa científica: Diretrizes para a elaboração de um protocolo de pesquisa**. 2009, Pará. Disponível em: <https://files.cercomp.ufg.br/weby/up/150/o/Anexo_C8_NONAME.pdf>.
- FREZATTI, F.; NOSSA, V. Enterprise resource planning (ERP) systems implementation in Brazil: Motivations, obstacles and benefits. **International Journal of Enterprise Information Systems (IJEIS)**, v. 8, n. 3, p. 58–77, 2012.
- GODOY, A. S. **Pesquisa qualitativa: tipos fundamentais**. Revista de Administração de Empresas, São Paulo, v. 35, n. 3, mai./jun. 1995. Disponível em: <https://www.scielo.br/j/rae/a/ZX4cTGrqYfVhr7LvVyDBgdb/?lang=pt&format=pdf>. Acesso em: 20 abr. 2023. doi: 10.1590/S0034-75902011000400002.
- HUNTER, R.; WESTERMAN, G.. **O verdadeiro valor de TI**: Como transformar TI de um centro de custos em um centro de valor e competitividade. [S. l.: s. n.], 2010.
- KNEŽEVIĆ, B.; ŽIVKOVIĆ, N. The role of automation in the accounting process. **Economics of Agriculture**, v. 66, n. 4, p. 1313–1324, 2019.

LAUDON, K. C.; LAUDON, J. P. **Sistemas de Informações Gerenciais**. 11. ed. [s.l.] PEARSON BRASIL, 2014.

MARKETING VERTIGO. **Vazamento de informações sigilosas: impactos no aumento de custos para a empresa**. Abril de 2023. Disponível em: <<https://vertigo.com.br/vazamento-de-informacoes-sigilosas-impactos-no-aumento-de-custos-para-a-empresa/>> Acesso em: 29/04/2023.

MARTINS, P. L.; MELO, B. M.; QUEIROZ, D. L.; SOUZA, M. S; BORGES, R.O. Tecnologia e Sistemas de Informação e Suas Influências na Gestão e Contabilidade. **SIMPÓSIO DE EXCELÊNCIA EM GESTÃO E TECNOLOGIA**, 2012. Disponível em: <<https://www.aedb.br/seget/arquivos/artigos12/28816533.pdf>>.

MERLUGO, W. Z.; CARRARO, W. B. W. H.; PINHEIRO, A. B. Transformação digital na contabilidade. **Revista Pensamento Contemporâneo em Administração**, v. 15, n. 1, p. 180–196, 2021.

OLIVEIRA, D. P. R. **Sistemas de Informações Gerenciais: Estratégicas Táticas Operacionais**. 12ª ed. São Paulo: Atlas, 2008.

ORACLE BRASIL. **O que é ERP** | Oracle Brasil. [S.l.: s.n.], [202-?]. Disponível em: <<https://www.oracle.com/br/erp/what-is-erp/saas-erp/>>. Acesso em: 20 abr. 2023.

PADOVEZE, C. L. **Sistemas de Informações Contábeis - Fundamentos e Análise**. 8ª ed. Atlas, 2019.

PIMENTA, A. M. S.; QUARESMA, R. F. C. A segurança dos sistemas de informação e o comportamento dos usuários. **Journal of Information Systems and Technology Management**, v. 13, n. 3, 30 dez. 2016.

PORTAL ERP. **Pesquisa Panorama de Mercado 2020** | Portal ERP. 2020.

RESENDE, F. F.; PEREIRA, M. M. O.; SOUSA, L. M. G.; MARQUES, M. H. **A UTILIZAÇÃO DA TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO EM ESCRITÓRIOS DE CONTABILIDADE**. 2011. Disponível em: <<https://eventos.crp.ufv.br/>>

RODRIGUES, A. S.; BRITO, J. A.; ALVES, J. S. **As inovações tecnológicas: um estudo sobre o ingresso da contabilidade na era digital**. Revista Científica Multidisciplinar Núcleo do Conhecimento. Ano. 07, Ed. 08, Vol. 07, pp. 120-142. Agosto de 2022. ISSN: 2448-0959, DOI: 10.32749/nucleodoconhecimento.com.br/contabilidade/contabilidade-na-era-digital.

