

Universidade Federal da Paraíba
Centro de Ciências Aplicadas e Educação – CCAE
Graduação em Ciências Contábeis

Os Desafios das Ferramentas Contábeis com os Avanços Tecnológicos

Amanda Alice de Oliveira Farias - UFPB - amanda.alice.pb@gmail.com
Fernanda Marques de Almeida Holanda - UFPB - fernanda.mah@gmail.com
Josicarla Soares Santiago - UFPB - josicarla.santiago@gmail.com
Yara Magaly Albano Soares - UFPB - yaramagaly@yahoo.com.br

Resumo

A tecnologia vem passando por transformações constantes e com isso provoca mudanças em tudo aquilo que está empregado. Na contabilidade não seria diferente, com o passar do tempo, esta ciência se modifica cada vez mais. A necessidade de inovar é um fato para os contadores e empresas assistidas, pois é preciso que busquem meios de se destacarem em relação à competitividade do mercado. Os sistemas contábeis fazem uso de tais avanços visando a automatização de processos de modo que contribua na agilidade das atividades exercidas por seus usuários. Desse modo, este trabalho foi desenvolvido com o intuito de investigar se as ferramentas desenvolvidas colaboram para a geração de informações eficientes para toda a cadeia de usuários. Assim, conduziu-se um estudo com quatro empresas de forte atuação no mercado contábil, que tem como base o uso da tecnologia. A coleta de dados foi feita através de entrevistas, onde foram elaboradas questões baseadas nas pesquisas bibliográficas realizadas neste trabalho. A análise foi qualitativa, possibilitando identificar o entendimento sobre o que é *Enterprise Resource Planning* (ERP), como ocorre e quais são os fatores importantes no processo de implantação dos *softwares*, além das melhorias que estão sendo aplicadas e quais os impactos para os sistemas com uso de APIs e *Big Data*. Com isso, foi possível constatar que os avanços tecnológicos contribuem para a qualidade da informação bem como para todo o desempenho das atividades exercidas pelos contadores. No entanto, é necessário que os contadores, enquanto usuários, detenham conhecimentos adequados que vão desde o processo de implantação ao de utilização dos *softwares*, sendo assim um dos desafios das ferramentas contábeis.

Palavras-chave: Tecnologia. Implantação. *Softwares*. API. *Big Data*.

1 Introdução

A tecnologia da informação tem provocado mudanças significativas em todo o cenário mundial. Trazendo essa realidade para a contabilidade, é visto que a sua não utilização pode proporcionar serviços defasados oferecidos pelos escritórios que desencadeiam na perda de competitividade no mercado de trabalho. Estará fadado ao fracasso o profissional contábil que não buscar se modernizar, equipar o escritório com o que há de mais novo em tecnologia para ajudar a si e ao seu cliente (KRAEMER, 2004). O que contribui para a utilização da Tecnologia da Informação (TI) por parte das empresas de contabilidade são as exigências de seus clientes para que tenham um serviço rápido, seguro e confiável das informações referentes ao seu negócio, com um nível cada vez maior de personalização, além da necessidade da contabilidade acompanhar as mudanças nos negócios devido aos desenvolvimentos junto aos sistemas contábeis (HABERKAMP *et al.*, 2005; MOREIRA, 2021).

Outro fator que corrobora para o uso da TI nos escritórios contábeis é o fato de que o governo modifica a sua forma de controlar e arrecadar os impostos devidos pelas empresas, identificando fraudes e sonegação (HABERKAMP *et al.*, 2005). Além disso, o que diferencia a competitividade no mercado contábil também são os custos dos serviços e a minimização dos erros que podem ser cometidos (SILVA *et al.*, 2011).

Mesmo com o avanço tecnológico proporcionando mudanças para as mais variadas áreas profissionais, é necessário destacar que o processo de automatização não é simples. Os profissionais das empresas precisam saber trabalhar com uma quantidade massiva de dados para que os aproveitem ao máximo. Para isso, esses profissionais necessitam de treinamentos para melhorar a compreensão sobre os dados e também o desempenho das empresas (ALMEIDA, 2020). Uma vez atendida essa necessidade, tal fator torna-se importante tanto para o contador quanto para o seu cliente que precisa de maior atenção em algumas situações, uma vez que a automatização proporciona ganho de tempo.

A contabilidade se inova gradativamente e se dedica ainda mais a seus usuários, de forma que cada usuário tem a sua particularidade. A utilização da tecnologia possibilita maior foco no cliente com o atendimento personalizado, além das consultorias, criando valor e proporcionando o fortalecimento dos *stakeholders* (ARAÚJO *et al.*, 2019).

Todas essas melhorias advindas da tecnologia da informação para a contabilidade ampliou a quantidade de informações trocadas entre os contadores e seus clientes. Como toda empresa possui sua particularidade, a quantidade de processos é variável. Entretanto, é necessário que tenha atenção sobre a qualidade das informações a serem processadas. Para Carlini *et al.* (2015), a qualidade é importante para que se tenha agilidade e ganho na competitividade. Deste modo, a eficácia de sua produção e qualidade de sua disponibilização traz vantagens para a organização. Desta maneira, para que a tecnologia tenha o seu papel adequado no meio contábil e seja utilizada com eficiência, é necessário que as informações possam ser processadas e utilizadas pelo usuário. Nessa situação, surge o seguinte questionamento: as novas ferramentas tecnológicas têm auxiliado na geração de informações? Com isso, o objetivo do presente trabalho é verificar se as novas ferramentas tecnológicas desenvolvidas têm colaborado para o processo de geração de informações eficientes para os escritórios de contabilidade e toda a cadeia de usuários que precisam das informações contábeis.

