



**CENTRO UNIVERSITÁRIO DE JOÃO PESSOA – UNIPÊ**  
**CURSO DE CIÊNCIAS CONTÁBEIS**

**ALISSON FELIPE SILVA DE SOUZA**

**GESTÃO DA INFORMAÇÃO CONTÁBIL E GERENCIAL: Um Estudo Empírico sobre a Utilização dos Sistemas “Fortes” nas Organizações Contábeis da cidade de João Pessoa - PB**

**João Pessoa – PB**  
**2011**

S729e

Souza, Alisson Felipe Silva de.

Gestão da informação contábil e gerencial: Um estudo empírico sobre a utilização dos sistemas “Fortes” nas organizações contábeis da cidade de João Pessoa – PB / Souza, Alisson Felipe Silva de; -- João Pessoa, 2011.

61f.

Monografia (Curso de Ciência Contábeis) – Centro  
Universitário de João Pessoa - UNIPÊ

1. Gestão. 2. Tecnologia da Informação. 3.Sistema Fortes 4.  
Organizações Contábeis.

I. Título.

UNIPÊ / BC

CDU - 65.012.4

**ALISSON FELIPE SILVA DE SOUZA**

**GESTÃO DA INFORMAÇÃO CONTÁBIL E GERENCIAL: Um Estudo Empírico sobre a Utilização dos Sistemas “Fortes” nas Organizações Contábeis da cidade de João Pessoa - PB**

Monografia submetida ao Curso de Ciências Contábeis, do Centro Universitário de João Pessoa – UNIPÊ, como requisito parcial à obtenção de Bacharel em Ciências Contábeis.

Linha de Pesquisa: Contabilidade para Usuários Externos

Orientadora: Prof<sup>a</sup>. MSc. Isabelle Carlos Campos Rezende

**João Pessoa – PB  
2011**

**ALISSON FELIPE SILVA DE SOUZA**

**GESTÃO DA INFORMAÇÃO CONTÁBIL E GERENCIAL: Um Estudo Empírico sobre a Utilização dos Sistemas “Fortes” nas Organizações Contábeis da cidade de João Pessoa - PB**

Monografia apresentada ao Curso de Ciências Contábeis do UNIPÊ, como requisito parcial à obtenção do Grau de Bacharel em Ciências Contábeis.

Data de Aprovação: \_\_\_/\_\_\_/\_\_\_

COMISSÃO EXAMINADORA:

---

**Prof<sup>a</sup>. MSc. Isabelle Carlos Campos Rezende**  
Presidente da Banca  
(UNIPÊ)

---

**Prof<sup>o</sup> MSc. Manoel Soares da Silva**  
Membro Interno  
(UNIPÊ)

---

**Prof<sup>o</sup> MSc. Paulo César Pereira da Silva**  
Membro Interno  
(UNIPÊ)

**João Pessoa – PB  
2011**

**“Há homens que lutam um dia e são bons.  
Há outros que lutam um ano e são melhores.  
Há os que lutam muitos anos e são muito bons.  
Porém, há os que lutam toda a vida.  
Esses são os imprescindíveis.”  
(*Bertolt Brecht*)**

## AGRADECIMENTOS

A Deus, por conceder-me o discernimento para a conclusão desta etapa dos meus estudos. Por ter me iluminado nos momentos difíceis, por me dar forças nos momentos em que fraquejava e me dar sabedoria quando imaginei que não seria capaz. Obrigado Senhor!

Ao meu pai Souza Neto, que sempre confiou no meu potencial e têm me dado lições para tornar-me um profissional de respeito e bem sucedido. Por ser um excelente pai, amigo, quem me espelho como homem e de quem me orgulho ao chamar de pai.

Minha mãe Ana Raquel, que teve muita paciência e dedicação para ajudar-me quando precisei, por ter se preocupado, por ter batalhado comigo na realização deste trabalho ensinado-me que a fé em Deus é a pedra fundamental da vida. Foi a minha inspiração, orientadora, minha amiga e acima de tudo é a melhor mãe do mundo.

Aos meus segundos pais Josaldo (padrasto) e Claudia (madrasta). Meu eterno agradecimento.

Agradeço à minha avó Lica Sales, que é a minha fortaleza e a quem dedico grande parte da conclusão do meu trabalho. Por sempre ter investido no meu conhecimento, acreditando que poderia ser um homem realizado profissionalmente.

Ao meu avô Edson Sales (*in memoriam*), que muitas vezes mostrou-me que um gesto marca mais que muitas palavras; um coração bondoso que dedicou toda sua vida a família. Meu muito obrigado.

A minha tia Patrícia Daliark, que dedico muito carinho, meus agradecimentos por tudo que já fez e faz por mim.

Aos meus avós José Antônio e Maria do Carmo, que mesmos distantes transmitem mensagem de amor, carinho e fé, trazendo tranqüilidade nos momentos turbulentos. Meus sinceros agradecimentos.

Aos meus tios Alexandre e Raquel, Kátia e José Ivan, Kalina e James, que estão na torcida para mais uma conquista nesta etapa da minha vida.

Aos meus irmãos Edson Neto, Arthur, José Pedro e Ana Caroline pelo carinho e atenção que sempre tiveram comigo, em especial a minha irmã “Carol”, por ter disponibilizado o seu *notebook* todo o tempo que precisei para concluir esta pesquisa, uma vez que, o meu apresentou problemas e não teria tempo suficiente para consertá-lo e terminar o trabalho.

A minha namorada Kardilania, que sempre acreditou e me apoiou durante essa jornada, mesmo nos finais de semanas que não nos víamos direito por estar concentrado na preparação deste trabalho. Por sempre ter me dado atenção e carinho, por acreditar no meu potencial e por ser uma namorada dedicada e apaixonada. Adoro você!

Aos amigos que fiz durante o curso, pela verdadeira amizade que construímos, em particular aqueles que estavam sempre ao meu lado (Hannah, Josileide, Gardênia, César Augustus e Danilo Allisson) por todos os momentos que passamos durante esses quatro anos, o meu especial agradecimento. Sem vocês essa trajetória não seria tão prazerosa.

Aos meus amigos de trabalhos da Fortes João Pessoa, a quem agradeço pela amizade, atenção, compreensão e torcida. Por poder fazer parte desta equipe, que parece mais uma família, e por ter transmitido todos os conhecimentos e orientações necessárias, sem restrições. Por terem acreditado e confiado no meu desenvolvimento como profissional e por toda a confiança. Meu eterno agradecimento e saudação.

A minha orientadora Prof<sup>a</sup>. MSc. Isabelle Carlos Campos Rezende pelo ensinamento e dedicação dispensados no auxílio a concretização dessa monografia.

A todos os professores do curso de contabilidade, pela paciência, dedicação e ensinamentos disponibilizados nas aulas, cada um de forma especial contribuiu para a conclusão desse trabalho e conseqüentemente para minha formação profissional.

Por fim, gostaria de agradecer aos meus amigos e familiares, pelo carinho e pela compreensão nos momentos em que a dedicação aos estudos foi exclusiva, a todos que contribuíram direta ou indiretamente para que esse trabalho fosse realizado. Obrigado a todos vocês!

## RESUMO

Hoje, em um mercado globalizado e cada vez mais exigente, as empresas têm necessidade de estarem bem informadas, inclusive para atender as necessidades de seus clientes. Este trabalho buscou evidenciar a utilização dos sistemas da Fortes Informática na gestão da informação contábil e gerencial através de um sistema de informação para as organizações contábeis da cidade João Pessoa - PB. Para atingir aos objetivos, os procedimentos metodológicos utilizados foram o estudo descritivo de natureza exploratória, bem como uma pesquisa bibliográfica e quantitativa. Os dados foram coletados através de um questionário estruturado e analisados por meio da estatística descritiva. A amostra da pesquisa caracterizou-se como não probabilísticas, pois foram recebidos 53 questionários de um total de 320 clientes. Os questionários correspondem a assuntos específicos à contabilidade, por exemplo, a Escrituração Fiscal Digital, o EFD, e a Escrituração Contábil Digital, o ECD, que foi demonstrado nesta pesquisa com 96% do total dos usuários tem conhecimento sobre o assunto de escrituração digital. Os resultados revelaram que os *softwares* da Fortes Informática suprem as necessidades profissionais relacionadas a informação contábil e gerencial necessária para a tomada de decisões.

**Palavras-chave:** Gestão. Tecnologia da Informação. Organizações Contábeis.

## ABSTRACT

Nowadays, in a globalized and demanding market, the enterprises need to be well informed not only about themselves, but also about their customers needs. This work intends to show how important the Fortes Infortmática systems are in administrating the accounting and managing information from accounting organizations located in João Pessoa – PB. The methodological proceedings used to achieve the aim of this work were the exploratory descriptive study, as well as a bibliographic and quantitative research. The data were collected through a structured questionnaire and they were analyzed using descriptive statistics. The sample of the research was characterized as non-probabilistic, because only 53 out of 320 questionnaires were responded by the clients. The results were that the *softwares* from Fortes supply all the professional needs related to accounting and managing information for taking decisions. The new accounting requirements, such as Homolognet, electronic invoices and accounting and tax bookkeeping system can be found in the Fortes' accounting and managing automation under systems.

**Keywords:** Management. Information Technology. Accounting Organizations.

## LISTA DE FIGURAS

<b>Figura 1 - Aspectos Importantes do Planejamento Amostral ou Experimental.....</b>	<b>19</b>
<b>Figura 2 - Componentes de um sistema de informação.....</b>	<b>24</b>
<b>Figura 3 - Características do Sistema de Informação Contábil.....</b>	<b>25</b>
<b>Figura 4 - Empresa como um sistema aberto.....</b>	<b>27</b>
<b>Figura 5 - Tecnologia da informação e sistemas de informação.....</b>	<b>29</b>

## LISTA DE TABELAS

<b>Tabela 1 - Forma que o cliente adquiriu o (s) sistema (s) da Fortes.....</b>	<b>35</b>
<b>Tabela 2 - Atendimento do sistema quanto às expectativas do armazenamento de informações contábeis.....</b>	<b>36</b>
<b>Tabela 3 - O gerenciamento das informações contábeis é decorrente da contabilização dos lançamentos.....</b>	<b>36</b>
<b>Tabela 4 - Acesso e lista dos relatórios contábeis.....</b>	<b>37</b>
<b>Tabela 5 - As empresas poderão listar e acessar os seus relatórios de conciliação.....</b>	<b>40</b>
<b>Tabela 6 - Disponibilidade das novas exigências da contabilidade.....</b>	<b>41</b>
<b>Tabela 7 - Tipos de demonstrações que podem ser elaboradas.....</b>	<b>41</b>
<b>Tabela 8 - Possibilidade de integração com o AC Contábil.....</b>	<b>43</b>
<b>Tabela 9 - Possibilidade de elaborar relatórios gerenciais de escrituração contábil.....</b>	<b>44</b>
<b>Tabela 10 - Tipos de relatórios gerenciais de escrituração contábil.....</b>	<b>44</b>
<b>Tabela 11 - Possibilidade de elaborar relatórios gerenciais de escrituração fiscal.....</b>	<b>45</b>
<b>Tabela 12 - Tipos de relatórios gerenciais de escrituração fiscal.....</b>	<b>46</b>

## LISTA DE GRÁFICOS

<b>Gráfico 1 - Tempo de atuação no mercado profissional da área contábil.....</b>	<b>33</b>
<b>Gráfico 2 - Tempo de cliente da Fortes Informática.....</b>	<b>34</b>
<b>Gráfico 3 - Alerta na existência de saldos divergentes.....</b>	<b>38</b>
<b>Gráfico 4 - Os arquivos do SPED fiscal e contábil podem ser gerados pelos sistemas da Forte Informática.....</b>	<b>39</b>
<b>Gráfico 5 - O <i>software</i> AC Contábil está de acordo com as leis nº 11.638/07 e nº 11.941/09.....</b>	<b>42</b>
<b>Gráfico 6 - Utilização de <i>Blog, Chat, Twitter, Acesso Remoto</i> e Portal Interativo dentre outras ferramentas para auxiliar o atendimento ao cliente.....</b>	<b>46</b>

## LISTA DE ABREVIATURAS E SIGLAS

AC - Automação Contábil

AG – Automação de Gerenciamento Financeiro

*BI – Business Intelligence*

CE – Unidade Federativa do Estado do Ceará

COFINS – Contribuição para o Financiamento da Seguridade Social

DFC – Demonstração do Fluxo de Caixa

DRE – Demonstração do Resultado do Exercício

ECD – Escrituração Contábil Digital

EFD – Escrituração Fiscal Digital

ERP – *Enterprise Resource Planning*

FGTS – Fundo de Garantia por Tempo de Serviço

GFIP - Guia de Recolhimento do FGTS e de Informações à Previdência Social

GIM – Guia de Informação Mensal

*GPS – Global Positioning System*

GPS – Guia da Previdência Social

GRRF – Guia de Recolhimento Rescisório do FGTS

*IASB - International Accounting Standards Board*

ICMS - Imposto sobre Circulação de Mercadorias e Serviço

*IFRS - International Financial Reporting Standards*

IRPF – Imposto de Renda Pessoa Física

IRPJ – Imposto de Renda Pessoa Jurídica

MEC – Ministério da Educação

NF-E – Nota Fiscal Eletrônica

PAC – Programa de Apoio ao Cliente

PAE - Programa de Apoio ao Estudante e Iniciação Profissional

PB – Unidade Federativa do Estado da Paraíba

PI - Unidade Federativa do Estado do Piauí

PIS – Programa de Integração Social

RN - Unidade Federativa do Estado do Rio Grande do Norte

SBC – Sociedade Brasileira de Computação

SGBD - Sistema de Gerenciamento de Banco de Dados

SI – Sistema de Informação

SIC – Sistema de Informação Contábil

SPED – Sistema Público de Escrituração Digital

TI – Tecnologia de Informação

TIC - Tecnologia de Informação e Comunicação

## SUMÁRIO

<b>1. INTRODUÇÃO.....</b>	<b>17</b>
1.1 PROBLEMATIZAÇÃO .....	18
1.2 OBJETIVOS.....	19
<b>1.2.1 Geral.....</b>	<b>19</b>
<b>1.2.2 Específicos.....</b>	<b>19</b>
1.3 JUSTIFICATIVA DA PESQUISA.....	19
1.4 DELIMITAÇÃO DO ESTUDO.....	20
<b>2. PROCEDIMENTOS METODOLÓGICOS.....</b>	<b>21</b>
2.1 CARACTERIZAÇÃO DA PESQUISA.....	21
2.2 UNIVERSO E AMOSTRAGEM.....	24
2.3 PROCEDIMENTO DE COLETA E ANÁLISE DOS DADOS.....	25
<b>3.REFERENCIAL TEÓRICO.....</b>	<b>26</b>
3.1 SURGIMENTO E EVOLUÇÃO DO SISTEMA DE INFORMAÇÃO.....	26
<b>3.1.1 Conceitos e fundamentos.....</b>	<b>26</b>
<b>3.1.2 A empresa como um sistema aberto.....</b>	<b>29</b>
3.2 A IMPORTÂNCIA DA TECNOLOGIA DE INFORMAÇÃO NAS ORGANIZAÇÕES..	31
3.3 GESTÃO DA INFORMAÇÃO CONTÁBIL.....	34
3.4 GESTÃO DA INFORMAÇÃO GERENCIAL.....	35
<b>4 ANÁLISE E DESCRIÇÃO DOS RESULTADOS.....</b>	<b>36</b>
4.1 CARACTERÍSTICAS DO CLIENTE.....	36
<b>4.1.1 Tempo de atuação no mercado profissional da área contábil.....</b>	<b>36</b>
<b>4.1.2 Tempo de cliente da Fortes Informática.....</b>	<b>37</b>
4.2 ASPECTOS DA GESTÃO DA INFORMAÇÃO CONTÁBIL E GERENCIAL.....	39
<b>4.2.1 Atendimento do sistema quanto às expectativas do armazenamento de informações contábeis.....</b>	<b>39</b>
<b>4.2.2 Gerenciamento das informações contábeis decorrente da contabilização dos lançamentos.....</b>	<b>39</b>
<b>4.2.3 Acesso e lista dos relatórios contábeis.....</b>	<b>40</b>
<b>4.2.4 Alerta na existência de saldos divergentes.....</b>	<b>41</b>
<b>4.2.5 Arquivos do SPED fiscal e contábil gerados pelos sistemas da Fortes Informática.....</b>	<b>42</b>
<b>4.2.6 Acesso aos seus relatórios de conciliação pela empresa.....</b>	<b>43</b>
<b>4.2.7 Disponibilidade das novas exigências da contabilidade.....</b>	<b>44</b>
<b>4.2.8 Tipos de demonstrações que podem ser elaboradas.....</b>	<b>45</b>
<b>4.2.9 Software AC Contábil de acordo com as leis nº 11.638/07 e nº 11.941/09.....</b>	<b>45</b>

