

Trabalho de Conclusão de Curso (2023)

FATORES CRÍTICOS DE SUCESSO E INSUCESSO: UMA ANÁLISE DOS SISTEMAS DE INFORMAÇÕES CONTÁBEIS NA CIDADE DE MOSSORÓ

Jonas Barra Amorim¹, Alexsandro Goncalves da Silva Prado²

Resumo: O objetivo desta pesquisa foi avaliar os sistemas de informações contábeis baseados nos fatores críticos de sucesso e insucesso em escritórios contábeis na cidade de Mossoró/RN, utilizando o método Delphi para avaliar cinco módulos do sistema e com perguntas subjetivas no final para o contador livremente discutir o porquê da fidelidade para com o sistema e seus principais problemas com o sistema. Dentre os fatores avaliados, os que mais se destacam para o sucesso são a facilidade de uso e a segurança e de insucesso temos a execução de processos, parametrização e funções. Foi destacado também o pouco uso dos módulos patrimônio e gestor de escritório foram abaixo do esperado, comparado a pesquisas anteriores, e o baixo nível de aprovação do suporte técnico oferecido pelos sistemas obtiveram destaque na pesquisa.

Palavras-chave: sistemas de informações contábeis, escritórios, fatores de sucesso, método Delphi.

1 INTRODUÇÃO

A contabilidade, desde a sua criação, sempre esteve presente para auxiliar e ajudar quem à usufrui a tomar a melhor decisão em situações específicas. Com o avanço da tecnologia, foram surgindo os primeiros sistemas de informações que podem ser definidos como um conjunto de elementos inter-relacionados para coleta, recuperação, armazenamento e distribuição de dados com o objetivo de proporcionar um melhor planejamento, controle e análise, contribuindo diretamente para a tomada de decisão dentro de uma organização ou empresa (LAUDON & LAUDON, 2010).

A contabilidade utiliza, hoje, os Sistemas de Informações Contábeis (SIC) como principal aliado nas obrigações emitidas mensalmente, principalmente em empresas, escritórios contábeis e profissionais liberais. Os SIC auxiliam o armazenamento de dados de clientes e empresas e fazem a emissão dos relatórios e demonstrativos necessários para a tomada de decisão, entre eles o balanço patrimonial, relatórios de entradas e saídas, folhas de pagamento, Sistema Público de Escrituração Digital (SPED) e etc., caracterizando assim um fator importante para o sucesso (COELHO & SOUZA, 2005).

A definição de sucesso e insucesso de um sistema de informação contábil ainda não apresentou uma unanimidade quanto aos seus resultados, devido a uma enorme variável inter-relacionada presente em cada sistema (DELONE & MCLEAN, 1992). A utilização do Método *Delphi* foi usada para propor uma forma de avaliar os fatores críticos de sucesso empresas prestadoras de serviços contábeis (EPSC), que utilizam os sistemas de informações contábeis a fim de obter os fatores críticos que possam influenciar o sucesso de um SIC (ANTONELLI, 2021).

O objetivo dessa pesquisa foi avaliar os sistemas de informações contábeis a partir de uma abordagem em fatores de sucesso e insucesso em seus respectivos módulos, que são os módulos contábil, fiscal, patrimônio, pessoal e gestor de escritório na cidade de Mossoró/RN, e como objetivo específico, avaliar a satisfação dos contadores e questioná-los

¹ Bacharelado em Ciências Contábeis - UFRSA

² Doutor em Economia - UFPB

de forma subjetiva a respeito da escolha do sistema e os porquês de continuarem utilizando-o, sendo fiéis a eles. E o também evidenciar, por meio de uma análise qualitativa, quais os fatores de sucesso e insucesso que obtiveram maior destaque dentro dos módulos dos sistemas.

Os fatores mais expressivos para avaliar o êxito do modelo em questão foram propostos por especialistas contábeis, tecnologia da informação e da literatura quais seriam avaliados, dentre eles temos a qualidade do sistema, qualidade da informação, qualidade do serviço, uso, intenção de uso, satisfação do utilizador e benefícios líquidos. Os fatores de insucesso também foram considerados para maior aprofundamento e melhoria de resultados, porém há ausência de uma melhor definição na literatura vigente (ANTONELLI, 2021).

O uso dos sistemas de informações contábeis é fundamental para executar as atividades diárias do contador como registros, emissão de relatórios e outras obrigações, logo, a escolha de um sistema é bem importante, visto que cada sistema possui variedades de serviços oferecidos, sua própria maneira de registro e emissão de documentos, método de instalação, tempo de resposta, dentre outros.

A troca entre sistemas acaba tendo um alto custo devido à alta quantidade de informações durante o preenchimento dos dados de clientes, fornecedores, funcionários, produtos e serviços. Qualquer erro de preenchimento de dados ou morosidade perante as requisições feitas pelo contador podem acarretar problemas a durante a emissão ou declaração das obrigações mensais, comprometendo a empresa com multas e impedimentos ligados ao E-social e fisco em geral e o contador a qual é cliente, gerando prejuízos financeiros e legais para ambos (CUSTODIO, 2017).

Esta pesquisa fornece evidências empíricas para a literatura de sistemas de informações contábeis quanto aos fatores facilitadores e agravantes da implementação e operação de SICs, por meio dos fatores críticos de sucesso, o desempenho, implementação e operação dos sistemas de informações contábeis diretamente ligados aos escritórios contábeis, trazendo uma abordagem direta a respeito do cotidiano e dos desafios de manuseio deles. Adicionalmente podem ser úteis para gestores, desenvolvedores de Sistemas Contábeis e contadores, ajudando a evitar problemas e otimizar o uso dos recursos tecnológicos disponíveis. O estudo também pode beneficiar usuários de sistemas contábeis, identificando as melhores práticas e dificuldades, permitindo treinamentos mais eficazes e suporte de qualidade, além de ajudar na escolha de sistemas mais adequados, melhorando a eficiência dos processos contábeis e financeiros.

2 REFERENCIAL TEÓRICO

2.1 Metodologias utilizadas para avaliação de um Sistema de Informação Contábil

Esta pesquisa buscou uma forma de avaliar os sistemas de informações contábeis, para isso, com a busca na literatura encontrada, para tanto, o trabalho de Antonelli (2021) utilizou um método descritivo e formal, baseando-se em interrogar e se comunicar com as empresas prestadoras de serviços contábeis e aplicou o Método Delphi, onde é abordado por meio de questionários e fornecem resultados qualitativos. A aplicação dos questionários foi feita pessoalmente para 16 empresas no estado do Paraná, onde separados em grupos (gestores e usuários operacionais). A partir da análise dos sistemas, foi identificado os cinco módulos operacionais, quatro operacionais (contábil, fiscal, folha de pagamento e controle patrimonial) e um módulo gerencial (escritório contábil). Ao todo, 16 funcionários e três gestores das empresas prestadoras de serviço contábil do Paraná foram entrevistados, todos bacharéis em ciências contábeis. Empresas desenvolvedoras dos sistemas de informações contábeis também participaram da pesquisa, três no total, onde elas indicaram seus colaboradores, ao todo, 39 participantes no geral. A escolha dos entrevistados baseou-se no conhecimento de pelo menos um módulo do sistema apresentado, contribuindo para a precisão dos resultados.

Com base em seus estudos, Antonelli (2021) utilizou o método Delphi em duas rodadas, onde na primeira rodada foram realizadas perguntas de elaboração do autor para as empresas prestadoras de serviço contábil (EPSC), que perguntavam quais deveriam ser os fatores de sucesso e insucesso deveriam ser indicados e sua importância. Já na segunda rodada, foram utilizados indicadores da literatura usada no embasamento de seu trabalho.

A realização de uma avaliação de um sistema de informação contábil depende tanto dos fatores de sucesso, positivos, quanto os de insucesso, os negativos. A qualidade dos dados recebidos busca compreender e analisar o dado recebido, vindo de outros sistemas empresariais. Qualidade do sistema e qualidade do serviço abrange avaliar os aspectos do sistema de informação contábil e eles satisfazem o desejo de seus usuários e o apoio global fornecido pela desenvolvedora do sistema. As características da tarefa avaliam a execução das rotinas feitas pelos adeptos do sistema específico, convertendo as informações de entrada em informações de saída. Os aspectos sociais avaliam a confiança que o usuário tem na realização das suas tarefas executadas com o sistema e leva em consideração o ambiente organizacional e sua influência durante o trabalho. O uso avalia a quantidade de uso real do sistema pelo usuário, antes era chamado de “intenção de uso”, porém com o avanço tecnológico e aumento da velocidade da demanda, o uso de sistemas de informações contábeis passaram a ser obrigatórios. A satisfação busca saber o quanto o usuário está satisfeito com seu sistema. Podemos citar também os aspectos organizacionais que visam avaliar como o funcionário e a empresa podem cooperar para atingir as metas organizacionais, assim como a permanência dos funcionários na empresa bem como seus hábitos. Como principal característica negativa a ser considerada, ao fazer uma avaliação de um SIC, os fatores de insucesso visam avaliar possíveis falhas durante o processo de inserção até o uso completo do sistema na empresa. Por fim, os benefícios líquidos medem as vantagens obtidas pela empresa com o uso do sistema de informação contábil.

2.2 Estudos relacionados

Foi realizado um levantamento bibliográfico relacionado com sistemas de informações em artigos anteriores e métodos de testagem em diferentes aspectos, com abordagens gerais e específicas a respeito da discussão principal desta pesquisa. Tem também, como objetivo, demonstrar os devidos embasamentos que serão discutidos no decorrer desta pesquisa.

Autores	Objetivos	Resultados
Moraes, M. B da C. & Nagan, M. S. (2009).	O objetivo foi levantar uma modelagem dos sistemas de informações contábeis com seu agente inteligente para ajudar no processo de tomadas de decisões.	Com a amostragem do método das partidas dobradas, o método Recursos econômicos, Eventos econômicos e Agentes econômicos (REA) e dos agentes inteligentes, a pesquisa encontrou qualidades que fazem parte da avaliação de um sistema de informação contábil, são elas: compreensibilidade, relevância, confiabilidade e comparabilidade.
Marques, J. B. V. & de Freitas, D. (2018).	Buscou-se a introdução e aplicação do método Delphi como ferramenta qualitativa de avaliação de resultados na educação.	No geral, o método é bastante recomendado em pesquisas que englobem de maneira conjunta, os entrevistados em suas posições hierárquicas.
Fernandes, A. C. de O. (2019).	Buscou-se a importância dos sistemas de informações contábeis em um escritório de contabilidade, com uma abordagem qualitativa.	O objetivo foi atingido, visto que, sem os sistemas, o trabalho contábil seria realizado de forma manual, o que seria impossível atualmente devido à alta demanda de obrigações e cálculos a serem realizados, fora o tempo necessário para elaboração das demonstrações contábeis.

Oliveira, D. P. de (2019).	O objetivo foi obter e analisar avaliações de contadores de escritórios da cidade de Cruz das Almas-BA, a respeito dos sistemas de informações contábeis que optaram.	Após usar o modelo de questionários, o autor conseguiu evidenciar a aprovação dos contadores a respeito do sistema utilizado, pelos profissionais da área de contabilidade do município, e que esses suprem a demanda exigida do mercado de trabalho de contabilistas independentes.
Antonelli, R. A. & Voese, S. B. (2021).	Foi proposto um modelo de avaliação, baseado nos fatores críticos de sucesso, dos sistemas de informações contábeis baseado no método Delphi em empresas de serviços contábeis.	Com o uso do método Delphi, a pesquisa teve seu objetivo alcançado, graças aos resultados obtidos na visão dos especialistas questionados. Também indicou a necessidade de criação de um modelo mais específico para pesquisas futuras.

Fonte: Elaborado pelo autor.

Os estudos relacionados aos sistemas de informações contábeis são bastante objetivos quanto ao método Delphi para sua avaliação. O próprio método em si ajuda na obtenção de dados, neste caso, de contadores de escritórios. A pesquisa de Antonelli (2021), adicionou uma variável que pouco era considerada, a questão dos fatores de insucesso, tais quais erros, lentidão e entre outros fatores que pudessem comprometer o rendimento e processamento das demonstrações contábeis. É nítido que sem os sistemas de informações contábeis, a contabilidade estaria condenada, por isso, a importância de um bom SIC tem que ser sempre prioridade para os novos contadores que estão entrando no mercado de trabalho.

Em sua pesquisa, Fernandes (2019) consegue demonstrar que os sistemas de informações contábeis realizam praticamente todo o trabalho repetitivo que atrasaria o expediente do contador em questão de minutos, sem falar na rapidez e precisão na emissão de balanços, livros contábeis, fiscais e diários, registros de funcionários, dentre tantas outras funções. Oliveira (2019) trouxe uma análise mais empírica, se propondo a coletar e avaliar dados de contadores na área de Cruz das Almas na Bahia, e obteve resultados positivos, mostrando que a maioria dos contadores estão satisfeitos com os seus sistemas.

Muitos desses sistemas possuem o fator inteligente que ajudam na tomada de decisão, e obtêm-se resultados positivos, sem falar na questão de estabelecer uma premissa base para todo sistema de informação contábil, no caso do artigo de Moraes (2019), a relevância de um sistema, a compreensibilidade, afinal o contador precisa trabalhar com clareza e exatidão, a comparabilidade, para saber qual o melhor sistema a ser adotado para trabalhar e, por último, a confiabilidade, para dar uma certificação de que as informações geradas pelo sistema escolhido sejam verdadeiras e decisivas no processo de tomada de decisão.

3 PROCEDIMENTOS METODOLÓGICOS

Esta pesquisa pode ser classificada em um modelo qualitativo de análise de dados, baseado na realização de *checklists* sobre os fatores de sucesso e insucesso de um sistema de informação contábil, utilizado uma rodada do método Delphi, onde o mesmo pode ser definido como um conjunto de questionários, respondidos em ordem e de forma individual, em que os resultados obtidos fornecem a possibilidade de conformidade com os participantes para a construção de uma resposta agregada (MARQUES, 2018).

Moraes e Nagan (2009) apropriou-se de um trabalho mais voltado para a teoria e fortemente focado na bibliografia, e adota uma modelagem direcionada a objetos junto com a aplicação de agentes inteligentes para geração de informação. Com os métodos dedutivos, a pesquisa conciliou as teorias dos sistemas de informações contábeis e as ferramentas de tecnologia da informação e demonstrou como seria a aplicação das teorias poderiam ajudar no desenvolvimento dos sistemas de informações contábeis podem ser mais úteis para as necessidades das empresas.

Esta pesquisa se caracteriza como descritiva e qualitativa, baseando-se na análise de satisfação dos contadores com seus devidos sistemas de informações contábeis e avaliar o desempenho de cada módulo do sistema com um nível de eficiência para atingir seu determinado objetivo, a geração de informações. No caso desta pesquisa, foi aplicada apenas uma rodada de avaliação, com os fatores críticos de sucesso e insucesso já estabelecidos por Antonelli (2021), porém agora destinados a escritórios de contabilidade na cidade de Mossoró/RN, com o objetivo específico de mensurar o nível de satisfação dos contadores com seus sistemas escolhidos e os motivos que os mantêm com eles.

Assim como Antonelli (2021), esta pesquisa busca adaptar o modelo de *checklist* destinados a empresas prestadoras de serviço contábil para escritórios de contabilidade em Mossoró/RN. A aplicação dos *checklists* foi realizada por meio de acessibilidade do autor aos contadores e escritórios individuais da cidade de Mossoró/RN, um total de 40 selecionados, onde estes serão submetidos a perguntas e afirmações sobre seus devidos sistemas de informações contábeis utilizados em seu escritório, onde os fatores críticos de sucesso e insucesso serão estabelecidos. Os questionados poderão classificar numa escala de 1 a 5, onde 1 se caracteriza como ineficiente, 2 como pouco eficiente, 3 como indiferente, 4 como eficiente e 5 como muito eficiente. Caso o entrevistado não possua, ou não utilize o sistema por completo, será atribuído 0 para “não se aplica”. Ao todo, 28 fatores de sucesso e 20 de insucesso foram avaliados durante a pesquisa, também foi elaborado no apêndice B, um comparativo do desempenho da avaliação entre os sistemas, formando uma espécie de comparativo entre os três sistemas mais citados, como uma forma de acrescentar mais a discussão. Os quesitos serão direcionados aos principais módulos do sistema de informação contábil, entre eles temos o módulo fiscal, módulo pessoal (RH e folha de pagamento), módulo contábil, módulo de patrimônio e módulo gestor de escritório contábil, conforme mostra a tabela a seguir.

MÓDULOS DO SISTEMA		ESCALA DE EFICIÊNCIA	
MC	Módulo Contábil	0	Não se aplica
MF	Módulo Fiscal	1	Ineficiente
Mpa	Módulo Patrimônio	2	Pouco eficiente
MP	Módulo Pessoal	3	Indiferente
MG	Módulo Gestor de escritório	4	Eficiente
		5	Muito eficiente

Fonte: Elaborado pelo autor.

O questionário e a checklist se baseiam em três seções para a coleta de dados, a primeira delas será a abordagem inicial para mapear o perfil do entrevistado, onde lhe será perguntado sua idade, gênero, sistema usado e seu tempo de uso, lembrando que a identidade do questionado não será solicitada. A segunda abordagem será a apresentação do checklist, com as afirmações relacionadas ao seu sistema de informação contábil, com os fatores de sucesso e insucesso, a partir da leitura do questionamento, o entrevistado classificará de 1 a 5 o nível de eficiência do quesito no seu dia a dia de trabalho com o sistema de informação contábil e 0 caso não utilize específicos módulos do sistema. E por fim, o terceiro ponto trará quesitos abertos a respeito das dificuldades que encontra hoje durante o uso do sistema, o porquê da escolha do sistema e o que mudaria no sistema se pudesse para melhorar o dia a dia de escritório. Após a coleta de dados, foi feita uma análise das variáveis mais expressivas dentro das respostas dos contadores, onde os *checklists* foram comparados e a média de resposta de cada item foi elaborada para fins de visualização e interpretação.