O trabalho tem como justificativa a existência cada vez maior dos avanços tecnológicos e sua contribuição para a melhoria dos serviços das empresas de contabilidade, envolvendo agilidade e qualidade da informação. As empresas de soluções tecnológicas se reinventam com parcerias e novas formas de atuação, tendo como base a tecnologia. A Thomson Reuters (2021) - empresa canadense de meios de comunicação e informação que ajuda as empresas a tomarem decisões confiantes e obterem vantagens competitivas através de respostas confiáveis utilizando da tecnologia, criou uma parceria com a *fintech* de soluções *Enterprise Resource Planning* (ERP), a ContaAzul, para realizar a integração entre o sistema gerencial ERP *cloud* e as soluções Onvio, da plataforma Domínio, pertencente a Thomson Reuters, com o propósito de aumentara produtividade no segmento contábil através da parceria firmada. A ContaAzul (2021) trabalha com a integração através de *Application Programming Interface* (API), sendo uma facilitadora de processos. Segundo o Portal Thomson Reuters (2020), a empresa conta com uma plataforma Onvio que tem o seu funcionamento em nuvem permitindo que os contadores trabalhem e acompanhem os resultados de onde estiverem. Esses fatos são o futuro da contabilidade, e essas mudanças são constantes.

A tecnologia surge com o propósito de melhorar os processos e facilitar as atividades de qualquer profissão, e com a contabilidade não é diferente. O mundo está cada vez mais tecnológico e conectado através da sua atuação, por isso a necessidade de ferramentas que possam colaborar com a execução de atividades.

Portanto, o estudo foi feito por meio de uma pesquisa bibliográfica de caráter qualitativo, visando compreender o comportamento da contabilidade e as suas melhorias através da tecnologia. Para isso, foram feitas entrevistas com empresas de fortes atuações no mercado contábil, através de perguntas voltadas desde o entendimento sobre ERP, ao uso de novas ferramentas tecnológicas como APIs e *Big Data*.

2 Fundamentação Teórica

2.1 Integração ERP via API

O desenvolvimento tecnológico provoca diariamente mudanças nas organizações, com uma quantidade maior de informações a serem processadas. De acordo com relatos da contadora Cindy Ward, utilizando de sistema tecnológico, afirma que a área de finanças, por exemplo, fornece informações mais precisas e oportunas em um tempo melhor com qualidade e quantidade maiores (SHANG; SEDDON, 2002).

A agilidade desses processamentos se dá através da utilização de sistemas de informação ERP - *Enterprise Resource Planning*. Para Araújo e Scafuto (2019), o ERP facilita a padronização e melhoria da gestão de conhecimento da empresa através da sua implantação e integração que realiza com todos os setores da organização. No entanto, os profissionais da área contábil devem aprimorar suas capacidades e competências para estarem de acordo com os desafios colocados pelo sistema ERP (ALVES; MATOS, 2017).

Ao implantar um sistema integrado, é necessário que se tenha um projeto para essa realização. Isto torna o alcance dos objetivos mais fáceis (GONÇALVES *et al*, 2011). Além disso, de acordo com Oliveira e Jesus (2007), implantar um sistema envolve a análise do ambiente externo fazendo a observação de clientes, concorrentes e governos. Desta forma, a implantação desta ferramenta tecnológica envolve todo um processo para que o objetivo seja alcançado.

A empresa de serviços de auditoria, Deloitte (2021), afirma que:

Os futuros auditores não precisam ser programadores, mas devem ser fluentes em tecnologias emergentes e se sentir à vontade para analisar e apresentar fluxos robustos de dados. Tão importante quanto isso, precisam navegar com confiança no novo mundo digital, reconhecendo como e quando aproveitar novas tecnologias para melhorar a qualidade e o valor da auditoria.

Esta afirmação não se aplica apenas aos auditores, mas sim, a todos os profissionais da área contábil. Assim, o conhecimento em TI torna-se necessário para o profissional contábil. Em seu estudo, Alves e Matos (2017) observam que a importância dada ao conhecimento sobre tecnologia da informação cresce ainda mais quando a implantação do ERP já tem ocorrido. Por ser um sistema que trabalha com todos os setores e processa informações em massa, o conhecimento tecnológico é essencial.

Para auxiliar e facilitar o trabalho dos contadores com a utilização do ERP, a integração das informações começa a ocorrer via API - (Interface de Programação de Aplicação). Entende-se API como um grupo de funções que ficam disponíveis para o programador. Através da API é possível fazer chamadas de um servidor para um cliente. Isto é, trazer a informação de um lugar para o outro (COMER, 2016). A utilização de API permite acessar vários serviços como, por exemplo, os serviços de rede. As funções de uma API facilitam para que a integração de informações ocorra de forma eficaz. Tal integração pode ser feita entre o sistema contábil e as plataformas do governo para a fim de cumprir com o envio das obrigações acessórias, emitir guias para pagamentos de impostos e realizar o cálculo da tributação incidente.

2.2 A qualidade das informações processadas

A exigência para que se tenha a disponibilidade das informações que possibilitem as tomadas de decisões adequadas é um fato para a contabilidade. Tais informações podem ser obtidas por seus usuários quando se tem a implementação de um sistema de informação. Mas, as informações devem ser compostas por dados que detenham confiança, fidelidade e integridade. (SCHOUPINSKI *et al.*, 2009). Uma informação incompleta e não suficiente pode levar ao gestor de uma empresa e seus usuários a tomarem decisões errôneas, podendo provocar problemas futuros para a entidade. (STRASSBURG *et al.*, 2007).

