REVISTA GESTÃO E SABERES
Faculdade Sagrada Família

Análise dos sistemas contábeis na cidade de Ponta Grossa-PR

Analysis of accounting systems in the city of Ponta Grossa-PR

Daniel Oliveira de Moura
Faculdade Sagrada Família
Guilherme Bohenkem da Silva
Faculdade Sagrada Família
Jorge Soistak
Departamento de Ciências Contábeis (Faculdade Sagrada Família)
http://lattes.cnpq.br/3963891442822845

Resumo: O objetivo do presente artigo consiste na exposição dos aspectos fundamentais da contratação de sistemas de Planejamento de Recursos Empresariais (Enterprise Resource Planning - ERP) nos escritórios contábeis, auxiliando o profissional recém-formado na escolha, para a execução de sua profissão contábil, bem como a importância em sistemas de gestão. A pesquisa do tema foi classificada como pesquisa qualitativa e quantitativa de caráter exploratório. A coleta de dados foi realizada por meio de um questionário aplicado em escritórios de contabilidade de Ponta Grossa-PR. Os resultados obtidos se mostraram satisfatórios, pois foram abordados quesitos muito importantes para a tomada de decisão na escolha de um sistema. Conclui-se que é fundamental ter um bom software e que os sistemas pesquisados apresentaram ter as funcionalidades necessárias para o desempenho da profissão contábil.

Palavras-chave: Sistemas ERP, Escritórios de Contabilidade, Software.

Abstract: The purpose of this article is to expose the fundamental aspects of hiring Enterprise Resource Planning (ERP) systems in accounting offices, helping the newly graduated professional in the choice, for the execution of his accounting profession, as well as the importance in management systems. The research on the topic was classified as qualitative and quantitative research of an exploratory nature, data collection was done through a questionnaire applied in accounting offices in Ponta Grossa-PR. The results obtained were satisfactory, as very important issues were addressed for decision making in choosing a system. It is concluded that it is essential to have good software and that the researched systems presented the necessary functionalities for the performance of the accounting profession.

Keywords: ERP systems, Accounting Offices, Software.

1. INTRODUÇÃO

As empresas e os escritórios contábeis procuram opções para atender as exigências do fisco e oferecer serviços com qualidade. Desse modo, usam sistemas de informações com o objetivo de uma melhoria contínua em seus processos e permanecerem competitivos no mercado.

Os investimentos em sistemas nos escritórios contábeis colaboram não apenas nas melhorias dos processos, mas também nas entregas das obrigações fiscais. Perante o controle rigoroso do fisco, relacionado com as obrigações dos contribuintes, os escritórios contábeis exercem uma função tênue nessa relação. Por um lado, interpretam as novas normas e requisitos do governo, por outro, auxiliam as organizações/clientes na realização das entregas fiscais.

Com os investimentos públicos em tecnologia com o interesse de reduzir a evasão fiscal, como a implantação do SPED instituído pelo Decreto nº 6.022/2007, que faz parte do Programa de Aceleração do Crescimento (PAC) do Governo Federal, a necessidade de sistemas de qualidade torna-se fundamental para que os escritórios contábeis prestem serviços com excelência, atendendo as necessidades dos seus clientes e as obrigações do fisco. Desse modo, buscou-se responder ao seguinte problema de pesquisa: Quais são os atributos para auxiliar profissionais recém-formados em contabilidade na escolha de um sistema ERP contábil?

Para responder tal problemática, estabeleceu-se como objetivo geral auxiliar empreendedores recém-formados em contabilidade na escolha de um sistema ERP contábil. Para tanto, foram traçados os seguintes objetivos específicos: a) realizar pesquisa sobre a importância de um bom ERP para um escritório contábil; b) aplicar uma pesquisa de campo sobre os sistemas utilizados nos escritórios da região; e c) auxiliar recém-formados que desejam abrir seus escritórios, na escolha de um sistema contábil, apresentando cada software pesquisado.

O presente artigo justifica-se pelos desafios dos acadêmicos recém-formados em qual sistema optar para atender seus clientes, visto que existe uma grande diversidade desses. Além disso, a escolha de um ERP, é um dos requisitos mais importantes para começar um empreendimento. Logo, foco em tecnologia na contabilidade é também um pré-requisito para continuar competitivo no mercado, especialmente porque os clientes usam computadores para fazer tudo e não esperam algo diferente dos outros serviços.

Um software de contabilidade é fundamental para fornecer um trabalho de qualidade, mesmo quando o distanciamento social está sendo seguido e todos estão usando a internet para fazer seu trabalho. Um sistema para contadores, sem dúvida,

é o futuro e a base do escritório. Além disso, o sistema faz uma automação de processos manuais. Com isso, o número de falhas e retrabalho também é reduzido. Na prática, o desempenho da tecnologia contábil ajuda os contadores a manter a qualidade do serviço no médio e longo prazo.

Independentemente do tamanho da operação, investir em software de contabilidade facilita as tarefas costumeiras, melhora os processos e torna a equipe mais produtiva.