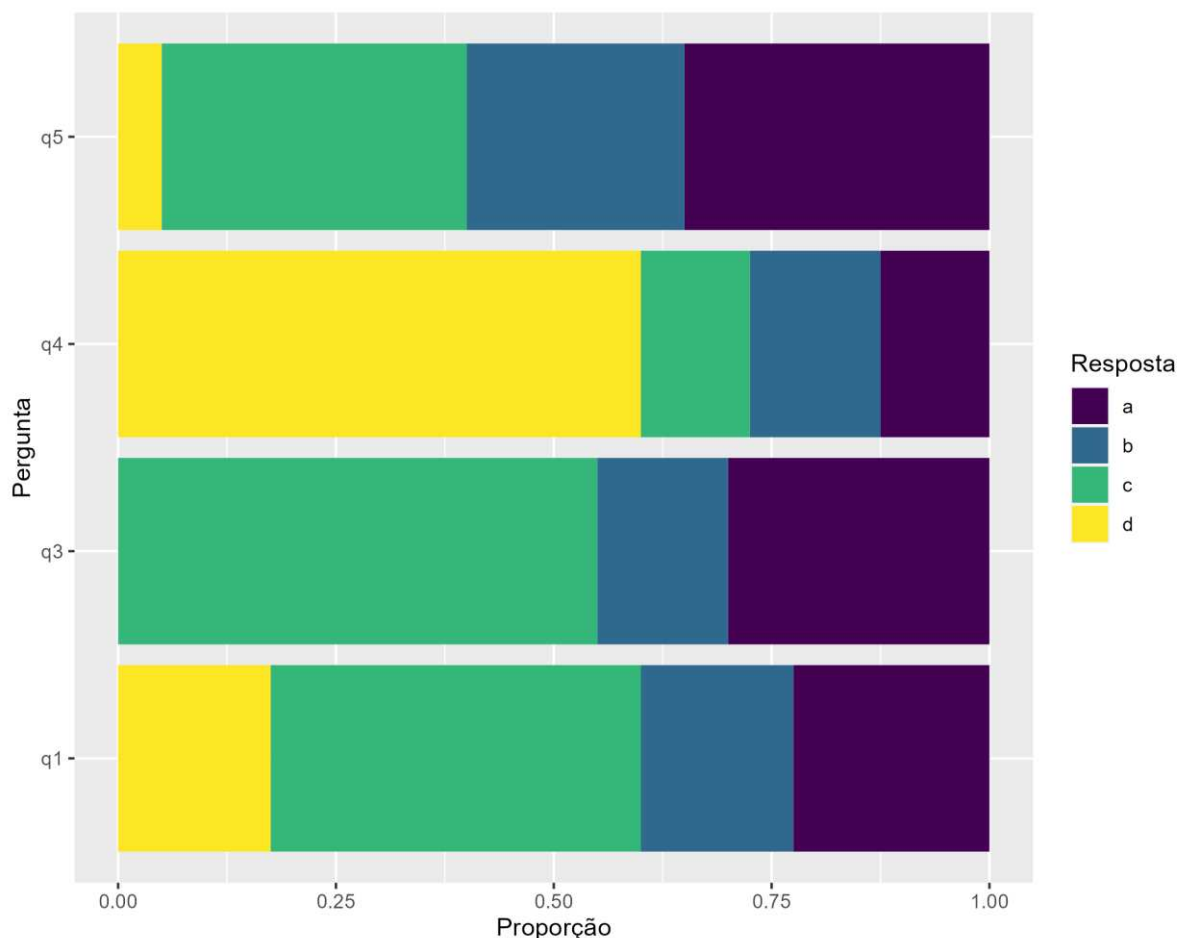
4 RESULTADOS E DISCUSSÕES

A coleta de dados foi realizada no município de Mossoró/RN no mês de março de 2023. Ao todo, foram obtidos 40 questionários de diversos contadores e escritórios compartilhados da cidade, através de uma entrevista semiestruturada, onde o questionário foi dividido em três partes: perfil do usuário do sistema de informação contábil, avaliação dos fatores de sucesso e avaliação dos fatores de insucesso. Vale ressaltar que nem todos os contadores utilizam os 5 módulos oferecidos pelos sistemas, alguns são mais direcionados a 2 ou mais módulos, outros apenas 1, seja por opção, conhecimento da área ou praticidade, implicando uma possível limitação de análise dos resultados da amostra.

4.1 Perfil dos usuários

Na primeira parte, o perfil dos usuários foi traçado. As perguntas foram relacionadas a idade, gênero, sistema ao qual utilizam, tempo de uso do sistema, o porquê da sua escolha de sistema e uma pergunta aberta, justificando o motivo de optar por continuar com o sistema escolhido. Em relação a idade dos 40 usuários entrevistados, 17 deles (42,5%) possuem de 31 a 45 anos, 9 deles (22,5%) possuem de 20 a 25 anos, 7 deles (17,5%) possuem de 26 a 30 anos, mesma quantidade para aqueles acima de 45 anos (17,5%), é possível ver com mais precisão na linha q1 no gráfico 1. No que diz respeito a idade, é notável a maioria de pessoas serem acima dos 30 anos, contadores mais experientes com escritórios mais estruturados e consolidados na cidade. Em relação ao gênero dos contadores entrevistados, 21 delas são do gênero feminino (52,5%) e 19 do masculino (47,5%), ou seja, o que temos é uma leve proporcionalidade entre eles, não mostrando predominância em ambos os lados, conforme o gráfico 2.

Gráfico 1 – Traçando o perfil dos usuários



Fonte: dados da pesquisa.

Legenda:

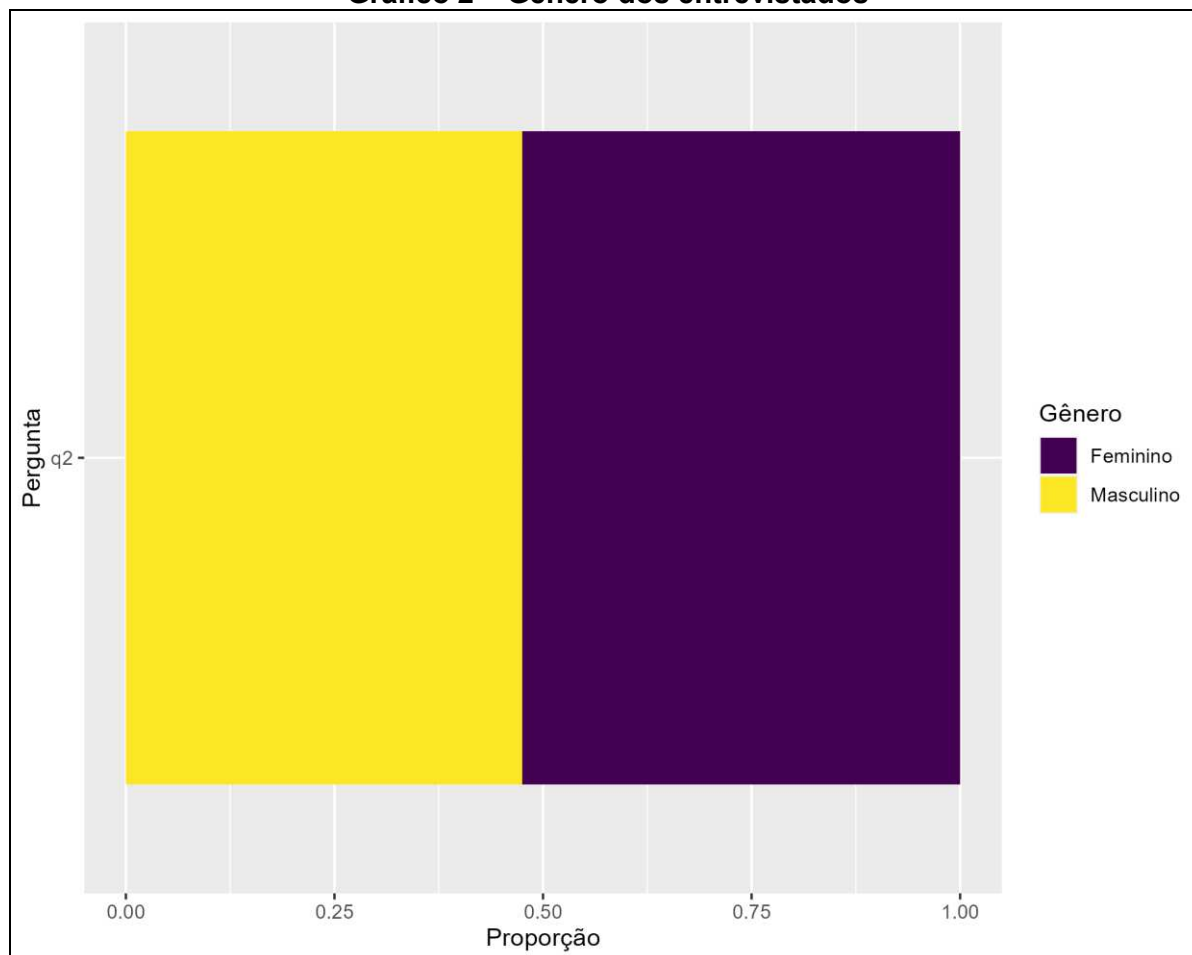
q1 – a) de 20 a 25; b) de 26 a 30; c) 31 a 45; e d) mais de 45.

q3 – a) Fortes Contábil; b) Alterdata Software; c) Domínio Sistemas; e d) Outro (qual?).

q4 – a) Menos de 1 ano; b) Mais de 1 ano; c) Entre 2 e 4 anos; e d) Mais de 5 anos;

q5 – a) Indicações de amigos; b) Maior custo-benefício; c) Maior acessibilidade; e d) foi o primeiro que apareceu.

Gráfico 2 – Gênero dos entrevistados



Fonte: dados da pesquisa.

Na terceira questão (q3), como já apresentado no gráfico 1, o entrevistado deveria informar qual sistema ele utiliza em sua rotina de trabalho, pensando nisso, foi apresentado quatro alternativas de resposta, entre elas alguns sistemas mais conhecidos como: Alterdata Software, Domínio Sistemas, Fortes Contábil e uma quarta alternativa aberta para informar qual o outro sistema utilizava caso não fosse nenhuma das opções citadas. O Domínio Sistemas foi o escolhido por mais da metade dos entrevistados, com 22 menções, cerca de 55%, seguido pelo Fortes Contábil com 12 menções totalizando 30% e por fim o Alterdata Software com 6 menções e 15%. Vale destacar que, dentro das 40 respostas, nenhuma delas citou um outro sistema além dos já mencionados, evidenciando aspectos de um oligopólio na escolha dos sistemas a serem usados.

O tempo de uso dos usuários com o sistema escolhido também foi solicitado (q4). Entre as opções disponíveis, ganha destaque a opção “mais de 5 anos”, cerca de 60% dos entrevistados possuem experiência com o sistema escolhido, demonstrando constância dele, 15% dos entrevistados, ao todo 6, alegaram que usam o sistema há mais de 1 ano e 13% dos entrevistados, 5 deles, afirmaram que têm de 2 a 4 anos de uso do sistema, a mesma quantidade vale para os que afirmaram que usam o sistema a menos de 1 ano. Com essas informações, é possível perceber que a grande maioria dos usuários possui um alto

nível de experiência com o sistema, conhecendo todas as funções e módulos dele, e fidelidade para com o sistema, para mais detalhes sobre as questões, consultar o apêndice ao final da pesquisa.

A respeito sobre como o contador escolheu seu SIC, o porquê dele ou como chegou até o contador, a quinta questão (q5) trata exatamente sobre isso, onde 14 dos entrevistados, cerca de 35% afirmaram que escolheu o sistema com base em indicações de amigos, o mesmo vale para outros 14 (35%) que afirmaram que a acessibilidade no preço do sistema justificava sua escolha. A opção de custo-benefício foi a terceira mais assinalada com 10 respostas (25%) e por fim, a opção “primeiro que apareceu”, foi a menos distinta com apenas 2 respostas (5%). Foi perguntado também aos contadores entrevistados sobre a opção de troca de sistema, e todos os 40 optaram por não trocar o mesmo, como a resposta de todos foi negativa, foi perguntado de forma aberta o motivo pelo qual não abdicam de seu sistema. Para uma análise mais precisa, foi usada uma nuvem de palavras fornecida pelo pacote wordcloud no RStudio para identificarmos quais palavras obtiveram maior destaque e melhor justifiquem os motivos dos contadores.

Figura 1 – Palavras mais citadas nas respostas na sexta questão



Fonte: dados da pesquisa.

Dentre as palavras mais citadas, “atende” e “necessidade” possuem maior número de menções, outras palavras como “expectativas” e “demandas” também são bastante recorrentes. É notável que os contadores entrevistados estão felizes com sua escolha e não abdicariam dela se pudessem, visto que o seu sistema está bem estruturado e tem sido de útil nas execuções de seus serviços, mostrando competência das três marcas mais citadas entre os usuários. Também podemos associar as respostas a muito conservadorismo por parte dos contadores para com o sistema, visto que uma transição dele poderia gerar atraso, tempo e dinheiro.

4.2 Fatores de Sucesso (fs)

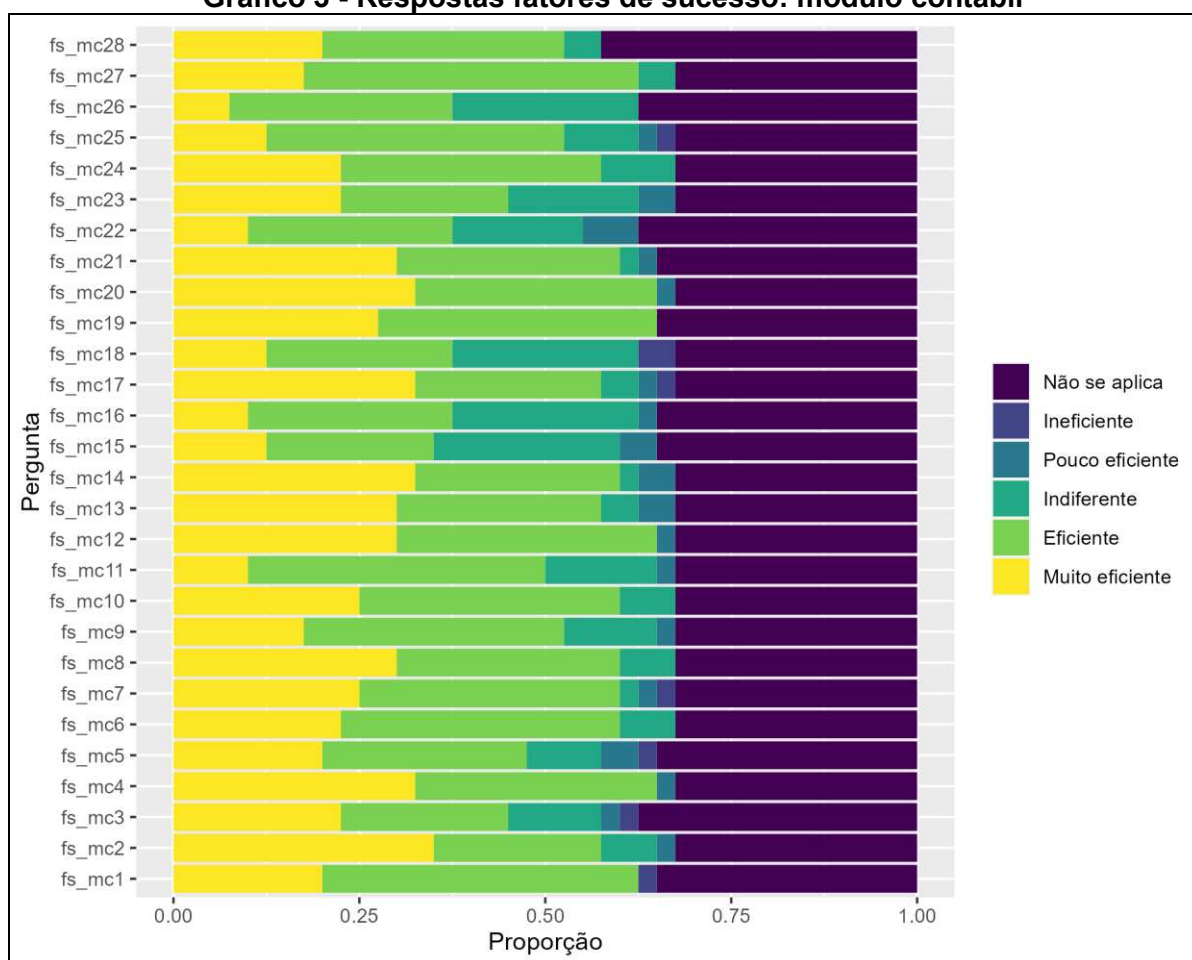
Na segunda parte do questionário, o contador entrevistado deveria classificar determinados fatores de sucesso (fs) do módulo de seu sistema contábil.

Primeiramente, o **módulo contábil (mc)** trata a respeito dos lançamentos contábeis, elaboração de razonetes e cálculos de contas de ativo, passivo e PL da entidade, foi o primeiro a ser avaliado. Dentre os fatores de sucesso do módulo contábil mais bem

avaliados entre os usuários, a “facilidade de uso e aprendizagem” (mc2) obteve maior destaque com 35% de muito eficiente e baixo nível de rejeição, o mesmo vale para “integração com os sistemas do governo” (mc4), “segurança de dados” (mc14), e “desempenho do sistema” (mc20), conforme o gráfico 3 (p. 9).

Podemos atribuir que os contadores da cidade de Mossoró não possuem tantas dificuldades com os lançamentos, visto que seu o dia a dia dos lançamentos não tem sido prejudicados por erros no sistema e feitos de forma tranquila, porém o fator “disponibilidade de ajuda ao usuário” e “custo de aquisição” foram o que menos bem avaliados entre os 28 fatores de sucesso. Isso se deve ao fato da carência em um suporte mais efetivo durante a realização dos lançamentos e pacotes incluindo o módulo contábil serem mais caros para a aquisição. A taxa de “não se aplica” ao módulo contábil foi de 34%, ou seja, de 14 de 40 contadores não o utiliza, seja por ausência de requisição de demonstrações por parte de seus clientes, não aquisição do módulo ou por não serem especializados no módulo.