A importância da qualidade da informação se deve à continuidade da empresa, pois evita-se a desapropriação de bens da entidade. (SANTOS *et al.*, 2011). Os registros de todas as transações nas organizações ocorrem devido à contabilidade servir de sistema de informações, e com isso constitui-se um grande banco de dados. (OLIVEIRA *et al.*, 2000). O que ainda deve ser compreendido pelos empresários é que a contabilidade não é um instrumento apenas para cumprir com obrigações legais e burocracias existentes. A contabilidade atua na tomada de decisão de diversas áreas (OLIVEIRA *et al.*, 2000). Sendo assim, essa ciência é ampla, e pode exigir os mais variados tipos de informações de seus usuários para que atue de forma completa.

O que também contribui para a melhor performance das empresas é o *Big Data Analytics*. O *Big Data* é formado por aplicações de métodos estatísticos e analíticos em relação aos dados de transações com informações financeiras e fontes de dados externos e internos. Este, tem a função de acompanhar e prever possíveis acontecimentos futuros através do histórico de eventos passados (COSTA e DUTRA, 2014). Para Furtado (2017), a automação de processos e a agilidade da comunicação são fatores impulsionados pelos avanços tecnológicos, que estão relacionados ao *Big Data*.

Para Antonelli *et al.* (2018), o conceito de qualidade da informação é algo abstrato, possuindo múltiplas facetas de acordo com quem é responsável por proceder a informação. Existem fatores que contribuem para que as suas atividades tenham uma boa performance, entre esses fatores, 31,54% estão relacionados à qualidade da informação. Isso significa que estas informações são estáveis, confiáveis, úteis e usáveis (ANTONELLI *et al.*, 2018).

De acordo com Moraes *et al.* (2018), a análise e execução da contabilidade está sendo modificada devido à tecnologia avançada, que conseqüentemente, torna os gestores mais exigentes sobre as informações que serão utilizadas para fins decisórios. Dessa forma, espera-se que a informação usada como base para aqueles que irão tomar a decisão seja apropriada e útil para as soluções dos problemas, evitando as incertezas que possam existir. Assim, o trabalho do contador estará sendo realizado com eficiência e eficácia.

Todos esses fatores devem contribuir para que as informações processadas tenham a qualidade que se deve. Os avanços tecnológicos buscam trazer essa qualificação, pois assim as decisões serão mais assertivas, e o envio das obrigações das entidades estarão sujeitas a mais acertos, evitando problemas futuros, como multa e sonegação.

Por conseguinte, não é apenas a contabilidade que está se modificando com a tecnologia, mas o próprio Governo também tem as suas evoluções tecnológicas. Para se ter dimensão desses avanços, de acordo com o art 2º do Decreto Nº 7.979, de 08 de abril de 2013, o Sistema Público de Escrituração Digital (SPED) foi estabelecido como o instrumento que unifica todas as informações que integram a escrituração contábil e fiscal das empresas através de apenas um fluxo computadorizado. O intuito desse sistema é controlar e fiscalizar as entidades com mais qualidade e de modo mais assertivo, evitando sonegação, a fim de melhorar a arrecadação de impostos.

3 Procedimentos metodológicos

Em busca de entender o comportamento da contabilidade no presente e como será no futuro, compreendendo quais as melhorias existentes e quais estão por vir, a metodologia utilizada para este trabalho será de caráter qualitativo, uma vez que nos estudos qualitativos faz-se necessário uma imersão do pesquisador no contexto que será estudado, para uma coleta sistemática de dados. Na fase exploratória, o pesquisador definirá questões iniciais e procedimentos que sejam adequados às investigações de tais questões (GEWANDSZNAJDER e MAZZOTI, 2001).

Dessa maneira, foi elaborado um roteiro de entrevista com base nas pesquisas bibliográficas, em busca de se aprofundar cada vez mais no contexto em questão, fazendo a relação com o objeto do estudo. Para isso, foram realizadas perguntas com o intuito de compreender os processos de implantação dos *softwares* e limitações existentes, o nível de colaboração dos profissionais dos sistemas e dos contadores enquanto usuários, para que o processo ocorra de forma eficiente e identificar como as novas tecnologias impactam no desempenho dos sistemas.

Todas as perguntas e meios de realizar esta pesquisa tiveram como intenção recolher dados importantes e fundamentais, para assim realizar o presente trabalho, visto que trata-se de questões relevantes e que colaboram para a percepção da eficácia da informação oferecida. Visa-se com isso, o avanço dos serviços contábeis para quem utiliza das práticas dessa ciência, além de buscar descrever os possíveis erros que possam interferir no atraso desse desenvolvimento para a contabilidade.

Em relação aos meios para realizar a pesquisa, foi efetuada uma entrevista com três empresas de *softwares* de contabilidade que atuam na automatização de processos e investem em tecnologia; e uma empresa que trabalha prestando consultorias para os escritórios de contabilidade sobre os processos de automação dos *softwares*.

Para a escolha das entrevistadas, foi levada em consideração a relevância das empresas para o mercado atual, bem como a acessibilidade dessas empresas, fator considerado determinante para a seleção. Todo o histórico contribuiu para a escolha, além de serem entidades que acompanham o desenvolvimento tecnológico.

