

FACULDADE NOVOS HORIZONTES
Curso Ciências Contábeis

**O PROCESSO DE IMPLANTAÇÃO DE UM SISTEMA DE
INFORMAÇÃO CONTÁBIL:
Um estudo de caso em um escritório de contabilidade**

Angélica Fernandes Granato

**Belo Horizonte
2011**

Angélica Fernandes Granato

**O PROCESSO DE IMPLANTAÇÃO DE UM SISTEMA DE
INFORMAÇÃO CONTÁBIL:
Um estudo de caso em um escritório de contabilidade**

Artigo apresentado ao curso de Ciências Contábeis da Faculdade Novos Horizontes, como requisito parcial para obtenção do título de bacharel em Ciências Contábeis.

Orientador: Profº Wendel Alex Castro Silva

Belo Horizonte
2011

O PROCESSO DE IMPLANTAÇÃO DE UM SISTEMA DE INFORMAÇÃO CONTÁBIL: Um estudo de caso em um escritório de contabilidade

Angélica Fernandes Granato*

RESUMO

Para que ocorra a implantação de um sistema de informação contábil é necessário que a entidade tenha uma participação efetiva de todos os envolvidos para que ocorram as mudanças nos aspectos técnicos e operacionais da empresa. Neste sentido o objetivo deste artigo é de identificar quais impactos devem ser considerados na implantação de um sistema de informação contábil através de um estudo de caso em um escritório de contabilidade que passou por um processo de implantação de um sistema de informação contábil integrado. Para atingir tal objetivo foi necessário descrever o processo de implantação de um sistema de informação contábil e evidenciar os impactos provocados pela implantação deste sistema no escritório. Como resultado do trabalho, constatou-se a necessidade atual de se adequar a um sistema de informação contábil que seja integrado e que a implantação de um destes sistemas na organização, deve ser bem planejada, para que com a troca e a implantação do sistema a organização não tenha somente consequências negativas, e venha a trazer contribuições também para a competitividade do mundo dos negócios, onde os processos de tomada de decisão necessitam, cada vez mais, de informações rápidas e precisas.

Palavras-chaves: Sistema de Informação Contábil. Implantação. Tecnologia.

*Estudante do 8º período do curso de Ciências Contábeis da Faculdade Novos Horizontes

1 INTRODUÇÃO

No mercado em que vivemos mudanças são constantes, neste sentido as organizações necessitam cada vez mais de informações rápidas e precisas, que as dêem subsídios para tomada de decisões. O mundo vive na era da informação, a qual pode ser facilitada pela utilização de recursos oferecidos pela tecnologia e sistemas de informação. As empresas de Tecnologia da Informação (TI) oferecem recursos tecnológicos e computacionais para geração das informações contábeis, sempre propondo mudanças nos processos, e na estrutura das organizações.

Com os avanços tecnológicos foi criado o *Enterprise Resource Planning* (ERP) ou Sistema Integrado de Gestão Empresarial (SIGE), ele é uma ferramenta utilizada para integrar os processos empresariais. Com este tipo de sistema os contadores garantem maior tempo para analisar e interpretar as informações contábeis. Diante disso os escritórios de contabilidade buscam adotar sistemas de informações integrados, que atendam as suas necessidades, em que quando estes não são integrados, não tem se mostrado eficientes para auxiliar nas tomadas de decisão. Para que ocorram os resultados positivos com a implantação de Sistemas de Informações Contábeis Integrados (ERPs) dependem de uma série de fatores relacionados entre si, não bastando à simples compra do sistema.

Assim o presente trabalho tem como objetivo pesquisar um processo de implantação de um sistema de informação contábil através de um estudo de caso realizado em um escritório de contabilidade que passou recentemente pela implantação de um desses sistemas, o estudo de caso foi obtido por intermédio de uma entrevista realizada com uma das gestoras que acompanhou todo o processo de implantação, desenvolvimento e treinamento deste novo sistema.

Neste sentido, com este trabalho pretende-se descrever os processos de implantação de um sistema de informação contábil em um escritório de contabilidade e evidenciar os impactos provocados pela implantação deste sistema.

O sistema de informação contábil é o grande sistema de informação dentro das organizações, através de recursos humanos e tecnológicos, onde a alteração que se fizer em uma das partes pode trazer consequências para outras, e as organizações devem cumprir com seus objetivos principais em todas as áreas.

A partir da escolha do estudo e dos objetivos específicos levantou-se a seguinte pergunta problema: Quais impactos devem ser considerados na implantação de um sistema de informação contábil em um escritório de contabilidade?

2 REFERENCIAL TEÓRICO

2.1 Contabilidade como um sistema que auxilia a tomar decisões.

A contabilidade é um instrumento que auxilia a administração a tomar decisões, ela coleta dados econômicos, mensurando monetariamente, registrando-o e resumindo-os em forma de relatórios ou de comunicados, que contribuem sobremaneira para tomada de decisões (MARION, 2000). Ela tem como objetivo fornecer informações úteis para as tomadas de decisões para seus usuários, com objetivo de coletar, registrar, resumir, analisar e relatar, as informações das entidades.

Neste sentido Ferreira (2007, p. 2) descreve:

Por intermédio da contabilidade, o administrador de uma empresa, ou até mesmo de uma residência, pode, por exemplo, gerenciar melhor os recursos disponíveis, obter informações úteis planejamento de suas atividades, saber o custo do que é produzido ou consumido, apurar o lucro ou prejuízo, controlar e reduzir despesas, aumentar receitas e prevenir e identificar erros e fraudes.

Segundo Bruni e Fama (2006, p. 4) “Contabilidade é a ciência que registra os acontecimentos verificados no patrimônio de uma entidade”. A função da Contabilidade é de fornecer informações que sejam úteis para tomada de decisão, para seus usuários que podem ser os proprietários, os credores, os fornecedores, os empregados e os administradores onde todos possuem um interesse em comum que é a capacidade da empresa de gerar fluxos futuros de caixa positivos a fim de que recebam dividendos, juros, pagamentos e salários respectivamente. Conseqüentemente, a informação financeira deve proporcionar aos usuários da contabilidade informações que os auxiliem na identificação das incertezas (SCHMIT, SANTOS e FERNANDES, 2005).

A utilização da informação contábil deve ser estruturada de forma que atenda a legislação, e aos órgãos governamentais e particulares, sendo seus principais órgãos e pessoas destinadas há utilizar as informações contábeis, são os acionistas, sócios, proprietários, que visam como objetivo saber a rentabilidade e segurança do seu investimento. Os administradores têm como finalidade a tomada de decisão, enquanto que credores de forma geral como, por exemplo, o banco tem como pretensão avaliar a segurança e o retorno dos recursos aplicados na organização, e o governo, para fins de tributação (ALMEIDA, 2005).