<b>4.2.10</b>	<b>Possibilidade de integração com o AC Contábil.....</b>	<b>47</b>
<b>4.2.11</b>	<b>Possibilidade de elaborar relatórios gerenciais de escrituração contábil.....</b>	<b>47</b>
<b>4.2.12</b>	<b>Tipos de relatórios de escrituração contábil.....</b>	<b>48</b>
<b>4.2.13</b>	<b>Possibilidade de elaborar relatórios gerenciais de escrituração fiscal.....</b>	<b>49</b>
<b>4.2.14</b>	<b>Tipos de relatórios de escrituração fiscal.....</b>	<b>49</b>
<b>4.2.15</b>	<b>Sistema da Fortes atende as necessidades contábil e gerencial para a tomada de decisão.....</b>	<b>50</b>
<b>4.2.16</b>	<b>Sistema da Fortes atende as necessidades contábil e gerencial para a tomada de decisão.....</b>	<b>51</b>
<b>5</b>	<b>CONSIDERAÇÕES FINAIS.....</b>	<b>53</b>
<b>6</b>	<b>LIMITAÇÕES E SUGESTÕES PARA FUTURAS PESQUISAS.....</b>	<b>54</b>
	<b>REFERÊNCIAS.....</b>	<b>55</b>
	<b>APÊNDICES.....</b>	<b>57</b>

## 1. INTRODUÇÃO

Com os avanços da tecnologia da informação, impulsionados pela era da informática, os sistemas de informação passaram cada vez mais a apresentar ferramentas úteis e modernas para auxiliar ao profissional contábil a atender as necessidades dos usuários da informação contábil e gerencial que a contabilidade, nos dias atuais, vem atravessando. Dessa maneira, com o processo de mudanças que a contabilidade atravessa, tornou-se um desafio para as organizações contábeis obter um sistema de informação contábil que atendam as suas necessidades e ao mesmo tempo integrem dados relevantes que gerem relatórios, os quais auxiliem nas tomadas de decisões empresariais.

Nesse sentido, os profissionais buscam intensamente meios para solucionar com rapidez e segurança a obtenção de informações para seus clientes, através de *softwares* que emitem demonstrativos e relatórios contábeis com dados completos e integrados, evidenciando os resultados dos períodos de exercícios por eles pré-estabelecido.

A necessidade das organizações em aprimorar seus processos de gestão, focando otimizar o desempenho e garantir o cumprimento de suas missões, faz com que seus administradores e contabilistas busquem alternativas na tecnologia da informação.

Na área de desenvolvimento de sistemas de informação, aparece como opção para as organizações, um novo produto denominado *ERP – Enterprise Resource Planning* ou Planejamento de Recursos Empresariais, o qual foi criado para atuar em negócios, desde a concepção de um produto, compra de itens, manutenção de inventário, área orçamentária e de finanças, até auxiliar na gestão de recursos humanos, interação com fornecedores e clientes e acompanhar ordens de produção. Existem, também, módulos específicos voltados para gerentes e executivos, nos quais as informações são filtradas e resumidas, indicando tendências e visualizando padrões de referência para tomada de decisões de cunho estratégico.

Um sistema de informação consiste em uma soma estruturada de elementos. Mosimann, Alves e Fisch (1993, p.52) mencionam sistema de informação como “uma rede de informações cujos fluxos alimentam o processo de tomada de decisões, não apenas da empresa como um todo, mas, também, de cada área de responsabilidade”. As empresas que utilizam sistemas de informações podem, por meio do gerenciamento adequado das informações, obterem vantagens competitivas e estratégicas e tomar decisões de maneira mais eficiente e eficaz.

Empresas e indústrias têm utilizado a TI (Tecnologia de Informação) para programar estratégias de venda como diferencial, por exemplo, a indústria automobilística produz carros

com GPS (do inglês, *Global Positioning Systems*) que são programas que auxiliam o motorista em sua localização onde quer que ele esteja, automóveis com computadores de bordo com informações do próprio veículo, quanto da parte exterior (temperatura, umidade do ar, velocidade do vento, etc.), as indústrias têxteis têm investido cada vez mais em máquinas de fabricação para obter tecidos com fibras diferenciadas e mais resistentes. Não diferente nas organizações contábeis que também estão incluídas neste campo estratégico unido aos sistemas de apoio operacional e gerencial, os quais têm como finalidade fornecer informações e dar suporte às operações e funções administrativas, à tomada de decisão e ao controle, em quaisquer dos níveis da gestão empresarial: operacional, gerencial ou estratégico.

Desta forma, tais sistemas vão auxiliar nos processos de negócios da empresa e na realização de suas atividades a tal relação deverá ser o mais próxima possível, a relação entre usuários e sistema deve estar em sintonia e completamente afinada.

Segundo Parada (2004), as pessoas que se utilizam da contabilidade, buscam respostas nos instrumentos contábeis e que se interessam pela situação de suas empresas são denominadas de usuários contábeis.

Os usuários tanto podem ser internos como externos e, mais ainda, com interesses diversificados, razão pela qual as informações geradas pela entidade devem ser amplas e fidedignas e, pelo menos, suficientes para a avaliação da sua situação patrimonial e das mudanças sofridas pelo seu patrimônio, permitindo a realização de inferências sobre o seu futuro. Os usuários internos incluem os administradores de todos os níveis, que usualmente se valem de informações mais aprofundadas e específicas acerca da empresa, notadamente aquelas relativas ao seu ciclo operacional. Já os usuários externos concentram suas atenções, de forma geral, em aspectos mais genéricos, expressos nas demonstrações contábeis.

## 1.1 PROBLEMATIZAÇÃO

A tecnologia da informação é importante nas organizações, pois auxiliam na formação do planejamento estratégico, na velocidade e precisão do armazenamento e distribuição adequada da informação contábil no processo de tomada de decisões financeiras e econômicas. E o sistema da Fortes Informática, através de seus demonstrativos, pode fornecer muitas das informações que os usuários da contabilidade necessitam, e é na análise dessas informações que o administrador vislumbra o poder gerencial que a contabilidade pode oferecer ao processo de tomada de decisões. Desta forma pode-se chegar ao seguinte problema de pesquisa: **Quais as contribuições que os sistemas “Fortes” vêm oferecendo**

**para as organizações contábeis localizadas na cidade de João Pessoa-PB no que diz respeito à gestão de informação contábil e gerencial?**

## 1.2 OBJETIVOS

### 1.2.1 Geral

O objetivo geral deste trabalho foi evidenciar a utilização do sistema de Informação da Fortes Informática como contribuição à gestão da informação contábil e gerencial nas organizações contábeis, da cidade de João Pessoa-PB.

### 1.2.2 Específicos

Para atingir o objetivo geral, faz-se necessário alcançar os seguintes objetivos específicos:

- ✓ Descrever as características dos sistemas de informações, com ênfase no sistema da “Fortes Informática”;
- ✓ Mostrar a empresa como um sistema aberto;
- ✓ Apresentar a percepção dos clientes sobre o sistema da "Fortes Informática”.

## 1.3 JUSTIFICATIVA DA PESQUISA

Estudo realizado por Guerreiro (1992) desenvolveu uma proposta de um modelo de sistema de informação contábil para mensuração do desempenho econômico das atividades empresariais. Oliveira, Muller e Nakamura (2000) mostraram o uso do sistema de informação contábil aplicado à administração das pequenas empresas. Migiyama (2003) evidenciou o papel do sistema de informação contábil gerencial ou financeira nos mercados globalizados.

Todos estes estudos estão direcionados ao desenvolvimento e a utilização de *softwares* como ferramenta fundamental e estratégica na busca de informação contábil e gerencial das entidades ou organizações da área contábil. A fundamentação desta pesquisa é a utilização dos sistemas da Fortes Informática como sistema de informação contábil para as organizações ou empresas contábeis localizadas na cidade de João Pessoa – PB.

#### 1.4 DELIMITAÇÃO DO ESTUDO

Este estudo limitou-se a estudar a utilização do sistema Fortes Informática nas organizações contábeis localizadas na cidade de João Pessoa-PB em relação à gestão de informação contábil e gerencial

## 2. PROCEDIMENTOS METODOLÓGICOS

### 2.1 CARACTERIZAÇÃO DA PESQUISA

O foco desta pesquisa foi verificar as contribuições que o sistema da Fortes Informática vêm oferecendo para as organizações contábeis no que diz respeito à gestão de informação, isto é, as maneiras de atender às necessidades das informações gerenciais e estratégicas das organizações.

A empresa Fortes Informática tem sua matriz localizada na cidade de Fortaleza, possui mais de 20 anos no mercado e tem como finalidade principal se especializar no desenvolvimento de *softwares* contábeis, administrativos, financeiros e jurídicos, além de soluções na área de conectividade.

Entende-se por conectividade como a comunicação em rede entre os computadores principais (servidor) e seus respectivos terminais (máquinas secundárias que dependem diretamente das informações do servidor).

Em 1989, José Carlos Fortes investiu na implantação de uma desenvolvedora de *software*, contando com a entrada dos sócios Jorge Cysne e Sabino Cassiano e, posteriormente, Clavius Tales e Ronaldo Moreira, que impulsionaram a trajetória de evolução do grupo, caracterizada pelo pioneirismo, trabalho e expansão. O resultado foi a construção de uma marca mais sólida e reconhecida em toda a região Nordeste em seu segmento de atuação.

Com relação à equipe de profissionais que prestam serviços à empresa vale ressaltar que a formação da maior parte deles é de nível superior e pós graduação destacando analistas de sistemas, programadores, contadores, administradores, advogados, matemáticos, técnicos de suporte, além de pessoal administrativo e de apoio.

Contando atualmente com uma carteira de mais de quatro mil clientes espalhados em dez Estados brasileiros, a rede de atendimento da Fortes Informática inclui filiais e representações nas localidades de: Fortaleza/CE, Crato/CE, Quixadá/CE, Sobral/CE, Limoeiro/CE, Teresina/PI, Parnaíba/PI, São Luís/MA, Natal/RN, Mossoró/RN, João Pessoa/PB, Campina Grande/PB, Sergipe/SE, Recife/PE, Salvador/BA, Rio de Janeiro/RJ, Minas Gerais/MG.

A Fortes Informática é uma empresa que atua na área de tecnologia da informação, desenvolvendo soluções em *software* nas áreas contábil, administrativo-financeira, gestão empresarial e recursos humanos.

A mesma possui vários programas com soluções para a área fiscal com o AC Fiscal

(destinado à execução e gestão das rotinas vinculadas ao setor fiscal das empresas, dentre estas emissão de notas fiscais eletrônicas – NF-e), contábil com o AC Contábil (tem como objetivo automatizar o setor contábil das organizações contábeis e atendendo à legislação e gera informações para a tomada de decisões), pessoal com o AC Pessoal (automatizar o setor pessoal e integrá-lo com o setor contábil), recursos humanos (essencial para a implementação de ações que permitem demonstrar o impacto do desempenho dos talentos profissionais no resultado geral da organização), financeiro com o AG Financeiro (contas a pagar, contas a receber controle de cobranças), Almoxarifado (controle do estoque de material de consumo) dentre outros sistemas.

Há mais de 20 anos, a Fortes Informática instituiu o PAE (Programa de Apoio ao Estudante e Iniciação Profissional) em parceria com as Universidades e Faculdades de todo país ou diretamente com os estudantes. Com o objetivo de contribuir com a comunidade acadêmica dos cursos de Ciências Contábeis, Administração de Empresas e áreas afins, o PAE visa à facilitação e preparação para o ingresso dos estudantes e profissionais recém formados no mercado de trabalho.

A Fortes, com o intuito de possibilitar que os seus clientes utilizem os recursos de seus programas (soluções), realiza gratuitamente o PAC (Programa de Apoio ao Cliente), com treinamentos periódicos sobre os seus sistemas e dúvida de utilização.

A classificação da pesquisa é feita como sendo empírica, ou seja, é a coleta de informações diretamente do local onde acontecem os fenômenos ou fatos, assim, o conhecimento empírico deve ser obtido a partir da observação e por meio do raciocínio indutivo. Quanto à abordagem do problema foi caracterizada quantitativamente. A pesquisa quantitativa vem da tradição das ciências naturais, onde as variáveis observadas são poucas, objetivas e medidas em escalas numéricas.

Segundo Marconi e Lakatos (2003) a razão para se conduzir uma pesquisa quantitativa é descobrir quantas pessoas de uma determinada população compartilham uma característica ou um grupo de características.

A pesquisa quantitativa poderá ser determinada como pesquisa de campo quantitativo-descritiva, como será o caso da análise deste trabalho.

Marconi e Lakatos (2003) comentam que a pesquisa de campo consiste em investigações empíricas, que objetivam o delineamento ou análise das características principais ou decisivas de um fenômeno, a avaliação de programas ou ainda o isolamento de variáveis principais ou chave. Neste tipo de estudo são empregadas técnicas como questionários, do qual realizamos no estudo desta pesquisa, esta será utilizada com o objetivo

de conseguir informações e/ou conhecimentos acerca de um problema, para o qual se procura uma resposta, ou de uma hipótese, que se queira comprovar, ou ainda, descobrir novos fenômenos ou as relações entre eles.

