



UNIVERSIDADE ESTADUAL DA PARAIBA-UEPB  
Pró-Reitoria de Ensino de Graduação  
Centro de Ciências Sociais Aplicadas  
Departamento de Administração e Economia  
Habilitação: Bacharelado em Administração

YLAURA RACANLLE ISIDRO FRANÇA.

**Impacto da tecnologia da informação nos serviços contábeis:  
Uma análise na Sênior Contabilidade**

CAMPINA GRANDE-PB

2016

YLAURA RACANLLE ISIDRO FRANÇA.

**Impacto da tecnologia da informação nos serviços contábeis:  
Uma análise na Sênior Contabilidade**

Trabalho de conclusão de curso apresentado como requisito parcial para a obtenção de título de Bacharelado em Administração de Empresas, pelo curso de Administração de Empresas da Universidade Estadual da Paraíba – UEPB – Centro Integrado de Aulas – Campina Grande/PB.

Orientador: Brunno Fernandes da Silva Gaião, Dr.

CAMPINA GRANDE-PB

2016

É expressamente proibida a comercialização deste documento, tanto na forma impressa como eletrônica. Sua reprodução total ou parcial é permitida exclusivamente para fins acadêmicos e científicos, desde que na reprodução figure a identificação do autor, título, instituição e ano da dissertação.

F814i França, Ylaura Racanlle Isidro  
Impacto da tecnologia da informação nos serviços contábeis  
[manuscrito] : uma análise na sênior contabilidade / Ylaura  
Racanlle Isidro França. - 2016.  
23 p.

Digitado.  
Trabalho de Conclusão de Curso (Graduação em  
Administração) - Universidade Estadual da Paraíba, Centro de  
Ciências Sociais Aplicadas, 2016.  
"Orientação: Prof. Dr. Brunno Fernandes da Silva Gaião,  
Departamento de Administração e Economia".

1. Serviço contábil. 2. Tecnologia da informação. 3.  
Escritório contábil. 4. Contabilidade. I. Título.

21. ed. CDD 657

YLAURA RACANLLE ISIDRO FRANÇA.

**Impacto da tecnologia da informação nos serviços contábeis:  
Uma análise na Sênior Contabilidade**

Aprovado em: 21 / 10 / 2016.

Nota: 9,5 ( )

BANCA EXAMINADORA:

Brunno Fernandes da Silva Gaião

Brunno Fernandes da Silva Gaião, Dr.

Orientador

Waleska Silveira Lira

Waleska Silveira Lira, Dr<sup>a</sup>.

Banca examinadora

Viviane Barreto Motta Nogueira

Viviane Barreto Motta Nogueira, Dr<sup>a</sup>.

Banca Examinadora

CAMPINA GRANDE-PB

2016

# **Impacto da tecnologia da informação nos serviços contábeis: Uma análise na Sênior Contabilidade**

Ylaura Racanlle Isidro França.  
Orientador: Brunno Fernandes da Silva Gaião.

## **RESUMO**

A Tecnologia da Informação é um assunto bastante abordado atualmente e que cada vez mais vem proporcionando inovações, qualificações e transformando o cenário empresarial. Diante disto, lança-se o seguinte problema de pesquisa: Qual a percepção dos funcionários da Sênior Contabilidade acerca do impacto da TI nos processos da empresa? Assim, o objetivo do estudo é analisar a percepção dos funcionários do escritório de contabilidade Sênior Contabilidade e Assessoria Empresarial acerca do impacto da TI nos processos da empresa. A pesquisa é caracterizada como exploratório-descritiva de natureza quantitativa, e para alcançar o objetivo proposto foi utilizado questionário com perguntas fechadas utilizando a escala Likert. Os resultados da pesquisa indicam que há uma percepção do impacto da TI de forma positiva, com o reconhecimento e valorização da importância da TI, porém foi identificada também uma percepção negativa dos funcionários quanto a alguns aspectos explorados na pesquisa.

**Palavras-chave:** Percepção. Tecnologia da Informação. Escritório Contábil.

## **ABSTRACT**

Information technology is a subject quite currently addressed and that increasingly has been providing innovations, skills and transforming the business landscape. In view of this, we launched the following research problem: What is the perception of Senior Accounting staff about the IT impact on business processes? The objective of the study is to analyze the perception of employees of accounting firm Senior Accounting and Business Advisory about the IT impact on business processes. The research is characterized as exploratory and descriptive quantitative, and to achieve the proposed objective was used questionnaire with closed questions using the Likert scale. The survey results indicate that there is a perception of the IT impact positively, with the recognition and appreciation of the importance of IT, but has also identified a negative perception of employees on some aspects explored in the survey.

**Keywords:** Perception. Information Technology. Accounting Office.

## SUMÁRIO

1. Introdução .....	5
2. Fundamentação teórica .....	6
2.1 A importância da Tecnologia da Informação nas Organizações .....	6
2.2 Impacto da Tecnologia da informação .....	7
2.2.1 Qualidade da informação .....	8
2.2.2 Decisão .....	8
2.2.3 Produtividade .....	8
2.2.4 Controle gerencial .....	9
2.2.5 Satisfação do usuário .....	9
2.2.6 Segurança da informação .....	9
3. Procedimentos Metodológicos .....	9
4. Apresentação e Discussão dos Resultados .....	11
4.1 Perfil dos Respondentes .....	11
4.2 Dimensões da TI .....	13
4.2.1 Qualidade da informação .....	13
4.2.2 Decisão .....	14
4.2.3 Produtividade .....	15
4.2.4 Controle gerencial .....	15
4.2.5 Satisfação do usuário .....	16
4.2.6 Segurança da informação .....	17
4.2.7 Aspectos gerais .....	18
5. Considerações Finais .....	19
Referências Bibliográficas .....	22

## **1. Introdução**

A Tecnologia da Informação – TI tem um papel de importância nas empresas, quer que sejam públicas ou privadas, suas ferramentas qualificam produtos e serviços ofertados, dinamizam, agilizam e proporcionam a eficiência de processos envolvidos. Segundo Veras (2014, p.113) “A Tecnologia da informação (TI) é a tecnologia que suporta a informação, seu processamento e seu armazenamento, sendo utilizada para objetivos diversos”.