A entrevistada 1 é uma empresa paranaense, que atua no mercado há 50 anos oferecendo soluções tecnológicas. As soluções são voltadas para gestão contábil e gestão empresarial. Esta organização possui a maior rede de distribuição e assistência de *software* do Brasil. Está presente em 150 cidades e possui mais de 17 mil usuários. Fazem parte de sua equipe engenheiros, advogados tributaristas, contadores, administradores de empresas, analistas, programadores e *designers*. A entrevista foi realizada com o gerente comercial que respondeu às perguntas elaboradas.

A entrevistada 2 atua há mais de 30 anos no mercado e é especialista no desenvolvimento de *softwares* para gestão contábil, gestão de pessoas, gestão financeira e transportes. É uma das maiores empresas de tecnologia do Brasil. Está presente em mais de 1800 cidades e já possui mais de 1 milhão de usuários capacitados. Além disso, busca garantir resultados através da economia de tempo, aumento de produtividade, visão estratégica e lucros consolidados. As perguntas da entrevista foram respondidas pela analista de negócios da empresa.

A entrevistada 3 foi fundada em 2013, está há 9 anos no mercado. A empresa é voltada para gestão de empresas, possuindo mais de 100 mil usuários e tem 120 unidades franqueadas pelo Brasil. Possui uma área voltada apenas para educação e atingiu 10 mil alunos treinados. A entrevista foi realizada com o diretor de relacionamentos da empresa.

Já a última, a entrevistada 4, tem o seu trabalho voltado para os escritórios de contabilidade para auxiliar no processo de automatização destes, tendo em vista que a maioria

não consegue acompanhar o desenvolvimento das novas tecnologias. É uma empresa do Rio Grande do Norte, que está no mercado há dois anos e já possui mais de 65 escritórios de contabilidade atendidos pelo Brasil. O *Co-Founder* da empresa entrevista foi o responsável por responder as perguntas feitas.

4 Apresentação e análise dos resultados

Sabemos que a tecnologia tem o propósito de contribuir no desenvolvimento daquilo que está sendo aplicada, facilitar utilizações e processos de um modo geral. Esse fato pode ser percebido no seu uso em sistemas ERPs, pois a existência destes *softwares* tem como base a utilização tecnológica, e as suas melhorias também.

Ao indagar às empresas entrevistadas sobre quais eram as suas concepções acerca do que é ERP, obteve-se as seguintes respostas:

Entrevistada 1: “São sistemas que trabalham na linha de contabilidade, folha de pagamento, escrita fiscal e patrimonial e gestão de escritório. Toda a gestão dos escritórios de contabilidade e dos seus clientes podem ser tratadas através dessa utilização”.

Entrevistada 2: “O ERP é um sistema completo em que o seu usuário pode executar todas as suas rotinas através de uma mesma plataforma, pois vários módulos são disponibilizados no *software*”.

Entrevistada 3: “O ERP é uma evolução do MRP, que era um sistema voltado para a gestão de materiais das empresas e do MRP II, que tinha o propósito de fazer a gestão de materiais e produção. Desta forma, o ERP é mais completo, pois o seu leque de gestão é muito maior”.

Entrevistada 4: “Estes *softwares* podem ser compreendidos como uma plataforma de gestão através de sistemas que oferecem soluções integradas para contemplar a necessidade das empresas”.

Assim, podemos observar que o entendimento sobre o que é ERP varia sob a ótica das entrevistadas. Porém, mesmo com as variadas óticas sobre o entendimento dessa ferramenta, existe uma convergência muito importante: esses sistemas buscam melhorar a gestão do cliente.

Como pôde ser visto, esses sistemas contribuem significativamente para gestão de seus usuários, principalmente por oferecerem soluções através de apenas um meio devido à sua integração. Então, foi perguntado sobre como ocorre o processo de implantação a fim de compreender se existem semelhanças nas implantações realizadas pelas empresas. Foram verificadas as seguintes respostas:

Entrevistada 1 (2022):

Nós utilizamos a palavra ‘aderência’. A aderência é a união da necessidade do cliente com os produtos que estão prontos. Os sistemas possuem várias quantidades de processos prontos, e quando um cliente busca o nosso sistema, nós não desenvolvemos sob demanda. O sistema já está pronto e cuidamos para que ele permaneça atendendo a necessidade do cliente. Cada processo tem por base o alinhamento com a legislação vigente.

Entrevistada 2 (2022):

A implantação ocorre através de módulos. Estes módulos são divididos em departamento pessoal, contabilidade e o fiscal, além daqueles que são separados, mas se integram como o de recursos humanos, o financeiro e o de controle logístico. Os módulos são implantados separadamente, mas os profissionais responsáveis pela

implantação explicam como eles se integram. Os profissionais têm o papel de treinar os seus usuários explicando todo o funcionamento do sistema.

Entrevistada 3 (2022):

É feito o desenho do processo, que é organizar a empresa para que ela trabalhe de acordo com a metodologia do sistema. O nosso sistema é orientado a processos. Para se fazer uma venda precisa receber o cliente, qualifica-lo, fazer uma apresentação, uma proposta e fazer o fechamento. Implantação é organizar os processos da empresa, parametrizar o sistema, treinar o usuário, e se ele vier de um outro sistema, será necessário fazer o envio das informações já existentes para o sistema atual.

Entrevistada 4 (2022):

O processo para implantar os sistemas varia de acordo com cada *software*, pois todos têm a sua forma. Mas, apesar de existirem os treinamentos, é necessário que a equipe treinada se dedique o suficiente para realizar a implantação também, assim como tenha dedicação para a sua utilização.