Este estudo também caracterizou-se como bibliográfico, ou seja, busca da problematização a partir de referências já publicadas, fornecendo ao pesquisador uma boa fonte teórica e de conhecimentos, por exemplo, na análise das fontes e no levantamento de informações (reconhecimento das idéias que dão conteúdo semântico ao documento).

A pesquisa dispõe de característica descritiva e documental. A pesquisa descritiva tem característica de buscar informações, descrições e características especiais de determinado fenômeno ou determinada população. Estabelece alguns tipos de técnicas padronizadas, como é o caso do questionário aplicado a esta pesquisa (CELLARD, 2008)

Já a pesquisa documental é a utilização de documentos com o objetivo de retirar dele informações, buscando elementos que possibilitem compreender melhor o que aqui foi exposto.

A pesquisa documental é muito próxima da pesquisa bibliográfica. O elemento diferenciador está na natureza das fontes: a pesquisa bibliográfica remete para as contribuições de diferentes autores sobre o tema, atentando para as fontes secundárias, enquanto a pesquisa documental recorre a materiais que ainda não receberam tratamento analítico, ou seja, as fontes primárias (CELLARD, 2008).

No entanto, é focada a atenção para o fato de que: “na pesquisa documental, o trabalho do pesquisador (a) requer uma análise mais cuidadosa, visto que os documentos não passaram antes por nenhum tratamento científico” (OLIVEIRA, 2007; p. 70).

[...] Documento escrito constitui uma fonte extremamente preciosa para todo pesquisador nas ciências sociais. Ele é, evidentemente, insubstituível em qualquer reconstituição referente a um passado relativamente distante, pois não é raro que ele represente a quase totalidade dos vestígios da atividade humana em determinadas épocas. Além disso, muito freqüentemente, ele permanece como o único testemunho de atividades particulares ocorridas num passado recente (CELLARD, 2008; p. 295).

Desta forma, com o esclarecimento da pesquisa documental e com o estudo aprofundado às pesquisas bibliográficas foi possível ressaltar que a tecnologia da informação é importante nas organizações, pois auxiliam na formação do planejamento estratégico, na velocidade e precisão do armazenamento e distribuição adequada da informação contábil no processo de tomada de decisões financeiras e econômicas e os Sistemas Fortes, através de seus demonstrativos, podem fornecer muitos dessas informações.

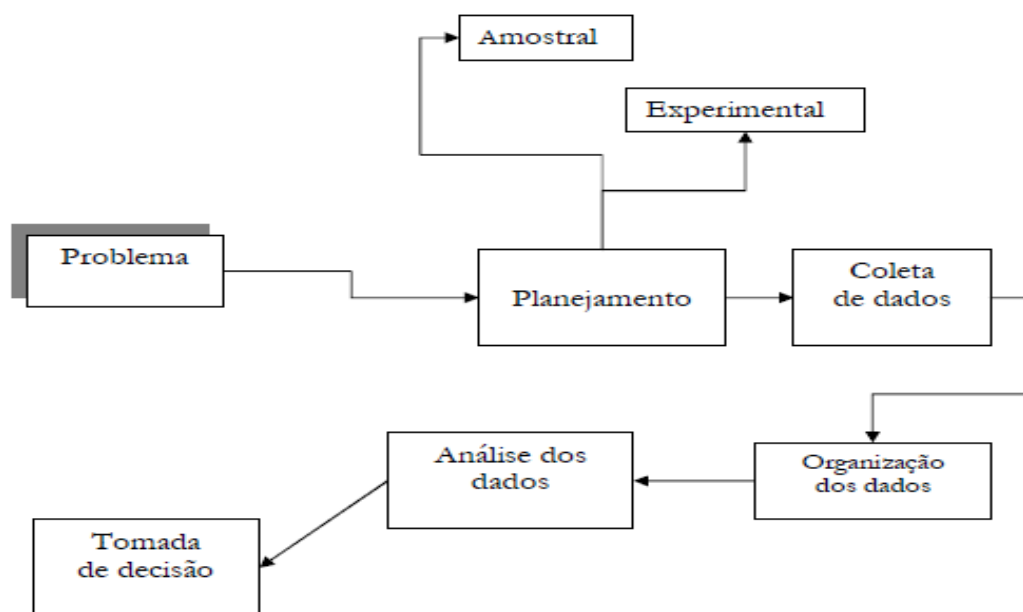
## 2.2 UNIVERSO E AMOSTRAGEM

Qualquer estudo científico pressupõe recolhimento de dados. E estes dados são informações na forma de observações ou pesquisas, dos valores de uma ou mais variáveis fornecidas por um conjunto de identidades (casos) que podem ser pessoas (singulares), famílias, empresas etc. Ao conjunto total dos casos sobre os quais se pretende retirar conclusões dá-se o nome de população ou universo. É o objetivo da investigação que define a natureza e dimensão do universo.

Acontece muitas vezes só ser possível considerar uma parte dos casos que constituem o universo. Esta parte designa-se por amostra do universo. O investigador irá analisar os dados da amostra, tirar conclusões e extrapolar a conclusões para o universo.

O tipo de amostragem utilizado para esta pesquisa é a amostragem não- probabilística, pois foram aplicados 53 (cinquenta e três) questionários com os clientes da Fortes Informática da cidade de João Pessoa-PB, de um universo de 320 (trezentos e vinte). É importante destacar que a amostra da pesquisa correspondeu a 16,56% do total de clientes.

As amostras não-probabilísticas são também, muitas vezes, empregadas por sua simplicidade e pela impossibilidade de se obterem amostras probabilísticas, como seria desejável. Como em muitos casos os efeitos da utilização de uma amostragem não-probabilística podem ser considerados equivalentes aos de uma amostragem probabilística, resulta que os processos não-probabilísticos de amostragem têm também sua importância, como mostra a Figura 1.



**Figura 1 - Aspectos Importantes do Planejamento Amostral ou Experimental**

Fonte: Adaptado de Turban, E. McLean, e Wetherbe, J (1999, p. 48)

### 2.3 PROCEDIMENTO DE COLETA E ANÁLISE DOS DADOS

Esta pesquisa foi fundamentada para obter informações dos clientes sobre os sistemas da Fortes Informática e sua utilização como um sistema de gestão contábil e gerencial. A importância dessa pesquisa é o reconhecimento por parte dos clientes (usuários) da utilização do *software* como um auxiliar na organização empresarial e como fonte principal de informações para a tomada de decisões.

Sendo assim, para coletar os dados foi aplicado um questionário estruturado com os clientes da Fortes Informática, dividido em duas partes. A primeira parte referente as características dos clientes e a segunda parte do questionário sobre os aplicativos do sistema.

Após a aplicação dos questionários os dados foram colocados em tabelas e gráficos e analisados por meio da estatística descritiva utilizando as medidas de dispersão média e desvio padrão.

### 3. REFERENCIAL CONCEITUAL

#### 3.1 SURGIMENTO E EVOLUÇÃO DO SISTEMA DE INFORMAÇÃO

O Século XX, considerado como a era da informação, foi caracterizado pelo surgimento da grande rede de comunicação de dados com destaque para a internet, que contribuiu para o crescimento no volume de dados disponíveis à toda a sociedade.

A modernização da indústria, os processos de produção, a forma de relacionar, de negociar fez com que a evolução dos sistemas de informações se tornassem acelerada para acompanhar as constantes mudanças e transformações nos mundos dos negócios. Esses sistemas de informações nos permite analisar fatores do passado, compreender o presente, e principalmente, antever o futuro.

Com as mudanças significativas que vem ocorrendo na legislação e procedimentos contábeis, o processo manual de escrituração contábil foi substituído pelo mecânico e, logo em seguida, pelo eletrônico. Como exemplo enfatiza-se os lançamentos no livro diário e no razão sendo feitos de forma simultânea por meio da utilização de sistemas informatizados através dos *softwares* contábeis.

Sendo a informação um bem que agrega valor a uma empresa ou a um indivíduo, é necessário fazer uso de recursos da TI<sup>1</sup> de maneira apropriada, ou seja, é preciso utilizar ferramentas, sistemas ou outros meios que façam das informações um diferencial competitivo ALECRIM (2004).

##### 3.1.1 Conceitos e fundamentos

Os sistemas de informação nascem da necessidade do planejamento e controle das diversas áreas operacionais da empresa. Moscovice (2002) conceitua o sistema usado para prover informação (incluindo o seu processamento), qualquer que seja o uso feito dessa informação.

Dessa forma, pode-se dizer que sistema de informação visa o estudo de sistemas e tecnologias da informação no contexto organizacional e também empresarial. A palavra “sistema de informação” é composta por dois termos que analisados pode-se admitir: Sistema como sendo um conjunto de elementos interligados de modo a formar um todo organizado, já Informação é o resultado do processamento, manipulação e organização de dados

---

<sup>1</sup> Tecnologia da informação.

Pode ser observado ao quadro 1, abaixo:

Autores	Definições de Sistema de Informação
MOSIMANN, ALVES e FISCH (1993)	“Uma rede de informações cujos fluxos alimentam o processo de tomada de decisões, não apenas da empresa como um todo, mas, também, de cada área de responsabilidade”
EVGENIOU e CARTWRIGHT (2005)	“A empresa inteligente do ponto de vista da informação possui habilidade para buscar, organizar, analisar e fazer uso de informações para tomada de decisões.”
PADOVEZE (2007)	“Têm como objetivo fundamental a integração, consolidação e aglutinação de todas as informações necessárias para gestão do sistema empresa.”
TURBAN, MCLEAN, WETHERBE (1999)	“Um Sistema de Informação (SI) é um sistema constituído por pessoas, procedimentos, dados/informação e componentes TIC (hardware, software e comunicações) que recolhe, processa, armazena, analisa e distribui informação com objetivos específicos”

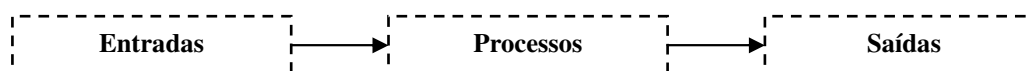
**Quadro 1 - Definições de Sistema de Informação**

Fonte: Adaptado de vários autores.

Campos Filho (1994, p.34) afirma que “o sistema de informação baseia-se em quatro componentes reunidos de modo a permitir o melhor atendimento aos objetivos da organização.” Tais objetivos são: (a) a informação (dados formatados, imagens, sons e textos livres); (b) os recursos humanos (que coletam, armazenam, recuperam, processam, disseminam e utilizam as informações); (c) as tecnologias de informações (o *hardware* e o *software*) e (d) as práticas de trabalho (métodos utilizados).

De acordo com Moscovice *et al* (2002, p.23) “um sistema de informação é um conjunto de subsistemas inter-relacionados que funcionam em conjunto para coletar, processar, armazenar, transformar e distribuir informações para fins de planejamento, tomada de decisões e controle”. Beuren e Martins (2001, p.8) consideram que um sistema de informação consiste em uma soma estruturada de elementos.

Nesse sentido, um sistema de informação para que possa funcionar de maneira eficiente precisa que os seus componentes, também, interajam da mesma forma. Sendo assim, a Figura 2 apresenta os principais componentes de um sistema de informação.



**Figura 2 - Componentes de um sistema de informação**

Fonte: Adaptado de Moscové et al (2002, p.23).

A entrada em um sistema de informação é caracterizada pelos dados ou informações. Tais informações uma vez processadas servirão como base para as tomadas de decisões realizadas pelos usuários contábeis. Dessa forma, a ciência contábil traduz-se naturalmente dentro de um sistema de informação, já que a própria contabilidade nasceu sob a arquitetura de sistema informacional (PADOVEZE, 2007, p. 47).

Cabe ressaltar que no sistema de informação a interligação dos subsistemas proporciona ao operador do *software* várias opções de relatórios que o auxiliará na tomada de decisões e no alcance dos objetivos da empresa. A combinação de recursos humanos, fiscal, contábil e computacional interrelacionados coletam, armazenam e recuperam a distribuição e o uso de dados com o objetivo de eficiência gerencial (planejamento, controle, comunicação e tomada de decisão) nas organizações. Faz-se necessário evidenciar que o sistema de informação ajudam aos gerentes e aos usuários a analisar problemas, criar novos produtos e serviços assim como visualizar questões complexas (MEC<sup>2</sup>-98/SBC<sup>3</sup>-98).

Segundo Bio (2008, p. 20) considera-se sistema “um conjunto de elementos interdependentes, ou um todo organizado, ou partes que interagem formando um todo unitário e complexo”. Em outras palavras, os sistemas de informação nascem da necessidade do planejamento e controle das diversas áreas operacionais da empresa, assim a integração, viabilizada por avanços na tecnologia de informação, dos vários sistemas de informação em um sistema único de maior complexidade.

Com o avanço da internet, a sua inclusão tem denominado esse sistema de Sistema de Inteligência dos Negócios (BI – *Business Intelligence*), que auxilia no processo de tomadas de decisões gerenciais que deverão estar completamente integradas ao sistema de gestão empresarial. É importante destacar que o sistema de informação gerencial está ligado ao

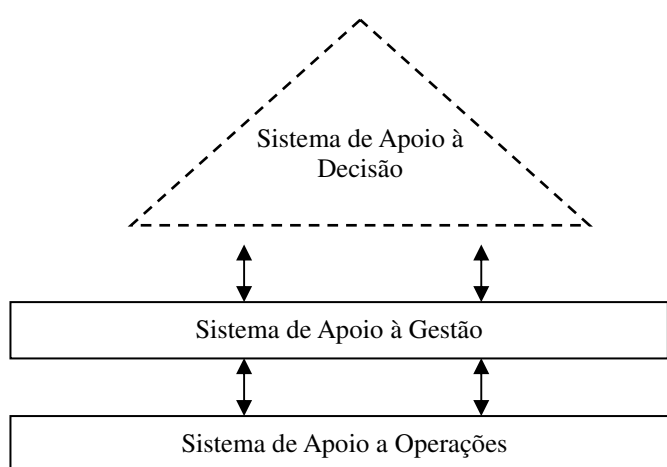
<sup>2</sup> Ministério da Educação.

<sup>3</sup> Sociedade Brasileira de Computação.

sistema de informação contábil através de suas diversidades de informações.

O sistema de informação contábil deve produzir informações vantajosas e que atendam aos seguintes aspectos: (a) ser dinâmicos, flexíveis, possuir interação homem/máquina, suporte à decisão e auxílio nas previsões sobre o futuro; (b) ter como relevância o suprimento de informações para promover a eficácia operacional e decisória da instituição; e (c) utiliza das bases de dados dos sistemas operacionais e dos sistemas de apoio à gestão e têm como foco flexibilizar informações não estruturadas para tomada de decisões.