Observando o cenário econômico atual onde as empresas nos mais diversos ramos de atividades têm procurado investir em alternativas que as proporcionem vantagens competitivas e garantias de permanência no mercado, percebe-se que a TI é uma destas alternativas quando suas ferramentas são empregadas de forma eficiente e eficaz.

Diante do exposto verifica-se a importância deste estudo, a análise da percepção do impacto da TI pelos funcionários de uma determinada empresa nos processos que esta realiza, se torna relevante, pois é possível diagnosticar aspectos que podem determinar o planejamento estratégico empresarial, auxiliar na tomada de decisões e interferir diretamente em aspectos sobre a aplicação de novos investimentos na área de TI.

Será utilizada como embasamento do estudo a empresa Sênior Contabilidade e Assessoria Empresarial, uma empresa do ramo contábil, que trabalha com a prestação de serviços contábeis, seus clientes são pessoas jurídicas, físicas e profissionais liberais. Visto que esta utiliza a Tecnologia da informação para a maior parte do desenvolvimento de seus processos diários.

Neste contexto é lançado o seguinte problema de pesquisa: Qual a percepção dos funcionários da Sênior Contabilidade acerca do impacto da TI nos processos da empresa?

O objetivo deste estudo é analisar a percepção dos funcionários do escritório de contabilidade Sênior Contabilidade e Assessoria Empresarial acerca do impacto da TI nos processos da empresa.

Este estudo se justifica em virtude de em sua dimensão teórica é uma fonte a mais sobre o tema no meio acadêmico, visto que TI é um assunto que cada vez mais deve ser abordado, devido a sua importância em todos os campos. Na dimensão prática poderá ser utilizada pelos gestores da empresa em estudo e por outras empresas de atividades afins, como fonte de conhecimento acerca de como estar sendo empregado a TI na empresa, o impacto da TI na percepção de seus funcionários, e a qualidade da TI nos processos.

O artigo é composto pelas seções: introdução, referencial teórico-onde foram abordados os temas: Sociedade da Informação e Inovação, Tecnologia da Informação – TI: definição e importância, Impacto da Tecnologia da informação, Conceitos centrais, Dimensões centrais, metodologia, análise e interpretação dos resultados, considerações finais e bibliografia.

## **2. Fundamentação teórica**

### **2.1 A importância da Tecnologia da Informação nas Organizações**

A informação é de imensa importância para o desenvolvimento do homem, está presente em todas as etapas de sua vida, para que possibilite ao indivíduo a construção de sua personalidade, formação de suas próprias opiniões e solidificação de sua identidade enquanto ser social. É fundamental sua ampla disponibilização, disseminação, bem como a circulação em todos os ambientes, sejam eles físicos e virtuais, para que todos tenham acesso sem nenhum tipo de distinção (GONZAGA JR., 2009).

Para Takahashi (2000), a sociedade da informação não é apenas um modismo dos novos tempos, ela é significativamente uma mudança na organização tanto da sociedade quanto da economia, podendo ser considerada um paradigma técnico-econômico, com dimensões que abrangem aspectos: político-econômicas e sociais.

Neste contexto observa-se a necessidade da disseminação da informação. É a principal ferramenta para tal é a tecnologia e suas inovações que dia a dia estão transformando o cenário político, social e econômico dos países desenvolvidos ou não. A abrangência da tecnologia envolve todos os setores e segmentos: produção, comercialização, serviços, enfim a sociedade como um todo, principalmente nos aspectos de capacitação de aprendizagem e inovação (GONZAGA JR., 2009).

A Tecnologia da Informação é um conjunto de ferramentas e recursos tecnológicos envolvidos no processo de (transmissão, recepção, armazenamento e tratamento) de informações, compreende os softwares, hardwares, redes, SI - sistemas de informação, entre outros (LUCHT, 2006; LAUDON E LAUDON, 2006).

Lucht (2006, p. 27) define TI em um sentido mais amplo como: “conjunto de diversos SI que para funcionar necessitam de infra-estrutura e suporte técnico dos bancos de dados e redes, gerando informações utilizadas pelos usuários para a gestão da organização”.

Laudon e Laudon (2006, p.13) afirmam que “A Tecnologia de informação é uma das muitas ferramentas que os gerentes utilizam para enfrentar as mudanças”, o uso da Tecnologia da Informação vem sendo algo de grande importância pelas empresas, a era digital estar

revolucionando empresas - públicas ou privadas, tem alcançando distâncias cada vez maiores e obtenção de mais velocidade na produção e recepção da mensagem, significativamente eficaz e eficiente.

Diante do exposto considera-se também a importância do conhecimento do conceito de Sistema de Informação, onde segundo Laudon e Laudon (2006, p.7) é “[...] um conjunto de componentes inter-relacionados que coleta (ou recupera), processa, armazena e distribui informações destinadas a apoiar a tomada de decisões, a coordenação e o controle de uma organização”.

Os Sistemas de Informação são ferramentas fundamentais utilizadas pela TI no desenvolvimento dos processos, responsáveis pela entrada, saída, armazenagem e processamento das informações, proporciona o suporte a diversas atividades de extrema importância na Organização, como: tomada de decisões, organização, controle, coordenação, diagnóstico de possíveis problemas e disseminação de conhecimento (LAUDON E LAUDON, 2006).