2. REFERENCIAL TEÓRICO

2.1 Evolução histórica da contabilidade

Há indícios de que a contabilidade teve seu surgimento antes de Cristo, com o objetivo de controlar os patrimônios. Segundo Schmidt (2000, p. 15) “em sítios arqueológicos do oriente próximo foram encontrados materiais utilizados por civilizações pré-históricas que caracterizam um sistema contábil utilizado entre 8000 e 3000 a. C”. Nesse contexto, Toigo (2009, p. 22) declara que “no fim do século XV, surgiram as primeiras obras que versaram sobre a escrituração patrimonial, dando maior divulgação à nova ciência que surgia”. Nesse sentido, Higa e Altoé (2015, p. 19) destacam que “desde 1494 o frei Luca Pacioli já punha em destaque a teoria do débito e do crédito, ante a necessidade de controlar os bens, codificando o sistema de partidas dobradas num apêndice de um livro publicado em Veneza”.

No que se refere ao conceito de contabilidade, Athar (2005, p. 3) informa que “a contabilidade é, por excelência, uma ciência que existe para registrar, controlar e mensurar o patrimônio das entidades de qualquer natureza”.

2.2 Sistemas da informação

O conceito de Sistema de Informação é congruente a todo mecanismo projetado que tem a finalidade de coletar, processar, transmitir e armazenar informações, de uma maneira que facilite o acesso de usuários interessados, atendendo suas necessidades e solucionando problemas. Segundo Martins (2012 p.13) “sistema da informação consiste no conjunto de processos administrativos que

envolvem processos menores que interagem entre si, integrando-se para armazenarem dados e gerar informações para contribuir nas decisões".

Esse sistema é desenvolvido para que as empresas tomem suas decisões de maneira mais assertiva, com uma boa atuação dentro da entidade. De acordo com Spínola e Pessoa (1998 p. 98) apud Martins (2012) um "Sistema de Informação (S.I.) é um sistema que cria um ambiente integrado e consistente, capaz de fornecer as informações necessárias a todos os usuários".

Para uma organização, os sistemas de informação desempenham um papel importante, pois facilitam a troca de informações dentro dos departamentos e aumentam as chances de sucesso de uma empresa, pois os administradores podem tomar decisões mais corretas e objetivas. A necessidade de capturar e comunicar tem levado as entidades a focar cada vez mais na otimização da ingestão de dados, porém, diante disso, não há foco na coerência desses elementos, o que pode acarretar diversos problemas para análise e tomada de decisão.

Para Teófilo (2008 p. 4) apud Teles & Amorim (2013):

> O sistema de informação fornece enorme contribuição para eficiência operacional, produtividade e satisfação do cliente, além da principal fonte de informação para apoio de tomada de decisão, de desenvolvimento de produtos e serviços competitivos e da agilidade na realização dos negócios.

Para Chiavenato (2000 p. 348) apud Sperb; Neto (2014) tomada de decisão é o "processo de análise e escolha entre várias alternativas disponíveis, no curso de ação que a pessoa deverá seguir". Se as informações forem irrelevantes ou desatualizadas, isso pode afetar todo o processo, ou seja, é necessário a organização e o cuidado com a coleta de dados, pois a qualidade da decisão dependerá do tipo de informação disponível no momento.

2.3 Software e sistemas ERP

Definimos a parte de um computador que funciona e é projetada para executar uma tarefa específica como software. Por ser algo amplamente utilizado por todos, o mercado do setor tende a ser muito competitivo, porque os consumidores não querem pagar tanto por algo que está mais prontamente disponível.

Segundo Carvalho e Melo (2012), o mercado brasileiro de software e serviços é extremamente expressivo, pois 0,86% do PIB brasileiro em 2007 refere-se à criação de novas criações da área. Portanto, podemos destacar que em nosso país há uma demanda crescente por serviços que facilitem a vida de empresas e consumidores.

Segundo Stamford (2008 p.4) apud Valentim et. al. (2013) “o ERP possibilita um fluxo de informações único, contínuo e consistente por toda a empresa sob uma única base de dados”, ou seja, a integração de um único modo em todos os departamentos da organização, com informações confiáveis para ajudá-lo a tomar decisões. Segundo Peleias (2000 p.16) apud Costa (2014):

> Quando a administração de uma empresa decide implementar um sistema integrado, é preciso considerar os benefícios a serem obtidos a partir do momento em que a solução estiver “rodando”, os impactos sobre a cultura e o ambiente da empresa, o grau de dificuldade durante o período de implementação, a relação custo-benefício envolvida, pois em muitas situações o valor investido pode atingir dezenas de milhões de reais, e quais funcionalidades, atividades ou áreas serão ou não atendidas.

Com o crescimento do mercado de software, as empresas passaram a se interessar cada vez mais pela facilidade de uso, não apenas na parte operacional, mas também na parte gerencial de suas entidades, o que levou o mesmo mercado a investir em sistemas ERP de gestão empresarial.

2.4 Perfil profissional

A procura de profissionais que conseguem infringir regras, capazes de serem pessoas que abrem novos horizontes e aceitam riscos pode ser, no contexto atual, uma das principais preocupações no universo acadêmico. Desse modo, para Franco (1999, p. 26) “apenas informações não mudam os comportamentos. É preciso agir de acordo com elas”. Vivemos em um tempo de mudanças, tudo muda muito rapidamente em todas as áreas da vida.