SANTOS, K. R.; WITT, C. A UTILIZAÇÃO DE FERRAMENTAS DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO NA PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS CONTÁBEIS. **ÂGORA : revista de divulgação científica**: v. 16, n. 2(A), Número Especial: I Seminário Integrado de Pesquisa e Extensão Universitária, [s. l.], 30 jul. 2011. DOI <https://doi.org/10.24302/agora.v16i2>. Disponível em: <<https://www.periodicos.unc.br/index.php/agora/issue/view/5>>. Acesso em: 14 fev. 2023.

SOUZA, M. S.; SANTOS, C. A. **Análise do uso de tecnologia da informação na contabilidade**. Disponível em: <UNISALESIANO.COM.BR>, 2018. Acesso em: 22 fev. 2023.

STAKE, R. E. **The art of case study research**. Thousand Oaks: Sage, 1995.

STROEHER, A. M.; FREITAS, H. Identificação das necessidades de informações contábeis de pequenas empresas para a tomada de decisão organizacional. In: **CONGRESSO INTERNACIONAL DE GESTÃO DA TECNOLOGIA E SISTEMAS DE INFORMAÇÃO (CONTECSI)**, 3º, 2006, São Paulo. Anais... São Paulo: FEA/USP, 2006. p. 233, 1 CD-ROM.

SUMAR, R. R. Automatização da contabilidade e o futuro da profissão contábil. **Revista Científica Multidisciplinar Núcleo do Conhecimento**. Ano 06, Ed. 06, Vol. 17, pp. 167-181. Junho de 2021. ISSN: 2448-0959. DOI: 10.32749/nucleodoconhecimento.com.br/contabilidade/profissao-contabil. Disponível em: <<https://www.nucleodoconhecimento.com.br/contabilidade/profissao-contabil>>. Acesso em 23/02/2023.

VIANINI, D.; MARTINS, P. L.; MARTINS, C. M. F.; AGOSTINI, C.; NETA; M. C. S. O Profissional Contábil na Era da Informação. **SIMPÓSIO DE EXCELÊNCIA EM GESTÃO E TECNOLOGIA**, 2012. Disponível em: <<https://www.aedb.br/seget/arquivos/artigos12/28816544.pdf>>. Acesso em 23/02/2023.

WAKULICZ, G. J. **Sistemas de Informações Gerenciais**. Santa Maria: Rede e-Tec Brasil, 2016.

ZAPPELLINI, M. B.; FEUERSCHÜTTE, S. G. **O uso da triangulação na pesquisa científica brasileira em administração**. 2015, Santa Catarina. Disponível em: <<https://raep.emnuvens.com.br/raep/article/view/238/183>>.

APÊNDICE A – ROTEIRO SEMI-ESTRUTURADO PARA ENTREVISTA VIA GOOGLE MEET

ROTEIRO SEMI-ESTRUTURADO PARA ENTREVISTA

PROCESSO DE IMPLEMENTAÇÃO DE UMA FERRAMENTA DE TI NO ESCRITÓRIO DE CONTABILIDADE

O(a) Senhor(a) está sendo convidado(a) a participar de uma pesquisa para elaboração de um TCC com a finalidade de graduação em Ciência Contábeis e o objetivo de identificar como se deu o processo de realização da implementação de uma nova ferramenta de TI para auxiliar a empresa em seus processos diários e de tomada de decisões contábeis.

O responsável pela pesquisa é o aluno Rildo Nepomuceno de Magalhães Júnior sob orientação da Profa. Christianne Calado Vieira de Melo Lopes. Todas as informações aqui registradas serão para fins científicos e não serão expostas de forma individual como proteção do respondente (LGPD Dados – Lei nº 13.709, de 14 de agosto de 2018 e a Resolução nº 466, de 12 de dezembro de 2012 garantido respeito a dignidade humana e resguardando a devida proteção aos participantes).

Para obter uma melhor análise dos dados e conclusão científica, essa entrevista será gravada e as informações serão tratadas com sigilo e segurança apenas com finalidade científica, podendo solicitar a exclusão da gravação a qualquer momento. Seguindo a proteção do respondente (LGPD Dados – Lei nº 13.709, de 14 de agosto de 2018 e a Resolução nº 466, de 12 de dezembro de 2012 garantido respeito a dignidade humana e resguardando a devida proteção aos participantes).