## **2.2 Impacto da Tecnologia da informação**

Atualmente é notável que “jargões como ‘melhores práticas’, ‘otimização de processos’, ‘qualidade do serviço’ e ‘alinhamento estratégico dos serviços de TI ao negócio’[...]”, (MAGALHÃES; PINHEIRO, 2007, p.35). É algo que vem a proporcionar melhorias para as Organizações sejam elas públicas ou privadas, no desenvolvimento e realização de suas atividades diárias.

Para Lucht (2006), uma Organização é afetada por todo conjunto que a compõe: estrutura física, pessoas, atividades, cultura organizacional e pela a tecnologia (TI), estes que estão relacionadas de forma sistêmica e independentemente. A implantação de TI no ambiente Organizacional impacta diretamente toda sua estrutura, interfere em todos seus aspectos deste os aspectos de planejamento estratégico até o desenvolvimento das atividades.

Observado o impacto da TI, algumas variáveis devem ser tomadas como pontos principais de análise, selecionadas tendo como embasamento a Organização em estudo e visto que são aspectos indispensáveis e de alta importância da Tecnologia da informação, bem como, para o desenvolvimento dos processos empresarias. São: qualidade da informação, decisão, produtividade, controle gerencial, satisfação do usuário e segurança da informação (LUCHT, 2006).

### **2.2.1 Qualidade da informação**

A informação é algo que move o mundo nos mais variados aspectos, a qualidade dos dados e informações é requisito básico para qualquer ambiente organizacional. Não é suficiente, apenas ser possuidor da informação, estar, tem que ser clara, objetiva e com qualidade suficientemente boa para servir de base nos processos decisórios, tornando-os mais fácil, rápido e preciso. Conforme afirma Baltzan (2016, p.89), “informações de boa qualidade podem melhorar significativamente a tomada de decisões e aumentar o lucro final de uma organização”.

### **2.2.2 Decisão**

A TI com suas ferramentas auxilia o processo decisório, proporcionando formas mais eficazes, eficientes e ágeis.

Laudon e Laudon (2006) classificam o processo de tomada de decisão em quatro níveis organizacionais, são eles:

- Estratégico – É a tomada de decisão que visa à determinação dos objetivos, recursos e as políticas organizacionais. Ou seja, são as decisões realizadas pelos os responsáveis pelo nível estratégico da empresa.
- Gerencial – Decisões que envolvem a eficiência, eficácia e qualidade com o qual as os recursos são empregados no desenvolvimento das operações de trabalho.
- Operacional – Neste nível é onde as decisões tomadas determinam como as tarefas estabelecidas pelos os outros níveis serão realizadas.
- De conhecimento – Neste aspecto são decididos como realizar a disseminação do conhecimento e informação dentro da organização e a captação de novas idéias.

### **2.2.3 Produtividade**

Segundo Gonzaga Jr. (2009), com a utilização da TI a qualidade pode ser controlada no próprio processo produtivo, onde os clientes internos, os responsáveis pela execução deste processo, são possuidores de meios de controle da qualidade nas fases envolvidas. Por meios de indicadores gerados pela TI, pode ser realizado a correção do sistema e evitar possíveis falhas e percas, além do aumento da produtividade.

#### **2.2.4 Controle gerencial**

A TI em virtude de sua importância, necessita estar sempre alinhada e de total vínculo com o planejamento estratégico da organização. Uma boa GTI – governança de TI, garante aos administradores e a todos do nível estratégico uma maior facilidade, dinamismo, rapidez e inúmeros outros benefícios em relação ao controle gerencial.

“A governança de TI se apresenta como uma ferramenta capaz de permitir o alinhamento entre as estratégias de negócio e da TI, além de favorecer um maior profissionalismo aos processos decisórios da TI”. (MENDONÇA et. al, 2013, p.450).

#### **2.2.5 Satisfação do usuário**

Os usuários são os clientes internos da organização. Sua satisfação reflete nos produtos e serviços ofertados, a TI estar a proporcionar uma melhoria no desenvolvimento do trabalho destes clientes internos, sua satisfação com as ferramentas aplicadas deve ser sempre analisada e diagnosticada.

Para Fernandes e Abreu (2014, p.12) os usuários esperam que a TI lhes forneçam aspectos como: “[...] projetos dentro do prazo e orçamento, atendimento aos requisitos do negócio, disponibilidade das aplicações, disponibilidade da infra-estrutura, capacidade para expandir o negócio, rápida resolução de incidentes e de serviços”.

#### **2.2.6 Segurança da informação**

A segurança da informação vem deixando de ser apenas o cuidado apenas com a proteção do SI, contra ataques de Hackers e vírus maliciosos e passa a abranger todos os aspectos que compõe a Tecnologia da informação.

Toda empresa independente de seu porte ou atividade deve ter uma política de segurança de informação, onde segundo a definição de política de segurança de informação dada por Fernandes e Abreu (2014, p.20), “[...] consiste na determinação de diretrizes e ações referentes à segurança dos aplicativos, da infra-estrutura, dos dados, pessoas e organizações (fornecedores e parceiros)”.

### **3.Procedimentos Metodológicos**

Este estudo se caracteriza quanto aos objetivos como uma pesquisa exploratório-descritiva. A pesquisa exploratória apresenta como objetivo a busca por “maior familiaridade com o problema para torná-lo explícito ou a construir hipóteses. Assumindo a forma de

pesquisa bibliográfica ou estudo de caso, pode conter entrevistas, questionários, análise de exemplos, etc” (SIENA, 2007, p.65).

Por sua vez, a pesquisa descritiva vem a ser a descrição de características, de uma determinada população, fenômenos ou até mesmo a pesquisa descritiva pode simplesmente relacionar variáveis. A coleta de dados deve ser padronizada e manter uma observação sempre sistêmica. (SIENA, 2007).

Em relação ao tipo de abordagem, a pesquisa classifica-se como quantitativa. Segundo Siena (2007, p.60) “a pesquisa quantitativa é caracterizada pelo emprego da quantificação tanto nas modalidades de coleta de informações quanto no tratamento destas por meio de técnica estatística [...]”.