Gráfico 3 - Respostas fatores de sucesso: módulo contábil



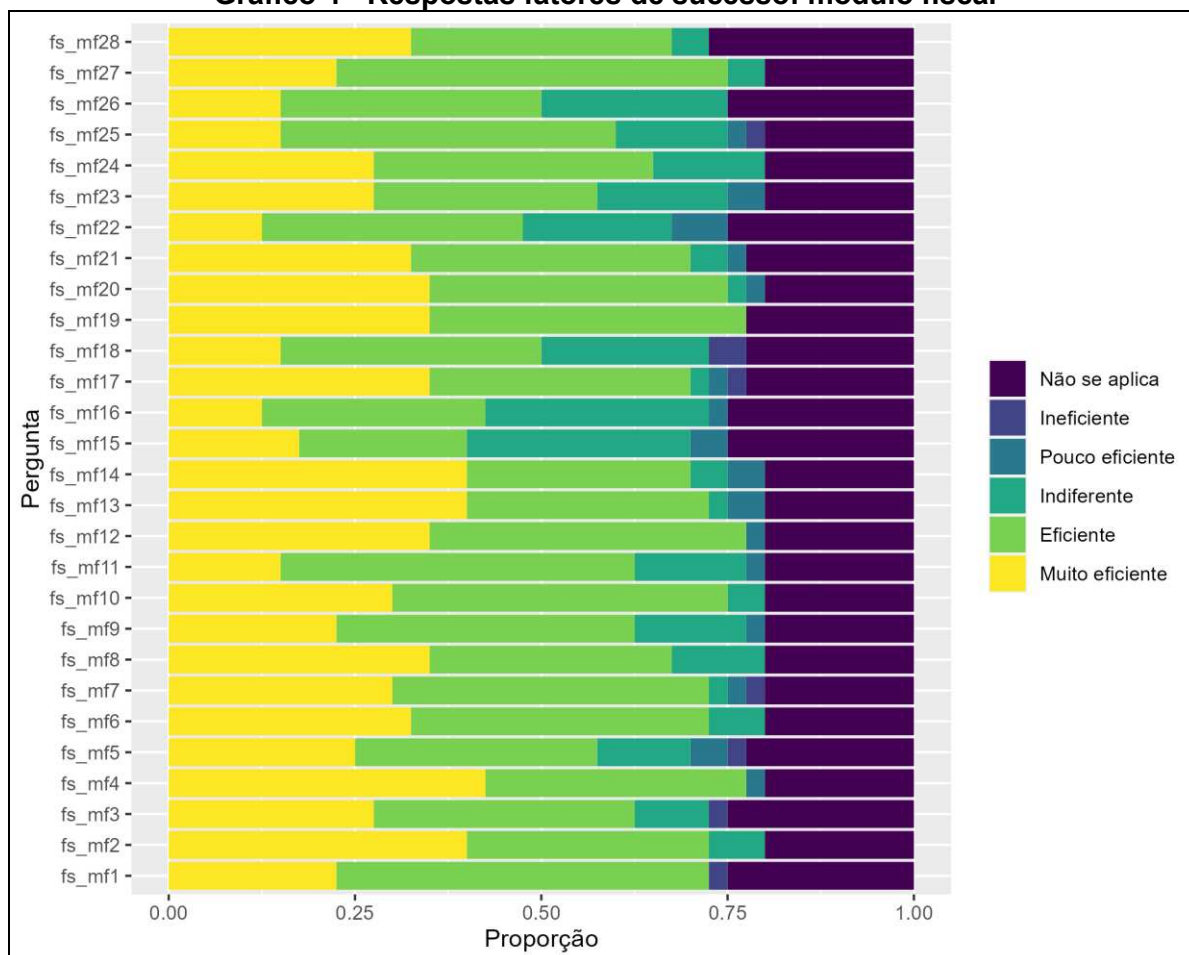
Fonte: dados da pesquisa.

Em relação ao **módulo fiscal (mf)**, gráfico 4 (p. 10) que trata a respeito de cálculo de tributos, registros e importações de notas fiscais de entrada e saída, emissão de relatórios fiscais e de faturamento, a frequência de “não se aplica” foi de 22%, bem inferior ao módulo contábil, visto que as demandas fiscais de pequenas e médias empresas são mais requisitadas. Dentre os fatores em destaque podemos citar a “qualidade da informação obtida” (mf13) e “segurança de dados” (mf14) como as mais bem avaliadas, já o “custo de manutenção” (mf16) e a “flexibilidade do sistema” (mf11) tiveram notas abaixo do esperado, para mais detalhes ver o gráfico 4.

Podemos concluir que os sistemas de informações contábil estão cumprindo bem seu papel, visto que a qualidade da informação fornecida nos relatórios fiscais é de vital

importância para a tomada de decisão do cliente do contador, para mensurar desde a quantidade de tributos à serem pagos, tanto o estoque, é necessária uma maior precisão de dados, sem falar na segurança para manter o sigilo das informações dos clientes ou perda de dados, seja com interferência de terceiros ou falhas na máquina, o que leva a um alto preço na manutenção do sistema, e muitas vezes são rudimentares demais, evitando personalização de relatórios.

Gráfico 4 - Respostas fatores de sucesso: módulo fiscal

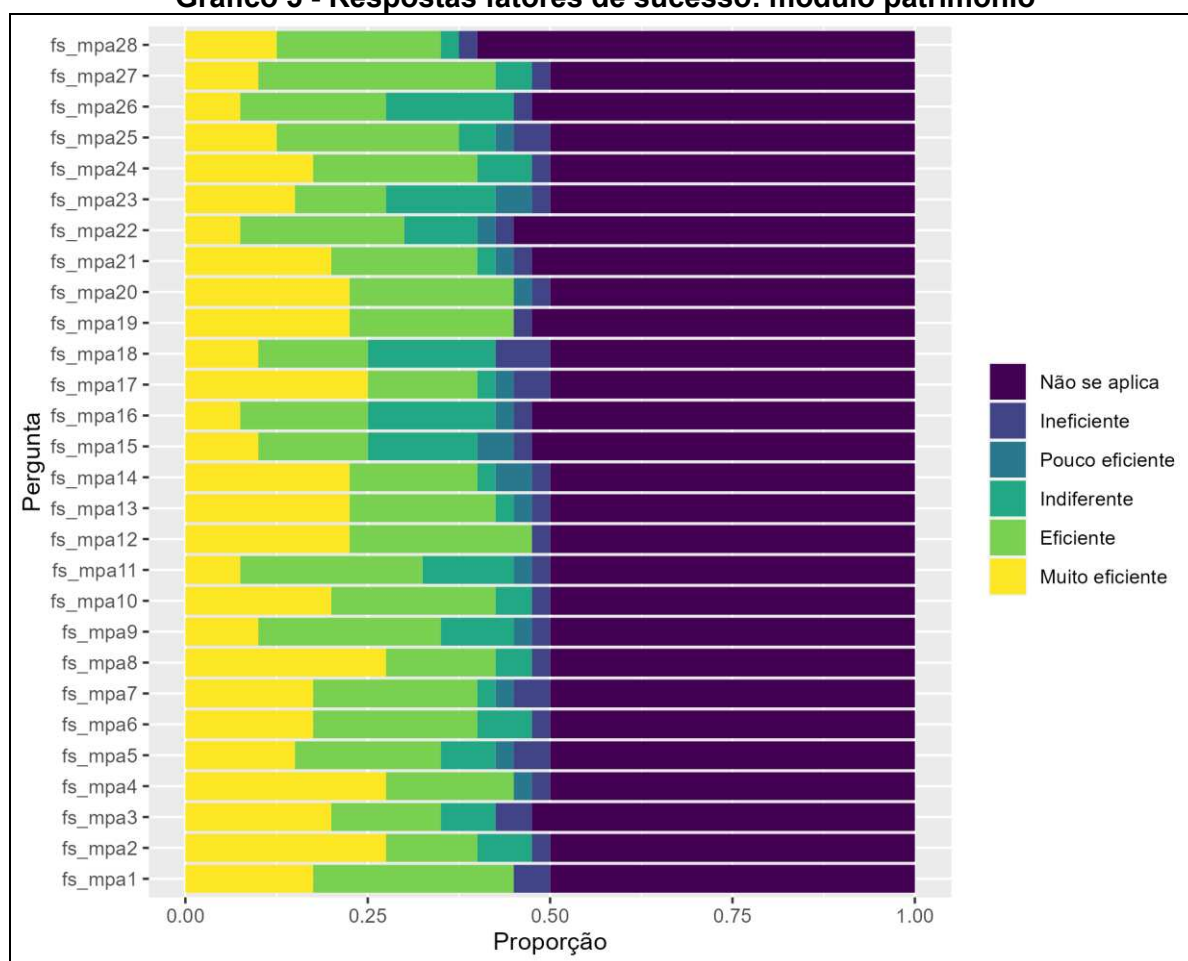


Fonte: dados da pesquisa.

O **módulo patrimônio (mpa)** tem como objetivo administrar os ativos da empresa e fornece um controle preciso sobre eles, determinando se é viável ou não os utilizar em projetos e faz o cálculo e controle de depreciação dos ativos. Conforme gráfico 5 (p. 11), este módulo não se aplica a 64% dos contadores entrevistados, sendo bem impopular na região, porém dentre os que o utilizam, a “confiabilidade nos relatórios e processos” (mpa12) foi o fator mais bem avaliado, junto com a “segurança de dados” (mpa14), nota-se que os sistemas contábeis estão cumprindo seu papel em relação a cálculo de depreciações e manutenção do patrimônio, sem falar novamente da questão da segurança desses dados do ativo do cliente que são fundamentais para a continuidade do negócio.

Dos 36% de usuários que utilizam o módulo patrimônio apresentaram que um dos maiores problemas seria o “custo de manutenção” (mpa16), pouco eficiente, logo, entende-se que o preço deste módulo não seja acessível para o contador, tornando-o impraticável para se aplicar ao cliente, junto dele, uma necessidade de boa estrutura de hardware para executar o sistema também é requisitada, se tornando um problema a mais.

Gráfico 5 - Respostas fatores de sucesso: módulo patrimônio

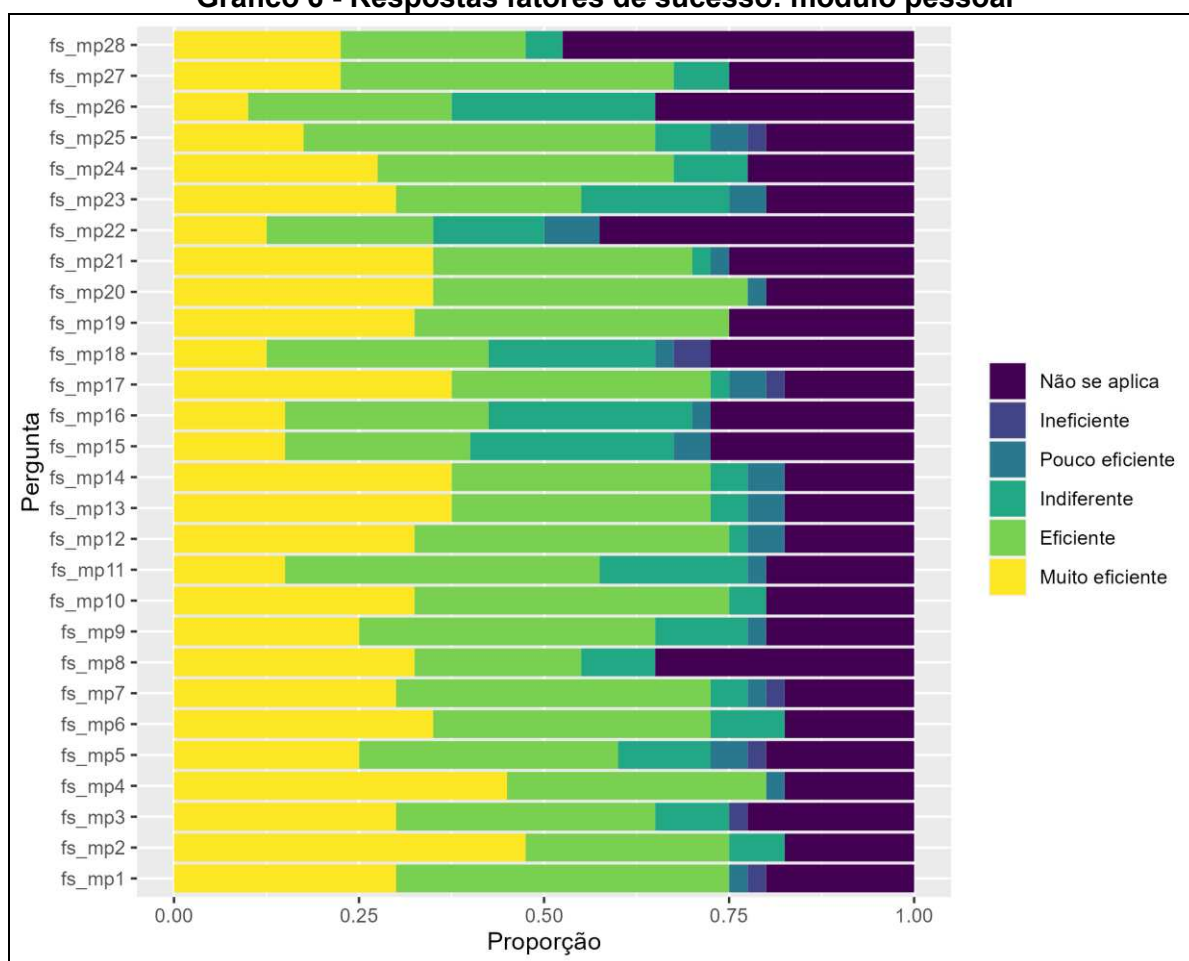


Fonte: dados da pesquisa.

No módulo pessoal (mp), são elaborados os cadastros de funcionários da empresa, geração de folha de pagamento, envio de informações ao E-social a respeito de admissão, férias e rescisões de funcionários e tudo relacionado aos empregados da empresa, tudo sob a encargo do contador. Nas respostas dos entrevistados, e de acordo com o gráfico 6 (p. 12), dentre os fatores de sucesso que mais tiveram avaliações positivas, temos a “facilidade de uso e aprendizagem” (mp2), visto que o sistema escolhido é autoexplicativo e didático para ajudar o contador a executar a sua função de forma rápida e eficiente.

Outro fator de sucesso em destaque é a “integração com os sistemas do governo” (mp4), entre eles, o E-social é de vital importância para cálculo de FGTS e INSS de funcionários, o sistema deve sempre se manter atualizado para não haver erros na geração de relatórios e informações fornecidas aos órgãos reguladores, sem falar na geração de folhas de pagamento para o SEFIP (Sistema Empresa de Recolhimento do FGTS e Informações à Previdência Social). Dentre os considerados menos eficientes, a “necessidade de uma boa estrutura de hardware” (mp18) ficou para trás, devido a demanda do próprio sistema por uma máquina mais avançada para acelerar a geração de relatórios e envios de informações, outro abaixo da média é a “disponibilidade de ajuda ao usuário” (mp25), é possível que esteja relacionado ao pouco preparo do suporte técnico em momentos de adversidade. Cerca de 24% dos entrevistados não se aplicam ou não trabalham com o setor pessoal, por estarem mais direcionados a outros módulos, como fiscal e contábil.

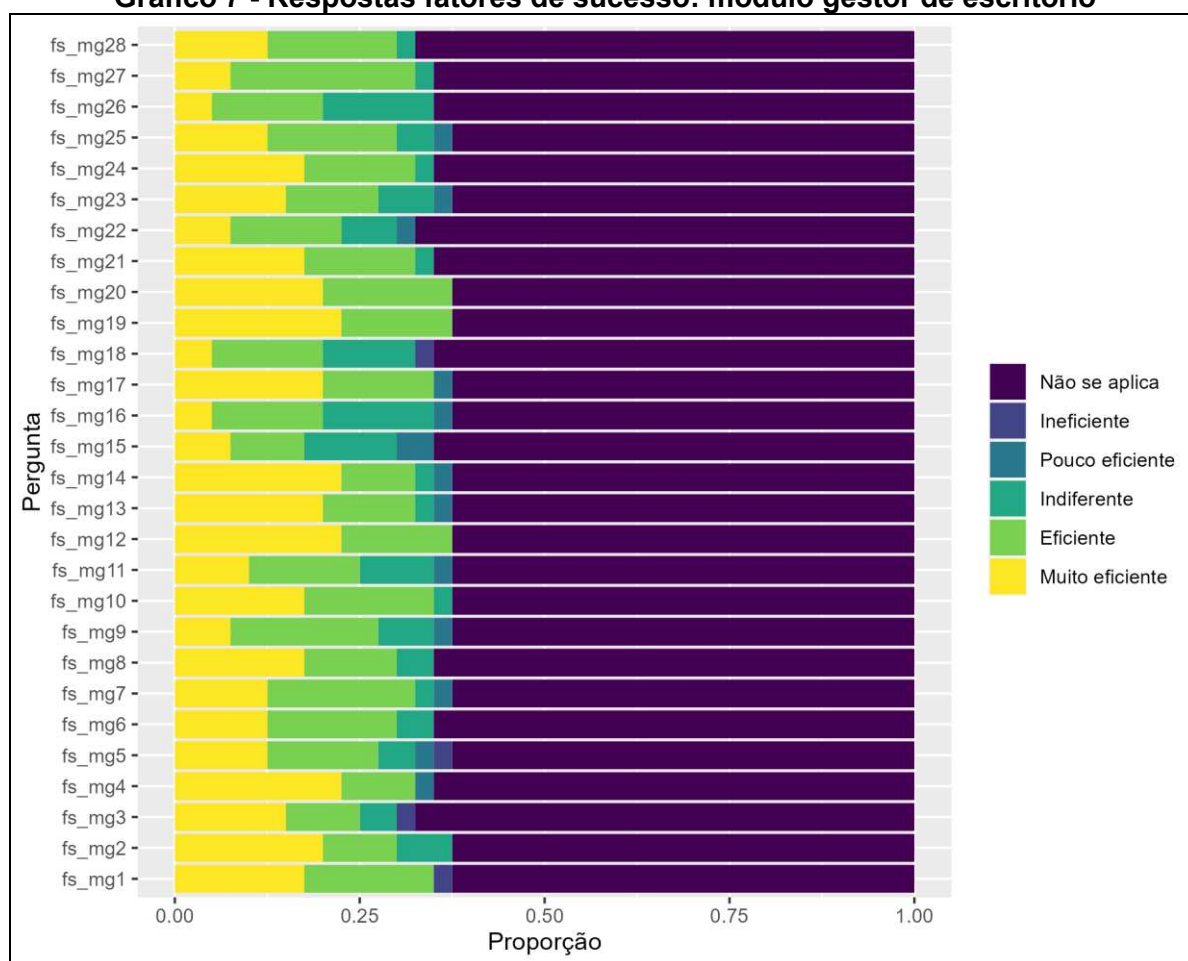
Gráfico 6 - Respostas fatores de sucesso: módulo pessoal



O objetivo do **módulo de gestor de escritório (mg)** é fornecer recursos e benefícios para ajudar a otimizar a rotina do escritório. Isso inclui funções como: suporte estratégico de pessoal, atendimento ao cliente, armazenamento de documentos e geração de dados para análise do contador. Dentro das respostas obtidas, o módulo de gestor de escritório obteve um baixo número de usuários ativos, cerca de 64% afirmaram q não o utiliza.