() Aceito participar da pesquisa

() No momento não estou disponível

SEÇÃO 1 – IDENTIFICAÇÃO DO PERFIL DO ENTREVISTADO E DO ESCRITÓRIO CONTÁBIL

Objetivo: Identificar as informações relativas ao perfil do entrevistado, bem como dados referentes a empresa.

- 1- Qual a sua Idade?
- 2- Há quanto tempo atua nesta empresa e qual o cargo que exerce atualmente?
- 3- Qual o tipo de sociedade desta empresa?
- 4- Há quantos anos essa empresa atua no mercado?
- 5- Hoje a equipe da empresa é composta por quantos funcionários?
- 6- Qual o faturamento médio mensal da empresa?
- 7- Quais as principais atividades da carteira de clientes e o regime tributário (Lucro Real, Lucro Presumido, Simples Nacional, MEI ou Lucro Arbitrado) predominante?

SEÇÃO 2 – IDENTIFICAÇÃO DOS MOTIVOS ANTERIORES A IMPLEMENTAÇÃO DA NOVA FERRAMENTA DE TI

Objetivo: Identificar quais eram as necessidades da empresa que levaram a tomada de decisão de implementar uma nova ferramenta.

- 1- O que motivou o escritório a implementar uma ferramenta de TI na contabilidade?
- 2- Quais eram os principais desafios que a contabilidade da empresa enfrentava antes da implementação da ferramenta de TI?

SEÇÃO 3 – O PROCESSO DE IMPLEMENTAÇÃO DA FERRAMENTA DE TI

Objetivo: Identificar como se deu o processo de implementação da ferramenta de TI.

- 1- Qual foi a ferramenta de TI implementada?
- 2- Quanto tempo durou o processo de implementação dessa nova ferramenta?
- 3- Quais foram as principais etapas desse processo?

- 4- Houve treinamento para os colaboradores?
- 5- Quais foram as principais dificuldades encontradas durante a implementação e como foram superadas?

SEÇÃO 4 – FUNCIONALIDADES DA FERRAMENTA DE TI

Objetivo: Identificar as funcionalidades da nova ferramenta de TI.

- 1- Quais são as principais funcionalidades da ferramenta de TI implementada no escritório e quais os setores abrangidos?
- 2- Como essas funcionalidades contribuem para a eficiência e eficácia da contabilidade da empresa?

SEÇÃO 5 – RESULTADOS ALCANÇADOS APÓS A IMPLEMENTAÇÃO DA FERRAMENTA DE TI

Objetivo: Identificar os resultados alcançados após a implementação da nova ferramenta.

1. Quais foram os principais resultados alcançados com a implementação da ferramenta de TI?
2. Esses resultados foram medidos, se sim, como?
3. Quais impactos (positivos ou negativos) nos processos de tomada de decisão da empresa a partir da implementação da ferramenta de TI?
4. Quais são as principais lições aprendidas com a implementação da ferramenta de TI?
5. Quais são as principais recomendações para empresas que desejam implementar ferramentas de TI na contabilidade?

SEÇÃO 6 – OPINIÕES FINAIS SOBRE A IMPLEMENTAÇÃO DE FERRAMENTAS DE TI PARA A CONTABILIDADE

Objetivo: Identificar quais as opiniões finais após a implementação da ferramenta no auxílio a contabilidade e o papel do contador na era digital.

- 1- Em sua opinião, como a tecnologia da informação pode auxiliar a contabilidade das empresas?
- 2- Em sua opinião, qual é o papel dos profissionais de contabilidade na implementação e uso de ferramentas de TI na contabilidade?

APÊNDICE B – FORMULÁRIO DE PESQUISA VIA GOOGLE FORMS SEMI-ESTRUTURADO

FORMULÁRIO DE PESQUISA SEMI-ESTRUTURADO

PROCESSO DE IMPLEMENTAÇÃO DE UMA FERRAMENTA DE TI NA EMPRESA ALFA

O(a) Senhor(a) está sendo convidado(a) a participar de uma pesquisa para elaboração de um TCC com a finalidade de graduação em Ciência Contábeis e o objetivo de identificar como se deu o processo de realização da implementação de uma nova ferramenta de TI para auxiliar a empresa em seus processos diários e de tomada de decisões contábeis.