No que diz respeito ao universo de pesquisa, defini-se como universo do estudo a empresa Sênior Contabilidade e Assessoria Empresarial. A Sênior Contabilidade é uma empresa do ramo contábil, localizada na cidade de Campina Grande/PB, que trabalha com a prestação de serviços contábeis, tendo como clientes pessoas jurídicas, físicas e profissionais liberais. A empresa é composta por 02 sócios proprietários e 11 profissionais, distribuídos em 04 departamentos (serviços, contábil, fiscal e pessoal), e utiliza a Tecnologia da informação para a maior parte do desenvolvimento de seus processos diários. A pesquisa abrangeu todos os funcionários da empresa pesquisada, bem como os sócios proprietários, correspondendo a 100% do universo de pesquisa.

A coleta de dados foi realizada por meio da aplicação de questionário com 33 afirmativas, referentes à percepção dos funcionários da Sênior Contabilidade acerca do impacto da TI nos processos da empresa, além 03 questões voltadas para a definição do perfil dos respondentes. As afirmativas foram definidas com base na pesquisa de Luch (2006): qualidade da informação, decisão, produtividade, controle gerencial, satisfação do usuário, segurança da informação e acrescentado alguns aspectos gerais que envolvem a TI. Estas foram respondidas de acordo com o nível de concordância dentro de uma escala Likert de cinco pontos. Vale ressaltar que foi adotado o entendimento de Neves e Domingues acerca da definição de questionário, segundo a qual este instrumento de pesquisa se trata de uma “uma série ordenada de perguntas a serem respondidas por escrito pelo informante. Recomenda-se que o questionário seja claro, limitado em extensão e com instruções [...]” (2007. p.59).

Por fim, a tabulação e análise dos dados se deram por meio do software Excel 2007, tendo sido utilizada uma análise estatística descritiva simples a fim de identificar a distribuição de frequência das respostas.

#### 4. Apresentação e Discussão dos Resultados

Após finalizada a fase de coleta de dados e organizadas as informações obtidas ao longo da pesquisa, obteve-se um conjunto de observações conclusivas sobre o tema em estudo, as dimensões abordadas e suas variáveis. Iniciando com a caracterização do perfil dos respondentes, seguido com a divisão de afirmativas em 06 dimensões baseadas no estudo realizado por Luch (2006): Qualidade da informação, decisão, produtividade, controle gerencial, satisfação do usuário, segurança da informação e acrescentado alguns aspectos gerais sobre a TI como um todo.

##### 4.1 Perfil dos Respondentes

Diagnosticando o perfil dos respondentes, primeiramente aborda-se a faixa etária dos indivíduos. A Tabela 1 apresenta a distribuição percentual das respostas dos entrevistados referentes a esta questão.

Tabela 1 – Perfil: faixa etária

Faixa etária	(%)
15-25 anos	23%
26-33 anos	23%
34-41 anos	31%
42-50 anos	0%
Mais de 50	23%

Fonte: Elaborado pela autora.

Na Tabela 1 verifica-se que 31% dos respondentes estão na faixa etária de 34-41 anos, há uma porcentagem de igual valor 23% referente à faixa etária de 15-25, 26-33 e mais de 50 anos, os resultados apresentados demonstram que a empresa dispõe de uma faixa etária bem diversificada e equilibrada. Isso pode trazer benefícios para a empresa, pois poderá gerar uma maior troca de informações, experiências e conhecimentos referente às ferramentas da TI e avanços tecnológicos entre as gerações.

A Tabela 2 apresenta o nível de escolaridade dos respondentes, identifica-se nesta tabela de forma percentual a formação profissional e qualificações técnicas que compõe a empresa Sênior Contabilidade.

Tabela 2 – Perfil: escolaridade

Escolaridade	(%)
Ensino médio	23%
Curso técnico	8%
Ensino superior incompleto	23%
Ensino superior completo	38%
Pós-graduação	8%

Fonte: Elaborado pela autora.

Na Tabela 2 percebe-se que a maioria dos respondentes 38% possui o ensino superior completo, porém, identifica-se um nível considerado elevado de respondentes que ainda não possui o ensino superior um total de 54%. Sendo 23% desde apenas possui o ensino médio, isso poderá implicar em algumas possíveis dificuldades refletidas pelos respondentes em relação ao uso da TI e suas ferramentas. Visto que o conhecimento é o que forma a base intelectual das Organizações, é notável que quanto mais elevado o nível de escolaridade que os colaboradores que formam a empresa dispuserem, provavelmente maior será o porte de capital intelectual da empresa, possibilitando inúmeros benefícios a esta, principalmente no que se diz respeito à troca de informações e conhecimentos entre os colaboradores.

A Tabela 3 mostra a função dos respondentes na empresa, funções estas que estão divididas de acordo com os departamentos (serviços, contábil, fiscal e pessoal), o que garante a prestação dos serviços ofertados pela empresa.

Tabela 3 – Perfil: função na empresa

Função	(%)
Estagiários	15%
Serviços (gerais, office-girl)	15%
Auxiliar (fiscal, contábil, administrativo)	39%
Chefe de departamento	8%
Contador	23%

Fonte: Elaborado pela autora.

Verifica-se na Tabela 3 que grande parte dos serviços ofertados pela empresa são desenvolvidos por auxiliares divididos nas áreas fiscal, contábil e administrativa um total de 39%. O número de profissionais que exercem a função de contadores, também é um número considerável 23%.

Na Tabela 4 observa-se o tempo de serviço na Organização que os respondentes têm desde a sua admissão até o presente momento. O tempo de serviço na organização poderá influenciar para que o colaborador possa se familiarizar e adquirir cada vez mais experiência em relação a TI que a empresa dispõe e também proporcionar um acompanhamento da evolução de novas tecnologias que a empresa possa vir a utilizar.