Desta forma os objetivos da contabilidade foram evoluindo juntamente com o avanço das organizações. Pode se considerar que o principal objetivo da contabilidade é fornecer informações úteis a respeito do patrimônio das entidades e suas mudanças para os seus usuários. Desta maneira, a contabilidade pode ser considerada o principal sistema de informações dentro da empresas. Tais informações necessitam estarem disponíveis para seus usuários, em tempo real, desta forma as empresas necessitam de sistemas tecnológicos e computacionais para auxílio nos processos operacionais a fim de agilizar e facilitar as informações. A função do contador é produzir informações úteis para tomada de decisão. A figura abaixo mostra a área de atuação do contador.

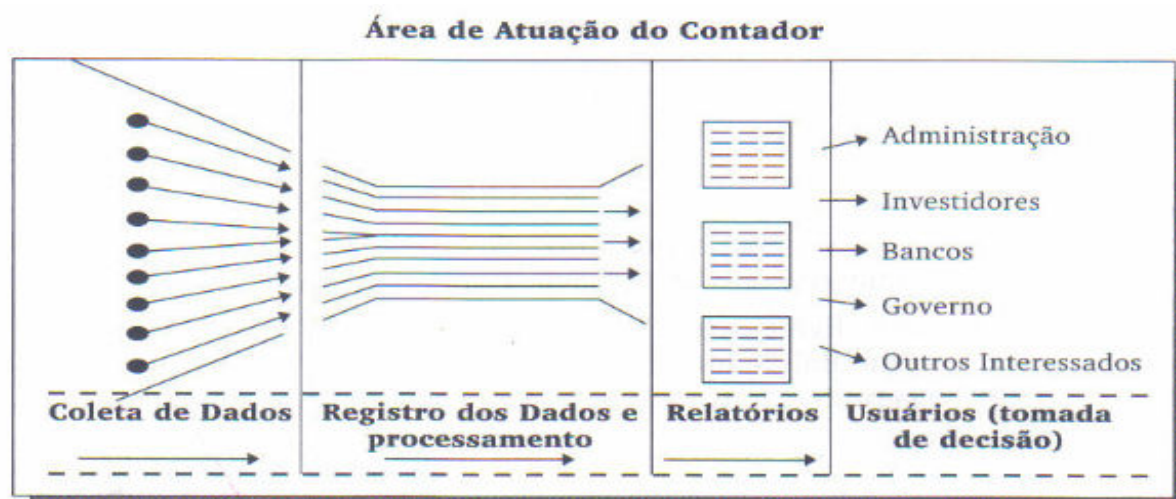


Figura 1: A figura mostra a área de atuação do contador
Fonte: Marion (2007, p. 25)

2.2 Tecnologia da Informação - TI

A vida atual é demarcada por avanços tecnológicos tanto na sociedade quanto nas organizações. A tecnologia encontra-se em todas as partes: como nos eletrodomésticos em geral, na comunicação (internet), nos aparelhos eletrônicos (fax vídeo, celulares e computadores) dentre outros. (ROSINE e PALMISANO, 2003) seguindo esta linha de raciocínio vivemos em tempos em que mudanças são constantes, cujos efeitos somente conhecemos após ocorrerem. Daí a importância da tecnologia da informação, o que significa que contadores devem redirecionar para identificar os problemas, os riscos e as adoções de novas tecnologias nas organizações.

Tecnologia da informação é o conjunto tecnológico a disposição das empresas para efetivar seus subsistemas e suas operações. Está normalmente ligado à informática e à telecomunicação, bem como a todo o desenvolvimento científico do processo de transmissão de dados (PADOVEZE, 2004).

Para Paiva (2002 p. 77) apud Alberton, Limongi, Krueger, “as tecnologias de informação e suas operações, em sentido amplo, abrangem as tecnologia da informática e das comunicações”.

Do modo como é utilizada nos locais de trabalho, a tecnologia da informação abrange uma gama de produtos de *hardware* e *software* que proliferam rapidamente, com a capacidade de coletar, armazenar, processar e acessar números e imagens, para controle dos equipamentos e processos de trabalho, e para conectar pessoas, funções e escritórios, tanto dentro quanto entre as organizações” (WALTON 1994 apud PADOVEZE 2004, p. 51).

A tecnologia da informação está voltada à fusão de várias áreas do conhecimento e decorre de uma enorme evolução observada na informática e nas telecomunicações (MATIAS e MACUCCI, 2002). Adota-se o conceito mais amplo de tecnologia da informação, incluído uso de hardware e software, telecomunicações, automação, recursos multimídia e demais recursos sem deixar de considerar sistemas de informação, serviços, negócio, usuários e as relações complexas envolvidas (LAURINDO 2002). A tecnologia da informação está voltada para várias atividades podendo ser considerada uma ferramenta poderosa para divulgação, na geração de produtos e serviços, é uma forma de estar sempre conectado aos processos internos e externos que influenciam para o sucesso de uma organização.

Um dos principais benefícios gerados pela tecnologia da informação às organizações em geral é a capacidade de melhorar a qualidade e disponibilidade das informações facilitando os processos operacionais, podendo reduzir os custos e aplicar melhores os controles internos da organização. Desta forma é essencial que a tecnologia da informação colete dados para transformá-los em informações que sejam relevantes ao processo de gestão da empresas.

A Tecnologia de Informação nos escritórios inclui o processamento de textos, arquivamento automático, sistemas de processamento de transações, conferência eletrônica, correio, vídeo-teleconferência, programas de pesquisa em banco de dados, planilhas eletrônicas, sistemas de suporte para decisão e sistemas especialistas (PADOVEZE 2004). Os escritórios contam hoje com sistemas informatizados, para geração de relatórios e planilhas, necessitam estar sempre conectados a internet, onde se atualizam de forma constante e o sistema de

informação contábil deve acompanhar e estar sempre adequado para atender a essas mudanças, seja na área fiscal contábil ou pessoal.

De acordo com Gonçalves (2009), no dia a dia, o uso da tecnologia desperta novos horizontes, novas práticas e novas necessidades tecnológicas em seus usuários, sendo o processo tão informal e dinâmico que se torna difícil estabelecer quais são as variáveis dependentes e independentes no estudo da mudança.

2.3 Sistemas de Informações Contábeis (SIC)

Para falar de sistemas de informações contábeis é necessário conhecer alguns conceitos. Sistema pode ser considerado um conjunto de elementos interdependentes ou um todo organizado, ou partes que interagem formando um todo unitário e complexo, com determinado objetivo e efetuam determinada função (PADOVEZE 2004, OLIVEIRA, 2007). É um componente inter-relacionados que trabalham rumo a uma meta comum, produzindo resultados em um processo organizado de transformação, já o sistema de informação é o conjunto de organização de pessoas, hardware, software, redes de comunicações e recursos de dados que coleta, transforma e dissemina informações em uma organização (JAMES 2004).