De acordo com o gráfico 7 (p.13), dos que utilizam, o fator de sucesso em destaque foi o “compartilhamento de arquivos e documentações entre usuários” (mg19), visto que este módulo é mais utilizado por escritórios com mais de 2 contadores, ambos usando o mesmo sistema, compartilham de suas rotinas de trabalhos e dados gerados, isso justifica também a “confiabilidade de relatórios e processos” (mg12), com isso, a “segurança de dados” (mg14) também obteve uma nota expressiva em conjunto. O mesmo problema de necessidade de melhores hardwares (mg18) obteve destaque abaixo do esperado, junto com a integração com outros módulos (mg1), onde os contadores afirmavam que os módulos não comunicavam entre si. Exemplo: uma importação de uma nota fiscal de entrada de um cliente no módulo fiscal não lançava automaticamente no módulo contábil.

Gráfico 7 - Respostas fatores de sucesso: módulo gestor de escritório



Fonte: dados da pesquisa.

Dentre os fatores de sucesso que mais se destacaram entre os sistemas, a segurança esteve presente em 4 dos 5 módulos apresentados, mostrando que todos os sistemas estão atendendo os requisitos de segurança das informações que são fornecidas e geradas diariamente. Outro fator que se destacou bastante foi a facilidade de uso do sistema, logo, os contadores se demonstram satisfeitos com as ferramentas fornecidas pelo sistema e que, com elas, conseguem realizar suas atividades, junto com a boa avaliação também da qualidade de informação do sistema.

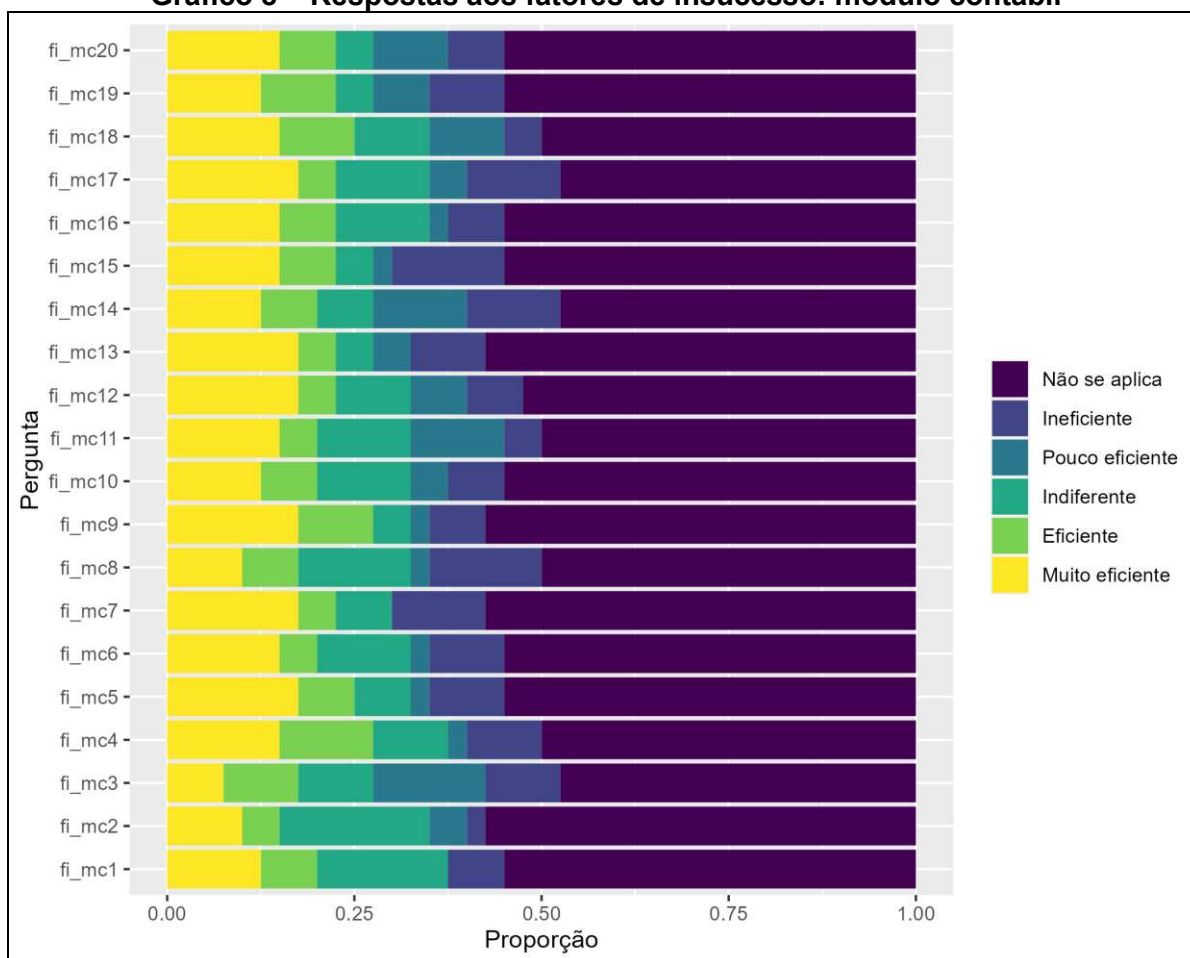
4.3 Fatores de Insucesso (fi)

Em seguida, foram apresentados aos contadores entrevistados um novo *checklist*, porém agora contendo os fatores de insucesso, onde por meio destes, os contadores poderão avaliar os pontos negativos de seus sistemas de uma forma mais qualitativa. A descrição do fator era informada, e a partir de sua experiência de uso, o contador deveria classificar seu nível de eficiência em seu respectivo módulo, seguindo a mesma tabela de escala de eficiência. Vale ressaltar que a porcentagem “não se aplica” nos fatores de insucesso foi alta em todos os módulos pois os contadores não encontraram uma resposta definitiva sobre o fator de insucesso.

O **módulo contábil (mc)** (p.14) teve, em média, uma taxa de “não se aplica” de 53% e as respostas que mais ganharam destaque, ou seja, foram mais mal avaliadas foram “execução dos processos” (mc3), “informações e funções” (mc8) e “segurança para acesso e backup” (mc15), conforme o gráfico 8 (p.14). Pressupõe-se que os contadores acabam enfrentando problemas durante a realização de lançamentos contábeis para seus clientes, visto que o sistema pode estar atrasando a rotina de trabalho e proporcionando pouca

praticidade na elaboração das demonstrações contábeis e propícios a perda de informações e dados gerados pelos sistemas, devido a uma segurança de acesso enfraquecida.

Gráfico 8 – Respostas aos fatores de insucesso: módulo contábil

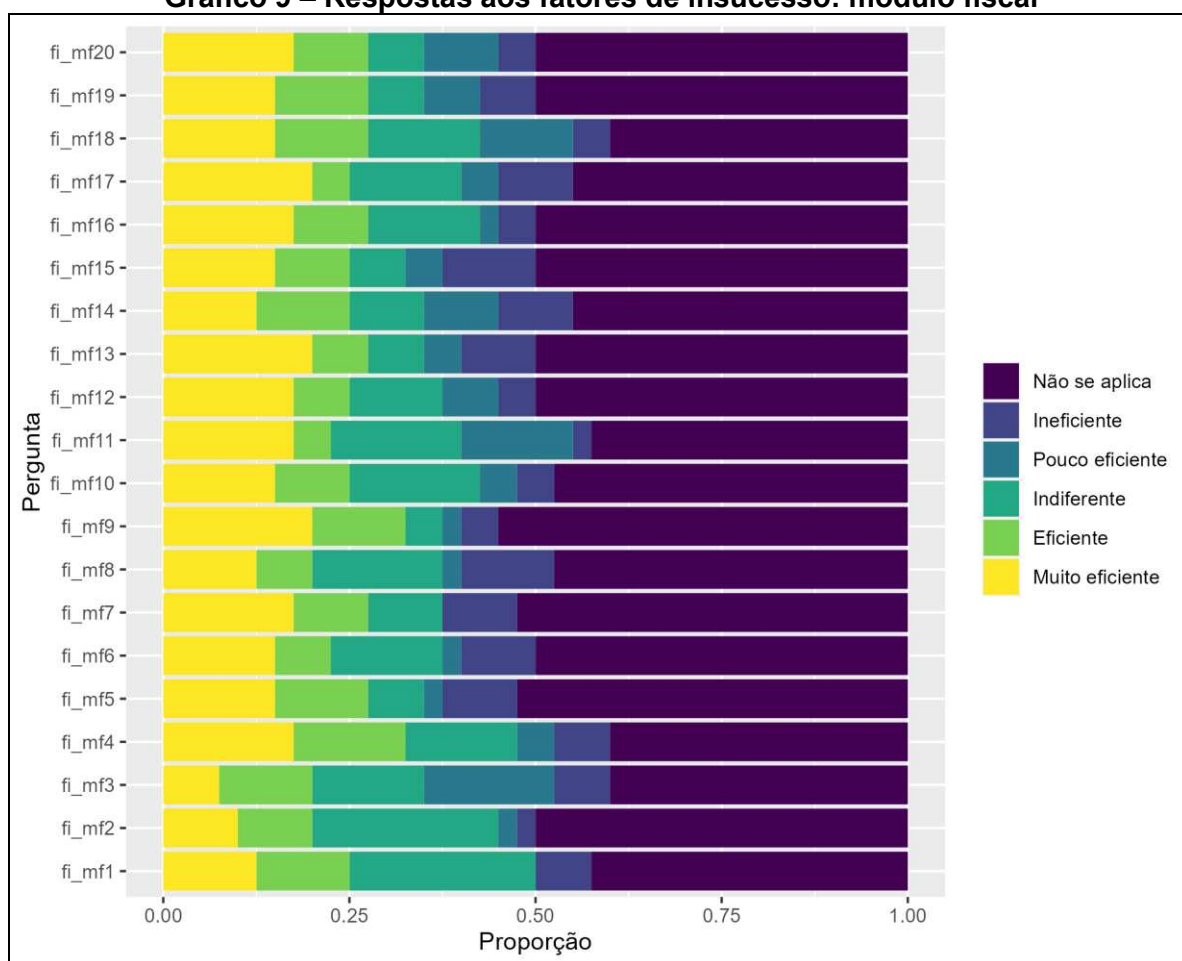


Fonte: dados da pesquisa.

Conforme o gráfico 9 (p. 15), houve uma taxa média e 48% de respostas “não se aplica” no módulo fiscal, de contadores que não utilizam o **módulo fiscal (mf)** ou não encontraram a devida resposta para tal.

O módulo fiscal dos sistemas peca também na “execução dos processos” (mf3), assim como no contábil, possivelmente na quantidade de erros durante a importação de notas fiscais, cálculo de tributos ou elaboração de relatórios. A “parametrização” (mf17) do módulo fiscal também foi mal avaliada, logo, o sistema não consegue ter uma boa adaptação para atender o contador, assim como as “exigências legais” (mf7) que teve uma avaliação inferior, visto que o sistema sempre deve suprir as demandas e seguir as normas do governo como um todo.

Gráfico 9 – Respostas aos fatores de insucesso: módulo fiscal

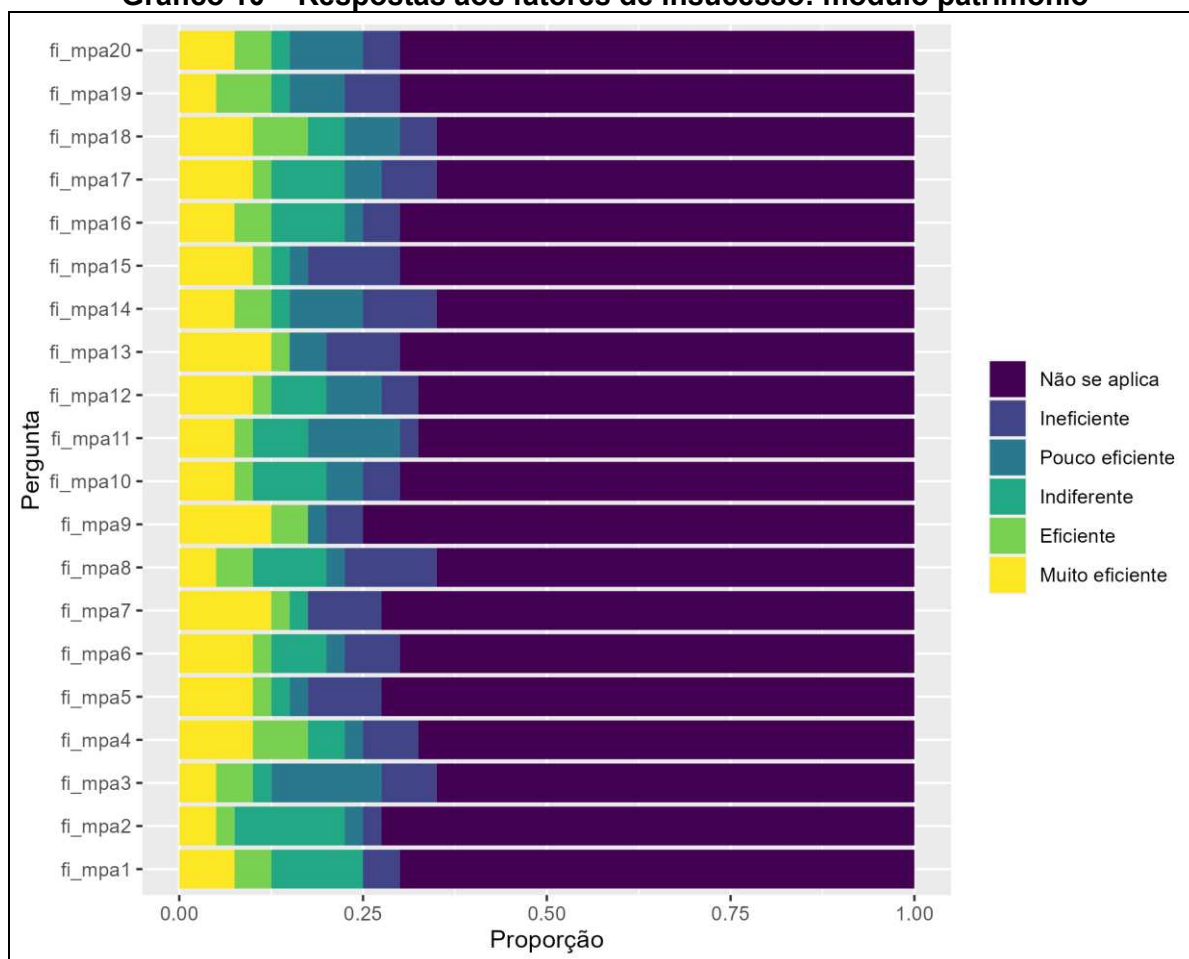


Fonte: dados da pesquisa.

O **módulo patrimônio (mpa)** foi o segundo módulo que obteve menos respostas, com 69% de “não se aplica”, porque muitos contadores alegam que não utilizam na sua rotina de trabalho. Dentre as poucas respostas obtidas no gráfico 10 (p. 16), não foi muito diferente das já citadas anteriormente, uma baixa avaliação em “informações e funções” (mpa8) e “parametrização” (mpa17), evidenciando que mesmo sendo pouco usado, o módulo patrimônio também possui problemas em suas tarefas e funções.

Vale ressaltar também que este módulo também apresenta erros durante os “cálculos e apurações” dos clientes (mpa19), como foi salientado pelos contadores e uma falta de objetividade do módulo como um todo. A “objetividade” (mpa14) não esteve em boas avaliações, visto que este módulo dos sistemas esteja com dificuldade para ser mais preciso em suas tarefas.