Nesse mercado exigente e competitivo, algumas características mudaram consideravelmente para atender as demandas do mercado de trabalho. Para uma nova imagem profissional, as seguintes atitudes devem ser consideradas:

> iniciativa, liderança, criatividade, autodesenvolvimento, multifuncionalidade, agilidade, flexibilidade, gerenciar o risco, educador, lógica de raciocínio,

> prontidão para resolver problemas, habilidade para lidar com pessoas, trabalho em equipe, conhecimento de línguas, informática e resistência emocional. (FRANCO, 1999, p. 33).

A evolução do ambiente econômico e social em que o contador atua exige uma quantidade significante de conhecimentos e aptidões. O profissional contábil é o responsável por compilar os dados de interesse dos usuários contábeis, portanto, seu papel é tirar dúvidas, solucionar problemas e desenvolver o aspecto estrategista, pois é o grande auxiliar na tomada de decisões dentro das organizações. Os profissionais devem estar preparados para tomar decisões com o objetivo de solucionar os problemas que aparecem ao longo do caminho. Para Silva (2000, p. 26) “O mercado atual requer modernidade, criatividade, impondo com isso, um desafio: o de continuar competindo”.

A era da informação tornou-se um desses elementos fundamentais para que esse profissional mude a natureza e a prática de uma organização. Conforme Perez (1997, p. 68) o objetivo do contador “vai mais além de acumular cifras para preparar um balanço para efeitos impositivos. Vai mais além de registrar automaticamente uma ou várias operações: um software adequado pode produzir melhor as rotinas”.

2.5 Impactos da tecnologia da informação na contabilidade

Os fatos contábeis evoluíram desde o seu surgimento, hoje começam a ser registrados de forma mais sofisticada, aproveitando as inovações tecnológicas que foram emergindo ao longo do tempo (DEITOS, 2003).

A maioria dos contribuintes utiliza recursos de TI para fins fiscais e contábeis. A disponibilidade da tecnologia facilita o acesso à conta e amplia as opções do contribuinte. Também reduz muito o tempo de obtenção de informações e documentos.

Segundo Deitos (2003), o impacto dos avanços tecnológicos nos serviços contábeis se manifesta de duas formas: no setor externo da contabilidade, que aparece nas empresas que utilizam os serviços contábeis e no setor interno. O autor refere-se à tecnologia utilizada para realizar atividades de processamento de fatos contábeis e formação de informações. Esse progresso, novamente de acordo com

Deitos (2003), leva os contadores a melhorar seus processos e buscar técnicas mais eficientes para satisfazer as necessidades.

Segundo Borges e Miranda (2011), as tecnologias da informação vieram para inovar e reformular as rotinas contábeis, que trouxeram abundantes melhorias para o sistema operacional dos serviços. A principal transformação que ocorreu com o surgimento dessas tecnologias foi a criação de um Sistema Público de Escrituração Digital (SPED, que exige que os profissionais da área estejam constantemente atualizados sobre o assunto.

A contabilidade digital, segundo Marion (2009) padronizou o setor e a escrituração digital. Essencialmente, é uma tentativa do governo de implementar esse sistema para combater a evasão fiscal e obter mais controle. Isso levou ao surgimento da Nota Fiscal Eletrônica, ao certificado digital e um Sistema Público de Contabilidade Digital (SPED), que combina o recebimento, apuração, armazenamento e autenticação de livros e documentos.

3. METODOLOGIA

É necessário conhecer os procedimentos metodológicos a serem adotados nesta pesquisa, pois é de grande importância para o desenvolvimento do trabalho. O método científico pode ser considerado como uma sucessão de passos estruturados e pautados no sentido de transmitir alta probabilidade de precisão e validade dos resultados de uma pesquisa (GRESSLER, 2004).

Quanto à natureza, esta é uma pesquisa básica que, segundo Appolinário (2011, p. 146), tem como objetivo principal “o avanço do conhecimento científico, sem nenhuma preocupação com a aplicabilidade imediata dos resultados a serem colhidos”.

Com relação à abordagem do problema, tratou-se de uma pesquisa qualitativa e quantitativa de caráter exploratório, com o uso de questionários. De acordo com Malhotra (2001, p.155), “a pesquisa qualitativa proporciona uma melhor visão e compreensão do contexto do problema, enquanto a pesquisa quantitativa procura quantificar os dados e aplica alguma forma da análise estatística”. Pesquisas exploratórias, segundo Gil (2002), têm como objetivo proporcionar maior

familiaridade com o problema, com vista a torná-lo mais explícito ou a construir hipóteses. Assim, pretendeu-se através dos dados obtidos analisar a importância da definição de um sistema eficaz no âmbito de escritórios contábeis.