“Sistemas de Informação compreendem um conjunto de recursos humanos, materiais, tecnológicos e financeiros agregados segundo uma seqüência lógica para o processamento dos dados e a correspondente tradução em informação” (GIL, 1992, apud PADOVEZE 2004, p. 54).

A princípio, o sistema de informações era utilizado para alcançar os objetivos da produtividade e da lucratividade, capacitando as pessoas a alcançar resultados mais rápidos e de menor custo. Hoje, as redes de informação têm avançado significativamente, capacitando contadores, fornecedores e clientes a comunicação, como internet, por exemplo. A informação e o conhecimento é a chave para sucesso e há necessidade real de processar a informação e transformá-la em conhecimento, que pode ser usado para conquistar as oportunidades oferecidas pelo mercado (FRANCO, 1999).

O objetivo da segurança do sistema de informação é a proteção das informações e interesses daqueles que confiam nos sistemas de informação, contra prejuízo resultantes de falhas de disponibilidade, confidencialidade e integridade. Os sistemas de informações contábeis (SICs) podem desenvolver-se por meio de registros em papel ou em mídia eletrônica, dependendo das necessidades da organização. Assim, temos o sistema manual, o sistema maquinizado, e o sistema eletrônico. O sistema eletrônico baseia-se no computador ou em equipamentos eletrônicos de processamentos de dados (FRANCO 1999).

Atualmente, os equipamentos de processamentos eletrônicos de dados tornaram-se acessíveis a todos, sendo indispensáveis nos dias atuais. A ciência contábil traduz-se naturalmente dentro de um sistema de informação. Poderá ser arquivo que fazer um sistema de informação contábil onde que a própria contabilidade nasceu sob a arquitetura de sistema informacional. Desta maneira o sistema de informação contábil é o grande sistema de informação dentro da empresa (PADOVEZE 2004).

Gonçalves (2009) define sistema de informações contábeis (SIC) como sistema que apoiado na razão geral, controla as variações patrimoniais da empresa, com o uso do método das partidas dobradas, e tem como saída os principais relatórios contábeis voltados aos usuários externos e internos como Balanço

Patrimonial, Demonstração do Resultado, Demonstração do Fluxo de Caixa dentre outros. Os Sistemas de Informações Contábeis (SICs) são um dos componentes dos Sistemas de Informação (SI). Seguindo esta linha de pensamento, um Sistema de Informação Contábil é uma coleção de recursos humanos e materiais utilizados para transformar dados contábeis e financeiros e outros dados em informações utilizadas por seus usuários. Um Sistema de Informação Contábil precisa ser capaz de disponibilizar uma variedade de informações contábeis e financeiras que sejam úteis as necessidades informacionais dos diferentes administradores responsáveis pelas tomadas de decisão dentro e fora da organização.

Um SIC pode ser semi integrados, ou seja, trocam dados entre seus módulos em geral por meio de programas para conversão e transferências de dados, denominados *interfaces*, ou conceitualmente integrados, onde os processamentos de todos os controles financeiros, incluindo todos os módulos de responsabilidade da área financeira, estão diretamente ligados ao controle contábil (GONÇALVES, 2009).

O sistema escolhido pelo escritório de contabilidade pesquisado é considerado um Sistema de Informação Contábil Integrado onde todos os módulos são totalmente integrados, desenvolvidos para oferecer mais eficiência e facilidade na realização dos trabalhos diários.

2.4 Sistemas Integrados de Gestão Empresarial (SIGE) - *Enterprise Resource Planning* (ERP).

Sistemas Integrados de Gestão Empresarial (SIGE) também denominados os sistemas de informações gerenciais que têm como objetivo fundamental a integração, consolidação e aglutinação de todas as informações necessárias para a gestão do sistema empresa. Os sistemas integrados de gestão empresarial também são denominados de ERP – *Enterprise Resource Planning* traduzindo para o português significa Planejamento de Recursos Empresariais.

O planejamento de recursos empresariais (ERP) é um sistema interfuncional que atua como uma estrutura para integrar e automatizar muitos dos processos de negócios que devem ser realizados pelas funções de produção, logística, distribuição contabilidade, finanças e de recursos humanos de uma empresa. (O'BRIEN, 2004, p. 208).

Esse sistema une e integra todos os subsistemas componentes dos sistemas operacionais e dos sistemas de apoio a gestão, por meio de recursos da tecnologia da informação, de forma que todos os processos de negócios da empresa possam ser visualizados em termos de um fluxo dinâmico de informações que perpassam todos os departamentos e funções (PADOVEZE 2004). O sistema de informação contábil deve estar completamente integrado ao sistema de gestão empresarial.

O ERP é constituído por vários módulos que abrangem todas as áreas de uma empresa. A abrangência do sistema é limitada pela empresa, podendo estar condicionada a vários fatores, como custo de implantação dos módulos, possibilidade de integração de sistemas menores ao ERP, entre outros (ALBERTON, LIMONGI, KRUEGER). Os SIGEs funcionam com a utilização de uma base de dados única, onde todas as transações realizadas devem ser registradas e armazenadas de forma centralizada, para que os dados extraídos do sistema possam transformar-se em informações rápidas, precisas e adequadas para todos

os seus usuários e de todas as determinadas áreas na organização, facilitando os processos e se tornando uma ferramenta importante para os escritórios de contabilidade que necessitam de recursos tecnológicos e computacionais integrados para seus trabalhos diários.

De acordo com O'Brien (2004), o ERP é reconhecido como um ingrediente necessário para eficiência, agilidade e capacidade de sucesso nas organizações em geral visto seu objetivo e facilidades oferecidas.

A métodos para estruturar um sistema de informação contábil no SIGE deve partir de uma análise do ambiente externo até a definição das necessidades informacionais, para que as informações geradas para a contabilidade sejam coerentes com os objetivos do sistema contábil, ou seja, deve buscar a otimização da utilização das demais informações já existentes nos demais sistemas de informações operacionais, tornando-se indispensável e primordial a total integração com os demais módulos do SIGE (PADOVEZE 2004).

A figura abaixo mostra a estruturação adequada do sistema de informação contábil e a adaptação dos demais módulos do SIGE.