O responsável pela pesquisa é o aluno Rildo Nepomuceno de Magalhães Júnior sob orientação da Profa. Christianne Calado Vieira de Melo Lopes. Todas as informações aqui registradas serão para fins científicos e não serão expostas de forma individual como proteção do respondente (LGPD Dados – Lei nº 13.709, de 14 de agosto de 2018 e a Resolução nº 466, de 12 de dezembro de 2012 garantido respeito a dignidade humana e resguardando a devida proteção aos participantes).

() Aceito participar da pesquisa

() No momento não estou disponível

SEÇÃO 1 – IDENTIFICAÇÃO DO PERFIL DO ENTREVISTADO

Objetivo: Identificar as informações relativas ao perfil do entrevistado.

1- Qual a sua Idade?

a) Menos de 20 anos.

- b) De 20 a 25 anos.
- c) De 26 a 30 anos.
- d) De 31 a 40 anos.
- e) Acima de 40 anos.

2- Há quanto tempo atua nesta empresa?

- a) Menos de 1 ano.
- b) De 1 a 5 anos.
- c) De 5 a 10 anos.
- d) Acima de 10 anos.

3- Qual o cargo que você ocupa atualmente nesta empresa?

- a) Estagiário(a).
- b) Jovem Aprendiz.
- c) Assistente.
- d) Analista.
- e) Coordenador(a)/Supervisor(a)/Gerente.
- f) Sócio(a).

SEÇÃO 2 – IDENTIFICAÇÃO DOS MOTIVOS ANTERIORES A IMPLEMENTAÇÃO DA NOVA FERRAMENTA DE TI

Objetivo: Identificar quais eram as necessidades do funcionário que pode ter ocasionado a implementação de uma nova ferramenta.

- 1- Quais eram os principais desafios que você enfrentava antes da implementação do novo sistema?
-

SEÇÃO 3 – O PROCESSO DE IMPLEMENTAÇÃO DA FERRAMENTA DE TI

Objetivo: Identificar como se deu o processo de implementação da ferramenta de TI para os funcionários.

- 1- Você recebeu treinamento para a adequação ao novo sistema?
- a) Sim.

- b) Não.
- 2- Caso tenha ocorrido treinamento, você acredita que foi bem instruído sobre como utilizar este sistema?
 - a) Sim.
 - b) Não.
 - c) Não houve treinamento.
- 3- Houve algum tipo de suporte técnico disponível durante o período de implementação?
 - a) Sim.
 - b) Não.

SEÇÃO 4 – RESULTADOS ALCANÇADOS APÓS A IMPLEMENTAÇÃO DA FERRAMENTA DE TI

Objetivo: Identificar os resultados alcançados após a implementação da nova ferramenta.

- 1- Em sua opinião, quais foram os principais impactos positivos alcançados com a implementação do sistema em suas atividades?

- 2- Em sua opinião, quais foram os principais impactos negativos alcançados com a implementação do sistema em suas atividades?

- 3- Em sua opinião, qual funcionalidade do novo sistema está auxiliando mais em suas rotinas do que a forma de trabalho anterior?

- 4- Como você avalia o novo sistema implementado?
 - a) 1 - Péssimo.
 - b) 2 - Ruim.
 - c) 3 - Bom.

- d) 4- Muito Bom.
- e) 5 - Excelente.

SEÇÃO 5– OPINIÕES FINAIS SOBRE A IMPLEMENTAÇÃO DE FERRAMENTAS DE TI PARA A CONTABILIDADE

Objetivo: Identificar quais as opiniões finais após a implementação da ferramenta no auxílio a contabilidade e o papel do contador na era digital.

- 1- Em sua opinião, como a tecnologia da informação pode auxiliar a contabilidade das empresas?

- 2- Em sua opinião, qual é o papel dos profissionais de contabilidade na implementação e uso de ferramentas de TI na contabilidade?