Tabela 4– Perfil: tempo de serviço na Organização

Tempo de serviço	(%)
1-11 meses	8%
1-5 anos	54%
6-10	15%
11-15	8%
Mais de 15 anos	15%

Fonte: Elaborado pela autora.

Na Tabela 4 nota-se que a maioria dos respondentes tem um considerável período de tempo na Organização, onde apenas 8% destes têm um período inferior a um ano. Este alto índice de permanência dos que fazem parte da empresa é um ponto positivo, pois provavelmente todos têm algum tipo de conhecimento sobre a TI e suas ferramentas (sistemas, softwares, entre outros) que a empresa utiliza.

Depois de diagnosticado o perfil dos respondentes, segue-se a apresentação e discussão dos resultados partindo para afirmativas propostas e apresentadas aos entrevistados. Afirmativas estas que foram divididas em 06 dimensões baseadas no estudo realizado por Luch (2006): Qualidade da informação, decisão, produtividade, controle gerencial, satisfação do usuário, segurança da informação e acrescentado algumas afirmativas que são voltadas os aspectos gerais visando a TI como um todo.

As dimensões foram selecionadas de acordo com o papel de fundamental importância estratégica que desenvolvem nas organizações, segundo Luch (2006). Estas dimensões se fazem presentes quer seja em organizações públicas ou privadas que utilizam a TI para auxiliar seus processos e atividades empresariais.

## 4.2 Dimensões da TI

### 4.2.1 Qualidade da informação

A dimensão qualidade da informação diz respeito a como as informações são percebidas pelos que compõem a empresa, como: acesso, compreensão, recuperação fácil e ágil. Tais aspectos foram abordados em quatro afirmativas, conforme a Tabela 5.

Tabela 5 – Qualidade da informação

Questões	DP	D	NDC	C	CP
1. As informações são de fácil acesso.	0%	0%	0%	77%	23%
2. As informações são de fácil compreensão.	0%	0%	23%	62%	15%
3. As informações podem ser recuperadas com facilidade.	0%	23%	8%	54%	15%
4. As informações podem ser recuperadas rapidamente.	0%	38%	8%	46%	8%

DP- discordo plenamente D- discordo NDC- nem discordo nem concordo C- concordo CP- concordo plenamente.

Fonte: Elaborado pela autora.

De acordo com a dimensão qualidade da informação, 100% dos respondentes concordam que as informações obtidas com o auxílio da TI são de fácil acesso, variando apenas o nível de concordância. Em relação se as informações obtidas são de fácil compreensão percebe-se que houve um índice de respondentes que nem concordam nem discordam com tal afirmativa 23% destes. E com referência a recuperação de informações –

facilidade e rapidez nota-se que houve um percentual de discordância 23% e 38% respectivamente. Há uma percepção através das informações obtidas que 100% dos respondentes estão satisfeitos em relação ao acesso às informações, porém no que diz respeito à forma como estas informações podem ser recuperadas há uma discordância, o que pode acontecer devido a insatisfações ocasionadas pelas ferramentas de TI utilizadas especificamente para este fim. Os dados obtidos estão de acordo com Luch (2006), onde é afirmado que quanto mais a informação é válida e relevante, melhor o usuário poderá fazer uso desta.

#### 4.2.2 Decisão

Decisão, dimensão dividida em quatro afirmativas acerca da tomada de decisão e de como a TI fornece/auxilia informações para este aspecto de grande relevância nas Organizações que é o processo decisório. Na Tabela 6 são abordados pontos que remetem às questões de auxílio na tomada de decisão, rapidez e segurança.

Tabela 6 – Decisão

Questões	DP	D	NDC	C	CP
5. As informações obtidas auxiliam a tomada de decisão.	0%	8%	0%	69%	23%
6. As informações obtidas auxiliam para a tomada de decisão rápida.	0%	8%	15%	62%	15%
7. As informações obtidas são confiáveis garantindo a tomada de decisão.	0%	15%	31%	46%	8%
8. A tomada de decisão é sempre auxiliada pela TI.	0%	23%	15%	39%	23%

DP- discordo plenamente D- discordo NDC- nem discordo nem concordo C- concordo CP- concordo plenamente.

Fonte: Elaborado pela autora.

A Tabela 6 demonstra alguns pontos de discordância em todas as afirmativas, o processo decisório da empresa segundo os respondentes provavelmente não está bem assessorado pela TI. Isto pode indicar que há alguns aspectos que podem e devem ser melhorados em virtude de que a decisão pode determinar fatores fundamentais para a sobrevivência das empresas. Apesar da existência dos pontos de discordâncias, a maioria dos respondentes apresentou concordância com as afirmativas. Neste aspecto também é notável que alguns respondentes não concordam e nem discordam com as afirmativas. Para Luch (2006), o processo de tomada de decisão é uma questão primordial no âmbito Organizacional, por tal motivo a empresa em estudo deve focalizar nos pontos de discordância e neutralidade apresentados, a fim de eliminá-los ou diminuir estes índices.

### 4.2.3 Produtividade

A dimensão produtividade, que é algo almejado pelas empresas – produzir sempre com mais eficiência, é dividida em quatro afirmativas referente à: tempo, melhorias, suporte e uso da TI em relação à produtividade. A Tabela 7 apresenta a percepção dos respondentes a cerca desta dimensão, bem como a distribuição percentual das respostas da pesquisa.

Tabela 7 – Produtividade

Questões	DP	D	NDC	C	CP
9. A TI contribui para diminuir o tempo de execução das atividades.	0%	8%	0%	38%	54%
10. A TI contribui para a melhor produtividade da empresa.	0%	0%	0%	54%	46%
11. A TI dá suporte necessário aos processos de negócios da empresa.	0%	8%	23%	38%	31%
12. É indispensável o uso da TI na execução das tarefas.	0%	0%	0%	38%	62%

DP- discordo plenamente D- discordo NDC- nem discordo nem concordo C- concordo CP- concordo plenamente.