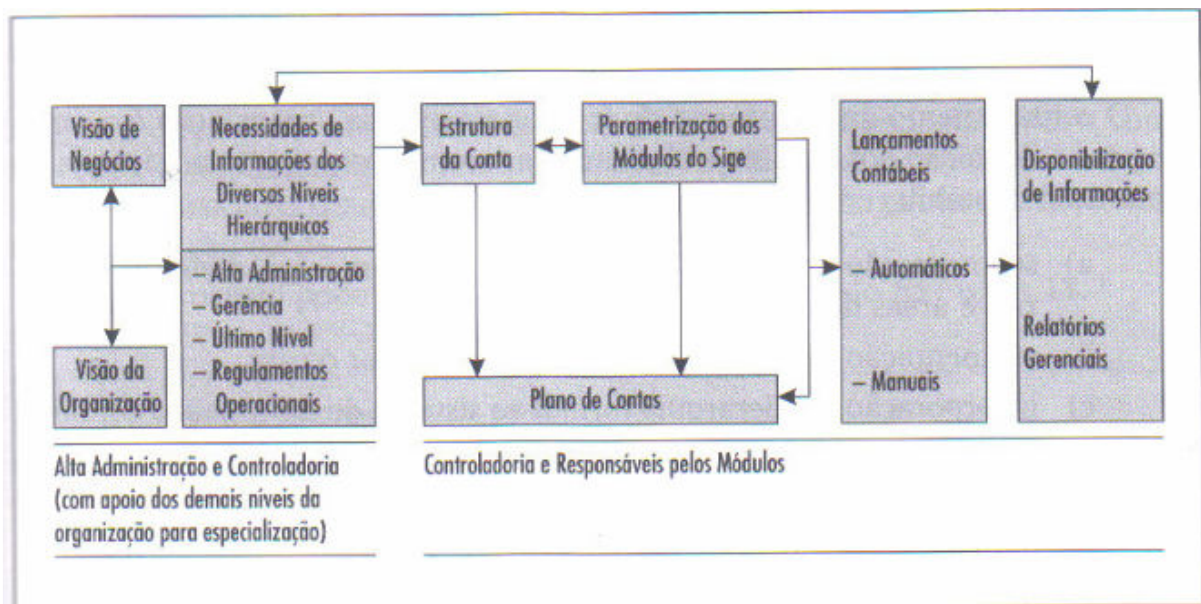


Figura 2: Modelo Conceitual do Sistema de Informação Contábil no SIGE
Fonte: PADOVEZE (2004, p. 151)

2.5 Decisão e Implantação de um Sistema Integrado de Gestão Empresarial (SIGE)

O processo de decisão sobre a aquisição de um sistema de informação exige uma série de passos a serem observados, que determina por se construir numa metodologia do processo de tomada de decisão sobre sistemas de informação. Esses passos envolvem desde a constatação de que chegou o momento de mudança, até a avaliação do investimento necessário, passado pela adequação e maturação do sistema, análise da tecnologia existente, funcionalidades e operacionalidades a serem acrescentadas ao atual sistema etc (PADOVEZE, 2004).

O momento de mudança e a constatação por diversos usuários que utilizam o sistema é de verificar que o mesmo não está cumprindo sua missão de maneira adequada. Os aspectos que podem evidenciar o momento de uma mudança no

sistema de informação que pode ser quando o responsável pelo sistema sente que o atual sistema, não está respondendo adequadamente as necessidades de informações de seus usuários em quantidade, qualidade, rapidez e integração; os usuários têm descontentamento com as saídas do sistema que não responde as necessidades específicas de sua utilização; quando o sistema não responde mais as necessidades do negócio; a base tecnológica do atual sistema está ultrapassada, com relações a outros sistemas no mercado. (PADOVEZE, 2004).

Segundo o mesmo autor uma desvantagem na compra de um sistema integrado estaria vinculado a implantação do sistema onde todos os componentes de um SIGE demanda um longo tempo de análise e implantação sendo esta decisão de implantação importante para que os impactos causados com esta decisão seja positivos. O processo de implantação compreende as seguintes fases:

- a- Organização do projeto; (Etapa onde são planejada todo o processo de implantação);
- b- Implantação; (Visita de um técnico que realiza efetivamente a implantação do SIGE);
- c- Treinamento; (Etapa onde são realizadas com os usuários do sistema para utilização e adaptação);
- d- Operação; (Etapa que todos efetivamente utilização o novo sistema)
- e- Avaliação final. (Onde são visualizadas e analisadas os benefícios trazidos e as consequências de todo o processo).

De acordo com Oliveira, Perez e Silva (2007) na etapa de implantação do sistema devem ser observados alguns procedimentos que são realizados quando se adquire a permissão e utilização de um SIC integrado.

- a) Teste e depuração do projeto: é a preparação e confecção dos dados para os testes de programas e do sistema. Nesta Fase, serão corrigidos os problemas relativos ao processamento das informações e ao fluxo de entrada/saída de dados;
- b) Treinamento ao usuário: é a preparação do material e do efetivo treinamento cliente/usuário do sistema assimilando ao máximo de informações respeito do sistema e seu treinamento será facilitado por este contato preliminar.
- c) Implantação e acompanhamento: é a implantação propriamente dita, seguida das fases de operação. E necessário acompanhar junto ao cliente/usuário andamento dos trabalhos e seu grau de satisfação.

2.6 A Necessidade de Integração de um Sistema de Informação Contábil (SIC).

As empresas devem ser tomadas como um sistema, isto é, compostas de diversos elementos, como dados, tecnologia, mão de obra (Pessoas), equipamentos, máquinas, clientes, funcionários que interagem entre si, procurando atingir objetivos em comuns como lucro financeiro bem estar social, liderança no mercado qualidade e seus produtos onde de uma forma ou de outra a interação entre as partes de acordo com as diretrizes gerais da empresa para alcançar os objetivos propostos (ROSINE e PALMISANO 2003). As empresas necessitam de que as informações geradas sejam de forma integrada para todos os seus usuários, ninguém trabalha sozinho e como todos depende de informações geradas por outros esta é a necessidade de sistemas de informação contábil integrados. Todos os

sistemas de informação atuam e devem interagir entre si, um influenciado e completando o outro desta forma estaremos viabilizando da empresa como um grande processo.

De acordo com Nakagawa (2007), são questões de grande relevância para a integração dos sistemas de padrões, orçamentos e contabilidade, podendo-se, entretanto desde já afirmar que a integração objetiva basicamente o seguinte:

- a) Apoiar os gestores
- b) Viabilizar a integração complementar entre os três sistemas
- c) Operacionar a integração conceitual e sistêmica entre padrões, orçamentos e contabilidade (cada um possui sua própria orbita de ação, mas possibilita a estruturação de um único banco comum de dados) determinados a sua subordinação a um mesmo sistema geral de informações econômico-financeiras.