Existe uma série de versões dos sistemas desenvolvidos. Os *stakeholders* do sistema são envolvidos na avaliação do *software* podendo sugerir alterações e novos requisitos a serem implementados na versão em uso (SOMMERVILLE, 2011). Dessa forma, o processo para implantar os *softwares* envolve ações dos profissionais responsáveis pelos sistemas e também dos próprios usuários. Sem a ação correta de ambas as partes, a utilização dos sistemas estará fadada ao mau uso.

Não havendo a dedicação precisa por parte do usuário para a fase de inserção do *software*, podemos encontrar um dos principais gargalos nesta etapa. Deste modo, foi questionado em entrevista quais os principais gargalos na implantação do sistema. As respostas obtidas foram as seguintes:

Entrevistada 1 (2022):

Quando falamos de gargalos, falamos das partes mais sensíveis. Os gargalos estão relacionados ao tempo de implantação do sistema, e esse tempo varia de um cliente para outro. Isso é levantado na aderência verificando se o cliente tem ou não a expertise necessária para receber os produtos dos sistemas, e qual o tempo que será gasto devido às ausências dessa expertise.

Entrevistada 2 (2022):

Difícilmente encontramos gargalos. O que acontece às vezes é a sugestão de melhorias para a rotina do cliente específico para que o sistema atue na forma em que o seu usuário trabalha. Como exemplo de melhorias temos àquela relacionada às obrigações estaduais, pois nem sempre temos o conhecimento sobre as obrigações de cada estado. Então, solicitamos à área de produto para que estas informações sejam adicionadas.

Entrevistada 3 (2022):

Cada empresa possui a sua particularidade. Tudo do projeto de implantação precisa ser executado. Nós implantamos o sistema da mesma forma para todas as empresas. Todas as empresas passam por um processo de treinamento, e é preciso ter tempo para treinar. Se não houver tempo, isso vira um gargalo, pois o sistema precisa ser alimentado, e ele sozinho não faz nada.

Entrevistada 4 (2022): “A falta de dedicação do usuário pode ser um gargalo. Esta falta de dedicação pode ocorrer devido ao fato da falta de tempo do cliente, e isto pode ocasionar um problema para o próximo processo, que é a dificuldade na utilização”.

Diante das respostas obtidas, observa-se que as particularidades das empresas podem influenciar nos gargalos, além do fator tempo, que está relacionado à dedicação ao processo de implantação e também ao conhecimento necessário por parte dos usuários, pois quanto menos conhecimento, mais tempo deverá ser empregado na inserção do *software*. Logo, foi questionado qual o conhecimento adequado para o processo de implantação e utilização do sistema. As respostas obtidas foram:

Entrevistada 1 (2022):

O conhecimento que é adequado pelo usuário é analisado no processo de aderência para identificar se o que ele sabe se encaixa com o produto. Todos os conhecimentos sobre contabilidade são importantes. Conhecer totalmente a legislação da região onde o usuário atua é necessário para analisar se está apto para receber o produto.

Entrevistada 2 (2022):

Se o contador não tiver conhecimento do seu próprio negócio, ele não saberá preencher as opções que o sistema irá oferecer para ele. Por exemplo: Na folha de pagamento, se o cliente não souber como deve ser calculado uma hora extra, a legislação utilizada e o que precisa de modo geral para calcular a hora extra, ele não saberá alimentar o sistema para que seja feito o cálculo. É apresentado para ele onde preencher a informação no momento do treinamento, mas se ele não souber qual a informação deve ser preenchida, ele não vai conseguir utilizar o sistema.

Entrevistada 3 (2022): “Do ponto de vista do fornecedor, é preciso explicar como funciona, entender quais são as necessidades do usuário, ensinar a usar e fazer com o que o sucesso seja alcançado. Nesses processos encontram-se os conhecimentos adequados do usuário”.

Entrevistada 4 (2022):

O conhecimento básico em planilhas, elaboração de documentos, gestão de tarefas é algo básico para o dia a dia do seu trabalho. Porém, se o usuário deter o conhecimento sobre banco de dados, noções sobre lógica de programação, isso será um diferencial para o profissional da contabilidade. Isto influencia diretamente na compreensão de como os processos funcionam nestas ferramentas.

Assim, mesmo que os sistemas sejam intuitivos, é preciso que o usuário compreenda as suas próprias rotinas, incluindo a compreensão sobre a legislação vigente, pois caso contrário isto afetará a implantação e principalmente a utilização do *software*. Além disso, o profissional contábil deve possuir noções tecnológicas que contribuem para o seu diferencial.

Buscando compreender sobre as melhorias dos sistemas na sua implantação e utilização, foi perguntado quais estão em andamento e quais estão por vir. Foram obtidas as respostas:

Entrevistada 1 (2022): “O sistema é dinâmico, e para cada tempo existem necessidades diferentes, a exemplo da pandemia. Então, o *software* precisa se adaptar a situações novas. Trabalhar em home office é um exemplo de melhoria, pois passou a fazer uma gestão descentralizada”.

Entrevistada 2 (2022):

Existem melhorias em andamento que são referentes a automatização que são necessárias devido a correria do dia-a-dia. Temos a implantação de robôs que geram rotinas automáticas pré-programadas pelo usuário e também temos a melhoria dos sistemas em nuvem. Temos duas soluções contábeis em nuvem e web. Na solução web, o cliente não precisa pegar o seu banco de dados e subir para a nuvem, pois as informações já são salvas automaticamente. Na solução em nuvem precisa do auxílio de um profissional para colocar os dados em nuvem.