De acordo com os procedimentos, tratou-se de um de estudo de campo, que visa levantar informações referentes ao tema. Gil (2002, p. 53) aponta que

> o estudo de campo focaliza uma comunidade, que não é necessariamente geográfica, já que pode ser uma comunidade de trabalho, de estudo, de lazer ou voltada para qualquer outra atividade humana. Basicamente, a pesquisa é desenvolvida por meio da observação direta das atividades do grupo estudado e de entrevistas com informantes para captar suas explicações e interpretações do que ocorre no grupo.

Os dados para análise foram obtidos por meio da aplicação de um questionário. Para Gil (2008, p. 121).

> pode-se definir questionário, como técnica de investigação composta por um conjunto de questões que são submetidas a pessoas com o propósito de obter informações sobre o conhecimento, crença, sentimentos, valores, interesses, expectativas, aspirações temores, comportamento presente ou passado etc.

O questionário que foi aplicado teve como intuito obter informações que contribuam para esse estudo. Segundo Marconi e Lakatos (2003, p. 201), "o questionário é um instrumento de coleta de dados, constituído por uma série de perguntas que devem ser respondidas por escrito e sem a presença do entrevistador".

Quanto à população, a pesquisa foi realizada em escritórios contábeis ativos no CRCPR de Ponta Grossa, que tem sua circunscrição nas cidades de Ipiranga, Ivaí, Palmeira e Ponta Grossa, no qual o CRC possuiu 188 escritórios com registros ativos. A pesquisa foi aplicada pelo Google Forms, (conforme link: https://docs.google.com/forms/d/1qFb3GvznxH3hhwAv6XUZ08RwxY78ZRie5Ga7pe7nG_c/edit), nos escritórios do Município de Ponta Grossa, Paraná.

Conforme o método estatístico de amostra, utilizando a plataforma do site da SurveyMonkey, empresa fundada em 1999, baseada em nuvem, que trabalha com desenvolvimento de pesquisa, foi utilizado o tamanho da amostra de 188 indivíduos. Com um grau de confiança de 80% e uma margem de erro de 10%, chegamos ao número mínimo de 36, que foi usado na pesquisa.

O estudo consistiu em identificar os sistemas mais utilizados pelos contadores, benefícios e diferenciais para a realização dos processos contábeis.

4. APRESENTAÇÃO E ANÁLISE DE DADOS

Um bom software ajuda a automatizar tarefas mais repetitivas, ou seja, permite que o contador ou profissional de finanças gaste menos energia em tarefas burocráticas e mais em estratégias. Um bom exemplo disso é a geração de relatórios como a demonstração de resultados do ano. Sistemas de última geração cruzam mais dados e geram relatórios completos e confiáveis em segundos. Isso simplifica o processo e melhora o desempenho contábil.

Outra vantagem é a redução de erros. Ao realizar processos manuais, os profissionais geralmente cometem equívocos e criam relatórios errôneos por diversos motivos. Isso prejudica as decisões de gestão e cria uma imagem falsa do negócio.

A segurança da informação deve também ser levada em consideração. A contabilidade contém informações estratégicas que não podem ser perdidas ou compartilhadas com os concorrentes, arquivos manuais não são seguros. O software tem fortes mecanismos de segurança.

Todas essas vantagens levam a um ponto forte que é a competitividade. Ao impulsionar a transição digital da área contábil, graças a softwares de última geração, toda a empresa sai ganhando, afinal, ela se torna mais ágil, segura e precisa. Com isso, foram apresentados os sistemas que contêm as funcionalidades listadas, que seriam o controle de notas fiscais, de folha de pagamento, de fluxo de caixa, consultoria, auditoria, importador de XML, escrita contábil, controle de estoque, de ativos, escrita fiscal, controle de tarefas, portal do empregado, portal do cliente e LALUR.

A seguir são apresentadas as questões trabalhadas e os resultados obtidos.

4.1 Questão: qual o nome do sistema utilizado no seu escritório?

Na tabela abaixo, listou-se os softwares mais usados nos escritórios de contabilidade de Ponta Grossa pesquisados.

Tabela 1 - softwares mais usados

SOFTWARE	QUANTIDADES	PERCENTUAIS
SULPROG	10	28%
DOMINIO	7	19%
SCI SISTEMAS	5	14%
SAGE	3	8%
CALIMA	3	8%
CONTABIT	1	3%
SIBRAX	1	3%
EXACTUS	1	3%
AO3	1	3%
QUESTOR	1	3%
SPARTACUS	1	3%
FORTES	1	3%
ONEFLOW	1	3%
TOTAL GERAL	36	100%

Fonte: Dados da pesquisa, (2022)

Identificou-se que cinco dos softwares mais usados nos escritórios analisados são os sistemas Sulprog, Domínio, SCI Sistemas, Sage e Calima, que representam 78% do todo.

Segundo Sordi e Meireles (2010), a escolha do sistema de contabilidade na modalidade de ERP não é apenas para grandes corporações. No entanto, deve-se conhecer se o modelo é indicado e atende às necessidades e aos ramos dos clientes de determinado escritório.

Desse modo, análises mais abrangentes auxiliam nas mensurações do desempenho e informações para as tomadas de decisões.