É de fundamental importância, pois, que para eficiência e eficácia de uma empresa o desenvolvimento de sua estrutura organizacional seja feita de maneira coordenada com os do processo de planejamento e controle, e sistemas de informação (NAKAGAWA, 2007). Segundo o mesmo autor essa forma de integração é capaz de assegurar que os gerentes tenham o suporte necessário de informações para que a análise das atividades previstas nas etapas que caracterizam seu processo de tomada de decisão sejam feitos de modo que os recursos da empresa sejam utilizados com eficiência e eficácia.

O SIC fundamenta-se na geração de informações para vários usuários da mesma empresa suprindo assim as suas necessidades. O SIC deve deixar de ser tratado como um recurso exclusivo do contador, para ser uma fonte de informações para toda a empresa. Para isso, é necessário que ocorra uma série de mudanças, inclusive no processo de gestão do SIC. O contador não deve ser o único a entender o porquê da existência do SIC e quais são os seus objetivos (ALBERTON, LIMONGI, KRUEGER). Para que o SIC forneça informações em tempo útil para os tomadores de decisões, é necessário que o sistema esteja integrado aos demais sistemas, ou seja, o SIC deve ser um módulo de ERP.

3 METODOLOGIA

A metodologia é o estudo dos caminhos e instrumentos para a realização de uma determinada pesquisa científica, os quais demonstram o como realizá-la de maneira eficiente. O método pode ser caracterizado como um conjunto de atividades sistemáticas e racionais que com maior segurança e economia permite ao pesquisador alcançar o objetivo. Neste sentido, através do método chega-se a conhecimentos válidos e verdadeiros, traçando o caminho a ser seguido, detectando erros e auxiliando as decisões do cientista (LAKATOS, 2003).

O trabalho foi elaborado através do método de investigação bibliográfica, que se basearam em informações extraídas de livros, e materiais colhidos junto à internet, como artigos relacionados ao tema que possam agregar e complementar os estudos. Adotou-se a metodologia de estudo de caso para a condução deste trabalho que teve como foco o processo de implantação de um novo sistema de informação contábil em um escritório de contabilidade onde foi escolhido um escritório de contabilidade específico.

Este estudo de caso foi realizado no escritório de contabilidade localizado em Belo Horizonte, denominado Objetiva Contabilidade. Tomou-se este escritório para estudo, por ser de fácil acesso e a disponibilidade e o auxílio dos colaboradores do escritório que se dispusera a prestar todos os dados e informações necessárias ao estudo.

Foi realizado uma entrevista com uma das gestoras que acompanhou todo o processo de escolha decisão e implantação deste novo sistema de informação contábil no escritório.

O levantamento dos dados coletados foi feito dentro da empresa pesquisada, por meio de um questionário aberto após a implantação do novo SIC. Também foi aplicada uma entrevista não-estruturada ou informal e método observacional, por permitir maior conhecimento e interação das realidades, para uma melhor análise dos dados e fatos ocorridos com o processo de implantação.

4 ESTUDO DE CASO

4.1 Análise dos dados e características do escritório

Para desenvolvimento do estudo de caso, utilizou-se um questionário composto de 10 (Dez) perguntas dissertativas. A entrevista foi feita com uma das gestoras do escritório Objetiva Contabilidade o questionário foi respondido no escritório depois do processo de implantação do sistema de informação contábil. Na entrevista buscou-se descrever os processos de implantação de um sistema de informação contábil e evidenciar os impactos provocados pela implantação deste sistema no escritório a fim de identificar quais impactos devem ser considerados na implantação do sistema de informação contábil no escritório. A Objetiva Contabilidade busca a crescente necessidade de se atualizar, desta forma torna-se imprescindível a adoção de um sistema de informação contábil integrado com todas as áreas do escritório.

O escritório pesquisado atua na prestações de serviços contábeis na região do barreiro a mais de 19 anos, o escritório iniciou suas atividades em 1992. Atualmente conta em média com uma carteira de 68 (sessenta e oito) clientes, sendo sua maioria optante pelo Simples Nacional, aproximadamente 20 (vinte) empresas optantes pelo Lucro Real e 2 (dois) empresas no Lucro Presumido. O escritório conta com 8 (oito) colaboradores.

Os serviços na empresa estão divididos nos seguintes departamentos:

- a) Departamento de Pessoal, que se responsabiliza pelos registros trabalhistas dos funcionários da empresa, desde o momento de admissão até o desligamento do empregado.
- b) Departamento Fiscal, que registra as entradas e saídas de mercadorias ou prestação de serviços com a finalidade de atender as exigências fiscais.
- c) Departamento Contábil, responsável pela contabilização de todos os documentos que envolvem numerários e, atualmente, tem papel fundamental, pois fornece informações para decisões gerenciais.
- d) Departamento de Processo realiza os procedimentos de abertura de empresa, inscrevendo-a nos órgãos competentes, tais como: Junta Comercial, Secretaria da Receita Federal, Estadual e Municipal, bem como as alterações contratuais. O departamento é responsável por acompanhar os processos que

estão tramitando nos órgãos citados e também o de solicitar notas fiscais para as empresas.

Os departamentos acima são os responsáveis pela execução dos serviços que a Objetiva Contábil presta a seus clientes. Cada departamento possuía um módulo específico, não integrado pra a realização dos serviços diários somente o departamento de processo não contava com um módulo do sistema realizando as informações e organizando-as em planilhas e outras forma de controle.

4.2 Resultados esperados pelo escritório com a utilização do novo sistema

O departamento contábil, fiscal e pessoal, utilizava um *software* distinto específico para a execução de seus trabalhos no escritório. O antigo sistema utilizado é um sistema em DOS não integrado. O escritório contava somente com os módulos folha, contábil, e fiscal. O mesmo não realizava importações de notas, não era integrado com outros módulos e, sendo executados vários de outros controles internos através de planilhas em Excel como, por exemplo, os contratos os protocolos dentre outros documentos eram feitos e controlados por estas planilhas internas, uma vez que este antigo sistema não possuía módulos para isso. Este modo de trabalho vinha sendo executado desde que a contabilidade passou a ser executada de forma eletrônica, porém o sistema estava defasado em relação a outros sistemas no mercado e o mesmo apresentou falhas no decorrer dos anos, o que influenciou a gerencia a investir em tecnologia, uma vez que exigia dos colaboradores uma grande quantidade de retrabalho, ou seja, o sistema não integrava por completos alguns processos, e facilidades no dia a dia, aumentando custos e maior tempo na geração das informações.