Entrevistada 3 (2022):

Nós temos um roadmap (espécie de ferramenta descritiva voltada para projetos e produtos) gigante de inovações de produtos. Por exemplo: poder acessar o *software* através do smartphone. Melhorar o conceito de conta digital também pode ser algo a ser feito, pois temos um banco digital dentro do sistema, melhorar a interface, rodar com mais facilidade, são exemplos de melhorias que possam existir. O nosso sistema funciona de acordo com o que o mercado demanda, e algo que está muito em voga são os serviços financeiros dentro do ERP. Pois, o cliente tem conta no banco e tem o sistema, então podemos unificar tudo dentro do sistema para facilitar cada vez mais o trabalho do cliente. O nosso intuito é tornar o ERP o novo internet banking. As melhorias não param de forma que o cliente sempre está necessitando de novas funções. Os nossos sistema realizam um roadmap onde se planeja toda a melhoria com antecedência.

Entrevistada 4 (2022):

Tem um movimento que os *softwares* estão migrando para nuvem, deixando de ser plataformas desktop, que são instaladas em servidor, para seguir em plataformas em nuvem. Havendo esse processo de migração, isso influencia no processo de implantação, pois o *software* em nuvem é mais intuitivo e tem mais facilidade de ser autoexplicativo. As correções nesses *softwares* ficam muito mais fáceis. Isso facilita para os escritórios conseguirem se desenvolver na tecnologia e consequentemente roda muito mais informações. Todas as inovações são pensadas nos clientes para cumprir de modo mais ágil as suas obrigações, como baixar notas fiscais, enviar obrigações acessórias, entre outras.

Dessa maneira, todo o processo de melhoria é pensado com antecedência, e sempre há estudos voltados para estas inovações, sendo perceptível que a agilidade nas rotinas dos contadores esteja aumentando cada vez mais com a automatização. Por isso, adequar-se ao mercado financeiro é essencial, tendo em vista que este está evoluindo de maneira rápida.

Desta forma, foi abordado sobre a utilização de APIs e os seus impactos nos sistemas. Foi respondido:

Entrevistada 1 (2022): “As APIs são utilizadas para facilitar a integração dos ERPs e o seu uso passou a ser ainda mais forte na pandemia. Os envios das obrigações não param e o Governo está se atualizando cada vez mais. Desta forma, o próprio Governo impacta nas atualizações dos sistemas”.

Entrevistada 2 (2022):

Utilizamos APIs, sim. As APIs possibilitam a rapidez com a integração das informações, pois tudo isso ocorre em tempo real e só precisa alimentar o sistema com a informação uma vez, além de tornar as rotinas mais seguras. Através de seu uso também é possível integrar o sistema com plataformas do governo. Porém isto é feito de acordo com as regras estabelecidas por eles.

Entrevistada 3 (2022):

A utilização de APIs é algo presente. Hoje é possível fazer integrações do usuário com o nosso sistema via API. Atualmente temos mais de 60 aplicativos que atendem às necessidades dos clientes que estão integrados ao *software*. Como impactos, temos o maior número de funcionalidades disponíveis.

Entrevistada 4 (2022):

Como resultado do emprego das APIs, enxergo que é possível ter uma cadeia completa otimizada. Os *softwares* operacionais que geram folha de pagamento, balancetes, calcula impostos, e realizam outras funcionalidades poderão se conectar a *softwares* auxiliares para fazerem dashboards, capturas de notas fiscais de modo automático e possivelmente a integração com os sistemas de ponto.

Isto posto, percebe-se que os benefícios das APIs são gigantescos, impactando até mesmo na qualidade e agilidade da informação e aumentando o leque de ofertas de integração. O seu uso nos sistemas é necessário não só para facilitar o trabalho do contador, mas para cumprir com as obrigações cobradas pelo Governo.

Ainda foi questionado sobre o uso do Big Data nos *softwares* visando compreender ainda mais sobre como essas tecnologias atuam e quais impactos causam aos sistemas. As respostas obtidas foram:

Entrevistada 1 (2022):

Big Data, para nós, são os locais em que temos as informações. Como exemplo temos as notas fiscais eletrônicas que estão disponíveis nos servidores do Governo. A forma que pesquisamos essas notas é através de APIs para disponibilizar para o cliente. Nós acessamos vários tipos de Big Data podendo. Neste caso das notas fiscais é o Big Data tributário. O acesso é controlado pelo governo para suporte ao número de entradas para coletar as informações.

Entrevistada 3 (2022):

Fazemos utilização do Big Data da Amazon. O Big Data proporciona maior custo benefício para o cliente, pois é muito mais barato contratar um serviço da Amazon ao invés de pagar pela instalação de um servidor, além da segurança que é muito maior. A facilidade e a performance também são fatores positivos do Big Data.

Entrevistada 4 (2022):

O Big Data é essencial para os sistemas pela grande quantidade de dados trabalhados por eles. Através dele é permitido prever informações com a base histórica que possui. [...] Tudo é registro neste grande banco de dados. O Big Data não só prevê as informações que irão auxiliar nas tomadas de decisão, mas também contribui para a disponibilização das mesmas.