4.2 Questão: quais são as funcionalidades que o seu sistema contábil possui?

Possuir as melhores ferramentas é essencial para o bom desempenho de qualquer profissional. Diante disso, foi questionado aos escritórios sobre quais ferramentas o sistema utilizado por eles possui. Como resultado tivemos que 31% dos escritórios utilizam um sistema que possui todas as ferramentas mencionadas na pesquisa, 46% deles possui entre 11 e 14 ferramentas e apenas 23% possuem menos que 10 delas.

Para Sleight (2000, p.7),

> nenhuma organização pode se dar ao luxo de ignorar a ferramenta que vitaliza o mundo moderno. Todas que foram construídas no decorrer do desenvolvimento da história das organizações trazem algum tipo de

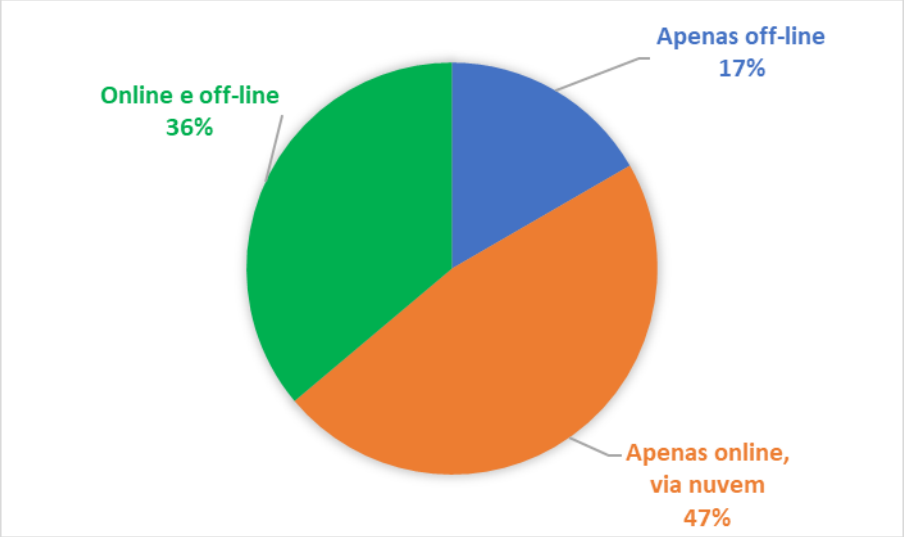
> benefício para o processo produtivo, mesmo que não sejam implantadas na sua íntegra.

Assim sendo, trata-se de uma questão de grande relevância para quem está procurando um sistema que melhor atenda suas necessidades, visto que conhecendo antecipadamente o que o sistema oferece, acaba por se eliminar a necessidade de adquirir outro mais tarde para complementar ou mesmo substituir o atual.

4.3 Questão: como seu sistema contábil funciona?

Verificou-se que os escritórios utilizam os sistemas de diferentes formas. Mesmo todos apresentando os três tipos de modalidades de armazenamento de dados. O Gráfico 1 apresenta os dados sobre a funcionalidade do sistema. Observa-se que a maioria utiliza de forma on-line.

Gráfico - 1 – Operação do sistema se é online e off-line, off-line ou apenas online via nuvem



Fonte: Dados da pesquisa (2020)

Os dados armazenados off-line permanecem no dispositivo de armazenamento, mesmo o computador estando ou não conectado à internet. Para o sistema de armazenamento em nuvem as informações podem ser acessadas de qualquer lugar, ou de qualquer equipamento, basta ter acesso a uma rede. Para Velte; Velte; Elsenpeter (2010, p.3), os clientes são “os dispositivos que os usuários finais interagem para gerenciar sua informação na nuvem”.

Deve-se preservar pela segurança e preservação dos dados, vulnerabilidades fraquezas ou brechas dos sistemas. Caso sejam exploradas, comprometem os mesmos.

4.4 Questão: na sua opinião, qual o nível do suporte técnico do sistema utilizado atualmente no seu escritório?

Aplicou-se, nessa questão, o percentual com base no número de escritórios e o que cada um avaliou sobre o suporte técnico prestado por cada sistema. Elencados na tabela do sistema mais utilizado para menos utilizado, conforme a tabela 2.

Tabela 2 - Avaliação do suporte técnico de cada sistema em percentuais

SISTEMA	ÓTIMO	BOM	REGULAR	PÉSSIMO
SULPROG	60%	30%	10%	
DOMINIO	43%	43%	14%	
SCI SISTEMAS	40%	20%	40%	
SAGE	67%	33%		
CALIMA	33%	34%	33%	
CONTABIT	100%			
SIBRAX	100%			
EXACTUS			100%	
AO3				100%
QUESTOR		100%		
SPARTACUS		100%		
FORTES		100%		
ONEFLOW	100%			

Fonte: Dados da pesquisa, (2022)

O suporte técnico é um serviço cada vez mais presente nas empresas de software, que vem dando destaque como atividade muito importante para o ciclo de vida do setor.