Fonte: Elaborado pela autora.

Verifica-se na Tabela 7 que os respondentes em sua maioria apresentam um nível de concordância em relação à contribuição da TI na diminuição de tempo para executar as atividades destacando-se 54% que concordam plenamente, porém também apresenta 8% de discordância neste aspecto. Nas afirmativas 10 e 12, onde é abordado a TI na melhoria da produtividade e uso indispensável respectivamente, percebe-se que os respondentes demonstraram um nível de concordância de 100%. Por outro lado, na afirmativa 11, onde há um nível de opiniões bem diversificado há uma predominância da concordância, porém 23% não concordam nem discordam e 8% discordam. Luch (2006), afirma que em decorrência do avanço tecnológico mais e mais pesquisas vem sendo realizadas sobre a interferência da TI na produtividade e em concordância com as afirmativas apresentadas dá-se a entender que a TI na percepção dos respondentes traz uma benéfica contribuição para a produtividade da empresa, mas que segundo alguns respondentes o suporte oferecido não é suficiente para a execução dos processos.

### 4.2.4 Controle gerencial

Quanto à dimensão controle gerencial, a TI proporciona ferramentas que pode garantir à empresa que todos do nível estratégico tenham uma maior facilidade, dinamismo, rapidez e inúmeros outros benefícios em relação ao controle gerencial. Apresenta-se na Tabela 8, dividida em 3 afirmativas, aspectos sobre: controle, monitoramento e acompanhamento gerencial.

Tabela 8 – Controle gerencial

Questões	DP	D	NDC	C	CP
13. A TI melhora o controle gerencial das tarefas executadas.	0%	0%	8%	69%	23%
14. A TI contribui para monitorar os processos e o uso da informação.	0%	0%	8%	77%	15%
15. A TI melhora o acompanhamento das atividades nos departamentos.	0%	0%	8%	61%	31%

DP- discordo plenamente D- discordo NDC- nem discordo nem concordo C- concordo CP- concordo plenamente.

Fonte: Elaborado pela autora.

A Tabela 8 demonstra que nas 3 afirmativas há um nível igualitário de 8% em não discordo nem concordo, a concordância predomina nas 3 afirmativas variando apenas o nível desta, não houve nenhuma manifestação de discordância sendo 0% também nas 3 afirmativas abordadas. Os dados remetem ao possível entendimento que a TI no controle gerencial desempenha na empresa um papel satisfatório na percepção dos respondentes. Visto que apenas 8% dos respondentes opinaram de maneira neutra, nem concordaram nem discordaram, estando em total concordância com Luch (2006), onde o controle gerencial visa a todos a assumirem um papel de responsabilidade na execução de suas atividades e no desenvolvimento de seu atendimento ao cliente.

#### 4.2.5 Satisfação do usuário

A satisfação do usuário é a dimensão que aborda características referentes à percepção dos usuários de TI em relação ao impacto que ela exerce sobre as atividades e seu comportamento profissional. Esta dimensão foi dividida em 5 afirmativas, abordando aspectos como: satisfação, atualização e precisão de informações, bem-estar e benefícios profissional. Verifica-se a opinião dos respondentes na Tabela 9.

Tabela 9 – Satisfação do usuário

Questões	DP	D	NDC	C	CP
16. A TI melhora minha satisfação com o trabalho.	0%	0%	8%	69%	23%
17. A TI promove informações atualizadas e precisas.	0%	0%	23%	62%	15%
18. A TI melhora meu bem estar no trabalho.	0%	8%	23%	61%	8%
19. A TI fornece a informação de que preciso.	0%	0%	15%	77%	8%
20. A TI promove benefícios para o meu desenvolvimento profissional.	0%	8%	8%	61%	23%

DP- discordo plenamente D- discordo NDC- nem discordo nem concordo C- concordo CP- concordo plenamente.

Fonte: Elaborado pela autora.

A Tabela 9 apresenta um nível de concordância destacado, onde em todas as afirmativas propostas foi notável que a maioria dos respondentes concordam com o aspecto de satisfação dos usuários

Ao observar os dados coletados pode-se ter a compreensão de que apesar do alto nível de concordância dos respondentes, a empresa deve voltar sua atenção para os respondentes que por algum motivo não estão totalmente satisfeitos. Destacando-se 23% dos respondentes não concordarem nem discordarem no aspecto de que a TI promove informações atualizadas e precisas. E mesma porcentagem referente as melhorias no bem-estar no trabalho.

Além disto, destacamos os 8% de discordância também no aspecto de melhorias no bem estar no trabalho e a promoção de benefícios para o desenvolvimento profissional.

Em concordância com Luch (2006), onde a satisfação do usuário indica que o sistema de TI implantado estar sendo bem aceito, e quanto mais este usuário estiver maior será sua exploração quanto às potencialidades que o sistema oferece. Assim, a satisfação dos clientes/usuários internos pode refletir diretamente na qualidade do produto ou serviço oferecido pelas organizações.

#### 4.2.6 Segurança da informação

Observa-se na Tabela 10 a opinião dos respondentes em referência a dimensão segurança da informação, dimensão esta que está relacionada à proteção do conjunto de informações que a empresa dispõe ou adquire. A dimensão foi dividida em 5 afirmativas que abrange aspectos como: recuperação, transmissão, alterações, eliminações, proteção e controle de dados.