À vista disso, nota-se que a união dessas duas inovações torna possível a automatização dos sistemas, contribuindo para as atividades de seus usuários. Assim, foi possível analisar através das respostas das empresas entrevistadas que existe todo um processo para implantar os sistemas, que os esforços para tal processo requer dedicação dos profissionais responsáveis pela implantação e pelos profissionais da contabilidade enquanto usuários. Não havendo a dedicação necessária de ambas as partes, consequências como a má utilização do *software* será um problema. Desta forma, de acordo com as respostas obtidas, conclui-se que os gargalos e dificuldades são verdadeiramente existentes.

Outrossim, foi analisado que o conhecimento dos usuários influencia na utilização dos sistemas e contribui para a adaptação das novas tecnologias que surgem para atender às suas necessidades e às obrigações impostas pelo Governo com mais eficiência. Por isso, as ferramentas tecnológicas são criadas e melhoradas para cumprir com as demandas.

5 Considerações finais

É percebido que as inovações tecnológicas não irão parar, e estarão sempre avançando, a fim de facilitar o trabalho do contador. Os sistemas estão buscando ser cada vez mais intuitivos e integrados. Todas as soluções podem ser encontradas em apenas um meio. O pensamento tecnológico é acelerado, e os passos para otimizar as funcionalidades dos *softwares* são desenhadas antes mesmo de novos processos serem cobrados. Todos estão inseridos nestas mudanças, e isto envolve contadores, empresários, governo e *softwares*. As informações precisam ser disponibilizadas com rapidez e transparência.

É importante compreender que estas integrações colaboram para uma visão mais clara de quem recebe as informações solicitadas. Desta forma, os empresários precisam enxergar de forma ampla toda a informação disponível, pois o Governo que exige o envio das obrigações, trabalha para identificar o que é repassado para ele com precisão, analisando de forma cada vez mais rebuscada.

O que pôde ser observado é que todo o processo de implantação e utilização dos sistemas não depende apenas dos profissionais que atuam nos *softwares*, mas é um trabalho em conjunto entre o profissional e o usuário. Estes esforços precisam estar alinhados, e o que torna-se um gargalo nos processos mencionados é a falta de conhecimento adequado do usuário e a falta de empenho para que as etapas de implantar os sistemas e entender o seu funcionamento sejam exercidas. Dedicar-se requer tempo, e este fator não é simples de se gerenciar. Além disso, a não compreensão de suas atividades e de como as rotinas funcionam são pontos preocupantes para um profissional da contabilidade. Este último pode causar grandes impactos para a utilização de um ERP.

Outro fator importante é que os usuários dos *softwares* precisam ter a expertise de como ocorrem as suas funcionalidades. A tecnologia é aliada dos serviços contábeis, e é necessário ter o domínio dela. Com todo o avanço, é visto que os clientes dos sistemas não estão avançando da mesma forma que a tecnologia, tornando assim, escasso o mercado de profissionais capacitados. Precisa-se, então, de usuários que detenham o conhecimento necessário do manuseio dos sistemas, da informação que irá alimentar os *softwares* e que

estejam inseridos no mundo tecnológico, para que caminhem na mesma proporção que as inovações.

Por fim, podemos afirmar que as novas tecnologias empregadas nos *softwares* colaboram para a qualidade da informação e para as atividades exercidas pelos contadores. Porém, esta colaboração só irá existir desde que o contador, enquanto usuário dos sistemas, detenha do conhecimento adequado que vai desde o processo de implantação à utilização. Assim, concluímos que existem falhas que precisam ser corrigidas para uma atuação totalmente eficiente dos serviços prestados pelos contadores para as empresas.

Como investigação, sugere-se que busque identificar nas empresas de *softwares* se existem novas formas de processos para implantação dos sistemas, tendo em vista que tais processos ainda possam estar ocorrendo de modo tradicional. Mais ainda, também é sugerido identificar se na formação dos contadores, que serão futuros usuários dos sistemas, está havendo um preparo para o uso da tecnologia e incentivo para o seu entendimento, pois podem estar presos apenas às teorias da ciência social estudada, sem se darem conta que precisam ter uma compreensão de outras áreas envolvidas em suas atividades.

Referências

ALMEIDA, José Elias Feres. Revolução tecnológica no mundo dos negócios e algumas oportunidades e desafios na área contábil. **Revista de Contabilidade e Organizações**, v. 14, p. e165516-e165516, 2020.

ANTONELLI, Ricardo Adriano *et al.* Relação entre a qualidade da informação recebida e o nível de desempenho individual nos processos organizacionais: uma investigação junto aos profissionais contábeis. **Contabilidade Vista & Revista**, v. 29, n. 2, p. 42-67, 2018.

ALVES, Maria do Céu Gaspar; MATOS, Sergio Ivo Amaral. Mudanças nas funções do profissional de contabilidade após a implementação do ERP. **Revista de Gestão e Secretariado**, v. 8, n. 3, p. 70-92, 2017.

ARAÚJO, Valdemilson; SCAFUTO, Isabel Cristina. Integração de sistemas de gerenciamento ERP para contribuição na gestão do conhecimento empresarial. **Revista Gestão & Tecnologia**, v. 19, n. 5, p. 167-188, 2019.

BRASIL. Decreto nº 7.979, de 8 de abril de 2013, Altera o Decreto nº 6.022, de 22 de janeiro de 2007, que instituiu o Sistema Público de Escrituração Digital - Sped. Planalto. Disponível em: http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_ato2011-2014/2013/decreto/d7979.htm. Acesso em: 25 mai. 2022.