Na figura 3, podem ser observadas as principais áreas que armazenam os aspectos relevantes do sistema de informação contábil.



**Figura 3 - Características do Sistema de Informação Contábil**

Fonte: Adaptação dos autores através de literatura especializada (2010).

Observa-se na Figura 3, a estrutura de integração dos sistemas de informação, no qual as bases são os subsistemas operacionais que proporcionam dinamismo e flexibilidade na interação de armazenamento de dados oferecendo suporte à decisão e auxílio nas previsões sobre o futuro. O subsistema de gestão também auxilia nas decisões gerenciais utilizados pela área administrativa e financeira da empresa e pela alta administração, que quando integrados buscam um objetivo em especial que é a obtenção das informações para tomada de decisão.

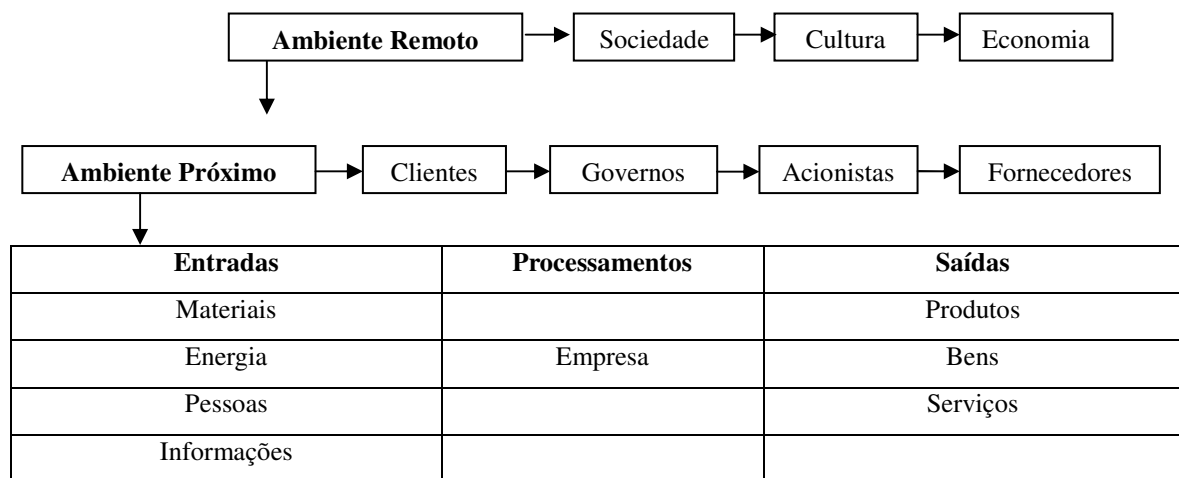
### 3.1.2 A empresa como um sistema aberto

Do ponto de vista sistêmico, a contabilidade está integrada com o meio ambiente. O ambiente e a sociedade em geral interagem com as organizações empresariais e com a contabilidade, como um sistema aberto, ou seja, um sistema que não depende das informações internas, mas da ligação das informações externas. Dessa maneira, pode-se dizer que as

organizações são um sistema em que há recursos introduzidos por agentes externos, que são processados e preparados para a saída de produtos ou serviços (PADOVEZE, 2007).

Nesse contexto, a contabilidade se apresenta como fator fundamental para essas empresas que estão expostas as diversas pressões ambientais, ambiente remoto ou Ecossistema. O ambiente remoto envolve as variáveis e ambiente próximo, que é denominada de entidades (BIO, 2008). Como exemplos destacam-se a sociedade, clientes, governo, carga tributária, educação e etc.

Esses ambientes que caracteriza a visão da empresa como um sistema aberto é fundamental para a etapa inicial do processo de gestão denominado de planejamento estratégico. Tal planejamento define as diretrizes, metas e os objetivos que as organizações desejam alcançar. Faz-se necessário evidenciar que o planejamento estratégico baseia-se conforme Padoveze (2007, p.17), na análise do comportamento das variáveis ambientais, internas e externas, tendo como referencial: (1) análise externa: ameaças e oportunidades e (2) análise interna: pontos fortes e fracos da empresa. A Figura 4 ilustra esses ambientes que caracteriza uma entidade como um sistema aberto.



**Figura 4 - Empresa como um sistema aberto**

Fonte: Adaptado de Padoveze (2007, p.16).

Percebe-se que o ambiente remoto é caracterizado pelas variáveis como a sociedade, cultura, economia, clima, política que influenciam no comportamento empresarial econômico e financeiro. Por sua vez, o ambiente próximo é aquele em que a organização lida com diversas entidades no seu dia a dia como os clientes e fornecedores. Dessa maneira, a empresa como um sistema aberto usa o sistema de informação, especificamente o contábil, o qual se apresenta como um componente relevante da contabilidade financeira e gerencial, para se comunicar com tais variáveis e buscar resultados positivos dentro do ambiente em que atua.

### 3.2 A IMPORTÂNCIA DA TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO NAS ORGANIZAÇÕES

A informática por si só não é capaz de garantir qualidade aos sistemas de informação. De forma equivalente, a ausência de recursos tecnológicos que suportem os sistemas de informação pode representar perda de eficiência, desempenho, velocidade e precisão.

Dessa maneira, a tecnologia da informação é muito importante para empresas e governos (MOSCOVE, SIMKIN e BAGRANOFF, 2002). Esse arsenal tecnológico está normalmente ligado à informática e a telecomunicação. Tal tecnologia, que não deve ser limitada, torna-se abrangente, pois faz parte de uma estrutura em nível estratégico das empresas e contribui para a qualidade da informação.

Haja vista a tecnologia da informação presente nos sistemas de informações contábeis, a preocupação dos profissionais contábeis com a qualidade e distribuição adequada da informação têm levado as organizações adotarem um sistema de informação contábil que apresente, pelo menos, um conjunto de cinco componentes que interage entre si: (1) equipamento, (2) programas aplicativos, (3) dados, (4) pessoas e (5) procedimentos (MOSCOVE, SIMKIN e BAGRANOFF, 2002).

Segundo Parada (2004), as pessoas que se utilizam da contabilidade, buscam respostas nos instrumentos contábeis e que se interessam pela situação de suas empresas são denominadas de usuários contábeis.

Os usuários internos são todas as pessoas ou grupos de pessoas relacionadas com a empresa e que têm facilidade de acesso às informações contábeis, tais como: Gerentes ou Administradores: para a tomada de decisões; Funcionários: com interesse em pleitear melhorias; Diretoria: para a execução de planejamentos organizacionais.

Já os usuários externos são todas as pessoas ou grupos de pessoas sem facilidade de acesso direto às informações, mas que as recebem de publicações das demonstrações pela entidade, tais como:

Bancos	Interesse nas demonstrações financeiras a fim de analisar a concessão de financiamentos e medir a capacidade de retorno do capital emprestado.
Concorrentes	Interessados em conhecer a situação da empresa para poder atuar sobre o resultado operacional no que concerne a sua parcela de tributação e planejamento macroeconômico.
Fornecedores	Tem o interesse em conhecer a situação da entidade para poder continuar ou não as transações comerciais com a entidade, além de medir a garantia de recebimento futuro.
Clientes	Interessados em medir a integridade da entidade e a garantia de que seu pedido será atendido nas suas especificações e no tempo concordado.

**Quadro 2 – Usuários Externos e seus interesses na publicação das demonstrações contábeis.**

Fonte: Elaboração própria a partir de literatura especializada (2011)

Portanto, as informações geradas nas entidades através dos sistemas de informação assumem, exatamente, o caráter de suporte informativo adequado, pois propiciam aos gestores a percepção de que a eficiência e a eficácia empresarial figuram como uma necessidade contínua e sustentada. A informação contábil eficaz, ou seja, comunicada de forma clara e objetiva, com credibilidade por quem a recebe e no momento oportuno, produz, indubitavelmente, uma decisão acertada.

Uma segunda razão pela qual a tecnologia da informação é relevante para os contadores é que muitas vezes eles ajudam os clientes a comprar equipamentos e programas. De acordo com Cruz (1998, p. 20) a “tecnologia da informação é todo e qualquer dispositivo que tenha capacidade para tratar dados e/ou informações, tanto de forma sistêmica como esporádica, quer esteja aplicada no produto, quer no processo”.

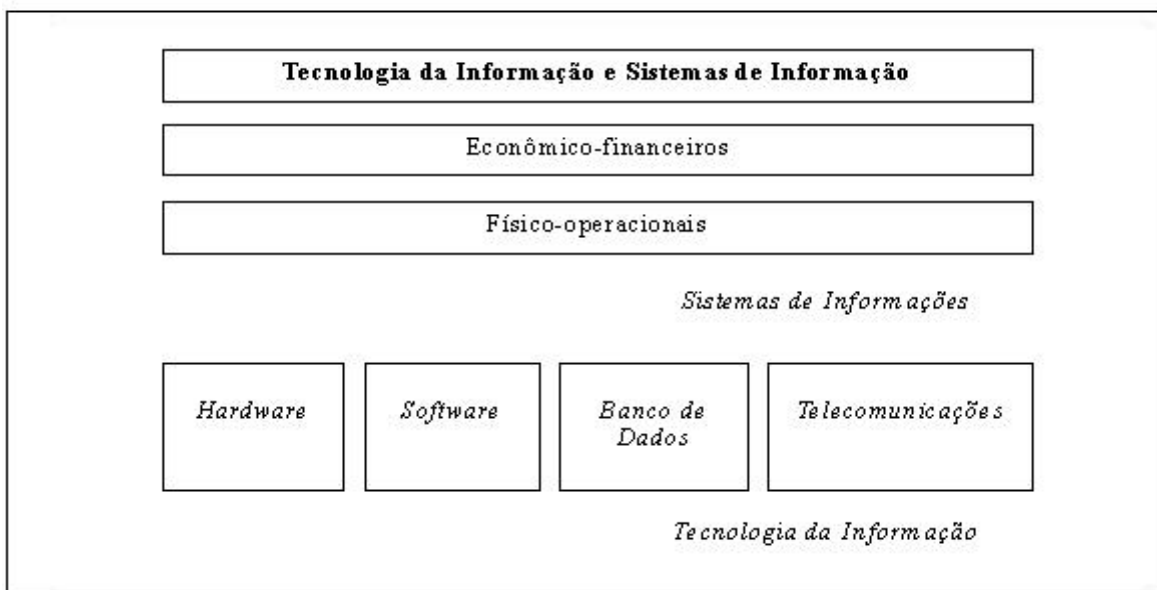
Padoveze (2008, p.8) afirma que “a contabilidade, com a mensuração econômica (através do sistema de informação contábil), é o único sistema de informação que consegue mostrar a empresa como um todo, pois é a única que atribui valor a tudo”. Essa atribuição de valor trata-se de mensurar ativo, passivo e patrimônio.

Nota-se que mesmo com um dos grandes problemas enfrentados pela contabilidade que é a mensuração contábil e econômica de bens, os auditores necessitam avaliar sistemas computadorizados, pois eles em geral auditam por meio de um computador aquilo que foi operacionalizado por uma organização. Isto significa dizer que os auditores precisam entender

e serem capazes de identificar os pontos fracos e pontos fortes de um sistema contábil.

Por conseguinte, a tecnologia da informação está ligada ao desempenho do trabalho dos contadores no futuro. Pode-se afirmar que esses efeitos vão incluir novas maneiras de colher e registrar informações, novos tipos de sistemas que os contadores vão usar, diferentes tipos de equipamentos, programas e redes de computadores para rodar esses sistemas e até novas maneiras de auditá-los.

Assumindo as diversas naturezas de sistemas de informação, especialmente as empresariais (físico-operacionais), a base de sustentação, em termos de TI, é composta por diversos grupos, dos quais destacam-se quatro, elencados na Figura 5.



**Figura 5 - Tecnologia da informação e sistemas de informação**

Fonte: Adaptado de Bio (2008, p.119).

Ao analisar a figura observam-se elementos como o *hardware*, o *software*, o banco de dados e as telecomunicações principais componentes “técnicos” da tecnologia da informação que integram os sistemas de informações econômico-financeiros e físico-operacionais. Eles permitem maior integração entre os profissionais com visões de áreas complementares e que devem atuar de forma sinérgica nas organizações: visão de negócios, gestão empresarial e visão de tecnologia (BIO, 2008).

### 3.3 GESTÃO DA INFORMAÇÃO CONTÁBIL

A gestão de contabilidade está preocupada com as disposições e uso da contabilidade e informações para os gerentes dentro das organizações, para lhes fornecer a base para tomar decisões mais informadas que lhes permitirá estar mais bem equipadas em sua gestão e controle.

Os *softwares* de informação contábil passaram a ser denominados de soluções para as empresas e organizações. Os sistemas adotam a estrutura contábil circunstanciada no plano de contas, como espinha dorsal de todos os registros relativos às movimentações contábeis.

Em geral, os sistemas de gestão de informação contábil deverão ser compostos por partes específicas focadas à contabilidade empresarial e integradas a outras áreas da contabilidade como:

- Contabilidade geral: direcionada ao registro contábil nos moldes do padrão internacional, com o foco nos itens de balanços. Pode disponibilizar trabalhos adicionais como a elaboração de fluxo de caixa, livro diário, livro razão, demonstração de resultado de exercício entre outros relatórios específicos à contabilidade;
- Contabilidade empresarial: direcionada a informação para a gestão dos chamados itens não monetários do balanço como as contas do Ativo Permanente e do Patrimônio Líquido, cálculo da Depreciação, Reavaliação, etc.;
- Contabilidade de custos: integrada a movimentação dos almoxarifados e direcionada a informação sobre a apropriação e os rateios contábeis dos custos e despesas;
- Contabilidade gerencial: informação para a gestão administrativa com ênfase nas análises financeiras e econômicas (esta última principalmente em relação aos custos e investimentos), conversão em moeda estrangeira, consolidação de balanços dentre outros.
- Controladoria: integrada aos orçamentos de curto-prazo, e direcionadas às informações dos chamados itens controláveis do balanço.

Portanto, a gestão de informação contábil é a soma de todas as áreas da contabilidade que adotam o plano de contas como o centro de todos os registros relativos aos lançamentos contábeis.

### 3.4 GESTÃO DA INFORMAÇÃO GERENCIAL

Para que possa tomar decisões os empresários necessitam ter visão do seu negócio, o que acontece devido às informações que o mesmo tem da empresa, definindo o rumo dos seus negócios. Para isso, ele precisa do auxílio de uma tecnologia que lhe informe a situação passada, atual e com referências ao futuro do que está sendo gerenciado. Devido à quantidade de informações necessárias para uma empresa os Sistemas de Informação apóiam as funções operacionais, gerenciais e de tomada de decisão existentes nas organizações (LAUDON & LAUDON, 2001).