Gráfico 10 – Respostas aos fatores de insucesso: módulo patrimônio

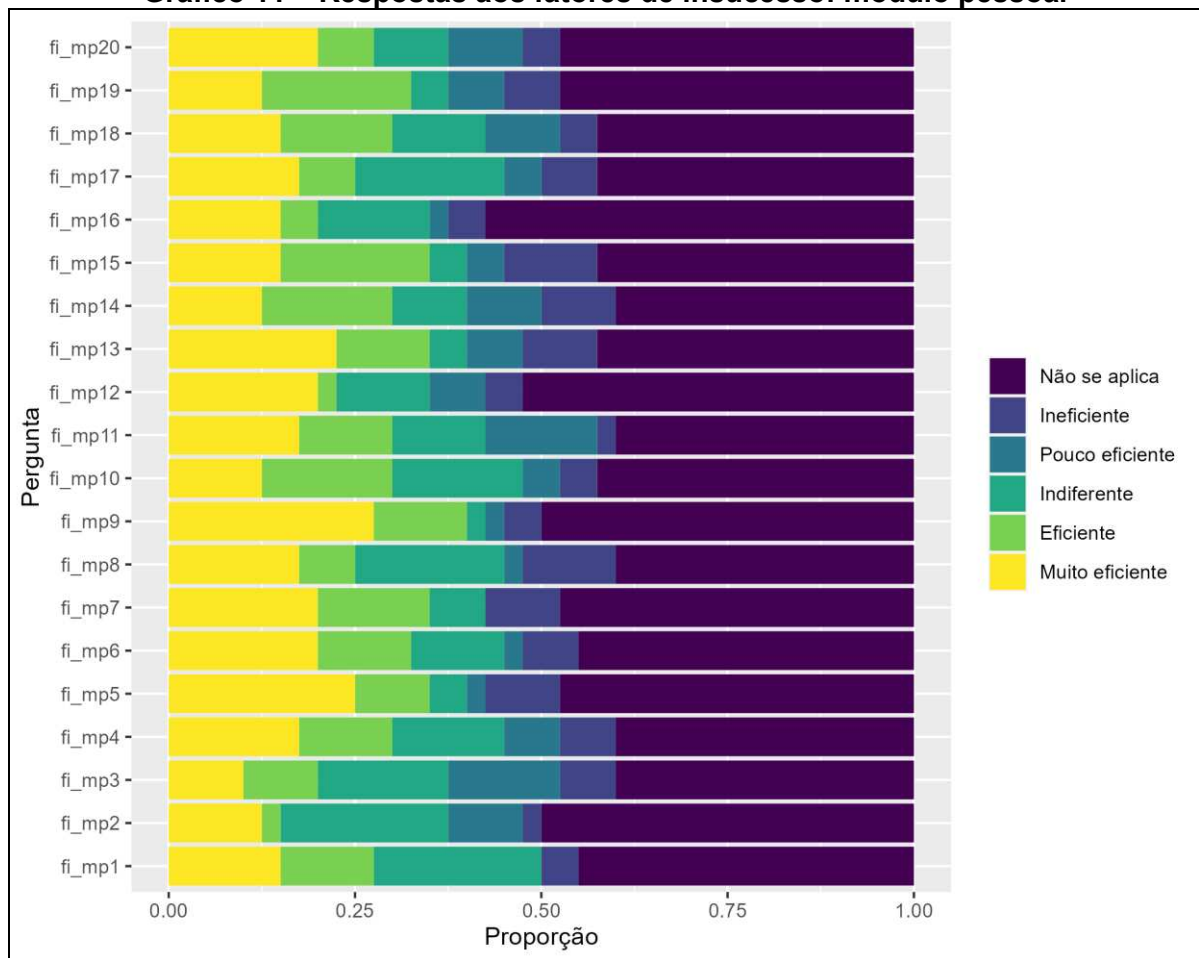


Fonte: dados da pesquisa.

Observando o gráfico 11, com 45% de ausência de respostas, o módulo pessoal foi o que teve maior variedade de respostas negativas relacionadas aos fatores de insucesso, além das “informações e funções” (mp8) e “parametrização” (mp17), o módulo foi mal avaliado também em “objetividade” (mp14), visto que o sistema não é direto e claro na hora da emissão de relatórios de folhas de pagamentos e relatórios admissionais.

O “tempo de resposta” (mp11) teve péssimas avaliações, dando a entender que os sistemas apresentam atraso durante as execuções de tarefas. Outro problema bem destacado foi a “segurança de acesso e backups” (mp15), onde os usuários do módulo pessoal alegaram não satisfeitos com as ofertas de segurança de banco de dados, ou consideravam insuficientes para suprir a demanda, com risco de vazamento e perda de informações.

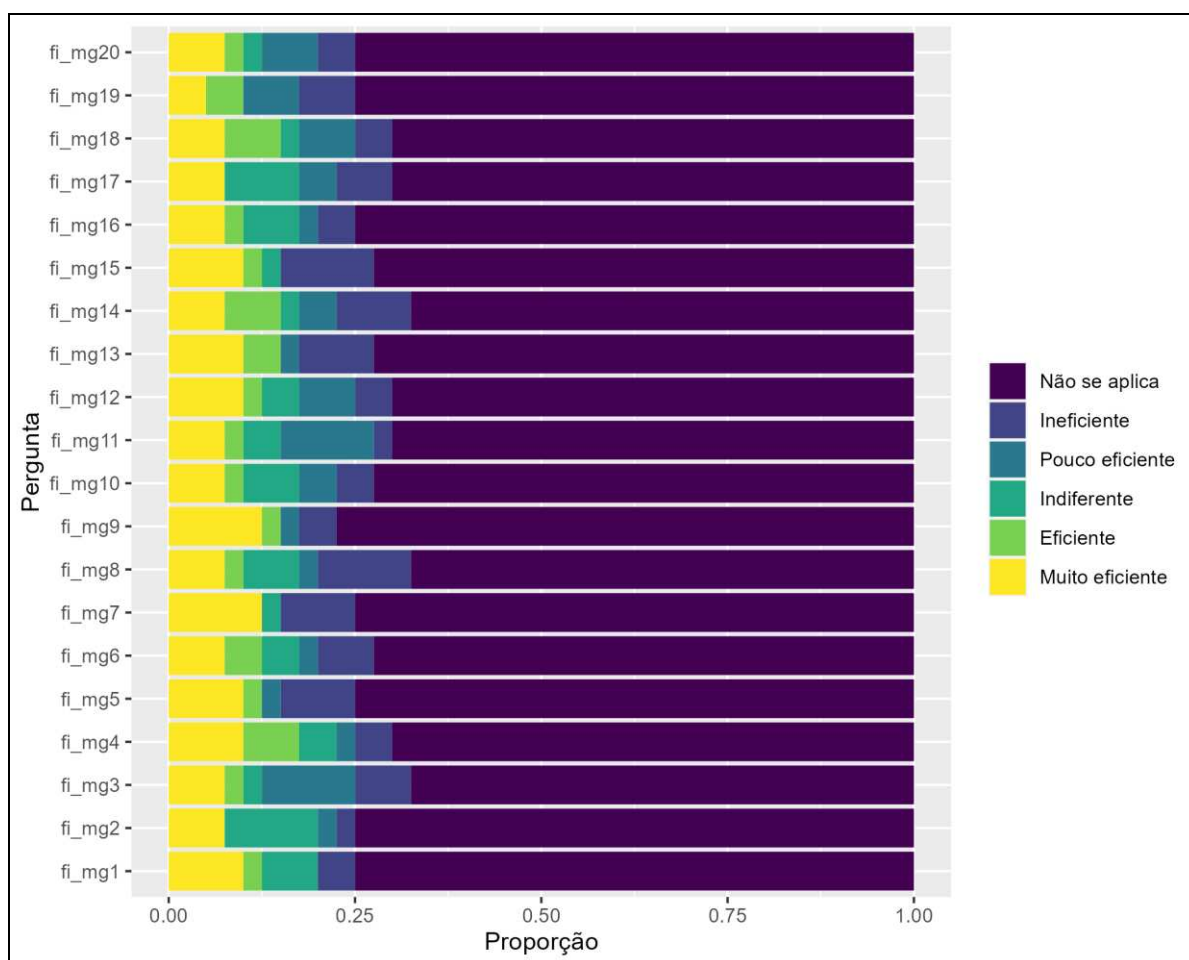
Gráfico 11 – Respostas aos fatores de insucesso: módulo pessoal



Fonte: dados da pesquisa.

O gráfico 12 (p. 18) mostrou 72% de ausência de resposta, a maior entre elas, o **módulo gestor de escritório** mostrou-se ser o menos popular entre os cinco módulos na cidade de Mossoró. Novamente as “informações e funções” (mg8) e “parametrização” (mg17) se mantiveram presentes nas avaliações negativas, porém o destaque ficou com a “execução dos processos” (mg3), ou seja, o módulo não atende corretamente a demanda de seus usuários, apresentando erros e instabilidade. Dentre os mais bem avaliados, temos as atualizações e melhorias (mp9), mostrando que mesmo se tratando de fatores de insucesso, o sistema sempre se mantém atualizado, corrigindo bugs, fragilidades e regularizado com o governo e, também, foi dado uma boa avaliação para com o “atendimento das necessidades do usuário” (mp5), demonstrando que os poucos que utilizam o módulo gestor de escritório estão satisfeitos com o serviço ofertado pelo módulo e com as informações que ele gera.

Gráfico 12 – Respostas aos fatores de insucesso: módulo de gestor de escritório



Fonte: dados da pesquisa.

Dentre os fatores de insucesso mais presentes na avaliação, a parametrização acabou entrando em evidência em 4 dos 5 módulos oferecidos, apenas no módulo contábil ela não esteve presente. Pode-se concluir que os sistemas estão falhando quando se fala em personalização de ferramentas e possuem muita rigidez em seus processos. Outro fator de insucesso que se destacou foi a execução dos processos, em que os contadores alegam problemas de execução de serviços em suas rotinas de trabalho. Por último temos as informações e funções, que é similar com a execução, porém o que difere é justamente a qualidade das informações geradas pelo sistema, que, segundo os contadores, acabou sendo inferior a outros fatores de insucesso devido a uma possível falta de clareza nos relatórios de ambos os módulos.

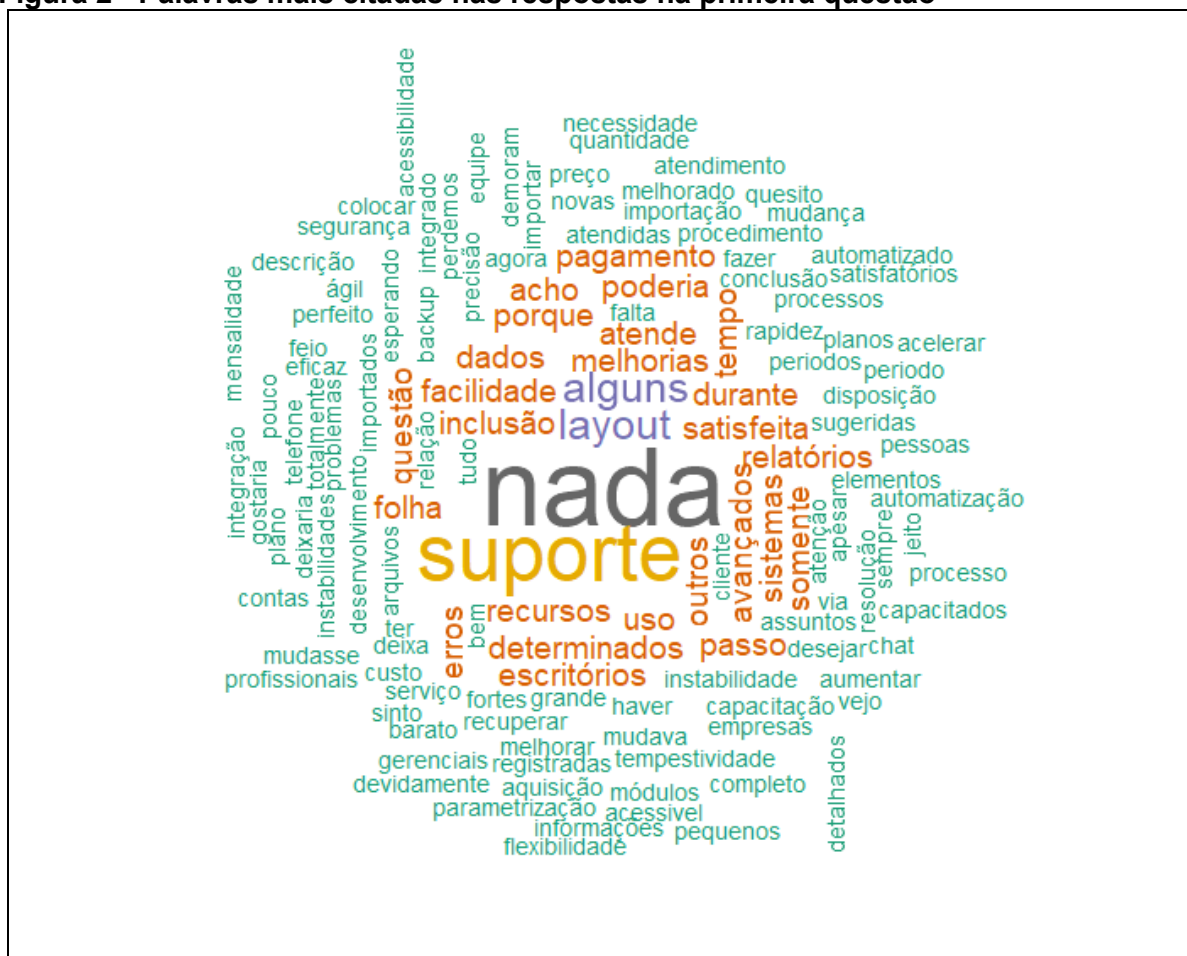
4.4 Discussão Aberta

No final do questionário, foi apresentado ao contador três perguntas subjetivas a respeito do sistema que ele utiliza, a fim de obtermos uma resposta mais precisa sobre o que o contador gostaria de mudar no sistema se pudesse, para detectar o problema que mais prejudica o contador no dia a dia do serviço. O que faz o contador continuar com o sistema, quais razões, visto a oferta de concorrentes, custos-benefícios. E por fim, foi pedido aos contadores que citassem um ponto positivo e um negativo de seus sistemas, para obtermos um grau de comparabilidade entre os fatores de sucesso e insucesso que os próprios contadores destacassem.

Sendo assim, na primeira questão a respeito do que os usuários mudariam em seus sistemas, com a utilização do pacote *wordcloud* no *RStudio*, foi possível criar uma nuvem de

palavras na figura, onde a mais citada ganhasse mais destaque dentre outras, parecido com a sexta questão do perfil do usuário, conforme figura 2 (p. 19).

Figura 2 - Palavras mais citadas nas respostas na primeira questão



Fonte: dados da pesquisa.

Cerca de 25% dos contadores entrevistados afirmaram que não mudariam nada em seu sistema, alegando que estão satisfeitos com o que possuem, revelando um comportamento pouco propenso para experimentação de novas soluções em sistemas. Porém outros citam que o suporte tem sido um grande empecilho nas tarefas mais complexas ou resoluções de erros. Alguns também mencionaram *layout*, citando que poderia ser melhor, mais modernizado e menos engessado.

Na segunda questão, foi perguntado ao contador qual o principal motivo que o mantém utilizando o mesmo sistema e na figura 3 (p. 20) podemos ver quais palavras mais obtiveram destaque. Embora o suporte tenha sido bastante citado na primeira questão, diversos contadores afirmaram que o suporte, embora falho, atende as necessidades do usuário. A facilidade de manuseio do sistema foi bem elogiada, ganhando bastante destaque entre as demais respostas, provando que os sistemas estão bem estruturados e possuem muita praticidade para com as mais diversas rotinas de trabalho nos cinco módulos a partir da percepção dos usuários.

Figura 3 - Palavras mais citadas nas respostas na segunda questão



Fonte: dados da pesquisa.

Na última questão, foi pedido para os contadores citarem um ponto positivo e um ponto negativo em seu sistema. Dentre os principais pontos positivos destacados na figura 4, a facilidade foi o que mais se destacou em ambos os sistemas, reafirmando o motivo da segunda questão, onde eles alegam que a facilidade é o principal motivo de continuarem fiéis ao sistema, lembrando bastante a questão do conservadorismo no perfil dos contadores. O suporte mais uma vez foi bem citado por alguns contadores, logo, podemos atribuir que ele, na maioria dos casos, não é insuficiente.

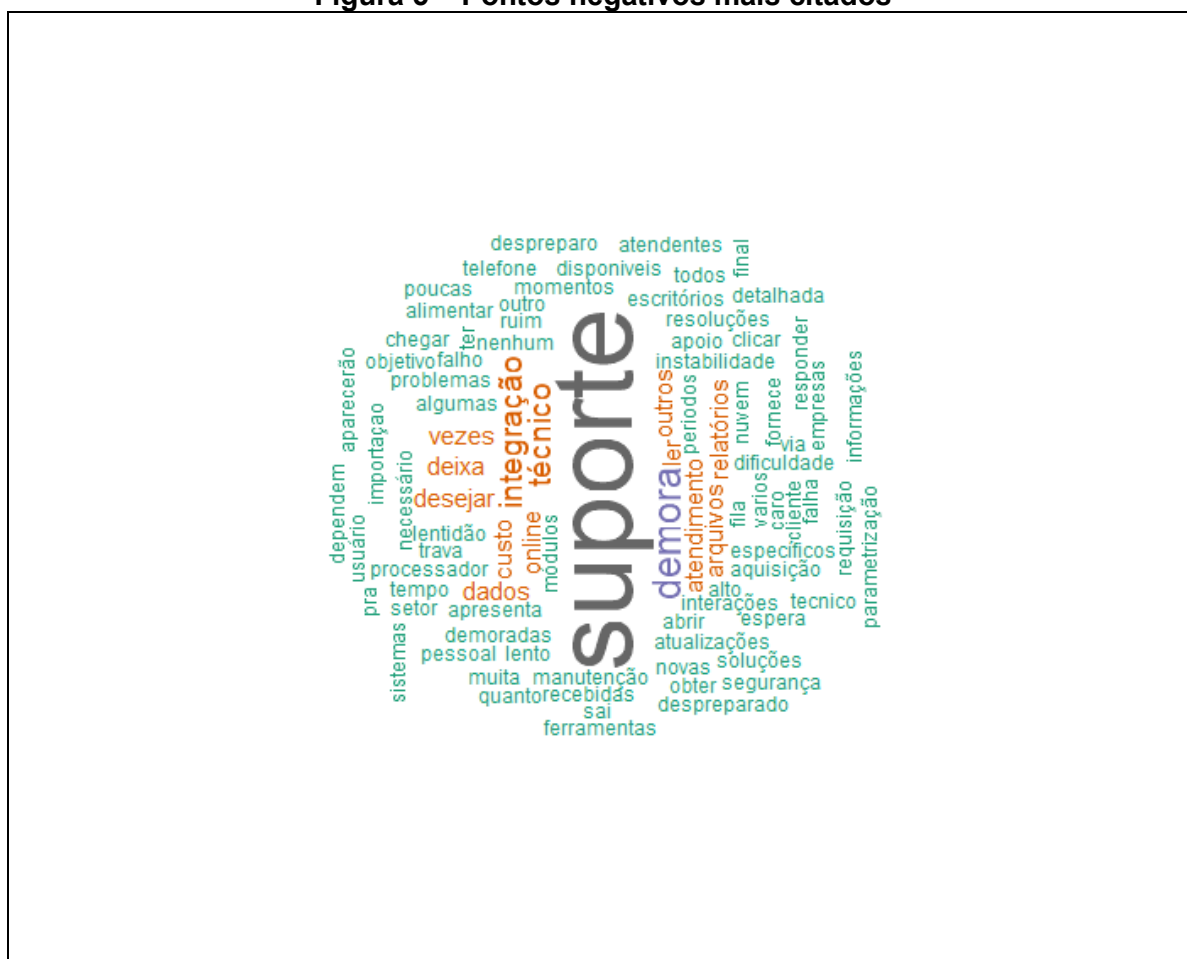
A qualidade das informações geradas foi bastante citada, uma vez que os contadores não encontram erros durante as elaborações de seus relatórios e divulgação de informações aos seus clientes, ambos são de fácil compreensão. A atualização contínua do sistema e suas funções foram bem comentadas, uma vez que ele deve sempre estar congruente as novas legislações e programas do governo e a integração com outros módulos se manteve entre os pontos positivos mais citados.