Segundo Beal (2008), os avanços no uso da tecnologia da informação nas ultimas décadas são irrefutáveis e contundentes. Visto isso a Objetiva Contabilidade adaptou-se a essas mudanças incrementando em seu escritório um sistema mais moderno de acordo com suas necessidades, pois de acordo com a gestora que destacou na entrevista “o sistema que tínhamos no escritório estava ultrapassado, percebemos que estávamos perdendo com isso, pois o sistema era lento causando mais demora nas entregas”.

Outros motivos foram identificados na entrevista para a adoção de um novo sistema tais como: novas funcionalidades integradas, centralização das informações e implantação de um sistema mais rígido, confiável e com menos abertura para lançamentos de dados errados.

Desta forma, os principais motivos para a implantação foram tecnológicos, objetivando principalmente, a redução dos custos, o aumento da qualidade dos serviços prestados, com maior rapidez e confiança nas informações geradas através do sistema.

4.3 Características do novo sistema de informação contábil escolhido pelo escritório

O sistema escolhido pelo escritório é um sistema operacional onde o *software* é composto por 12 módulos com total integração *on-line* (automática). Isso evita a redigitação de dados já lançados no sistema, diminui a incidência de erros e torna o fluxo de trabalho muito mais dinâmico. É considerado um sistema confiável, o *software* trabalha com Gerenciador de Banco de Dados dedicado e sistema

operacional *Windows* desde 1998. O sistema é atualizado constantemente de acordo com a Legislação, o que garante aos seus usuários a facilidade de que todas as rotinas executadas estão de acordo com as exigências legais.

O sistema possui um cadastro único de dados permitindo que as informações cadastradas em um módulo do sistema sejam automaticamente utilizadas nos demais módulos que o usuário determinar e com este novo sistema é possível exportar os relatórios gerados para planilha em Excel que de acordo com a entrevistada “mais uma facilidade do sistema é o de transportar relatórios gerados, em planilhas de Excel, onde no escritório utilizamos muito este recurso”.

Um ponto forte que podemos verificar neste sistema operacional de acordo com gestora na entrevista “é que este novo sistema propôs um suporte bom e conseguiu reduzir custo através dos *softwares*, e também maior segurança na informação e que o atendimento está agradando muito os nossos clientes”.

A Integração na parte contábil, com os outros módulos do sistema foi à maior vantagem na troca do sistema, onde o outro tinha que ser feito todo o processo contábil separado ele não integrava as informações. “Com a integração do sistema foi possível obter mais agilidade e rapidez, onde as apropriações do ativo e passivo os pagamentos, e facilidade de manuseio estão sendo mais uma vantagem na compra deste sistema”.

4.4 Implantação do novo Sistema de Informação Contábil (SIC)

Foram analisados seu funcionamento e as principais mudanças que ele trouxe à entidade. A Objetiva Contabilidade adotou todos os módulos disponíveis que são denominados Folha, Honorários, Escrita Fiscal, Atualizar, Lalur, Patrimônio, Contabilidade, Protocolo, Atendimento, Administrar, Auditoria e Registro, para a execução de seus serviços. Conforme a fundamentação teórica, a implantação é o processo em que o sistema é posto em funcionamento, realizando-se as adaptações necessárias, e o pessoal é capacitado.

Para a escolha do sistema a ser implantado, houve somente um estudo com dois fornecedores de sistemas ERPs. A direção estava planejando investir em um novo sistema já algum tempo visto que o antigo sistema apresentou falhas com o tempo, porém foi à oferta do vendedor e das possibilidades que foram oferecidas em um dos sistemas estudados que viabilizou a compra e implementação de um deles, onde o principal motivo da escolha foi o custo benefício gerado pelo sistema escolhido que contava com 12 módulos, por um preço acessível no mercado. Assim, o sistema foi analisado e concluiu-se que seria um bom investimento.

Inicialmente, procurou-se reorganizar a empresa de modo que todos se adaptassem ao novo sistema. De acordo com a entrevistada “nas reuniões realizadas com os colaboradores, buscamos demonstrar a importância do sistema e os procedimentos que cada equipe deveria adotar para que o processo acontecesse da forma planejada”.

O treinamento do pessoal para a utilização do sistema foi dado para todos os colaboradores da Objetiva Contabilidade, sendo cada módulo dividido e acompanhado por cada departamento. Como todos participaram de todos os treinamentos e cursos de acordo com o seu setor, caso alguém de outro departamento estivesse com alguma dificuldade de um módulo no qual não teve treinamento ficaria responsável o departamento que fez o treinamento de repassar as informações necessárias para o outro setor. A Objetiva contabilidade comprou pacote de treinamento para todos os módulos.

No início da utilização deste novo sistema foram repassados aos colaboradores os treinamentos necessários para a inclusão das empresas no sistema, como o cadastramento de planos de contas, dos bens e cadastramento dos impostos, sendo que estes dados foram informados manualmente por cada usuário.

Conforme foi constatado na entrevista, “notou-se grande resistência em aceitar o novo sistema”, o que é natural, pois acarreta grandes mudanças na cultura da organização. Além disso, na entrevista foi destacada a falta de tempo e treinamento para adaptação ao novo sistema, mais todos estavam dispostos a mudança, pois sabiam das vantagens que lhe iriam ser oferecidas com a utilização deste.

O prazo para a implantação e treinamento foi de dois meses, sendo que cada usuário ficaria responsável pelo cadastro das empresas sob sua responsabilidade. Cada módulo foi dividido em partes sendo 9 (Nove) horas de treinamento por módulo, sendo realizada por dia de treinamento 3 (três) horas com o técnico responsável pelo treinamento.

Através de observações feitas com a visita no escritório foi possível detectar que depois de 9 (nove) meses desde a implantação e treinamentos os usuários ainda não sabem utilizar 100% dos recursos oferecidos pelo novo sistema, sendo que ainda hoje conta com a utilização do antigo sistema, para a execução de trabalhos de um determinado cliente considerado de grande porte e demanda uma grande quantidade de cadastro e que de acordo com a entrevistada “estamos nos adaptando aos poucos e será cadastrada essa empresa por parte, para que nada saia fora do previsto e nada venha a ameaçar a qualidade dos serviços prestados pelo escritório”.

4.5 Aspectos positivos observados no processo de implantação do novo SIC

Na entrevista, a gestora destacou que um dos principais pontos fortes da adoção deste novo sistema foi sem dúvida à integração das informações em todos os módulos onde foi diminuída a quantidade de retrabalho e com isso foi possível agilizar vários processos no escritório.

Outro ponto forte destacado pela gestora na entrevista foi um módulo de criação de protocolos, que não existia na Objetiva Contabilidade, o protocolo é criado e emitido dentro do próprio sistema, de acordo com a gestora “podemos realizar um controle total dos protocolos que deram saídas e entradas no sistema o usuário acessa o e consulta os protocolos emitidos por dia e confere se todos os documentos estão de acordo”.