Tabela 10 – Segurança da informação

Questões	DP	D	NDC	C	CP
21. A TI recupera e transmite dados de forma segura e confiável.	0%	0%	23%	46%	31%
22. A TI previne alterações ou eliminações de dados.	8%	15%	23%	39%	15%
23. A TI protege os dados contra acessos não autorizados.	0%	8%	15%	62%	15%
24. A TI tem um controle de senha adequado e seguro.	0%	8%	15%	62%	15%

\*DP- discordo plenamente D- discordo NDC- nem discordo nem concordo C- concordo

CP- concordo plenamente.

Fonte: Elaborado pela autora.

A Tabela 10 demonstra a opinião dos respondentes em relação à segurança das informações. Há um destaque de concordância no aspecto de a TI recuperar e transmitir dados de forma segura e confiável, com um menor nível de respondentes que nem discordam nem concordam (23%). O que não ocorre quando afirmado que a TI previne alterações e

eliminações de dados, onde os respondentes apresentaram um nível de discordância, totalizando 23% entre discordo plenamente e discordo.

Observa-se nas afirmativas 23 e 24 um mesmo nível percentual nas respostas, ou seja, os respondentes mantiveram a mesma opinião quanto ao fato da TI ser adequada e segura, destacando-se a concordância com tais afirmativas. Porém há um nível de discordância que deve ser considerado pela empresa que foi de 8%, e alguns que não concordaram nem discordaram (15%). Estes números apontam a possibilidade de que haja alguns problemas neste aspecto não identificados pela maioria dos respondentes, porém que deve exigir a atenção da empresa.

Com os dados obtidos na Tabela 10, é possível imaginar que na percepção dos respondentes a TI, apesar de ter um alto nível de confiabilidade no aspecto de segurança de informações, possui alguns pontos que devem ser revistos pela empresa, o que não proporciona uma eficiência satisfatória aos respondentes. O aspecto segurança da informação conforme Luch (2006) é uma dimensão que deve ser vista como ponto chave no processo decisório da empresa, e, portanto requer uma maior atenção. A empresa em estudo deve avaliar como trabalhar para qualificar a sua segurança de informações.

#### 4.2.7 Aspectos gerais

A dimensão aspectos gerais, engloba os aspectos de uma forma mais generalizada em referência a TI como: impacto, vantagens, desvantagens, disseminação do conhecimento, satisfação de gestão e manutenção da TI, entre outros. A Tabela 11 encontra-se dividida em 9 afirmativas referentes a estes aspectos, onde é apresentando a opinião dos respondentes sobre tal dimensão.

Tabela 11 – Aspectos gerais

Questões	DP	D	NDC	C	CP
25. A TI pode impactar as atividades da Organização.	0%	0%	8%	69%	23%
26. A TI oferece vantagens no desenvolvimento das atividades.	0%	0%	8%	69%	23%
27. A TI oferece desvantagens no desenvolvimento das atividades.	15%	31%	31%	23%	0%
28. As ferramentas de TI são suficientes no desenvolvimento das atividades.	0%	31%	31%	31%	7%
29. A TI proporciona a disseminação do conhecimento.	0%	15%	15%	62%	8%
30. A empresa dispõe de uma satisfatória gestão de TI.	0%	8%	15%	77%	0%
31. Há suporte que atende as necessidades que surgem no cotidiano.	0%	23%	15%	54%	8%
32. Há um profissional responsável pela manutenção de TI.	0%	0%	8%	61%	31%
33. Existe um setor de TI na Organização.	8%	54%	15%	23%	0%

DP- discordo plenamente D- discordo NDC- nem discordo nem concordo C- concordo CP- concordo plenamente.

Fonte: Elaborado pela autora.

A Tabela 11 apresenta nas afirmativas 25 e 26 um mesmo nível percentual nas respostas, ou seja, os respondentes mantiveram a mesma opinião quanto a TI poder impactar as atividades da Organização e a oferta de vantagens no desenvolvimento das atividades, destacando-se a concordância com tais afirmativas. Porém há um nível de respondentes que nem concordam e nem discordam de 8%, de toda forma a opinião neutra não parece interferir em relação à concordância da maioria.

Diferentemente das questões acima citadas em relação às desvantagens que a TI oferece no desenvolvimento das atividades o nível de discordância e neutralidade em relação a esta afirmativa foi bem elevado, totalizando um percentual de 77%. Dá-se a entender neste aspecto que a TI não apresenta muitos problemas com desvantagens na percepção dos respondentes.

Na afirmativa 28 há um equilíbrio de 31% na percepção dos respondentes em discordância, neutralidade e concordância, tendo apenas uma variação de 7% que concordaram plenamente com esta afirmativa.

A Tabela 11 apresenta nas afirmativas 29, 30 e 31 um igualitário percentual de 15% de neutralidade entre os respondentes. Porém, destaca-se o nível de concordância dos respondentes nas afirmativas citadas, assim pode-se chegar a uma conclusão que nestas afirmativas os respondentes possuem um bom nível de satisfação. Mas a empresa deve voltar sua atenção aos pontos de discordância, pois isso pode ser um sinal que algo tem a ser melhorado nestes aspectos.

Em relação à afirmativa 32, a maioria dos respondentes concordou que há um profissional responsável pela manutenção da TI um total de 92%, possibilitando uma possível conclusão que realmente existe um profissional de TI. Porém quando afirmado a existência de um setor de TI na Organização, percebe-se um alto nível de discordância 62% e 15 % de neutralidade, dando a entender que a empresa não dispõe de um setor de TI e caso disponha, não é percebido pelos respondentes ou não apresenta algo satisfatório para a maioria dos respondentes.

## **5. Considerações Finais**

Este estudo objetivou a análise da percepção dos funcionários do escritório de contabilidade Sênior Contabilidade e Assessoria Empresarial acerca do impacto da TI nos processos da empresa.

Após a apresentação de uma revisão teórica sobre o assunto abordado e analisado os dados obtidos em nossa pesquisa, foram verificadas algumas observações diante das afirmativas que envolveram as dimensões apresentadas: qualidade da informação, decisão, produtividade, controle gerencial, satisfação do usuário, segurança da informação e alguns aspectos gerais.