Os Sistemas de Informações Contábeis (SIC) são sistemas de nível operacional e também gerencial que coletam e armazenam dados sobre transações e às vezes controlam decisões que são executadas como parte de uma transação. Atendem à área contábil, gerencial e controlam o fluxo de informações financeiras. (LAUDON & LAUDON, 2001).

São exemplos das movimentações realizadas pelos sistemas de informação gerencial a ausência de controle de fluxo de caixa: as empresas analisadas não conhecem corretamente o volume e a origem dos recebimentos e o volume e o destino dos pagamentos, porque não elaboram o fluxo de caixa. O fluxo de caixa permite ter um planejamento mais adequado dos gastos da empresa. Falta de uma política de cobrança e recebimento, atraso no pagamento de duplicatas e inadimplência: ausência de definição da política de controle de cobranças e recebimentos. Desconhecimento de custos e despesas: não calculam corretamente o preço de venda de seus produtos e serviços, porque não conhecem os seus custos e despesas

Na área gerencial os SIC têm um papel fundamental e que contribui para a análise de diversos pontos que influenciam diretamente no crescimento e no objetivo das empresas, que é a obtenção de lucros.

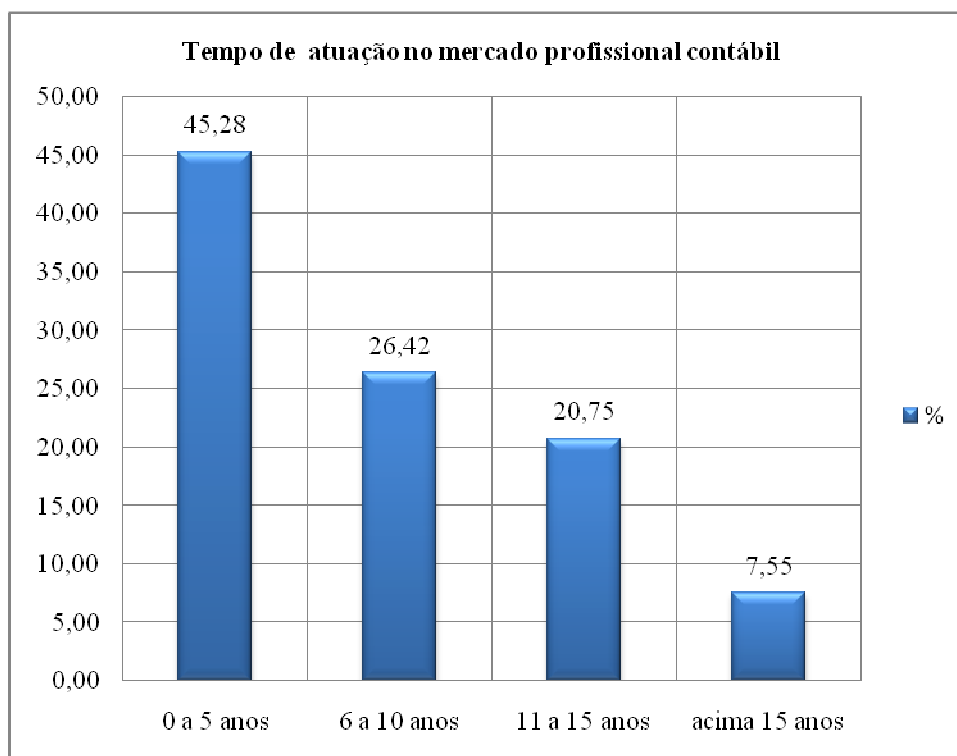
## 4. ANÁLISE E DESCRIÇÃO DOS RESULTADOS

### 4.1 CARACTERÍSTICAS DO CLIENTE

#### 4.1.1 Tempo de atuação no mercado profissional da área contábil

De acordo com o questionário aplicado o maior percentual de clientes que responderam aos questionamentos possuía de 0 a 5 anos de atuação no mercado profissional contábil com um percentual de 45,28%, já os clientes com mais de 15 anos de atuação profissional tiveram o menor percentual, 7,55%, como mostra o Gráfico 1.

Pode-se afirmar que os contabilistas recém formados têm buscado cada vez mais cedo o mercado de trabalho, pois aproveitam as informações e conhecimentos adquiridos nas universidades e faculdades para usar como diferencial no mercado profissional, pois hoje é uma área em evidência e a qual tem passado por muitas mudanças atualmente, deixando assim os profissionais que não estão atualizados ou que não continuam a busca pelo conhecimento da área contábil fora do mercado.



**Gráfico 1 – Tempo de atuação no mercado profissional**

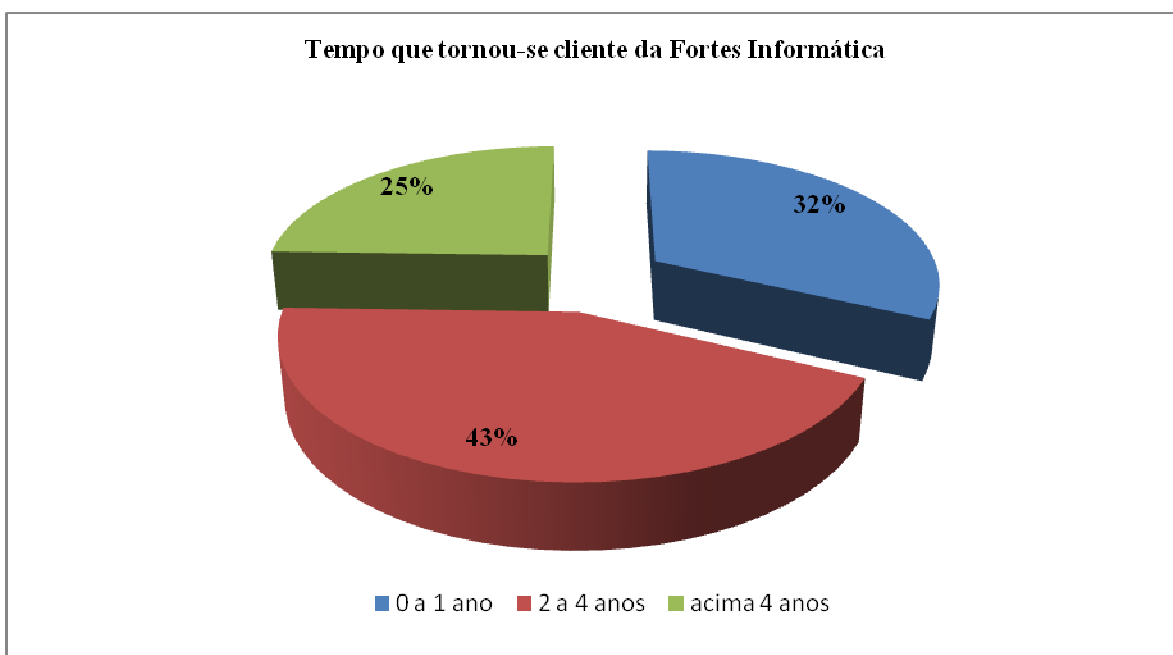
Fonte: Elaboração própria a partir da pesquisa de campo (2011)

É importante enfatizar que inicialmente ao aplicar o questionário foi encontrado dificuldade, pois no período de janeiro a maio é a época em que os contadores estão nos escritórios trabalhando para cumprir com os prazos das obrigações fiscais e enviar aos órgãos competentes, como por exemplo, o imposto de renda de pessoa física e jurídica. Com isso os questionários eram entregues para ser respondidos, porém demorava muito tempo para serem devolvidos ou não foram devolvidos.

#### 4.1.2 Tempo como cliente da Fortes Informática

A Fortes informática tem conquistado mercado nos últimos anos. A participação em eventos da área contábil, a inclusão do PAE (Programa de Apoio ao Estudante e Iniciação Profissional) nas faculdades e universidades e seus *softwares* sempre atualizados conforme as legislações e as novidades da área contábil tem atraído clientes.

O Gráfico 2 mostra que 32% dos pesquisados (17 clientes contadores) tornaram-se clientes da Fortes de 0 a 1 ano, ou seja, são clientes recentes.



**Gráfico 2 – Tempo como cliente da Fortes Informática**

Fonte: Elaboração própria a partir da pesquisa de campo (2011)

Porém, a maior parte dos entrevistados (43% - 23 contadores) são clientes da empresa de 2 a 4 anos, ou seja, adotam o sistema Fortes para fazer a escrituração das entidades. Em seguida, os clientes da empresa Fortes Informática mais antigos (acima de 4 anos) foram

representados por 25% das respostas obtidas. É importante enfatizar que a Fortes ainda é uma empresa considerada nova no mercado de Sistema de Informação em João Pessoa-PB, cidade que a pesquisa foi realizada, com oito anos de mercado.

#### 4.1.3 Forma que o cliente adquiriu o (s) sistema (s) da Fortes

Para atrair mais clientes a utilizar os sistemas da Fortes Informática (entende-se por os sistemas os *softwares* contábil, fiscal, pessoal, financeiro) disponibiliza de alguns recursos como é o caso do *telemarketing*, propagandas em revistas especializadas na área contábil, atividades afins e promoção de eventos de capacitação dos usuários que conseqüentemente estarão dispostos ao adquirir os programas, como é o caso do PAE para os estudantes do curso de ciências contábeis e o PAC (Programa de Apoio ao Cliente).

De que forma o cliente adquiriu o (s) sistema (s) da Fortes	Frequência absoluta
Propaganda (Revistas ou Eventos)	7
Indicação de outro cliente	23
Contato da Fortes Informática ( <i>Telemarketing</i> )	18
Universidades/Faculdades	7

**Tabela 1 – Forma que o cliente adquiriu o sistema da Fortes**

Fonte: Elaboração própria a partir da pesquisa de campo (2011)

Ao observar a Tabela 1, verifica-se que a maioria dos clientes adquiriu o sistema Fortes por indicação de outro cliente e através do *telemarketing*. Torna-se pertinente evidenciar que a empresa Fortes sempre participa de eventos universitários e profissionais. Isto possibilita a indicação de outros profissionais que já utilizam o sistema. As alternativas menos apontadas entre os respondentes foram propaganda (revista ou eventos).

## 4.2 ASPECTOS DA GESTÃO DA INFORMAÇÃO CONTÁBIL E GERENCIAL

### 4.2.1 Atendimento do sistema quanto às expectativas do armazenamento de informações contábeis

Durante a pesquisa de campo foi constatado um índice de 100% de aprovação dos clientes quanto à maneira de armazenamento de informações contábeis por setor dos sistemas Fortes.

Existe uma subdivisão de grupos, ou seja, subsistemas que atendem aspectos específicos de cada área, como exemplo, o sistema AC, que é composto pelos subsistemas AC Pessoal, AC Fiscal e AC Contábil. E cada um destes subsistemas é responsável por sua área específica e os armazenamentos de suas informações são feitas através de um banco de dados, o qual retém todas as informações lançadas, mas as distingue de acordo com seus setores.

Atendimento do sistema quanto às expectativas do armazenamento de informações contábeis	Frequência absoluta	%
SIM	53	100,00
NÃO	0	0,00
<b>TOTAL</b>	<b>53</b>	<b>100,00</b>

**Tabela 2 – Atendimento quanto às expectativas do armazenamento de informações contábeis**

Fonte: Elaboração própria a partir da pesquisa de campo (2011)

Os *softwares* da Fortes utilizam o *Firebird*, que é um SGBD (Sistema Gerenciador de Banco de Dados). O *Firebird* é gratuito em todos os sentidos, não há limitações de uso e seu suporte é discutido em listas na *internet*, o que facilita enormemente a obtenção de ajuda técnica. O produto é seguro e confiável, suportando sistemas com centenas de usuários simultâneos e bases de dados com dezenas/centenas de *gigabytes*. Com esse SGDB existe uma maior eficiência no armazenamento de dados e uma probabilidade muito menor de perder informações.

### 4.2.2 O gerenciamento das informações contábeis é decorrente da contabilização dos lançamentos

Conforme a literatura, o registro dos fatos contábeis (aqueles que provocam mudanças na composição do patrimônio da entidade) é feito através lançamentos contábeis, desta forma pode ser feito a contabilização do período e a apuração dos resultados, como também visualizar todos os relatórios necessários para a conferência das informações.

O gerenciamento das informações contábeis é decorrente da contabilização dos lançamentos	Frequência absoluta	%
SIM	53	100,00
NÃO	0	0,00
<b>TOTAL</b>	<b>53</b>	<b>100,00</b>

**Tabela 3 – O gerenciamento das informações contábeis é decorrente da contabilização dos lançamentos**

Fonte: Elaboração própria a partir da pesquisa de campo (2011)

Não diferente da parte literária, o sistema da Fortes adota a metodologia dos lançamentos contábeis para a apuração dos resultados. Conforme mostrado na Tabela 3, 100% das respostas adquiridas na pesquisa de campo comprovam que os gerenciamentos das informações nos sistemas Fortes são decorrentes da contabilização dos lançamentos e da impressão de relatórios específicos, como exemplo, o balancete, livro diário e razão. As informações para estes relatórios dependem diretamente da movimentação e do preenchimento de dados no subsistema contábil, o qual é feito através de lançamentos.

#### 4.2.3 Acesso e lista dos relatórios contábeis

Os relatórios contábeis são facilitadores das análises dos dados apurados com os lançamentos contábeis. Pode-se citar vários relatórios que são até mesmo obrigatórios para a apuração e conferência dos resultados decorrente dos lançamentos como é o caso da DRE (Demonstração do Resultado do Exercício), o Balanço Patrimonial, DFC (Demonstração do Fluxo de Caixa), Livro Diário e Livro Razão por exemplo.