Segundo Ferreira (1999), suporte é “o que suporta algo, que dá apoio”, e técnico, “peculiar a uma arte ou ciência, perito em determinada função”. Para a área da informática, essa definição, suporte técnico, representa pessoa ou um grupo que oferece apoio aos usuários dos sistemas ou de algum outro produto específico da empresa. Tal atividade auxilia os usuários quando eles têm problemas ou dúvidas em relação ao produto ou serviço que adquiriram.

Dessa maneira, é muito importante que seja bem avaliada a questão de suporte que será prestado pela empresa fornecedora do sistema. Com um bom

serviço, há um ganho na produtividade, agilidade e confiabilidade, garantindo um atendimento adequado ao cliente.

4.5 Questão: quanto você paga mensalmente para utilizar o seu sistema contábil?

A Tabela abaixo apresenta os dados referentes aos custos mensais de cada sistema.

Tabela 3 - Custo da mensalidade do sistema contábil

SOFTWARE	QUANTIDADES ESCRITÓRIOS	CUSTO
SULPROG	1	R$ 101 a R$ 200
	4	R$ 201 a R$ 300
	4	R$ 301 a R$ 400
	1	R$ 401 a R$ 500
SAGE	2	Acima de R$ 501
	1	R$ 301 a R$ 400
CALIMA	1	R$ 101 a R$ 200
	2	R$ 201 a R$ 300
DOMINIO	7	Acima de R$ 501
SCI SISTEMAS	5	Acima de R$ 501
CONTABIT	1	Acima de R$ 501
SIBRAX	1	Acima de R$ 501
EXACTUS	1	R$ 401 a R$ 500
AO3	1	Acima de R$ 501
QUESTOR	1	Acima de R$ 501
SPARTACUS	1	R$ 1 a R$ 100
FORTES	1	Acima de R$ 501
ONEFLOW	1	R$ 101 a R$ 200
TOTAL GERAL	36	

Fonte: Dados da pesquisa, (2022)

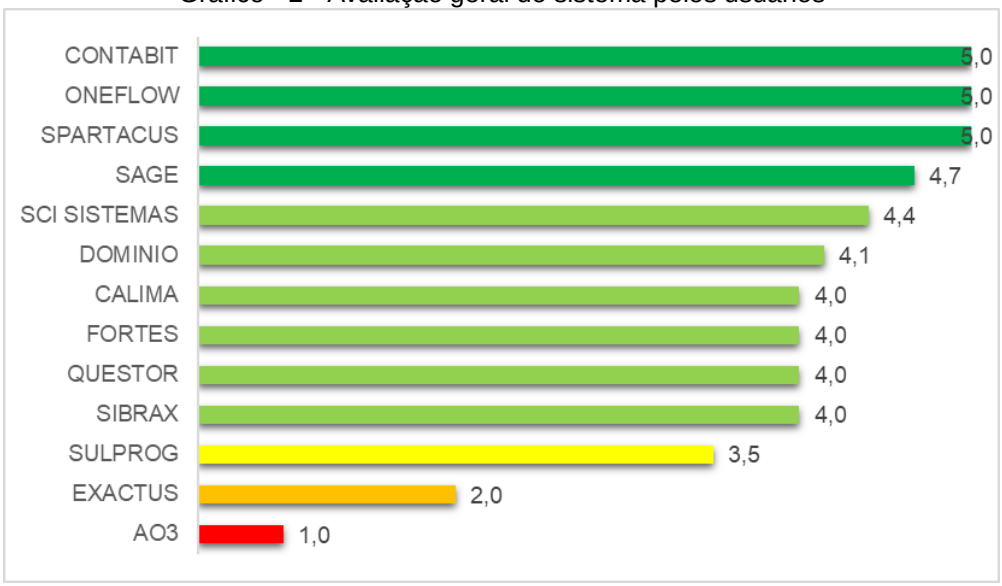
Apresentou-se uma variação de custos em alguns escritórios que utilizam os sistemas Sulprog, Sage e Calima, já os demais sistemas se mantiveram na mesma faixa.

Wagle (1998 p.132) diz que “a decisão de implantação do ERP deve ser tomada baseada em um fluxo de caixa positivo, pois são projetos onde o retorno do investimento (payback) é longo e o investimento é grande”. Um bom planejamento de custos é muito importante para uma empresa, não somente na abertura dela, mas também na escolha de um sistema para que ela se mantenha forte e competitiva no mercado.

4.6 Questão: avaliação do sistema como um todo

A pesquisa também apresentou a nota média da avaliação de cada software do ponto de vista dos seus usuários, num valor que vai de 0 a 5. O resultado pode ser visto no gráfico abaixo.

Gráfico - 2 - Avaliação geral do sistema pelos usuários



Fonte: Dados da pesquisa (2022)

Segundo Kotler (2000), a satisfação do cliente consiste na sensação de prazer ou desapontamento resultante da comparação do desempenho ou resultado percebido de um produto em relação às expectativas do comprador.

O gráfico mostra que entre os 13 sistemas, 11 deles receberam uma nota acima de 3 e apenas 2 receberam notas preocupantes, bem abaixo dos demais. É válido destacar também que os 3 primeiros receberam avaliação máxima de seus usuários.