Diante das afirmativas em relação à qualidade da informação verificou-se que os respondentes têm uma percepção positiva quanto ao acesso das informações, onde a maioria concordou neste aspecto.

Porém na dimensão decisão, pode-se identificar alguns pontos de discordância na percepção dos respondentes, como quando afirmado que a tomada de decisão é sempre auxiliada pela TI. A pesquisa apontou insatisfações com a TI no processo decisório.

Quanto à dimensão Produtividade, na percepção dos respondentes a TI contribui para a melhor produtividade da empresa e seu uso é indispensável na execução das tarefas. Ambos os aspectos apresentaram concordância na maioria das afirmativas.

No que diz respeito ao controle gerencial, a dimensão apresentou um nível de concordância alto. A afirmação de que a TI contribui para monitorar os processos e o uso da informação, por exemplo, apresentou um nível de concordância satisfatório.

A dimensão de satisfação do usuário demonstrou através dos dados obtidos que a maioria dos respondentes está satisfeita com a TI utilizada na empresa, mas apresentou alguns pontos de discordância e neutralidade, principalmente quando afirmado que a TI melhora o bem estar no trabalho.

Em relação à dimensão segurança da informação observou-se a insatisfação quanto à atuação da TI na prevenção de alterações ou eliminações de dados, com pontos de discordância e de neutralidade.

Nos aspectos gerais abordados destaca-se o reconhecimento dos funcionários quanto às vantagens da implantação da TI no ambiente organizacional. Da mesma forma, chama a atenção à indicação dos funcionários da não existência de um setor específico de TI na organização.

Ao final desta pesquisa é possível perceber que há a percepção do impacto da TI por parte dos que fazem parte da empresa em estudo, e que esta percepção apresenta bastantes pontos positivos em sua maior parte. Porém, há também alguns aspectos negativos que devem ser avaliados pela empresa, tais como os aspectos que envolvem o processo decisório, a segurança da informação e outros aspectos gerais: a TI fornecer ferramentas suficientes para o desenvolvimento das atividades, a disseminação do conhecimento com o auxílio da TI e a

existência do setor de TI na empresa. Destaca-se o alto grau de neutralidade dos respondentes em relação a algumas afirmativas, que devem ser avaliados mais detalhadamente a fim de verificar o motivo de sua presença.

Por fim, é preciso salientar como limite desta pesquisa o contexto específico da organização objeto de estudo. Neste sentido, apesar do estudo não se propor a oferecer generalizações, o conhecimento aqui produzido pode ressaltar a importância do tema abordado, bem como ser utilizado na realidade da Sênior Contabilidade e Assessoria Empresarial, servindo de subsídio para a atuação da empresa na sua gestão da TI. No mais, este estudo aponta a possibilidade de futuras pesquisas científicas voltadas para a discussão da presença da Tecnologia da Informação em diferentes contextos organizacionais, ou ainda a realização de estudos comparativos entre diferentes organizações, permitindo maiores generalizações e aprofundamento do tema em questão. Diante da importância e atualidade da discussão da presença da TI nas organizações este aprofundamento se faz ainda mais necessário.

## Referências Bibliográficas

BALTZAN, Paige. **Tecnologia orientada para a gestão**. 6.Ed. Porto Alegre: AMGH Editora LTDA. 2016.

BALTZAN, Paige; PHILLIPS, Amy. **Sistema de Informação: A importância e as responsabilidades do pessoal de TI nas tomadas de decisões**. Porto Alegre: AMGH Editora LTDA. 2012.

FERNANDES, Aguinaldo Aragon; ABREU, Vladimir Ferraz. **Implantando a governança de TI: da estratégia à gestão dos processos e serviços**. 4. Ed. Rio de Janeiro: Brasport, 2014.

GERHARDT, Tatiana Engel; SILVEIRA, Denise Tolfo. **Métodos de pesquisa**. Porto Alegre: Editora da UFRGS. 2009.

JUNIOR, Edson Lima Gonzaga. **Gestão da Informação e do conhecimento**. 3ª ed. Curitiba: IESDE Brasil S.A. 2009.

LAUDON, Kenneth C.; LAUDON, Jane P. **Sistema de Informação Gerenciais: Administrando a empresa digital**. 5. Ed. São Paulo: Pearson Prentice Hall, 2006.

LUCHT, Robert Rigobert; **Impacto da tecnologia da informação na Receita Federal**. 2006. 141f. Dissertação (Mestrado em Administração) – Escola de Administração Programa de Pós-graduação em Administração, Universidade Federal do Rio Grande do Sul, Porto Alegre, 2006.

MAGALHÃES, Ivan Luizio; PINHEIRO, Walfrido Brito. **Gerenciamento de serviços de Ti na prática: uma abordagem com base na ITIL: inclui ISO/IEC 20.000 e IT flex**. São Paulo: Novatec Editora. 2007.

MENDONÇA, Cláudio M. Campos de. **Governança de tecnologia da informação: um estudo do processo decisório em organizações públicas e privadas**. Rio de Janeiro: Revista ADM. Pública. 2013.

NETO, Manoel Veras de Sousa. **Gerenciamento de projetos: Project model canvas (PMC)**. Rio de Janeiro: Brasport, 2014.

NEVES, Eduardo Borba; DOMINGUES, Clayton Amaral. **Manual de metodologia da pesquisa científica**. Rio de Janeiro: EB/CEP, 2007.

SIENA, Osmar. **Metodologia da pesquisa científica: elementos para elaboração e apresentação de trabalhos acadêmicos**. Porto Velho: S.N. 2007.

TAKAHASHI, Tadão (Org.). **Sociedade da Informação no Brasil: livro verde**. Brasília: Ministério da Ciência e Tecnologia, 2000.