Acesso e lista dos relatórios contábeis	Frequência absoluta
Por dia	0
Por Quinzena	0
Por Mês	0
Anual	0
Todas as Alternativas	53

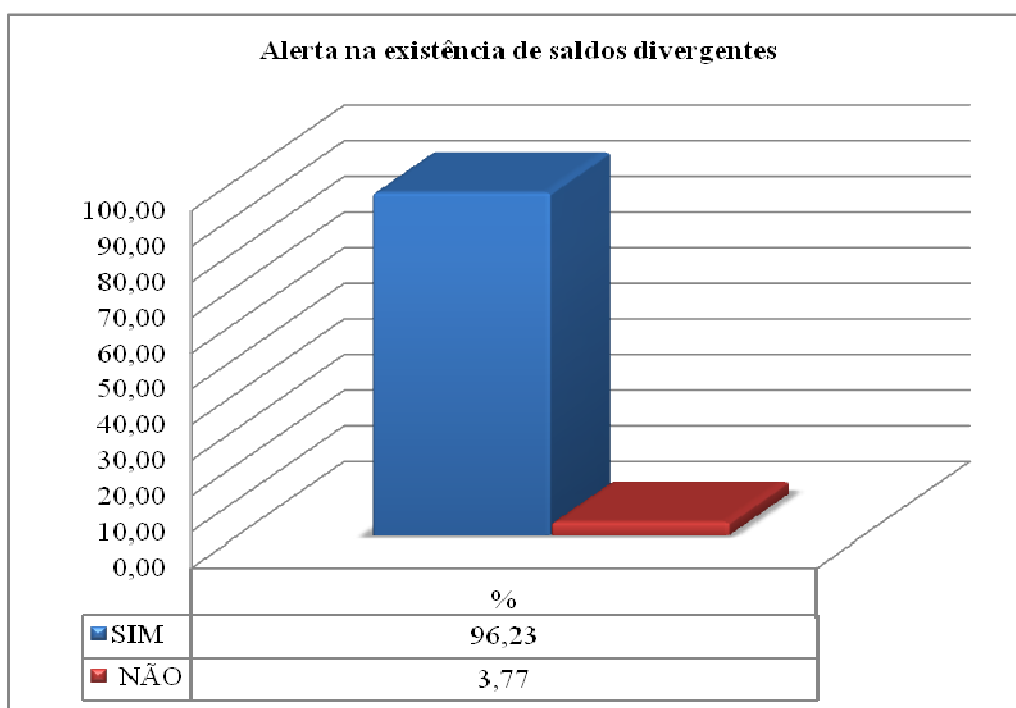
**Tabela 4 – Acesso e lista dos relatórios contábeis**

Fonte: Elaboração própria a partir da pesquisa de campo (2011)

Os usuários dos *softwares* utilizam várias maneiras de imprimir seus relatórios, de acordo com as necessidades da empresa em buscar as informações, podendo ser impressos por dia, por quinzena, por mês e anualmente, conforme demonstrado na Tabela 4.

#### 4.2.4 Alerta na existência de saldos divergentes

Para facilitar a percepção do usuário dos programas, os sistemas da Fortes disponibilizam um alerta de saldos divergentes. No momento de imprimir relatórios, visualizar os lançamentos aparece mensagens para advertir que naquela movimentação existem saldos ou informações divergentes. O *software* confere os erros de preenchimento e lançamentos inconsistentes, evitando possíveis erros na exportação para a contabilidade



**Gráfico 3 – Alerta na existência de saldos divergentes**

Fonte: Elaboração própria a partir da pesquisa de campo (2011)

De acordo com a pesquisa realizada um total de 96,23% dos clientes que responderam o questionário já constatou e foi beneficiado com esse alerta de saldos divergentes. Apenas 3,77% não perceberam ou nunca se depararam com mensagem com este alerta, pois pode ser que praticamente não utilizam os lançamentos manuais dos sistemas, deixando o setor fiscal e setor pessoal pré-configurados com lançamentos contábeis padrões, pois movimentações são mais simples e não requer particularidades nos lançamentos contábeis, percebendo que são empresas de pequeno porte.

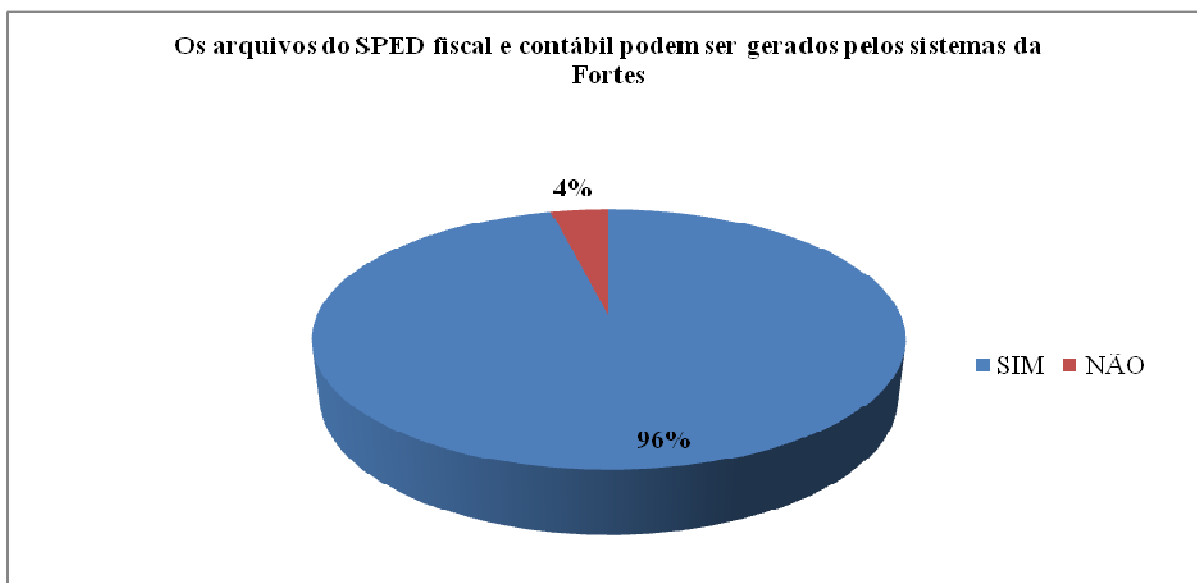
#### **4.2.5 Os arquivos do SPED fiscal e contábil podem ser gerados pelos sistemas da Fortes Informática**

O Sistema Público de Escrituração Digital (SPED) consiste na modernização da sistemática atual do cumprimento das obrigações acessórias, transmitidas pelos contribuintes às administrações tributárias e aos órgãos fiscalizadores, utilizando-se da certificação digital para fins de assinatura dos documentos eletrônicos, garantindo assim a validade jurídica dos mesmos apenas na sua forma digital.

É a substituição da escrituração em papel pela Escrituração Contábil Digital - ECD. Trata-se da obrigação de transmitir em versão digital os seguintes livros: I - livro Diário e seus auxiliares, somente se houver; II - livro Razão e seus auxiliares, se houver; III - livro Balancetes Diários, Balanços e fichas de lançamento comprobatórias dos assentamentos neles transcritos.

As empresas obrigadas a ECD, também conhecido como SPED Contábil, relacionada aos fatos contábeis ocorridos a partir de 1º de janeiro de 2008, serão as sociedades empresárias sujeitas à tributação do Imposto de Renda com base no Lucro Real e nos termos da Portaria RFB nº 11.211, de 7 de novembro de 2007, e em relação aos fatos contábeis desde 1º de janeiro de 2009, as demais sociedades empresárias sujeitas à tributação do Imposto de Renda com base no Lucro Real.

Já a Escrituração Fiscal Digital - EFD que também é um arquivo digital, que se constitui de um conjunto de escriturações de documentos fiscais e de outras informações de interesse dos fiscos das unidades federadas e da Secretaria da Receita Federal do Brasil, bem como de registros de apuração de impostos referentes às operações e prestações praticadas pelo contribuinte como é o caso do ICMS, PIS e COFINS.



**Gráfico 4 – Os arquivos do SPED fiscal e contábil podem ser gerados pelos sistemas da Fortes**

Fonte: Elaboração própria a partir da pesquisa de campo (2011)

Com a aplicação do questionário o pesquisador comprovou que 96% dos usuários da Fortes Informática através de seus programas de soluções contábeis conhecem ou conseguem gerar os arquivos do SPED fiscal e contábil de acordo com a obrigação da lei. Apenas 4% dos clientes pesquisados não conhecem ou não geram os arquivos, por não ter conhecimento sobre o assunto ou por não ter nenhuma empresa embasada na legislação do SPED.

#### 4.2.6 As empresas poderão listar e acessar os seus relatórios de conciliação

Os relatórios são importantes para a gestão das informações e principal aliado nas tomadas de decisões. E com o intuito de estabelecer este vínculo entre informação e tomadas de decisão a Fortes disponibiliza vários relatórios para que os usuários obtenham os dados necessários para destacar melhorias nas empresas.

As empresas poderão listar e acessar os seus relatórios de conciliação	Frequência absoluta	Média	Desvio Padrão
Balancete Contábil	53	1,000000	0,000000
Conciliação Bancária	53	1,000000	0,000000
Razão de Conciliação	48	1,094340	0,295098
Saldos Divergentes	38	1,283019	0,454776
Balancete Histórico	34	1,358491	0,484146
Balancete vinculado ao plano de contas referencial	29	1,452830	0,502533
Contas não Movimentadas	27	1,490566	0,504695

**Tabela 5 – As empresas poderão listar e acessar os seus relatórios de conciliação**

Fonte: Elaboração própria a partir da pesquisa de campo (2011)

Dos tipos de relatórios listados na Tabela 5 destacam-se os que tiveram as maiores médias como foi o caso do balancete contábil, conciliação bancária e razão conciliação, que na pesquisa e aplicação do questionário foram os relatórios mais destacados e dentre os mais visualizados para a obtenção de informações contábeis. Alguns dos relatórios apresentados na pesquisa não foram identificados com a nomenclatura apresentada, foi preciso explicar a função do relatório para que o cliente associasse ao nome, como foi o caso do Balancete Histórico, o qual foi preciso destacar que este tipo de relatório é comum para a análise de períodos anteriores, ou seja, para que seja mantido um histórico dos anos que a empresa teve movimentação.

#### 4.2.7 Disponibilidade das novas exigências da contabilidade

Primeiramente, a contabilidade preocupava-se basicamente com as informações financeiras, visando o atendimento das obrigações fiscais e legais. Mas, o modelo contábil antigo não atende mais as necessidades dos gestores, que agora demandam informações gerenciais dinâmicas e ágeis, tanto dos aspectos relativos à própria empresa, como do ambiente em que ela está inserida.

Novas tecnologias apareceram para auxiliar os profissionais da área contábil na obtenção dessas informações dinâmicas e ágeis é o caso dos SI (Sistemas de informações) integrados com o Fisco, a Receita Federal, Caixa Econômica Federal e outros órgãos competentes pelo recolhimento das obrigações das organizações trazendo um relacionamento mais transparente entre o governo e empresas.

Disponibilidade das novas exigências da contabilidade	Frequência absoluta	%
SIM	53	100,00
NÃO	0	0,00
<b>TOTAL</b>	<b>53</b>	<b>100,00</b>

**Tabela 6 – Disponibilidade das novas exigências da contabilidade**

Fonte: Elaboração própria a partir da pesquisa de campo (2011)

Exemplos dessa integração podem citar o SPED e a NF-e, que estão em evidência e são, atualmente, o foco de todos os organismos contábeis, desde o órgão remetente da informação ao destinatário, aquele que recepcionará o arquivo com todas as informações obrigatórias.

Com a aplicação do questionário verificou-se que 100% dos usuários dos sistemas

Fortes aprovam e têm conhecimento que os *softwares* estão integrados às novas exigências da contabilidade.

#### 4.2.8 Tipos de demonstrações que podem ser elaboradas

As demonstrações são o conjunto de informações que devem ser obrigatoriamente divulgadas, anualmente, segundo a lei 6404/76, pela administração de uma sociedade por ações e representa a sua prestação de contas para os sócios e acionistas.

A prestação anual de contas é composta pelo Relatório da Administração, as Demonstrações Contábeis e as notas explicativas. A Tabela 7, mostra as demonstrações contábeis obrigatórias por lei e que o sistema pode oferecer. Através do cálculo das médias foi possível identificar os relatórios mais acessados pelos clientes da Fortes.

Acesso aos relatórios	Frequência absoluta	Média	Desvio Padrão
Balancete Contábil	53	1,000000	0,000000
DRE	51	1,037736	0,192380
DFC	47	1,113208	0,319878
DLPA	33	1,377358	0,489364
Notas Explicativas	33	1,377358	0,489364
DMPL	32	1,396226	0,493793
DVA	31	1,415094	0,497454

**Tabela 7 – Acesso aos relatórios**

Fonte: Elaboração própria a partir da pesquisa de campo (2011)

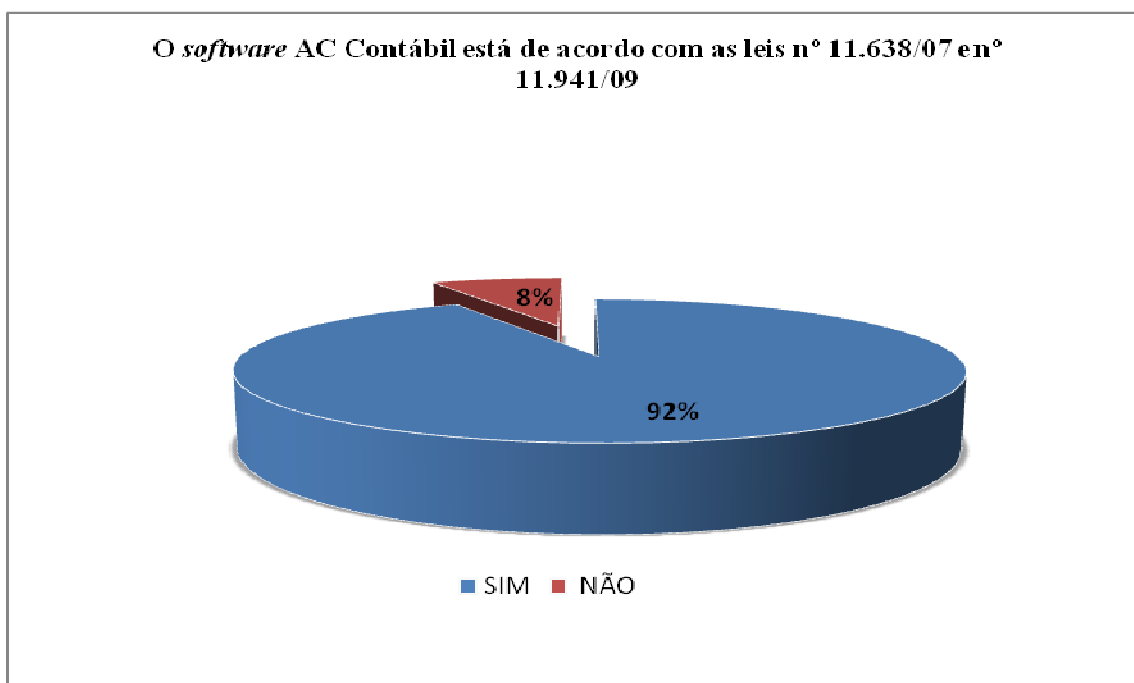
De acordo com a análise realizada observou-se que o balancete contábil, a DRE e o DFC são as demonstrações contábeis mais lembrados pelos usuários. E o balancete contábil tem uma média de 1,000000, ou seja, do total de questionários aplicados (53) todos os entrevistados optaram pelo relatório do balancete como uma das opções de relatórios essenciais para as demonstrações.

#### 4.2.9 O *software* AC Contábil está de acordo com as leis nº 11.638/07 e nº 11.941/09

Aprovada pelo Senado e sancionada pelo presidente Luiz Inácio Lula da Silva, em 28 de dezembro de 2007, entrou em vigor em 1º de janeiro de 2008 a Lei nº 11.638 (Lei das S.A.), que altera e revoga dispositivos da Lei nº 6.404, de 15 de dezembro de 1976, e da Lei nº 6.385, de 7 de dezembro de 1976, e estende às sociedades de grande porte disposições relativas à elaboração e divulgação de demonstrações financeiras.