A pesquisa de satisfação é um excelente indicador para comparar os sistemas. Uma boa nota significa que o desenvolvedor está preocupado com seus clientes e sempre em busca da melhoria contínua dos serviços oferecidos.

5. CONSIDERAÇÕES FINAIS

O objetivo da pesquisa foi auxiliar profissionais recém-formados em Ciências Contábeis na tarefa de optar por um ERP Contábil para iniciar suas atividades, visto

a grande variedade de sistemas disponíveis no mercado. Para isso foram apresentados sei atributos para contribuir na decisão desses profissionais com base na análise dos dados obtidos com a aplicação de um questionário nos escritórios de contabilidade do município de Ponta Grossa - PR.

Conforme descrito na análise de resultados, dos 13 sistemas apontados, cinco dominam o mercado na região, sendo eles: Calima, Sulprog, Domínio, Sage e SCI, que representam 78% dos sistemas utilizados. Todos eles possuem ao menos 14 das 15 ferramentas perguntadas, o que justifica estarem entre os mais utilizados.

Partindo do princípio de que existem vantagens e desvantagens do sistema ser online, o destaque positivo nesse quesito foi dado aos sistemas Domínio, Exactus, Fortes, Sage, SCI, e Sulprog, que podem ser utilizados tanto de forma on-line, quanto off-line.

É importante olharmos também os custos, pois existem variações de mensalidade dentro de um mesmo sistema, visto que o valor é definido com base nas ferramentas contratadas, funcionamento on-line e off-line ou somente uma das opções. Destaque negativo para Exactus e AO3, pois estes ficaram com as piores notas, respectivamente nas duas perguntas.

Conclui-se que é fundamental um bom ERP para atuação profissional dos contadores, visto que os escritórios analisados têm acompanhado a evolução tecnológica, buscando por sistemas com o maior número de funcionalidades para atenderem seus clientes. Contudo, será importante o profissional ter em mente o nicho e a gama de clientes que almeja atender.

A partir desta pesquisa, sugere-se que seja realizado um estudo semelhante em um maior número de escritórios de outras cidades, aplicando também um questionário que seja capaz de oferecer resultados ainda mais satisfatórios.

REFERÊNCIAS

APPOLINÁRIO, Fábio. **Dicionário de Metodologia Científica**. 2. ed. São Paulo: Atlas, 2011. 295p.

ATHAR, Raimundo Aben. **Introdução à contabilidade**. São Paulo: Prentice Hall, 2005.

BORGES, Viviane Apda. Almeida de Souza; MIRANDA, Carla Cristina Ferreira de. **A Contabilidade na era digital**. 2011. Disponível em: http://www.inicepg.univap.br/cd/INIC_2009/anais/arquivos/0243_0799_01.pdf. Acesso em: 28 ago. 2022.

BRASIL. SPED (Sistema Público de Escrituração Digital). **Histórico**. Disponível em: http://sped.rfb.gov.br/pagina/show/966. Acesso em: 25 set. 2022.

CARVALHO, Bernardo Vasconcelos de; MELLO, Carlos Henrique Pereira. Aplicação do método ágil scrum no desenvolvimento de produtos de software em uma pequena empresa de base tecnológica. **Gestão & Produção**, v. 19, p. 557-573, 2012. Disponível em: https://doi.org/10.1590/S0104-530X2012000300009. Acesso em: 28 ago. 2022.

CHIAVENATO, Idalberto. **Introdução à teoria geral da administração**: uma visão abrangente da moderna administração das organizações. 7 Ed. Rio de Janeiro: Elsevier, 2003;

COSTA, S. A (OUTUBRO DE 2014). O papel do contador na implementação, desenvolvimento e estabilização de sistemas integrados de gestão: Um estudo de caso de duas grandes empresas do DF. p.19.

CRC PONTA GROSSA. **Estatística de registros ativos** - escritórios. Disponível em: https://www4.crcpr.org.br/new/content/faleConosco/enderecoDelegacia.php?id=034. Acesso em: 15 set. 2022.

DE SOUZA DEITOS, Maria Lúcia; BORINELLI, Márcio Luiz; BEUREN, Ilse Maria. O impacto dos avanços da tecnologia e a gestão dos recursos tecnológicos no âmbito da atividade contábil. **Revista Brasileira de Contabilidade**, n. 140, p. 20-31, 2003. Disponível em: https://cfc.org.br/wp-content/uploads/2016/03/RBCResumo140.pdf. Acesso em: 28 ago. 2022.

FERREIRA, Aurélio Buarque de Holanda, et al. **Novo Aurélio século XXI**: o dicionário da língua portuguesa. 3. ed. Rio de Janeiro: Nova Fronteira, 1999

FRANCO, Simon. **Criando o próprio futuro**: O mercado de trabalho na era da competitividade total. São Paulo: Ática, 1999.

GIL, Antônio Carlos. **Como elaborar projetos de pesquisa**. 4. ed. São Paulo: Atlas, 2002.
GIL, Antônio Carlos. **Método e técnicas de pesquisa social**. 6. ed. São Paulo: Atlas S.A, 2008.