Outro aspecto positivo citado na entrevista foi o grau de segurança que o sistema possui. Primeiramente, só os colaboradores que estavam cadastrados para acessar uma determinada empresa tinham acesso a ela. Também era possível restringir quem podia alterar ou excluir lançamentos em todos os módulos ficando cada usuário responsável pelas suas tarefas. Além disso, o próprio processo de exclusão e alteração de lançamentos era complexo, impossibilitando aos colaboradores alterarem ou excluírem lançamentos por distração. “A maior rigidez dos processos e a impossibilidade de manipular informações aumentaram a confiança no sistema” frase destacada com na entrevista.

Outro ponto destacado foi à atualização automática dos sistemas via internet, onde o outro sistema não havia esta possibilidade e a atualização do sistema era feita manualmente sempre que era necessário atrasando todos os processos operacionais.

A realização de backups sem interromper a rotina de trabalho, e por possuir um banco de dados único e integrado entre si é outro fator destacado na entrevista pela gestora que destacou: “O sistema realiza o backup mais rápido e fácil através de um dos módulos o que de acordo com a configuração desejada, e de uma só vez, armazena assim todos os dados e informações, onde o outro sistema o backup não era feito de forma automática, e não possuía um banco de dados único”.

No antigo sistema os backups eram feitos manualmente para cada empresa e por módulo, isso demandava muito tempo dos colaboradores que na maioria das vezes não realizava o constantemente.

4.6 Aspectos negativos observados no processo de implantação do novo sic

Um dos maiores problemas enfrentados na implantação do novo sistema foi à adaptação e utilização de todos os usuários no sistema, onde depois dos 2 (dois) meses e das horas utilizadas para adaptação do sistema não foi possível ter confiança e agilidade necessária para utilização dos mesmos. Depois de 9 (nove) meses de utilização do sistema ainda conta com alguns serviços realizados com o antigo sistema, pois ainda não teve tempo suficiente de cadastrar e configurar todas as informações necessárias de uma determinada empresa para a utilização completa no novo sistema, pois um dos grandes problemas destacados pela entrevistada foi que “não havia a possibilidade de conversão de dados do antigo sistema para o novo, demorando assim o cadastramento e informações geradas no novo sistema”.

Na entrevista foi mencionado que “o sistema era um pouco complexo, o que aumentava o tempo de execução de serviços”. Por um lado, o sistema era mais seguro, mas, por outro, havia certa dificuldade para se alterar e excluir lançamentos, sendo que isso era necessário para reverter erros ocorridos no processo de adaptação e treinamento do sistema.

No processo de adaptação para o novo sistema a empresa perdeu alguns de seus clientes considerados pelo escritório o maior impacto negativo provocado pela implantação do novo sistema. Na entrevista foi destacado “perdemos 3 (três) empresas por falta de paciência e compreensão no processo de adaptação, pois com a implantação e utilização do sistema foram realizados alguns erros atrasando os processos e entregas de alguns documentos”.

O cronograma inicial previa 2 (dois) meses para o sistema ser implementado, porém, esse prazo estendeu-se por nove meses, devido a demora de todos os departamentos de adaptarem ao novo sistema, ocasionado demoras no cadastro de empresas para que seja executado todo o processo dos trabalhos no novo SIC.

De acordo com a entrevista os pontos negativos foram de grande impacto para o escritório mais que os pontos positivos que a Objetiva Contabilidade obtém com a utilização do novo sistema têm sido visto em relação a sua utilização, o que significa que o processo de implantação e adaptação do mesmo foi muito cansativo e complicado mais que os empresários estão visando um investimento de longo prazo onde todos utilizarão o sistema de forma rápida e todas as informações já seriam cadastradas e realizadas pelo novo sistema, sendo possível a diminuição dos custos e tempos nas tarefas do dia a dia.

5 CONSIDERAÇÕES FINAIS

Conclui-se que um sistema de informação contábil é essencial para uma visão estratégica na organização, na implantação das estratégias organizacionais integradas com as estratégias de negócios, pois, com o ambiente empresarial tornando-se cada vez mais dinâmico e complexo, as empresas precisam tomar decisões rápidas e precisas.

Percebe-se que através da tecnologia de informação o escritório em questão teve uma economia significativa, permitindo a concentração das atividades em áreas substanciais e a alocação de encargos para que metas e objetivos desejados sejam alcançados, pois, de acordo com Foina (2001) alinhado a tecnologia de Informação aos negócios da empresa, sua utilização e aplicação estão inteiramente ligadas ao cuidado e qualidade na sua elaboração.

Baseado no estudo de caso foi verificado que a alteração do sistema de informação contábil no escritório poderá no futuro melhorar ainda mais os processos operacionais com redução de custos e agilidade em geral.

A integração de todos os departamentos de pessoal com as demais áreas da empresa tais como o departamento contábil, fiscal, e de processo é fundamental no contexto gerencial de forma que as informações geradas pelos departamentos de pessoal fiscal influenciam nas demais áreas e estas são importantes na tomada de decisões, ao realizar as informações contábeis desta forma conclui-se que quanto mais integrado for um sistema de gestão dentro das organizações maior será o controle de suas movimentações e informações fidedignas para tomada de decisões.

Em virtude do tempo de adaptação e utilização deste novo sistema foi possível identificar melhorias no processo para um prazo maior de utilização. Podemos destacar que não basta a simples compra e implantação do novo sistema, pois durante todo o processo de implantação foram detectados impactos que devem ser considerados ao implantar um sistema de informação contábil em um escritório de contabilidade visto que foram detectados pontos positivos e negativos, em todo o processo. Como pontos negativos observados através do estudo de caso foi o tempo de adaptação e utilização deste novo sistema, por ser mais complexos contemplando maior utilidade no escritório demanda um grande empenho de todos os usuários, uma vez que são integrados e necessitam estar em harmonia com todos os módulos desta forma a empresa perdeu 3 (três) de seus clientes por falta de compreensão e paciência no processo de implantação. Como ponto positivo observado pode destacar que serão reflexos futuros onde poderemos observar com o maior espaço de tempo, mais podemos destacar o fato da integração e agilidade nos processos.

A objetiva Contabilidade se mostra satisfeita pela aquisição e utilização deste novo sistema vislumbrando um retorno do investimento feito no escritório na compra do mesmo, existe muitos pontos que devem ser levados em consideração na escolha de um novo SIC, mais no estudo de caso realizado foi possível perceber que os impactos positivos foram maiores que os negativos, levantando a importância de se alterar um sistema de informação contábil.