[illegible]

Passando para os pontos negativos na figura 5, o suporte técnico mais uma vez foi o principal alvo de críticas dos contadores, alegando demora no tempo de resposta ou má qualificação do pessoal de atendimento de todos os sistemas. Vale ressaltar também que muitos contadores usam o suporte de maneira equivocada, para tirar dúvidas a respeito de questões legais e não do sistema em si, seria importante a avaliação também do próprio contador. O serviço do contador tem que sempre ser otimizado e objetivo para atender a necessidade do cliente, se o sistema apresenta demora ou lentidão nas execuções de processos e elaboração de demonstrativos, compromete o rendimento do serviço e favorece a perda de prazos importantes como a folha de pagamento e os relatórios das movimentações das empresas.

21

Figura 5 – Pontos negativos mais citados



Fonte: dados da pesquisa.

Em relação ao trabalho de Antonelli (2021), nesta pesquisa também foi aplicado o método Delphi em apenas uma rodada, onde primeiro foi usado o tema base dos fatores de sucesso e insucesso, em seguida na elaboração do questionário anônimo e direcionado aos especialistas para avaliação de seu sistema. Os fatores de sucesso e insucesso selecionados pela literatura por parte do autor serviram como base para esta pesquisa, porém com algumas adaptações, visto que a pesquisa base tem como público-alvo empresas prestadoras de serviço contábil. No ramo empresarial, há mais presença de respostas nos módulos patrimônio e gestor de escritório, porém, a maioria dos escritórios individuais na cidade de Mossoró não os utilizam, seja por falta de demanda por parte dos clientes ou desconhecimento técnico para utilizá-los da melhor forma. A questão do custo-benefício deve ser levada em consideração, visto que para adquirir esses módulos requer mais investimento.

5 CONSIDERAÇÕES FINAIS

Ao fim da pesquisa, o objetivo principal foi avaliar o desempenho dos sistemas de informações contábeis com os fatores de sucesso e insucesso foi devidamente atingido, visto que foi possível identificar os fatores que mais se destacaram através das checklists e análise de gráficos, também foi possível atingir o objetivo específico de questionar o contador com perguntas subjetivas a respeito da sua satisfação com o sistema escolhido e o que ele gostaria de mudar nele se pudesse, para termos uma visão mais aberta dos resultados encontrados.

Já em relação as discussões dos fatores críticos de sucesso e insucesso nos módulos dos sistemas de informações contábeis nos escritórios de Mossoró, esta pesquisa

teve seu objetivo principal alcançado, visto que com o uso do método Delphi em uma rodada, foi possível identificar que os contadores estão satisfeitos com seus sistemas escolhidos e não o trocariam, embora tenham citados diversos problemas, como layout e o suporte técnico, comprovando que o comportamento conservador faz parte do dia-a-dia dos escritórios. Podemos notar também que há um oligopólio entre os três principais sistemas, que são: Alterdata, Domínio e Fortes, e não houve nenhum outro presente, o que limitou um pouco a pesquisa que buscava o máximo de variedade possível, podemos perceber um certo mimetismo dentro do mercado de sistemas em Mossoró, também é notável analisar a teoria institucional presente, visto que os contadores escolhem o sistema por motivos de comodidade e/ou parceria com outros contadores que já utilizam determinado sistema.

Dentre os principais fatores de sucesso, podemos destacar que a segurança de dados provou-se ser o melhor dentro dos sistemas, mantendo a confiabilidade de informações geradas pelos sistemas e a facilidade de uso, mostrando que os contadores não possuem dificuldade na hora de movimentar os módulos do sistema. Já nos fatores de insucesso, os mais evidenciados foram os problemas na parametrização, com os módulos mais engessados e de difícil personalização para atender as necessidades dos contadores, discussão essa que merece mais atenção em trabalhos futuros. As “informações e funções” acabaram ficando em notoriedade, devido a possíveis problemas de assertividade e clareza nos relatórios gerados.

Variando um pouco da pesquisa base de Antonelli (2021), a utilização dos módulos de gestor de escritório e patrimônio são bastante escassos, visto que não há demanda por parte dos clientes, conhecimento dos sistemas ou até mesmo certa fragilidade dos contadores para com seu uso e muitos também não o adquirem por causa do preço, devido a esses fatores, a pesquisa não conseguiu mensurar precisamente os fatores de sucesso e insucesso destes módulos. Pesquisas futuras deveriam se atentar a outros sistemas que diferem dos já citados e buscar mais dados a respeito de contadores usuários dos módulos patrimônio e gestor de escritório, a fim de completar esta ausência de dados. A pesquisa também não se concentrou em hierarquizar os sistemas contábeis, os comparando para identificarmos o melhor do mercado, visto que o objetivo desta pesquisa foi apenas identificar os fatores críticos de sucesso em um modo geral nos escritórios de Mossoró/RN, contudo, no apêndice 2 estará presente alguns gráficos comparando os fatores de sucesso e insucesso entre os sistemas.

O suporte técnico é insuficiente em todos os três sistemas, sendo o fator crítico de insucesso mais recorrente, visto que os contadores alegaram, em suas respostas abertas, que a demora no tempo de resposta ou a falta de capacitação dos funcionários prejudicam o andamento de seu trabalho, consequentemente afetando os seus clientes com atrasos, multas ou perda de direitos.

A importância deste trabalho foi feita com a ideia de contribuir para uma avaliação dos sistemas de informações contábil, para identificarmos os pontos fortes e fracos, e a partir dela, mensurarmos as causas dos pontos fracos e o que pode ser feito para resolvê-los, visto que os problemas foram apresentados, só resta buscar soluções. As empresas responsáveis pelo sistema devem sempre se atentar para tais fatores de insucesso e propor resoluções imediatas para não perder seus clientes e espaço no mercado, visto que na cidade de Mossoró, acaba sendo bem restritivo a escolha de um novo sistema.

REFERÊNCIAS

Antonelli, R. A., Voese, S. B., Santos, G. D., & Silva, M. R. (2021). **Sistemas de informações contábeis: proposição de um modelo de avaliação dos fatores críticos de sucesso.** Cuadernos de Contabilidad, 22. Disponível em: <https://doi.org/10.11144/Javeriana.cc22.sicp>.

Coelho, R. D. P., & Souza, A. A. de. (2005). **Sistema de informações contábeis e satisfação das necessidades informacionais dos usuários.** II Simpósio de Excelência Em Gestão e Tecnologia - SEGeT, pp. 458-472. Resende - RJ.

Custódio, Karina Silveira. (2017). **E-social: problemas e dificuldades enfrentados pelos escritórios de contabilidade.** Universidade do Extremo Sul Catarinense. Disponível em: <http://repositorio.unesc.net/handle/1/5420>.

DeLone, W. H., & McLean, E. (1992). **Information systems success: The quest for the dependent variable.** Information Systems Research, 3(1), 60-95. <https://doi.org/10.1287/isre.3.1.60>.

Fernandes, Ana Cristina de Oliveira (2019). **A importância do sistema de informação em escritórios de contabilidade.** Guarabira - IFPB, Disponível em: <https://repositorio.ifpb.edu.br/jspui/handle/177683/935>.

LAUDON, Kenneth C.; LAUDON, Jane Price. **Sistemas de Informações Gerenciais.** São Paulo: Editora Pearson, 2010.

Marques, Joana Brás Varanda e Freitas, Denise de. **Método DELPHI: caracterização e potencialidades na pesquisa em Educação** Apoio: Fundação de Amparo à Pesquisa do Estado de São Paulo (FAPESP). Pro-Posições [online]. 2018, v. 29, n. 2 [Acesso em 15 Outubro de 2022], pp. 389-415. Disponível em: <https://doi.org/10.1590/1980-6248-2015-0140>. ISSN 1980-6248.

Moraes, Marcelo Botelho da Costa e Nagano, Marcelo Seido **Sistemas de informações contábeis: uma abordagem orientada a objetos com agentes inteligentes.** JISTEM - Journal of Information Systems and Technology Management [online]. 2009, v. 6, n. 3 [Acesso em 15 Outubro 2022], pp. 463-482. Disponível em: <https://doi.org/10.4301/S1807-17752009000300005>. Epub 23 Feb 2011. ISSN 1807-1775.

Oliveira, D. P. de (2019). **Contabilidade e tecnologia: um estudo sobre o uso de sistemas de informações contábeis nos escritórios de contabilidade de Cruz das Almas – BA.** Faculdade Maria Milza, Governador Mangabeira-BA. Disponível em: <http://131.0.244.66:8082/jspui/handle/123456789/1572>.

Apêndice A – Questionário utilizado para a pesquisa

FATORES CRÍTICOS DE SUCESSO: UMA ANÁLISE DOS SISTEMAS DE INFORMAÇÕES CONTÁBEIS NA CIDADE DE MOSSORÓ/RN

Olá, me chamo Jonas Amorim, e estou desenvolvendo esse trabalho para conclusão do curso de ciências contábeis. Este questionário e checklist tem a finalidade de avaliar o desempenho do seu sistema de informação contábil seguindo os fatores crítico de sucesso e insucesso e não levará mais que alguns minutos para responder. Sua identidade será preservada.

Nesta primeira parte, será traçado o perfil do usuário do sistema de informação contábil.

- 1) Qual sua idade?
 - a) De 20 a 25
 - b) De 26 a 30
 - c) De 31 a 45
 - d) Mais de 45

- 2) Qual seu gênero?
 - a) Feminino
 - b) Masculino
 - c) Prefiro não informar

- 3) Qual/quais desses sistemas informação contábil utiliza durante o seu trabalho?
 - a) Fortes Contábil
 - b) Alterdata Software
 - c) Domino Sistemas
 - d) Outro (qual?) _____

- 4) Com base na resposta anterior, qual seu tempo de experiencia com esse sistema?
 - a) Menos de 1 ano
 - b) Mais de 1 ano
 - c) Entre 2 e 4 anos
 - d) Mais de 5 anos

- 5) Por que escolheu esse sistema?
 - a) Indicações de amigos
 - b) Maior custo-benefício
 - c) Maior acessibilidade
 - d) Foi o primeiro que apareceu

- 6) Se pudesse, optaria em ter um novo sistema?
 - a) Sim
 - b) Não, porque _____

Na segunda parte será apresentada uma checklist com afirmações a respeito dos fatores críticos de sucesso e insucesso de um SIC (sistema de informação contábil), acompanhado dele, virá também um espaço para classificar seu grau de eficiência. Também

estará presente os módulos do sistema contábil para serem classificados de acordo com a importância dos quesitos sobre os fatores.

MÓDULOS DO SISTEMA		ESCALA DE EFICIÊNCIA	
MC	Módulo Contábil	0	Não se aplica
MF	Módulo Fiscal	1	Ineficiente
Mpa	Módulo Patrimônio	2	Pouco eficiente
MP	Módulo Pessoal	3	Indiferente
MG	Módulo Gestor de escritório	4	Eficiente
		5	Muito eficiente

FATORES DE SUCESSO

Descrição do fator	MC	MF	MPa	MP	MG
1. Integração com outros módulos ou sistemas					
2. Facilidade de uso e aprendizagem					
3. Sistema com interface simples					
4. Integração com os sistemas do governo (SPED, SEFIP, E-SOCIAL, RAIS, CAGED, entre outros)					
5. Suporte técnico eficiente e acessível					
6. Rotinas de tarefas automatizadas (cálculos de folha de pagamento, lançamentos contábeis, apuração de tributos e balanços de encerramento do exercício)					
7. Sistema prático e direto					
8. Plano de contas ajustável (dinâmico)					
9. Equipe de desenvolvimento do software capacitada					
10. Agilidade e objetividade do Sistema					
11. Flexibilidade do sistema					
12. Confiabilidade de relatórios e processos					
13. Qualidade da informação obtida					
14. Segurança de dados					
15. Custo de aquisição					
16. Custo de manutenção					
17. Atualizações do sistema					
18. Necessidade de uma boa estrutura de hardware					
19. Compartilhamento de arquivos e documentações entre					

Descrição do fator	MC	MF	MPa	MP	MG
usuários (XML, relatórios etc.)					
20. Desempenho do sistema					
21. Tarefas bem definidas					
22. Controle de depreciação fiscal e societária					
23. Possibilidade de acesso a múltiplas informações					
24. Oferecimento de tarefas, cálculos e apurações confiáveis					
25. Disponibilidade de ajuda ao usuário					
26. Cálculo de custos de serviços prestados					
27. Procedimentos de análise de dados e conferência de arquivos antes do envio					
28. Importações de notas fiscais					

FATORES DE INSUCESSO

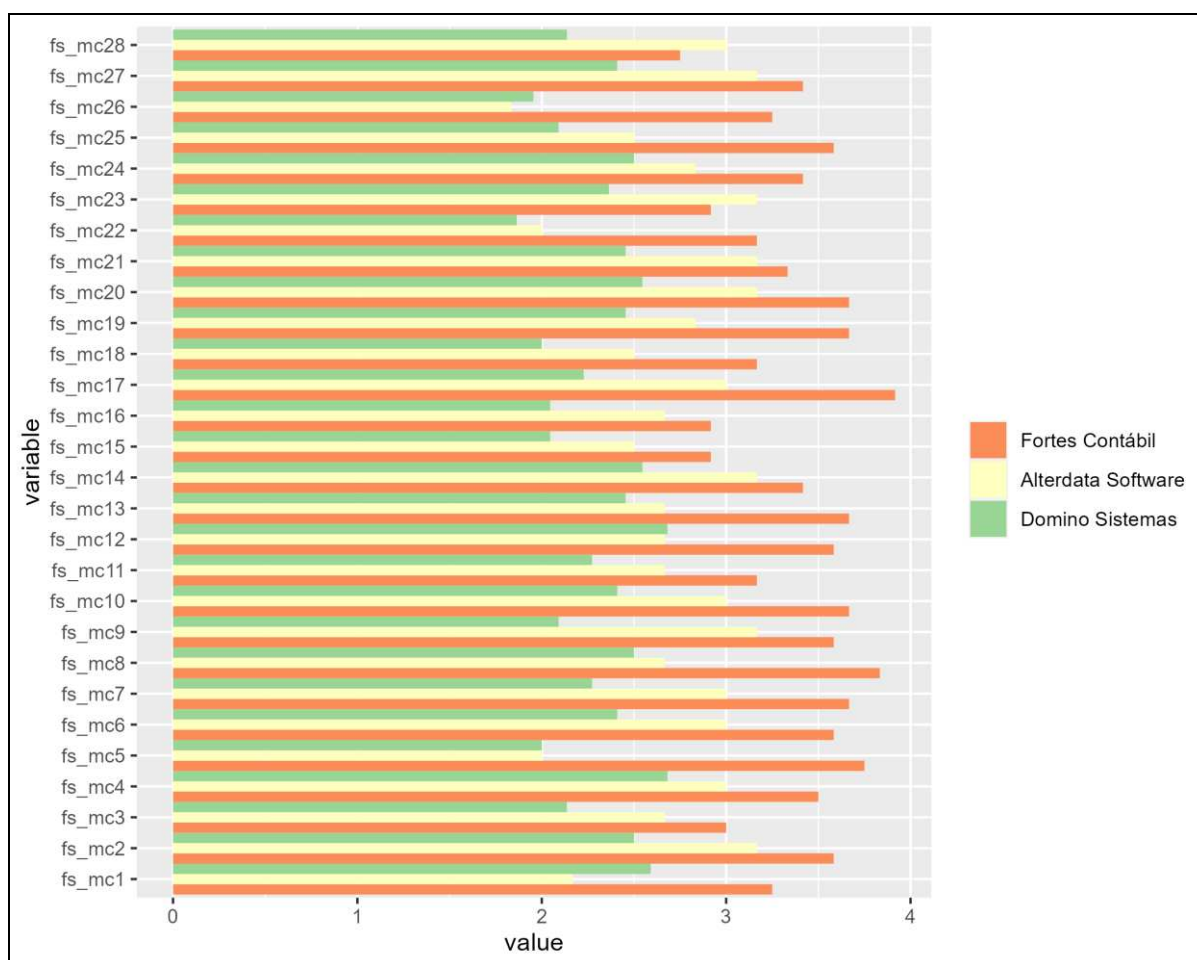
Descrição do fator	MC	MF	MPa	MP	MG
1. Integração com outros sistemas					
2. Personalização de saídas e relatórios					
3. Execução dos processos					
4. Suporte técnico					
5. Sistema atende as necessidades do usuário					
6. Comprometimento da equipe técnica durante a instalação do sistema					
7. Atender as exigências legais					
8. Informações e funções					
9. O sistema possui atualizações e melhorias					
10. Facilidade de uso					
11. Tempo de resposta					
12. Plano de contas engessado					
13. Integração com os sistemas do governo (SPED, SEFIP, E-SOCIAL, RAIS, CAGED, entre outros)					
14. Objetividade					
15. Segurança para acesso e backup					

Apêndice B – Comparativo dos fatores críticos de sucesso e insucesso entre os sistemas

Será apresentado agora um comparativo entre os principais módulos que obtiveram maior pontuação tanto nos fatores de sucesso quanto insucesso entre os sistemas descritos na pesquisa.