Os principais objetivos dessa lei é a atualização das regras contábeis brasileiras e aprofundar a harmonização dessas regras com os pronunciamentos internacionais, em especial os emitidos pelo *International Accounting Standards Board* (IASB), por meio dos *International Financial Reporting Standards* (IFRS).

Já a lei nº. 11.941/09 trouxe uma série de dispositivos interessantes para os contribuintes. Além de versar sobre parcelamento especial, remissão de dívida e processo administrativo, consignou dispositivos que trazem a possibilidade de novas interpretações quanto à responsabilidade tributária dos sócios e administradores de pessoas jurídicas com dívidas tributárias.



**Gráfico 5 – O software AC Contábil está de acordo com as leis nº 11.638/07 e nº 11.941/09**

Fonte: Elaboração própria a partir da pesquisa de campo (2011)

A aplicação do questionário, em particular na apresentação das leis nº 11.638/07 e nº 11.941/09, foi de difícil entendimento por parte de alguns voluntários que se disponibilizaram a respondê-lo. Pois nem todos sabiam decoradas as fundamentações das leis. Então para facilitar o entendimento foi necessária a explicação por parte do pesquisador, desta forma, não precisou fazer alterações no quesito do questionário.

Portanto concluiu-se que 92% dos clientes voluntários responderam que os programas Fortes estavam de acordo com o as leis nº 11.638/07 e nº 11.941/09 e destacando que está dentro dos padrões internacionais exigidos.

#### 4.2.10 Possibilidade de integração com o AC Contábil

A integração entre setores nos sistemas de informação contábil facilitam bastante aos usuários que os adquirem. A integração é feita diretamente entre o setor pessoal e fiscal associados diretamente com o setor contábil, onde é o foco dos lançamentos e onde será feita a apuração dos resultados.

A integração entre os sistemas elimina repetição de processos e possibilita o ganho de tempo e produtividade. Por exemplo, a partir do momento que há a integração entre o setor pessoal com o setor contábil, ao gerar a folha de pagamento, uma rescisão ou as férias de um determinado funcionário os lançamentos destas folhas já estão automaticamente disponíveis em forma de lançamento contábil, não sendo necessário criar a folha e depois gerar os lançamentos, já que estarão pré-definidos e serão realizados automaticamente com o encerramento da folha.

Possibilidade de integração com o AC Contábil	Frequência absoluta	%
SIM	53	100,00
NÃO	0	0,00
<b>TOTAL</b>	<b>53</b>	<b>100,00</b>

**Tabela 8 – Possibilidade de integração com o AC Contábil**

Fonte: Elaboração própria a partir da pesquisa de campo (2011)

Através da pesquisa de campo realizada com os clientes foi possível detectar que 100% destes utilizam essa ferramenta que, atualmente, é considerada fundamental para “agilizar” o processo de informação e aumentar a produtividade na empresa, podendo ganhar mais tempo assessorando os seus clientes, demonstrando um trabalho de maior eficiência e responsabilidade.

#### 4.2.11 Possibilidade de elaborar relatórios gerenciais de escrituração contábil

Todos os programas contábeis precisam ter relatórios gerenciais, como já detectamos nos estudos realizados ao longo desta pesquisa e não é diferente para o subsistema de escrituração contábil.

Existem os relatórios específicos à contabilidade, como são os casos da DRE, do Balanço Patrimonial, Balancetes Contábeis, dentre outro relatório comumente usados na contabilidade empresarial.

Possibilidade de elaborar relatórios gerenciais de escrituração contábil	Frequência absoluta	%
SIM	53	100,00
NÃO	0	0,00
<b>TOTAL</b>	<b>53</b>	<b>100,00</b>

**Tabela 9 – Possibilidade de elaborar relatórios gerenciais de escrituração contábil**

Fonte: Elaboração própria a partir da pesquisa de campo (2011)

Porém a necessidade de relatórios gerenciais é evidente dentro das instituições contábeis, dos quais pode ser citado o relatório que demonstra a quantidade de lançamentos realizados em um determinado período ou de uma determinada conta do plano de contas, por exemplo. Então há evidências que estes tipos de relatórios são de extrema importância para as análises empresariais e tem uma função particular em auxiliar o contabilista nas tomadas de decisões.

E com 100% das respostas obtidas no questionário, existe sim a possibilidade de elaborar relatórios de características gerenciais nos subsistemas de escrituração contábil nos *softwares* da Fortes Informática

#### 4.2.12 Tipos de relatórios gerenciais de escrituração contábil

Os usos de relatórios gerenciais são para facilitar nos dados e as informações para as tomadas de decisões. Destacam-se alguns tipos de relatórios gerenciais de escrituração contábil, como mostra na Tabela 10.

Alguns tipos de relatórios gerenciais de escrituração contábil	Frequência absoluta	Média	Desvio Padrão
Razão e Balancete da Execução Orçamentária	20	1,622642	0,489364
Análise Vertical e Horizontal	18	1,660377	0,478113
Quantidade de Lançamentos Contábeis	7	1,867225	0,341813
Índice de Liquidez	6	1,886792	0,319878
Lançamentos por Usuários	5	1,905660	0,295098
Termo de Abertura e Encerramento	4	1,924528	0,266679

**Tabela10 – Tipos de relatórios gerenciais de escrituração contábil**

Fonte: Elaboração própria a partir da pesquisa de campo (2011)

A apresentação de relatórios como o índice de liquidez, razão e balancete da execução orçamentária e a análise vertical e horizontal, que tem como objetivo mostrar cada conta em comparação à demonstração financeira a que pertence e a evolução das contas em comparação há anos anteriores permitindo tirar conclusões sobre as mudanças da empresa, são as

principais ferramentas de controle e gerenciamento das empresas, como mostra os dados da tabela acima.

#### 4.2.13 Possibilidade de elaborar relatórios gerenciais de escrituração fiscal

Assim como os sistemas contábeis, os sistemas de escrituração fiscal também estão aptos para elaborar relatórios gerenciais. São bastante utilizados pelos usuários do setor fiscal, pois podem demonstrar dados particulares às notas fiscais e aos regimes tributários específicos de cada empresa cadastrada no sistema.

O gerenciamento da área fiscal é bastante exigido nos escritórios contábeis, pois é um setor repleto de detalhes que podem fazer a diferença, nos lançamentos das notas, na apuração dos impostos, nos inventários (com o controle de estoque), nos relatórios de compra e venda de mercadorias ou serviços.

Possibilidade de elaborar relatórios gerenciais de escrituração fiscal	Frequência absoluta	%
SIM	53	100,00
NÃO	0	0,00
<b>TOTAL</b>	<b>53</b>	<b>100,00</b>

**Tabela11 – Possibilidade de elaborar relatórios gerenciais de escrituração fiscal**

Fonte: Elaboração própria a partir da pesquisa de campo (2011)

A integração fiscal “agiliza” o processo de apuração fiscal, garantindo segurança e confiabilidade nas informações, diminui a quantidade de lançamentos contábeis realizados pelos usuários deixando todo o processo automatizado.

#### 4.2.14 Tipos de relatórios gerenciais de escrituração fiscal

Os relatórios gerenciais de escrituração fiscal auxiliam à busca das melhores informações dos lançamentos da área fiscal, como são os casos de notas fiscais, cupons fiscais, por exemplo. Podendo trazer, através da impressão destes relatórios, dados de forma mais sucinta como é o caso da quantidade de compras, quantidade de vendas, lançamentos de notas de acordo com a unidade federativa, dentre outros que destacamos na tabela abaixo.

<b>Alguns tipos de relatórios gerenciais de escrituração fiscal</b>	<b>Frequência absoluta</b>	<b>Média</b>	<b>Desvio Padrão</b>
Relatório das Compras e das Vendas	14	1,735849	0,445099
Estimativa de Estoque	14	1,735849	0,445099
Quantidade de Lançamento por CFOP	13	1,754717	0,434372
Relatório de Receitas e Despesas	11	1,792453	0,409432
Quantidade de Lançamento de UF	9	1,830189	0,379060
Formulários Utilizados	7	1,867925	0,341813

**Tabela 12 – Tipos de relatórios gerenciais de escrituração fiscal**

Fonte: Elaboração própria a partir da pesquisa de campo (2011)

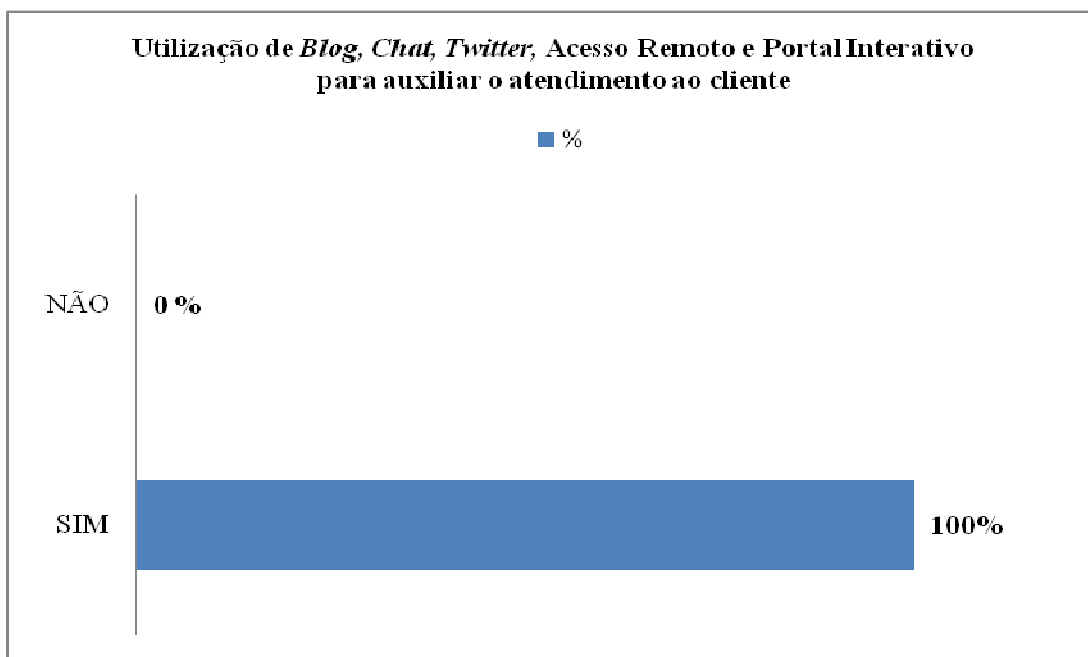
Analisando os dados percebe-se o relatório de compras e vendas de produtos e o relatório de estimativa de estoque, cada um com uma frequência de 14 questões respondidas e uma média de 1,735849 são os mais requisitados como relatórios de gerenciamento da área fiscal.

Todos os relatórios citados são de suma importância para a área fiscal e o seu gerenciamento, mas como esta pesquisa propôs estabelecer os mais utilizados pelos clientes usuários do sistema Fortes, foi obtido os dados como demonstrado na Tabela 12.

#### **4.2.15 Utilização de *Blog, Chat, Twitter, Acesso Remoto e Portal Interativo* dentre outras ferramentas para auxiliar o atendimento ao cliente**

A utilização de ferramentas como o *blog, chat* e portal interativo do cliente, por exemplo, pode trazer mais uma chance para os clientes acompanhar todas as novidades, participar de eventos, lançamento de novos produtos, ficar por dentro das novas atualizações e funcionalidades que os sistemas da Fortes e mundo da contabilidade disponibilizar.

É uma forma mais dinâmica e eficiente que a empresa pode trazer para os usuários de seus programas, possibilitando que acesse as novidades dos *softwares* onde quer que esteja apenas com ajuda da internet.



**Gráfico 6 – A Utilização de *Blog, Chat, Twitter, Acesso Remoto e Portal Interativo* dentre outras ferramentas para auxiliar o atendimento ao cliente**

Fonte: Elaboração própria a partir da pesquisa de campo (2011)

O acesso remoto já é realidade nos atendimentos de suporte nas empresas da Fortes Informática, podendo auxiliar o profissional técnico dos sistema a operar as máquinas de seus clientes sem que precisem ir até os estabelecimentos destes. Tudo de uma forma mais prática e eficiente, com toda a segurança possível, na intenção de viabilizar a resolução de um problema em tempo hábil, para que não haja constrangimento da espera do usuário para marcar uma visita técnica ao seu escritório.

Evidentemente que esta ferramenta jamais irá substituir o profissional técnico e nem mesmo inviabilizar a marcação de visita técnica para a resolução de um determinado problema, serve apenas para auxiliar a descoberta de possíveis falhas ou erros no sistema, agilizando o reparo destes em menor tempo possível.

Todos os voluntários que responderam à pergunta sobre as utilizações de ferramentas para auxiliar o atendimento responderam que sim, é uma maneira eficiente, ágil e segura de resolver determinados problemas ou tirar algumas dúvidas, conforme mostra o Gráfico 6.

#### **4.2.16 Sistemas da Fortes atende as necessidades contábil e gerencial para a tomada de decisão.**

Depois de demonstrar as ferramentas, os relatórios, às possibilidades de integração entre subsistemas, as leis que os programas estão aptos, destacar a possibilidade de gerenciar a contabilidade a questão que encerra todo o processo de pesquisa era ter conhecimento de

que os sistemas da Fortes atendem as necessidades quanto a contabilidade e o gerenciamento das empresas para a tomada de decisão.

<b>Sistemas da Fortes atende as necessidades contábil e gerencial para a tomada de decisão.</b>	<b>Frequência absoluta</b>	<b>%</b>
SIM	53	100,00
NÃO	0	0,00
<b>TOTAL</b>	<b>53</b>	<b>100,00</b>

**Tabela13 – Sistemas da Fortes atende as necessidades contábil e gerencial para a tomada de decisão.**

Fonte: Elaboração própria a partir da pesquisa de campo (2011)

De acordo com os dados da Tabela 13 notou-se que 100% dos clientes entrevistados estão satisfeitos com o programa de automação gerencial e contábil como peça fundamental para tomada de decisão.

Destaca-se que esta pesquisa é de caráter não-probabilística, realizada com 53 clientes em um universo de 320 na cidade de João Pessoa-PB e que todos os entrevistados que participaram da pesquisa de campo destacaram o comprometimento dos profissionais técnicos, da gerência e de todos que compõem a Fortes Informática unidade Paraíba.

## 5. CONSIDERAÇÕES FINAIS

O objetivo geral deste estudo foi evidenciar a utilização do sistema de Informação da Fortes Informática como contribuição à gestão da informação contábil e gerencial nas organizações contábeis, da cidade de João Pessoa-PB. Os SIC's têm obtido melhorias, por exemplo, na agilidade da informação, mas buscando trazer a comodidade, eficiência e segurança aos seus usuários.