GRESSLER, Lori Alice. **Introdução à pesquisa**: projetos e relatórios. 2. ed. rev. atual. São Paulo: Loyola, 2004.

HIGA, Neusa. **Contabilidade em processo**: da escrituração à controladoria. Curitiba: Inter Saberes, 2015.

HOLANDA, Aurélio Buarque de. Novo Aurélio, século XXI: o dicionário da língua portuguesa. São Paulo: Nova Fronteira. (versão digital 3.0), 1999.

KOTLER, Philip. **Administração de Marketing**: A edição do novo milênio. 10. Ed. São Paulo: Prentice Hall, 2000.

MALHOTRA, Naresh. **Pesquisa de marketing**. 3.ed. Porto Alegre: Bookman, 2001

MARCONI, Marina de Andrade; LAKATOS, Eva Maria. **Fundamentos da metodologia científica**. São Paulo: Atlas, 2003.

MARION, José Carlos. **Contabilidade Básica**. 10. ed. São Paulo: Atlas, 2009.

MARION, José Carlos. **Contabilidade básica**. 9. ed. São Paulo: Atlas, 2008.

MARION, José Carlos. **Contabilidade básica**. 11. ed. São Paulo: Atlas, 2015.

MARTINS, Pablo Luiz et al. Tecnologia e Sistemas de Informação e Suas Influências na Gestão e Contabilidade. In: SEGeT, Tecnologia e sistemas de informação e suas influências na gestão e contabilidade. 11., 2012, Rio de Janeiro. **Anais eletrônico...** Resende: Faculdade Dom Bosco, 2012. Disponível em: https://www.aedb.br/seget/arquivos/artigos12/28816533.pdf. Acesso em: 28 ago. 2022

PELEIAS, Ivam Ricardo. Desafios e possibilidades para o contabilista no ambiente dos sistemas integrados. In: CONGRESSO BRASILEIRO DE CONTABILIDADE, 16., 2000, Goiânia. **Anais...** Goiânia: CFC, 2000. 1 CD ROM.

SCHMIDT, Paulo. **História do Pensamento Contábil**. Porto Alegre: Bookman. 2000.

SILVA, A. T. da. **Administração básica**. São Paulo: Atlas, 2000.

SLEIGHT, S. **Como usar a tecnologia da informação**. São Paulo: Publifolha, 2000 p.7.

SORDI, J. O. & Meireles, M. **Administração de sistemas de informação**: uma abordagem interativa. São Paulo: Saraiva, 2010.

SPERB, Chaiana Christine; NETO, Hercio Menegotto Ferraro. **A importância dos sistemas de informação na Gestão de empresas**. Minas Gerais, 2014. Disponível em: http://www.prnet.pro.br/disco_virtual/Weslley_PDF/2.1.%20ARTIGO%20-%20SISTEMAS%20DE%20INFORMA%C3%87%C3%83O.pdf. Acesso em: 06 set. 2022.

STAMFORD, P. P. **ERPs**: prepare-se para esta mudança. Artigo publicado pela KMPress. Disponível em: http://www.kmpress.com.br/00set 02.htm. Acesso em: 06 set. 2022.

TELES, Bárbara Anastácia Wagner; AMORIM, Michelle Ribeiro Lage. Gestão de Mudança: superando dificuldades na implantação dos Sistemas de Informação nas organizações. SIMPÓSIO DE EXCELÊNCIA EM GESTÃO E TECNOLOGIA-SEGET**,** 10., 2013, Rio de Janeiro. **Anais eletrônicos**, Rio de Janeiro: Faculdades Dom Bosco. 2013. Disponível em: https://www.aedb.br/seget/arquivos/artigos13/58918727.pdf. Acesso em: 06 set. 2022.

TOIGO, Renato Francisco. **Fundamentos de Contabilidade e Escrituração**. 4 ed. Caxias do Sul: Educs, 2009.

VALENTIM, Onivaldo Aparecido et al. Análise comparativa entre a implementação e atualização do sistema ERP R/3 da SAP considerando os fatores críticos de sucesso descritos na literatura: um estudo de caso em uma empresa do segmento de bebidas. **Gestão & Produção**, v. 21, p. 111-124, 2014. Disponível em: https://www.scielo.br/j/gp/a/KYVmhdHxR6wGPnxbPYwxQ8R/abstract/?lang=pt. Acesso em: 06 set. 2022.

VELTE, Anthony T.; VELTE, Toby J.; ELSENPETER, Robert. **Cloud Computing: Computação em Nuvem**: Uma Abordagem Prática. Tradução de Gabriela Mei. Rio de Janeiro: Alta Books. 2010.

WAGLE, D. The Case for ERP Systems. **The Mckinsey Quarterly**, n. 2, 1998, p. 130-138. Disponível em: http://help.sap.com/saphelp_srm30/helpdata/en/95/f6a93e08503614e10000000a114084/frameset.htm. Acesso em: 06 agosto 2022.

© 2022 O conteúdo deste manuscrito foi enviado pelos autores para publicação de acesso aberto, sob os termos e condições da Licença de Atribuição *Creative Commons* 4.0 Internacional (CC BY 4.0).