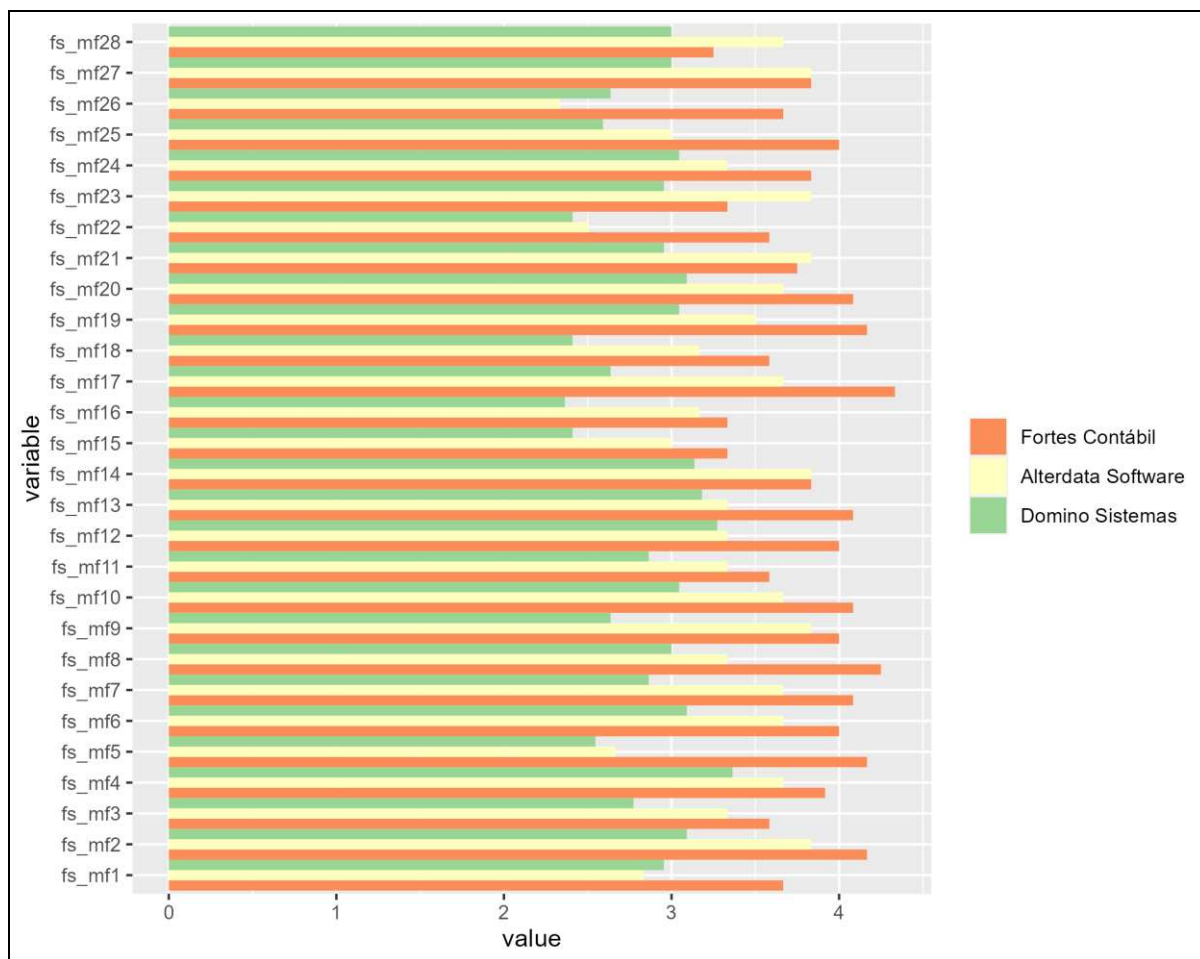
- **Fatores de sucesso**

Gráfico 13 – Fatores de Sucesso: Módulo Contábil



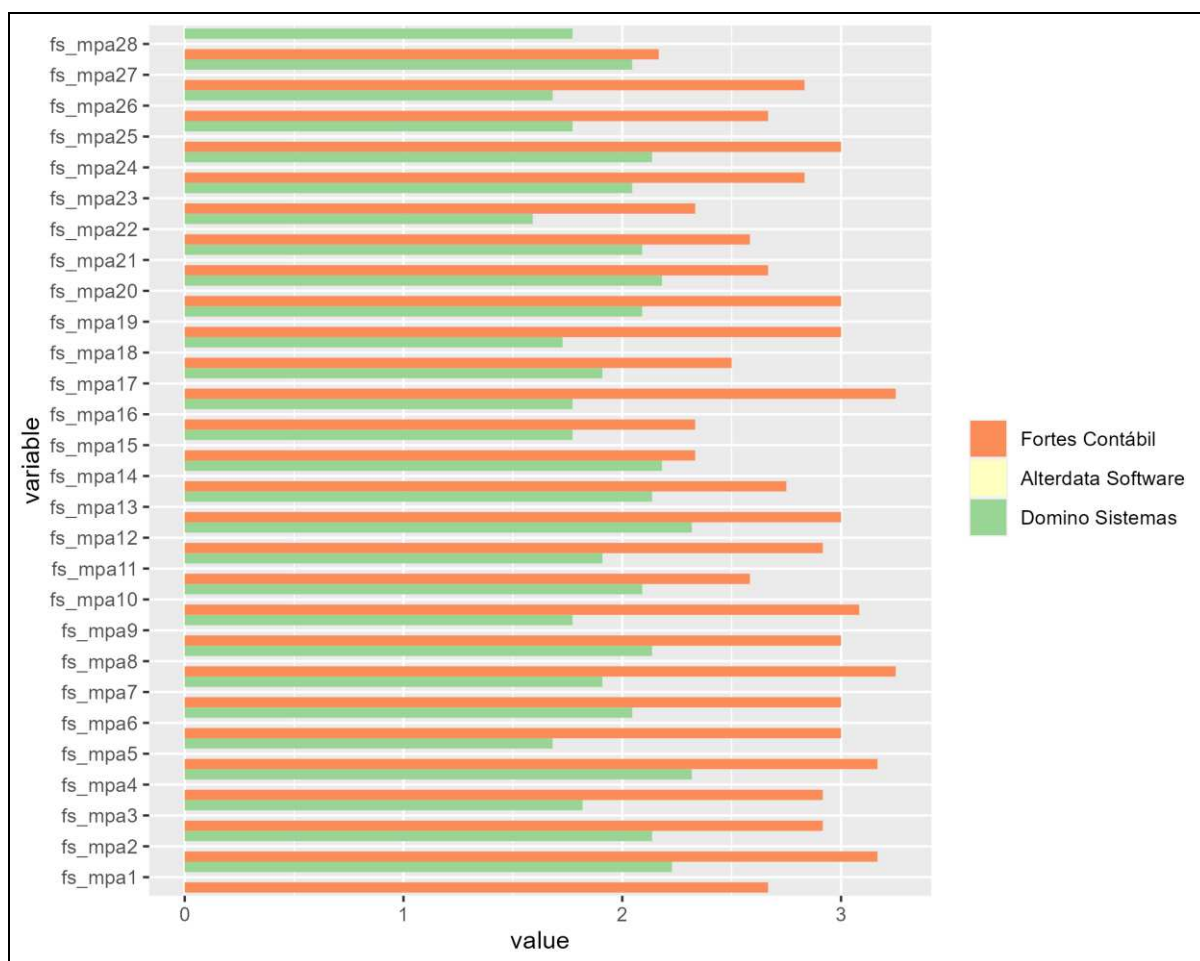
Fonte: dados da pesquisa.

Gráfico 14 – Fatores de Sucesso: Módulo fiscal



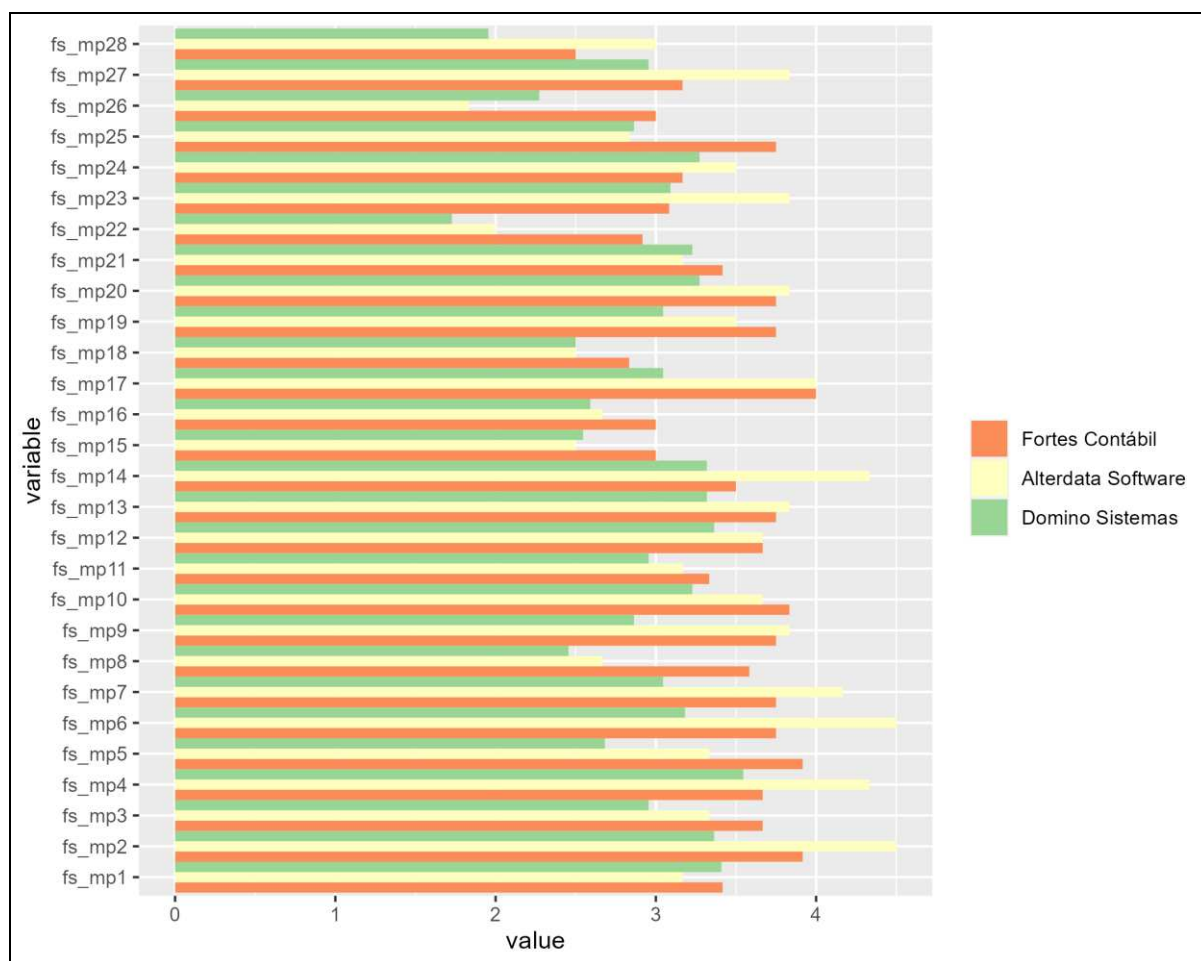
Fonte: dados da pesquisa.

Gráfico 15 – Fatores de Sucesso: Módulo patrimônio



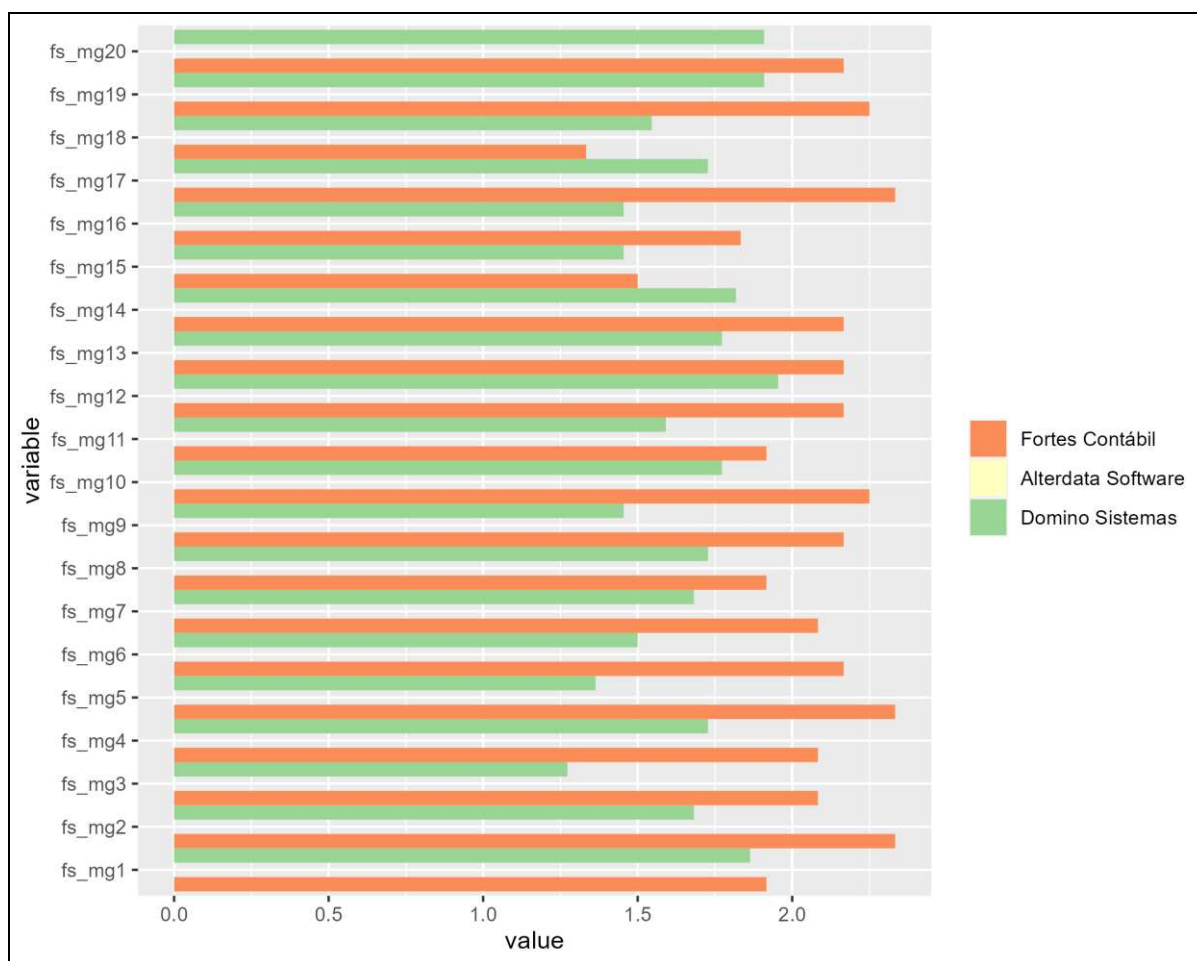
Fonte: dados da pesquisa.

Gráfico 16 – Fatores de Sucesso: Módulo pessoal



Fonte: dados da pesquisa.

Gráfico 17 – Fatores de Sucesso: Módulo gestor de escritório

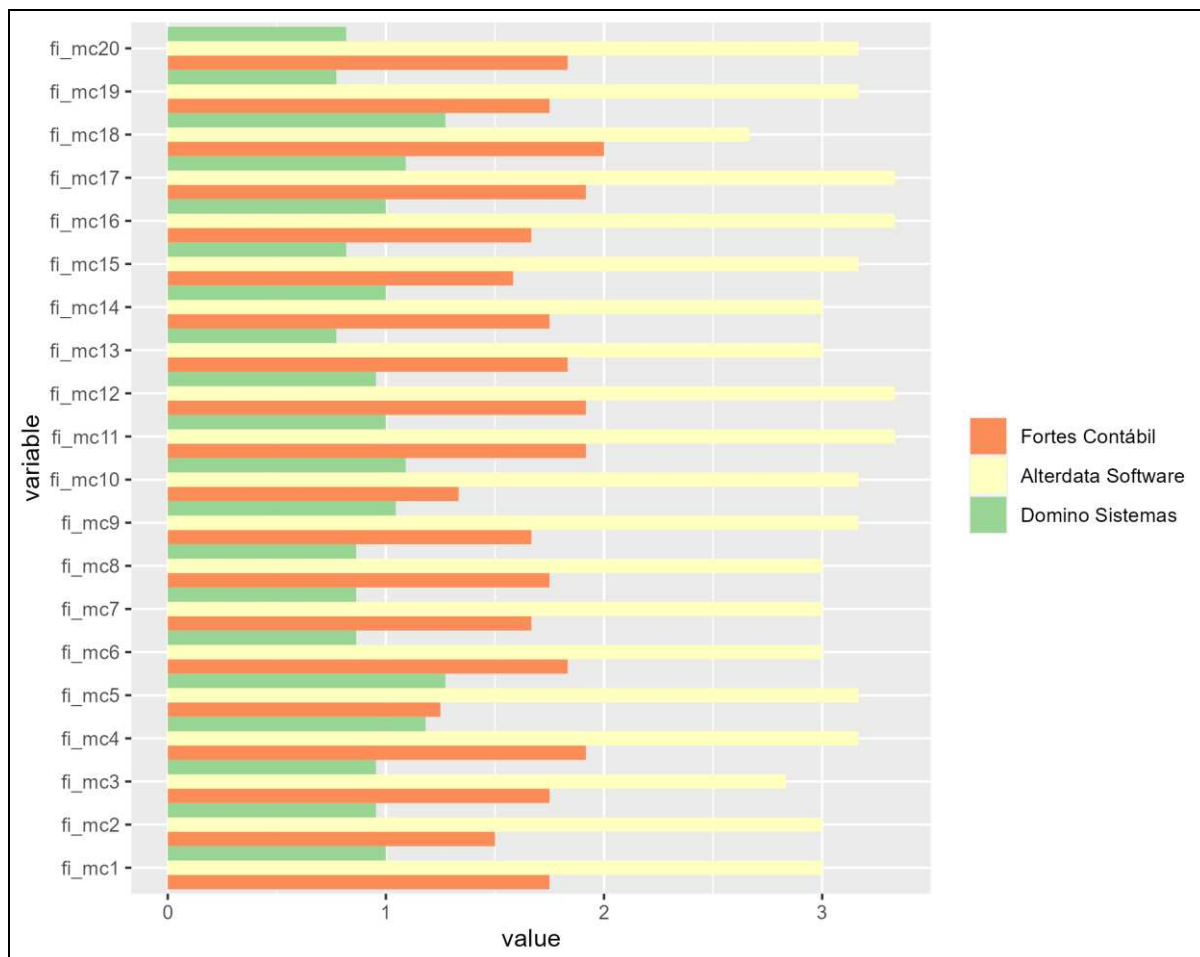


Fonte: dados da pesquisa.