Foi realizada uma pesquisa de campo, onde dados foram coletados através de um questionário estruturado e analisados por meio da estatística descritiva. A amostra da pesquisa caracterizou-se como não probabilísticas, pois foram recebidos 53 questionários de um total de 320 clientes. O campo de abrangência da pesquisa foi apenas com clientes da Fortes Informática localizados na cidade de João Pessoa-PB.

A proposta da pesquisa também foi destacar quais os benefícios que os clientes da Fortes tem encontrado na utilização de seus *softwares* e se com as recentes obrigações e exigências do Governo, como é o caso do SPED contábil e fiscal, os clientes têm encontrado dificuldades para apresentar as informações solicitadas pelos órgãos coletores.

O conhecimento da legislação dessas novas obrigações contábeis ainda apresenta contradição e dúvidas dos clientes, e para piorar, há muitas dificuldades de encontrar informações corretas até mesmo no órgão responsável, no caso do SPED, o órgão responsável é a Receita Federal.

A necessidade das organizações em aprimorar seus processos de gestão, focando aperfeiçoar o desempenho e garantir o cumprimento de suas missões, faz com que seus administradores e contabilistas busquem alternativas na tecnologia da informação. Dentre as alternativas encontra-se a de integração dos subsistemas, trazendo maior agilidade na obtenção de informação entre os setores e diminuindo a possibilidade de erros, já que os lançamentos são pré-definidos no momento da integração e realizados automaticamente.

Os programas têm sido reconhecidos por instituições de ensino, sendo propostos como cursos extras, auxiliando o aluno universitário a ter em seu currículo estudantil a utilização de um sistema de informação capacitado de produzir as informações gerenciais e contábeis.

Portanto, pode-se concluir que os programas da Fortes Informática tem deixado seus clientes e usuários satisfeitos com a utilização dos *softwares*. Toda a responsabilidade social e profissional apresentada pelos integrantes da unidade Fortes João Pessoa-PB têm contribuído na formação técnica, de opiniões e conhecimento de profissionais da área contábil.

## 6. LIMITAÇÕES E SUGESTÕES PARA FUTURAS PESQUISAS

O propósito deste trabalho foi demonstrar a importância dos sistemas de informação no cotidiano dos profissionais da área contábil e administrativa das organizações, em particular os programas da Fortes Informática como soluções gerenciais e contábeis para tomada de decisões dos seus usuários e clientes.

A apuração dos dados realizado através da análise dos questionários foi bastante demorada e não atingiu a quantidade de respostas esperadas pelo pesquisador. Pretendia-se obter uma margem de aproximadamente 25% do universo, porém, devido às tarefas profissionais e as exigências atreladas às responsabilidades dos contadores e profissionais da área contábil dificultou a entrega e a participação no estudo.

Uns dos exemplos dessas obrigações podem ser mencionados o imposto de renda pessoa física e jurídica (IRPF, IRPJ), que são obrigações anuais, e ainda as obrigações mensais como GPS<sup>4</sup>, folhas de pagamento, GRRF, GFIP, GIM, dentre outros.

Como sugestões para futuras pesquisas é viável um estudo sobre os SIC (Sistemas de Informação Contábeis) como ferramentas para o ensino superior dos alunos dos cursos de graduação e pós-graduação. O ensinamento da utilização de programas nas universidades e faculdades que facilitem a vida profissional do estudante, como os escritórios de práticas e laboratórios, capacitando – os para tornar - se profissionais atualizados a realidade de suas carreiras.

A partir dos dados obtidos desta pesquisa foi apresentada a empresa da Fortes os referidos dados para que possa adotar medidas que irão modificar ou padronizar, para todas as unidades, e determinar ações com a intenção de valorizar a opinião dos clientes e assim apresentar um serviço mais eficiente e um sistema mais completo para os usuários dos programas “Fortes”.

---

<sup>4</sup> Guia da Previdência Social

## REFERÊNCIAS

- ALECRIM, Emerson. **O que é Tecnologia da Informação (TI)?**. Disponível em: <<http://www.infowester.com/col150804.php>>. Acesso em: 29 de janeiro. 2011.
- BEUREN, Ilse Maria, MARTINS, Luciano Waltrick. Sistema de informações executivas: suas características e reflexões sobre sua aplicação no processo de gestão. **Revista de Contabilidade e Finanças**, USP, São Paulo, v.15, n.26, p.6-24, maio-agosto. 2001.
- BIO, Sérgio Rodrigues. **Sistemas de informação: um enfoque gerencial**. 2 ed. São Paulo: Atlas, 2008.
- CAMPOS FILHO, Maurício Prates. Os sistemas de informação e as modernas tendências da tecnologia e dos negócios. **Revista de Administração de Empresas**, São Paulo, v.34, n.6, p.33-45, nov-dez. 1994.
- CELLARD, A. **A análise documental**. In: POUPART, J. et al. A pesquisa qualitativa: enfoques epistemológicos e metodológicos. Petrópolis, Vozes, 2008.
- CRUZ, Tadeu. **Sistemas de Informações Gerenciais**. São Paulo: Atlas, 1998.
- GUERREIRO, Reinaldo. Um modelo do sistema de informação contábil para mensuração do desempenho econômico das atividades empresariais. **Caderno de Estudos**, São Paulo, FIECAFI, n.4, mar. 1992.
- HAYATI, D; KARAMI, E. & SLEE, B. Combining qualitative and quantitative methods in the measurement of rural poverty. *Social Indicators Research*, v.75, p.361-394, springer, 2006.
- História da Fortes Informática LTDA. Disponível em: <<http://www.via6.com/empresa/53847/fortes-informatica>>. Acesso em: 15 de fevereiro. 2011.
- IBOPE. Instituto Brasileiro de Opinião Pública e Estatística. Tipos de pesquisas. Disponível em: <[http://www.ibope.com.br/calandraWeb/BDarquivos/sobre\\_pesquisas/tipos\\_pesquisa.html](http://www.ibope.com.br/calandraWeb/BDarquivos/sobre_pesquisas/tipos_pesquisa.html)>. Acesso em: 03 de maio. 2011.
- LAUDON, K. C., LAUDON, J. P. **Sistemas de informação gerencial**. 5 ed. São Paulo: Pearson, 2004.
- LAUDON, K. C., LAUDON, J. P. **Gerenciamento de Sistema de informação**. Rio de Janeiro: LTC Editora. 3ª. ed. 2001.
- MARCONI, M. A.; LAKATOS, E. M. **Fundamentos de metodologia científica**. São Paulo: Atlas. 5ª ed. 2003
- MIGIYAMA, Tatiani Kimiko da Costa. **Sistema de Informação Contábil**. Disponível: <<http://www.nead.unama.br/bibliotecavirtual/revista/adcontar/pdf/adcontar42art6.pdf>>. Acesso em 04 de Junho de 2011.

Ministério da Educação – MEC.  
<[http://pt.wikipedia.org/wiki/Sistema\\_de\\_informa%C3%A7%C3%A3o#Conceito\\_do\\_MEC](http://pt.wikipedia.org/wiki/Sistema_de_informa%C3%A7%C3%A3o#Conceito_do_MEC)>  
Acesso em 04 de junho de 2011.

MOSCOVE, Stephen A.; SIMKIN, Mark G.; BAGRANOFF, Nancy A. **Sistemas de Informações Contábeis**. São Paulo: Atlas, 2002.

MOSIMANN, Clara Pellegrinello, ALVES, Osmar de C. e FISCH, Silvio. **Controladoria: seu papel na administração de empresas**. Florianópolis: UFSC, 1993.

**Ministério da Fazenda – Apresentação do SPED**. Disponível:  
<<http://www1.receita.fazenda.gov.br/sobre-o-projeto/apresentacao.htm>>. Acesso em 04 de junho. 2011

OLIVEIRA, Antônio Gonçalves de, MULLER, Aderbal Nicolas, NAKAMURA, Wilson Toshiro. A utilização das informações geradas pelo sistema de informação contábil como subsídio aos processos administrativos nas pequenas empresas. **Revista FAE**, v.3, n.3, p.1-12, set-dez. 2000.

OLIVEIRA, M. M. **Como fazer pesquisa qualitativa**. Petrópolis: Vozes, 2007.

PADOVEZE, Clóvis Luís. **Sistemas de informações contábeis: fundamentos e análise**. 5 ed. São Paulo: Atlas, 2007.

PARADA, Américo. Informações sobre os usuários da contabilidade publicado no portal Cosife. Disponível em:  
<<http://www.cosif.com.br/mostra.asp?arquivo=contabilidade00#usuarios>>. Acesso em: 21 de abril. 2011.

**Revista Brasileira de História & Ciências Sociais – ABEPRO**. Abordagem quantitativa, qualitativa e a utilização da pesquisa-ação nas organizações. Disponível: <[http://www.abepro.org.br/biblioteca/enegep2006\\_tr540368\\_8017.pdf](http://www.abepro.org.br/biblioteca/enegep2006_tr540368_8017.pdf)>. Acesso em 27 de março. 2011

**Sociedade Brasileira de Computação – SBC**. Disponível: <<http://www.sbc.org.br/>>. Acesso em: 02 de junho. 2011.

TURBAN, E.; MCLEAN, E.; WETHERBE, J. **Information Technology for Management – Making Connections for Strategic Advantage**. 2 ed. New York: John Wiley, 1999.

# APÊNDICE

**CENTRO UNIVERSITÁRIO DE JOÃO PESSOA – UNIPÊ**  
**CURSO DE CIÊNCIAS CONTÁBEIS**

**Prezado Entrevistado (a),**

Dirijo-me ao senhor (a), na condição de aluno do Centro Universitário de João Pessoa-UNIPÊ, com o objetivo de solicitar a sua valiosa colaboração para a pesquisa que estou desenvolvendo com relação ao Sistema Fortes Informática. Agradeço e me coloco à disposição, caso o senhor (a) tenha necessidade de algum esclarecimento adicional (alissonfelipe@grupofortes.com.br).

Atenciosamente.

**QUESTIONÁRIO DE PESQUISA**

**1ª PARTE: CARACTERÍSTICAS DO CLIENTE**

1) Há quanto tempo o (a) senhor (a) atua no mercado como profissional da área contábil:

- |                          |                  |
|--------------------------|------------------|
| <input type="checkbox"/> | De 0 a 5 anos    |
| <input type="checkbox"/> | De 6 a 10 anos   |
| <input type="checkbox"/> | De 11 a 15 anos  |
| <input type="checkbox"/> | Acima de 15 anos |

2) Há quanto tempo o (a) senhor (a) é cliente da “Fortes Informática”:

- |                          |                 |
|--------------------------|-----------------|
| <input type="checkbox"/> | De 0 a 1 ano    |
| <input type="checkbox"/> | De 2 a 4 anos   |
| <input type="checkbox"/> | Acima de 4 anos |

3) O senhor (a) adquiriu o (s) sistema (s) da Fortes através de:

- |                          |   |
|--------------------------|---|
| <input type="checkbox"/> | Propagandas (Revistas ou Eventos)                     |
| <input type="checkbox"/> | Indicação de outro cliente                            |
| <input type="checkbox"/> | Contato da Forte Informática ( <i>Telemarketing</i> ) |
| <input type="checkbox"/> | Universidades/Faculdades                              |

**2ª PARTE: ASPECTOS DA GESTÃO DA INFORMAÇÃO CONTÁBIL E GERENCIAL**

4) O sistema “Fortes” em geral atende as suas expectativas quanto ao armazenamento de informações contábeis por setor (fiscal, pessoal, cadastro de clientes, contabilidade, etc)?

- |                          |     |
|--------------------------|-----|
| <input type="checkbox"/> | Sim |
| <input type="checkbox"/> | Não |

5) O gerenciamento das informações contábeis é decorrente do controle do registro (contabilização através dos lançamentos) dessas informações?

<input type="checkbox"/>	Sim
<input type="checkbox"/>	Não

6) É possível acessar e listar os relatórios contábeis de qualquer empresa:

<input type="checkbox"/>	Por dia
<input type="checkbox"/>	Por Quinzena
<input type="checkbox"/>	Por Mês
<input type="checkbox"/>	Anual
<input type="checkbox"/>	Todas as alternativas

7) O sistema alerta sobre o saldo das contas divergentes?

<input type="checkbox"/>	Sim
<input type="checkbox"/>	Não

8) O sistema da Fortes Informática gera arquivo do SPED contábil e fiscal?

<input type="checkbox"/>	Sim
<input type="checkbox"/>	Não

9) Quanto a conciliação das contas é possível acessar:

<input type="checkbox"/>	Balancete contábil
<input type="checkbox"/>	Balancete histórico
<input type="checkbox"/>	Balancete vinculado ao plano de contas referencial
<input type="checkbox"/>	Razão de conciliação
<input type="checkbox"/>	Saldos divergentes
<input type="checkbox"/>	Contas não movimentadas
<input type="checkbox"/>	Conciliação bancária

10) Quanto às novas exigências da contabilidade (NF-e, *Homolognet*, Ponto Eletrônico) o sistema da Fortes já disponibiliza em seus *softwares*?

<input type="checkbox"/>	Sim
<input type="checkbox"/>	Não

11) As demonstrações contábeis que podem ser elaboradas são:

<input type="checkbox"/>	Balanco Patrimonial
<input type="checkbox"/>	DRE
<input type="checkbox"/>	DLPA
<input type="checkbox"/>	DMPL
<input type="checkbox"/>	DFC
<input type="checkbox"/>	DVA
<input type="checkbox"/>	Notas explicativas

12) O *software* AC Contábil está de acordo com as mudanças da legislação na área contábil? Por exemplo, o balanço patrimonial está estruturado de acordo com a Lei nº 11.638/07 e nº 11.941/09.

<input type="checkbox"/>	Sim
<input type="checkbox"/>	Não

13) No sistema AC Fiscal as informações são realizadas as apurações dos impostos federais, estaduais e municipais. É possível a integração dessas informações com o AC contábil?

<input type="checkbox"/>	Sim
<input type="checkbox"/>	Não

14) É possível elaborar relatórios gerenciais com o *software* de escrituração contábil?

<input type="checkbox"/>	Sim
<input type="checkbox"/>	Não

15) Se a resposta 14 for sim, que tipo de relatórios?

---



---



---

16) É possível elaborar relatórios gerenciais com o *software* de escrituração fiscal?

<input type="checkbox"/>	Sim
<input type="checkbox"/>	Não

17) Se a resposta 16 for sim, que tipo de relatórios?

---



---



---

18) As demais ferramentas que o sistema Fortes adicionou aos seus softwares conforme as tendências da informática (*Blog, Chat, Twitter, Portal Informativo, Acesso Remoto*), auxiliam ao atendimento e à agilidade da informação ao cliente?

<input type="checkbox"/>	Sim
<input type="checkbox"/>	Não

19) O sistema “Fortes” supre as suas necessidades profissionais relacionadas à gestão da informação contábil e gerencial necessária para tomada de decisões?

<input type="checkbox"/>	Sim
<input type="checkbox"/>	Não