CARLINI, Vinícius Fabian *et al.* Qualidade da Informação em Curtumes: uma análise sob o enfoque logístico. **Desafio Online**, v. 3, n. 3, p. 28-43, 2015.

Como integrar a ContaAzul Pro com outros aplicativos. **ContaAzul**. Disponível em: <file:///C:/Users/Jos%C3%A9%20Ricardo/Desktop/Amanda%202021/CITA%C3%87%C3%95ES/REFERENCIAL%20-%20CITA%C3%87%C3%83O%204.html>. Acesso em: 25 mai. 2022.

COMER, Douglas E. **Redes de computadores e Internet-6**. Bookman Editora, 2016.

COSTA, Gledson Pompeu Corrêa da; DUTRA, Tiago Alves de Gouveia Lins. Auditoria financeira na era do Big Data: novas possibilidades para avaliação e resposta a riscos em demonstrações financeiras do Governo Federal. **Revista do TCU**, n. 131, p. 54-61, 2014.

MORAES, Laion Rodrigues Dias de; SILVA, Raquel Aparecida Ferreira da; ADVERS, Paula Fernanda. **O avanço da tecnologia da informação e seus reflexos na contabilidade**. TCC-Ciências Contábeis, Instituição Centro Universitário de Várzea Grande- UNIVAG, 2021.

OLIVEIRA, Antonio Gonçalves de; MÜLLER, Aderbal Nicolas; NAKAMURA, Wilson Toshiro. A utilização das informações geradas pelo sistema de informação contábil como subsídio aos processos administrativos nas pequenas empresas. **Revista da FAE**, v. 3, n. 3, 2000.

SANTOS, Paulo Sérgio Almeida dos; DANI, Andréia Carpes; DE TOLEDO FILHO, Jorge Ribeiro. Qualidade Informacional Contábil das Companhias de Tecnologia da Informação Listadas na BM&FBOVESPA. **Revista Gestão & Tecnologia**, v. 11, n. 2, p. 110-128, 2011.

FURTADO, Leonel Paes *et al.* **Proposta de método para identificação e caracterização de criação de valor em cenário Big Data**. 2017. Dissertação (Mestrado em Ciência da Informação) - Universidade Federal de Santa Catarina.

HABERKAMP, Angela Maria. **Impacto dos investimentos em tecnologia da informação nas variáveis estratégicas das empresas prestadoras de serviços contábeis**. 2005. 101f. Dissertação (Mestrado em Administração) - Escola de Administração - Universidade Federal do Rio Grande do Sul. Rio Grande do Sul, 2005.

KRAEMER, Maria Elisabeth Pereira. E-Learning na Contabilidade. **Revista Catarinense da Ciência Contábil**, v. 3, n. 7, p. 09-20, 2004.

MOREIRA, Raiane Gomes. A Tecnologia da Informação e o Avanço da Contabilidade. **Revista FAROL**, v. 13, n. 13, p. 24-39, 2021.

O auditor do futuro é digital. **Deloitte**, 2021. Disponível em: https://mundocorporativo.deloitte.com.br/o-auditor-do-futuro-e-digital/?gclid=Cj0KCQjwnNyUBhCZARIsAI9AYIEyXauPPspLiusdPTYjhvWqFb_0NBVqRCclk1c6nG1Q4j0kQa-ulvoaAhv4EALw_wcB. Acesso em: 25 mai. 2022.

SCHOUPINSKI, Adriane Belusso *et al.* **Sistema de informação, uma análise da satisfação de seus usuários quanto às informações recebidas**. Encontro Paranaense de Pesquisa e Extensão em Ciências Sociais Aplicadas e VIII Seminário do Centro de Ciências Sociais Aplicadas de Cascavel, 2009.

SHANG, Shari; SEDDON, Peter B. Assessing and managing the benefits of enterprise systems: the business manager's perspective. **Information systems journal**, v. 12, n. 4, p. 271-299, 2002.

SILVA, Wendel Alex Castro; ROCHA, Adriana Maria; MELO, Alfredo Alves Oliveira. Sistema de gerenciamento e controle interno: uma análise dos escritórios de contabilidade de Belo Horizonte/MG e região metropolitana a partir da Taxonomia de Kaplan e Cooper. **Revista de Contabilidade e Organizações**, v. 5, n. 11, p. 125-144, 2011.

Soluções Domínio, da Thomson Reuters, e ContaAzul anunciam cooperação estratégica para transformação contábil. **Thomson Reuters**, 06 de dezembro de 2021. Disponível em: <file:///C:/Users/Jos%C3%A9%20Ricardo/Desktop/Amanda%202021/CITA%C3%87%C3%95ES/REFERENCIAL%20-%20CITA%C3%87%C3%83O%203.html> Acesso em: 25 mai. 2022.

SOMMERVILLE, I. **Engenharia de Software**. 09. ed. São Paulo: Pearson Prentice Hall, 2011, p. 529.

STRASSBURG, Udo *et al.* A Importância do sistema de informação contábil como fonte de informações para tomada de decisões. **Seminário do Centro de Ciências Sociais Aplicadas de Cascavel**, v. 6, p. 1-10, 2007.

Tecnologia do amanhã no seu escritório de contabilidade hoje. **Thompson Reuters**, 06 de dezembro de 2021. Disponível em: <file:///C:/Users/Jos%C3%A9%20Ricardo/Desktop/Amanda%202021/CITA%C3%87%C3%95ES/REFERENCIAL%20-%20CITA%C3%87%C3%83O%205.html>. Acesso em: 25 mai. 2022.