Dentro da análise dos 5 gráficos, é possível notar uma ampla vantagem do sistema Fortes em quase todos os módulos, exceto no módulo pessoal descrito no gráfico 16, onde o Alterdata obteve maior destaque, porém se concentrou apenas nos 3 principais módulos, contábil, fiscal e pessoal, não tendo nenhum usuário que utilize os módulos patrimônio e gestor de escritório. O domínio acabou em último lugar quando falamos de fatores de sucesso, não sobressaindo-se em nenhum quesito abordado durante a pesquisa, embora os contadores utilizem todos os módulos oferecidos.

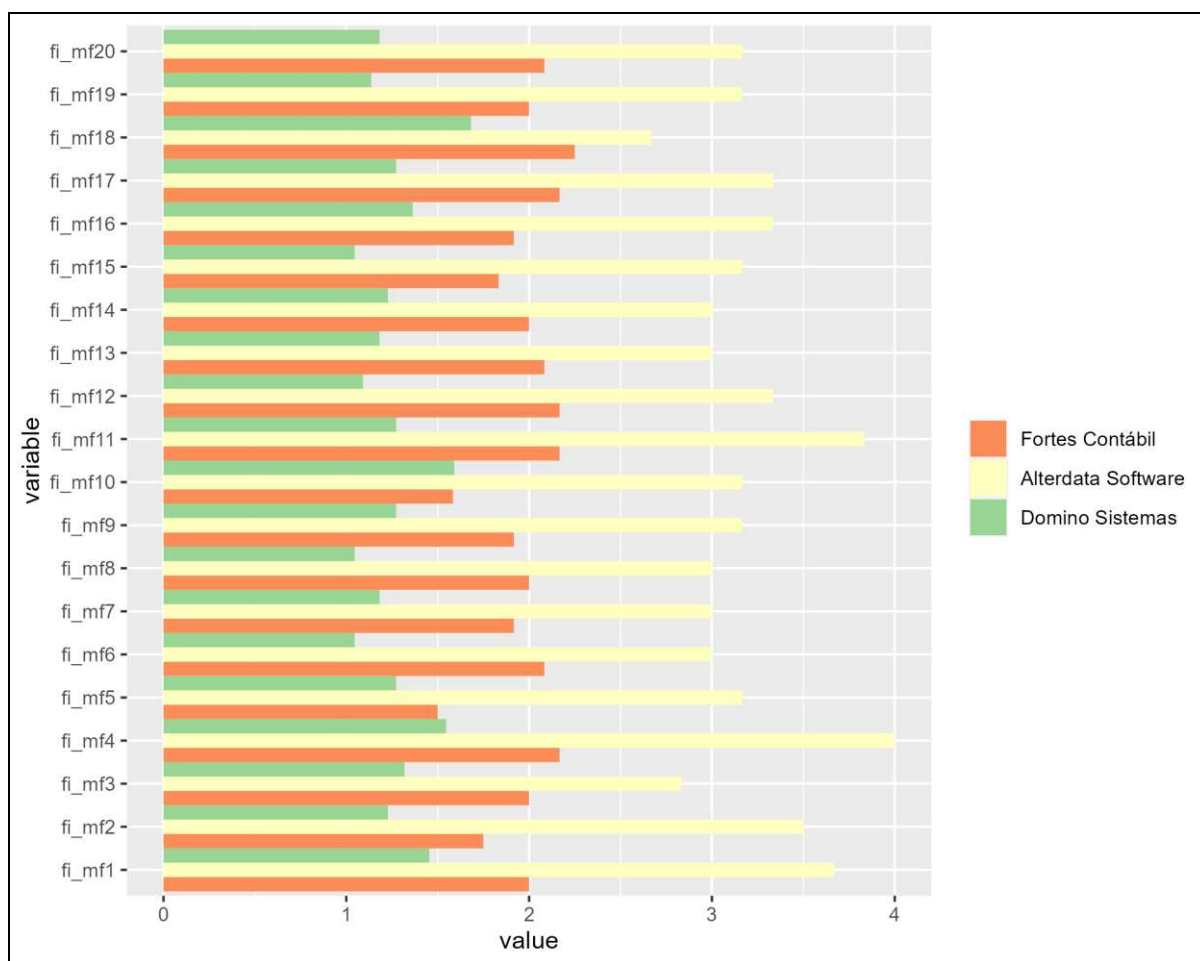
- Fatores de insucesso

Gráfico 18 – Fatores de insucesso: Módulo contábil



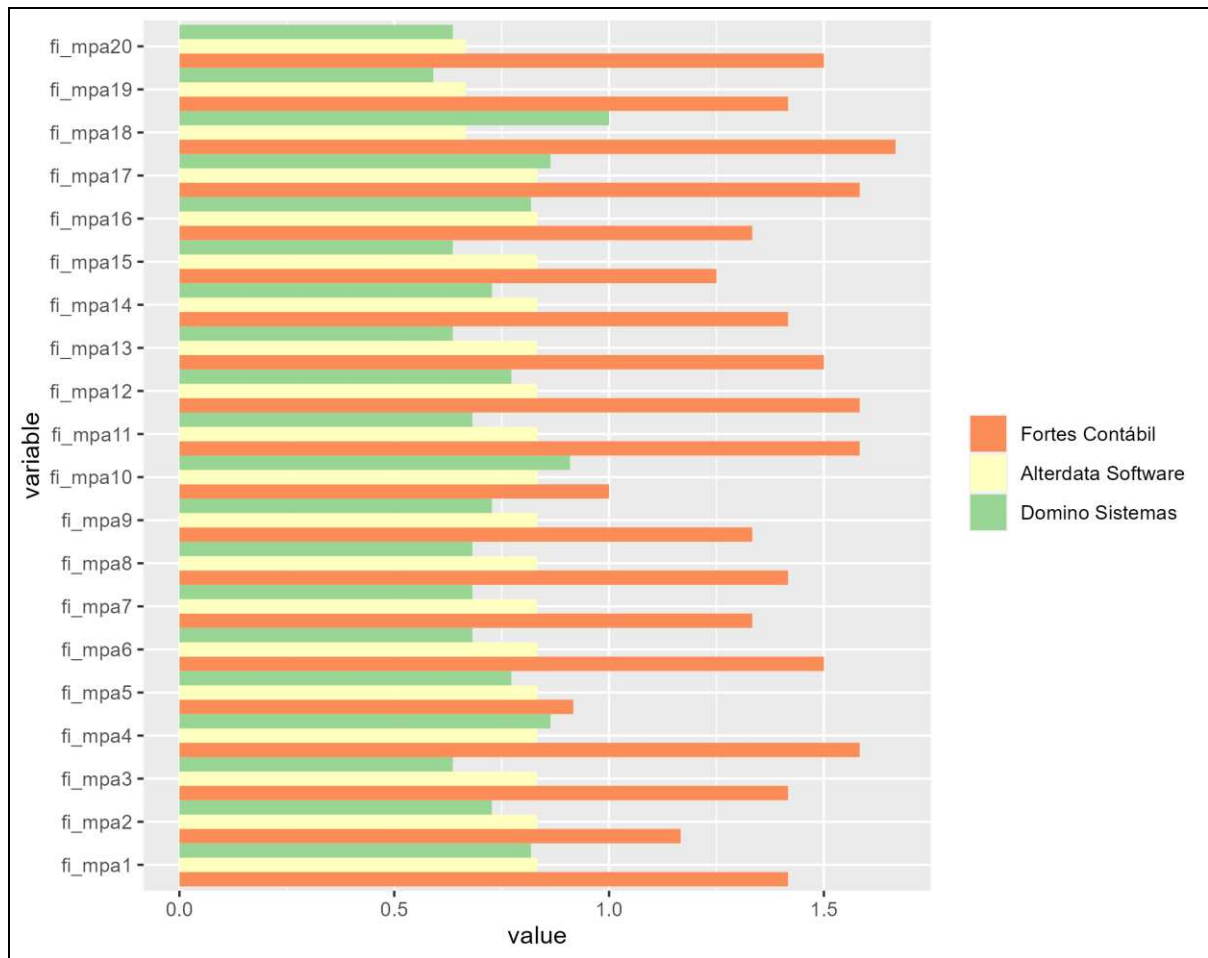
Fonte: dados da pesquisa.

Gráfico 19 – Fatores de Insucesso: Módulo fiscal



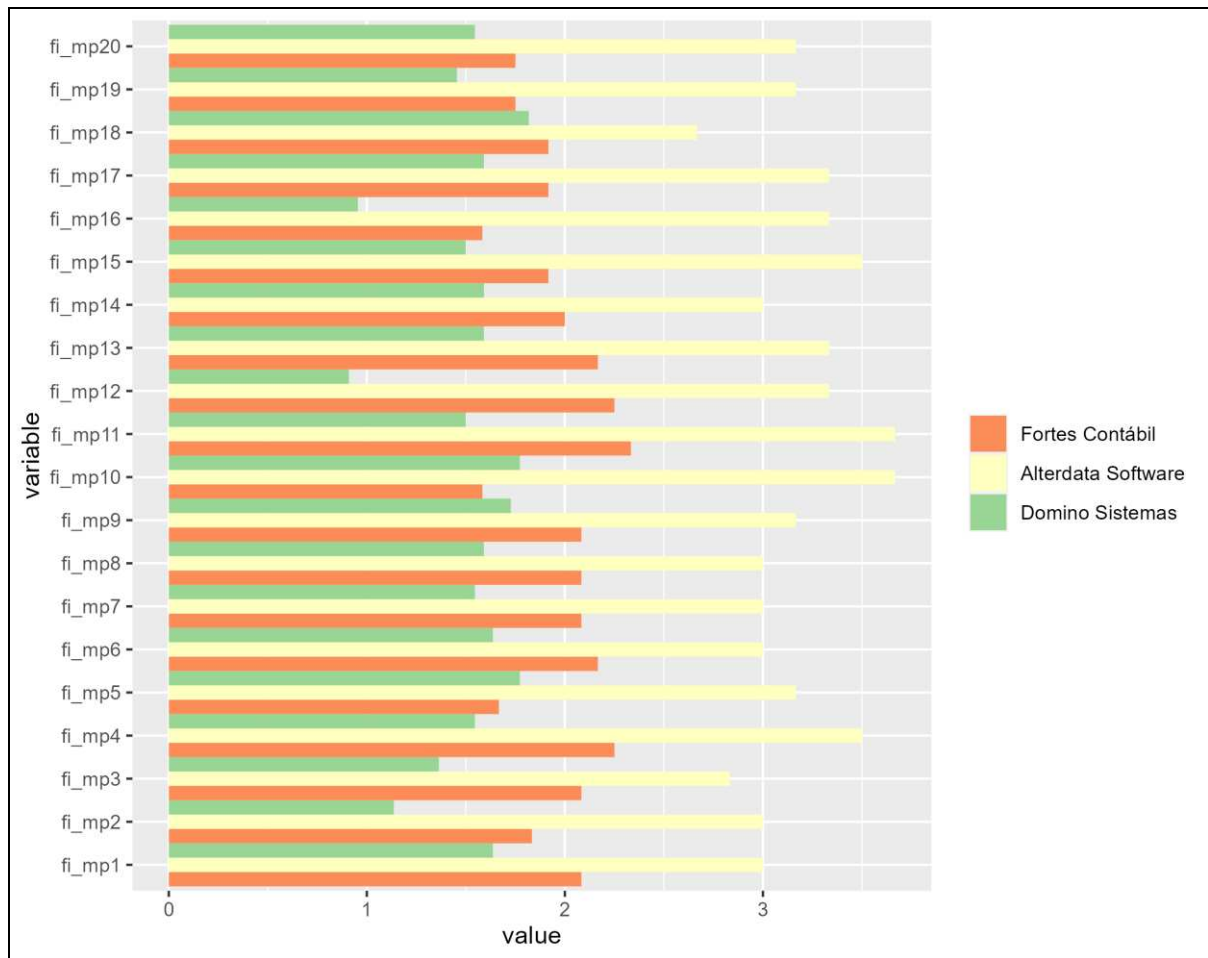
Fonte: dados da pesquisa.

Gráfico 20 – Fatores de Insucesso: Módulo patrimônio



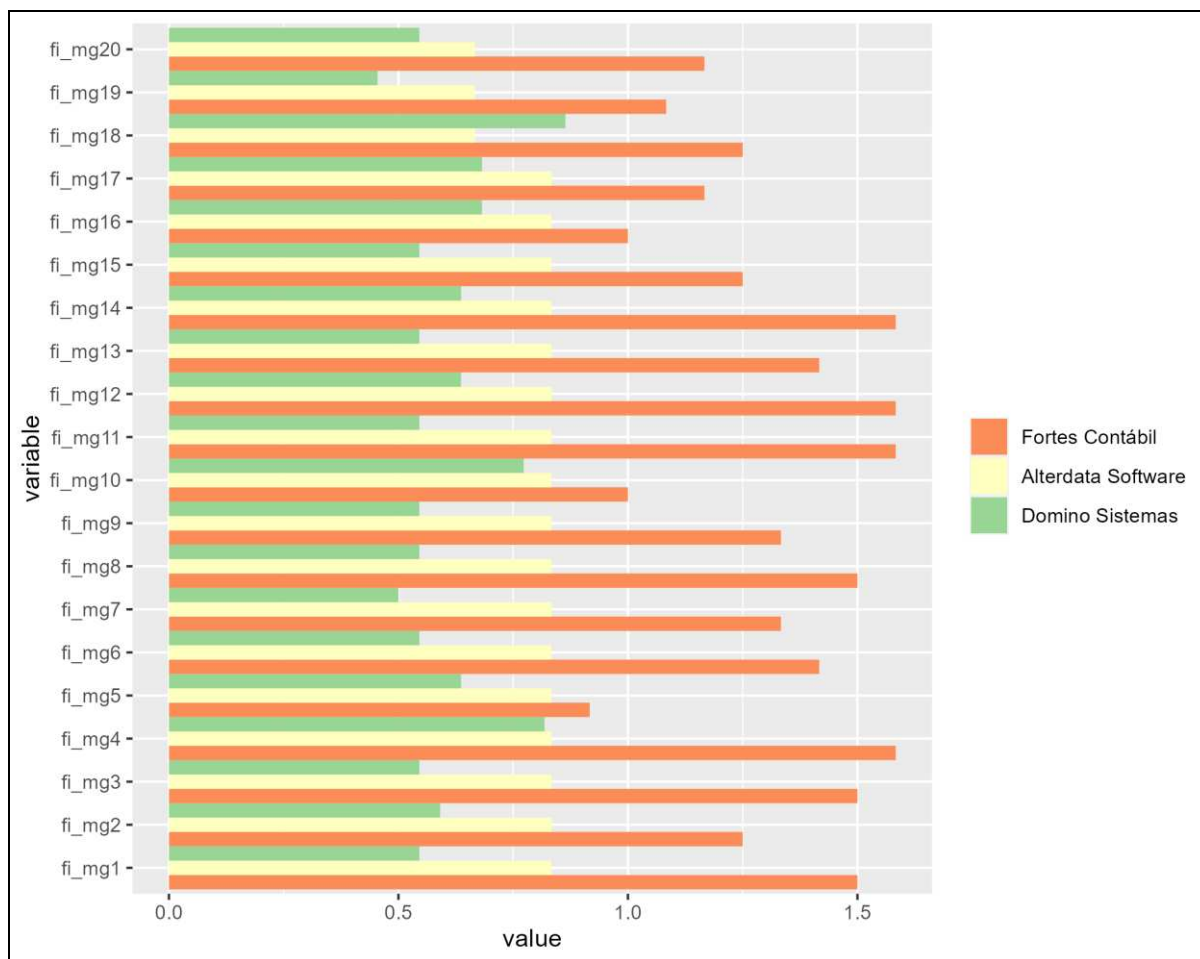
Fonte: dados da pesquisa.

Gráfico 21 – Fatores de Insucesso: Módulo Pessoal



Fonte: dados da pesquisa.

Gráfico 22 – Fatores de insucesso: Módulo gestor de escritório



Fonte: dados da pesquisa.

De acordo com os dados obtidos, o Alterdata acabou se destacando nos módulos contábil, fiscal e pessoal, assim como os de sucesso, os fatores de insucesso do sistema acabaram tendo destaque. O sistema Fortes obteve pontuações altas nos fatores de insucesso nos módulos patrimônio e gestor de escritório, consequentemente, os menos utilizados entre os usuários. O domínio novamente ficou na última posição também nos fatores de insucesso, garantindo uma certa estabilidade, visto que ele também ficou por último em termos de fatores de sucesso.