Constatou-se através do estudo a necessidade atual de se adequar a um sistema de informação contábil integrado e que a simples implantação de um sistema na organização, deve ter um planejamento bem estruturado, para que com a troca e implantação de um sistema venha a trazer contribuições para a melhoria dos processos da organização contribuindo com a competitividade do mundo dos

negócios, onde os processos de tomada de decisão necessitam, cada vez mais, de informações rápidas e precisas. Portanto, para estudos futuros sugere-se investigações que identifique quais escritórios já estão se adaptando as novas tecnologias oferecidas no mercado afim de verificar o grau de pontos positivos e negativos trazidos por uma quantidade maior de escritórios pesquisados.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

ALBERTON, Luiz; LIMONGI, Bernadete; KRUEGER Noeli. **Os reflexos da Implantação de um ERP em um escritório de Contabilidade**. Florianópolis. Universidade Federal de Santa Catarina. Disponível em: <http://www.congressosp.fipecafi.org/artigos42004/149.pdf>

ALMEIDA, Marcelo Cavalcanti. **Curso básico de contabilidade**. 5. Ed. São Paulo: Atlas, 2005.

BATISTA, Emerson de oliveira. **Sistemas de informação: o uso consciente da tecnologia para o gerenciamento** - São Paulo: Saraiva, 2004.

BEAL, Adriana. **Gestão Estratégica da Informação: Como Transformar a Informação e a Tecnologia da Informação em Fatores de Crescimento e Alto Desempenho nas Organizações** - São Paulo: Ed. Atlas, 2008.

BIO, Sérgio Rodrigues. **Sistemas de Informação: Um enfoque gerencial**. São Paulo: Atlas, 1985.

BRUNI, Adriano Leal; FAMÁ, Rubens. **A Contabilidade Empresarial** – São Paulo: Atlas, 2006. – (Série desvendando as finanças; v. 3)

FERREIRA, Ricardo. **Contabilidade Básica: Finalmente você vai aprender contabilidade** – 4. Ed. Rio de Janeiro, 2007.

FOINA, Paulo Rogério. **Tecnologia de Informação: Planejamento e Gestão** - São Paulo: Atlas, 2001.

FRANCO, Hilário. **A contabilidade na era da Globalização: Temas Discutidos no XV Congresso Mundial de Contadores, Paris, de 26 a 29/10/1997** – São Paulo: Atlas 1999.

GIL, Antonio de loureiro. **Sistemas de informações contábil/financeiros** - São Paulo: Atlas 1992.

GONÇALVES, Rosana C. M. Grillo; RICCIO, Edson Luiz. **Sistemas de Informação: Ênfase em Controladoria e Contabilidade**. São Paulo: Atlas, 2009.

JAMES. A O'Brien. **Sistemas de Informação e as Decisões Gerencias**. tradução Célio Knipel Moteira , e Cid knipel Moreira – 2 Ed. – São Paulo: 2004.

LAURINDO, Fernando José Barbin. **Tecnologia da Informação** - São Paulo: Futura, 2002.

LAKATOS, Eva Maria. **Fundamentos de metodologia científica** / Maria de Andrade Marconi, Eva Maria Lakatos. 5. ed. – São Paulo: Atlas 2003.

MARION, José Carlos. **Contabilidade Empresarial**- 13 Ed. – São Paulo: Atlas, 2007.

MACUCCI, José Valério; MATIAS, Antonio J. Etal. **Manual de Gestão de Pessoas e Equipes: Estratégias e Tendências**. Vol. 1 São Paulo: Gente, 2002.

NAKAGAWA, Masayuki. **Introdução a Controladoria : Conceitos, Sistemas, Implementação** - 1.ed. – 7. Reimpr. – São Paulo: Atlas, 2007.

OLIVEIRA, Djalma de Pinho Rebouças de, **Sistemas de informações gerencias: Estratégias, Táticas Operacionais** – 11. Ed. – São Paulo: Atlas, 2007.

OLIVEIRA, Luís Martins de; PEREZ, José Hernandez; SILVA, Carlos Alberto dos Santos Siva. **Controladoria estratégica**. 4. Ed. – São Paulo: Atlas 2007.

PADOVEZE, Clóvis Luís. **Sistemas de Informações Contábeis; Fundamentos e Análises** - Ed. – São Paulo: Atlas, 2004.

PAIVA, Simone B.A. **Contabilidade e as Novas Tecnologias da Informação: Uma Aliança Estratégica**. Revista de Contabilidade, Brasília, n135, ano xxxi, maio/jun 2002.

PEREIRA, Elias [ET AL.]. **Fundamentos de Contabilidade / Organizador [ET AL.]** - São Paulo: Person Prentice Hall, 2005.

ROSINE, Alessandro Marco / PALMISANO, Angelo. **Administração de Sistemas de Informação e Gestão do Conhecimento** - São Paulo: Pioneira Thomson Learning, 2003.

Santos, Ruthberg dos; Mendes Francisco Coelho; Benac Marcos Azevedo. **A Implantação de Sistemas Integrados de Gestão: Um Estudo de Caso na Embratel** - PPGEN-NEGEN-UFRuralRJ. Disponível em: http://www.fae.edu/publicacoes/pdf/art_cie/art_03.pdf

SCHMIDT, Paulo; SANTOS, José Luiz dos; FERNANDES, Luciene Alves. **Fundamentos de Teoria Avançada da Contabilidade** - São Paulo: Atlas 2005. (Coleção Resumos de contabilidade v. 7).

WALTON, Richard E. **Tecnologia de informação**. São Paulo: Atlas, 1994.

APÊNDICE A – Roteiro da entrevista utilizado no estudo de caso



Questionário de Entrevista Objetiva Contabilidade

Nome:

Função e cargo que exerce:

1. Como foi o processo de decisão e escolha do sistema? E quais foram os motivos que os levaram a implantar um outro sistema de informação contábil no escritório?
2. Quais as características do antigo sistema utilizado pelo escritório?
3. Quais são os pontos fortes e fracos do SIC escolhido?
4. Quais são as metas e expectativas esperadas com a implantação e utilização do novo sistema no escritório?
5. Quais foram os problemas enfrentados pelo escritório na implantação?
6. Quais áreas foram envolvidas no processo de implantação do novo SIC? E como foi organizado e conduzido todo o processo?
7. Quanto tempo durou o projeto, e quais foram os planejamentos e expectativas do tempo de implantação? Tudo ocorreu da forma como planejado?
8. Quais ganhos a empresa obteve com a implantação do SIC?
9. Quais foram os principais impactos negativos e os impactos positivos que o escritório teve com a implantação do SIC?
10. Fale sobre a utilização e a conclusão do processo? Suas expectativas foram atingidas?