

# AVALIAÇÃO DA QUALIDADE DE SISTEMAS DE INFORMAÇÃO CONTÁBIL (SIC): NA VISÃO DOS ESCRITÓRIOS DE CONTABILIDADE

## QUALITY EVALUATION OF ACCOUNTING INFORMATION SYSTEMS (SIC): FROM THE VIEWPOINT OF ACCOUNTING OFFICES

Samuel Sousa Moura 1  
Nadjany Gomes de Sousa 2  
Marcos Aurélio Cavalcante Ayres 3

**Resumo:** O presente trabalho especifica uma proposta de avaliação da qualidade de sistemas de informações contábeis, considerando os parâmetros de avaliação de qualidade específicos de softwares e da informação contábil dos escritórios de contabilidade localizados a um raio de 40 km da Universidade Estadual do Tocantins - Câmpus de Augustinópolis. O objeto de estudo da pesquisa são os Sistemas de Informações Contábeis (SIC) dos escritórios. O objetivo geral da pesquisa será entender os fatores e parâmetros de avaliação utilizados no período de decisão e implantação dos sistemas de informações contábeis para adequação da ferramenta aos objetivos das empresas administradas. A metodologia utilizada no trabalho de pesquisa de campo foi de caráter exploratório, de natureza aplicada e abordagem quantitativa e qualitativa, integrando tanto os aspectos qualitativos da pesquisa documental, quanto os aspectos quantitativos, que permite uma visão mais abrangente do tema abordado que possuiu também cunho bibliográfico. Foi utilizado para coleta de dados um formulário produzido previamente em forma de questionário, onde as questões produzidas foram indexadas na plataforma de formulário do Google Forms e encaminhadas aos participantes da pesquisa. Buscou-se com os dados adquiridos na pesquisa de campo a presença de uma estrutura ou parâmetros básicos de avaliação de sistemas de informação dentro da organização dos escritórios de contabilidade da região além da verificação da qualidade dos softwares a partir dos modelos de qualidade de uso e de produto nas características da ISO/IEC 25010:2011. Avaliando os resultados obtidos, pôde-se perceber que os sistemas de informações contábeis são considerados seguros, confiáveis e de qualidade, mas que possuem deficiências específicas para certas características e que de maneira geral, os sistemas de informações contábeis utilizados pelos escritórios cobrem todas as atividades de maneira satisfatória e que os devidos ajustes só são possíveis, a partir de um tempo analisando e experimentando as ferramentas.

**Palavras-chave:** Sistemas. Avaliação. Escritórios.

**Abstract:** The present work specifies a proposal for evaluating the quality of accounting information systems, considering the specific quality evaluation parameters of software and accounting information from accounting offices located at a radius of 40 km from the State University of Tocantins - Campus de Augustinópolis. The object of study of the research are the Accounting Information Systems (SIC) of the offices. The general objective of the research will be to understand the evaluation factors and parameters used in the decision period and implementation of accounting information systems to adapt the tool to the objectives of the managed companies. The methodology used in the field research work was exploratory, of an applied nature and a quantitative and qualitative approach, integrating both the qualitative aspects of the documental research, as well as the quantitative aspects, which allows a more comprehensive view of the approached theme, which also had an imprint bibliographic. A form previously produced in the form of a questionnaire was used for data collection, where the questions produced were indexed on the Google Forms form platform and forwarded to the research participants. The presence of a structure or basic parameters for the evaluation of information systems within the organization of accounting offices in the region was sought from the data acquired in the field research, in addition to the verification of the quality of the software based on the quality of use models and of product in the characteristics of ISO/IEC 25010:2011. Assessing the results obtained, it could be seen that accounting information systems are considered safe, reliable and of quality, but that they have specific deficiencies for certain characteristics and that, in general, the accounting information systems used by the offices cover all activities in a satisfactory manner and that the proper adjustments are only possible after analyzing and experimenting with the tools.

**Keywords:** Systems. Assessment. Offices.

- 1 Bacharel em Ciências Contábeis pela Universidade Estadual do Tocantins – Unitins. Assessor Especial da Universidade do Tocantins. Lattes: <http://lattes.cnpq.br/1092595866791011> E- mail: Samuel.sm@unitins.br
- 2 Mestra em Ciências Ambientais pela Universidade de Taubaté - UNITAU/SP. Professora da Universidade Estadual do Tocantins - Unitins. Lattes: <http://lattes.cnpq.br/6133723097944284>. ORCID: <http://orcid.org/0000-0002-3879-5879>. E-mail: nadjany.gs@unitins.br
- 3 Mestre em Gestão e Desenvolvimento Regional pela Universidade de Taubaté - UNITAU/SP (2014). Professor da Universidade Estadual do Tocantins - Unitins. Lattes: <http://lattes.cnpq.br/7724422854426775>. ORCID: <http://orcid.org/0000-0001-6422-460X>. E-mail: marcos.a@unitins.br

## Introdução

O mundo corporativo é uma grande fonte de sistemas, onde a própria contabilidade assim é considerada, um sistema de informação formal e estruturado inerente à empresa. (STICKNEY; WEIL, 2001, p. 12). Em vários aspectos, a contabilidade em si é um sistema de informações, haja vista que consiste em um processo comunicativo que coleta, armazena, processa e distribui informações para os que precisam delas. O Sistema de Informação Contábil (SIC) é um subsistema de informação dentro de uma organização que acumula informações de vários subsistemas.

Com as constantes modificações e evoluções na interação da humanidade com a tecnologia, aliada a grande quantidade de informações geradas diariamente, não só no ambiente empresarial. A tecnologia de informação e os sistemas de gerenciamento, se tornaram cada vez mais utilizados, indispensáveis e determinantes para desenvolvimento da empresa no processo de gestão e tomada de decisão.

As organizações estão entrando aos poucos no processo de modernização, utilizando-se das diversas ferramentas no setor contábil, modificando o panorama empresarial, elevando a competitividade e beneficiando assim, todos os usuários da informação. Os profissionais passaram a utilizar cada vez mais as ferramentas tecnológicas à disposição, melhorando a gestão e auxiliando em esclarecimentos e análises, facilitando a exposição da situação empresarial, a partir das informações geradas pelos Sistemas de Informações Contábeis (SIC).

Os profissionais que possuem o conhecimento teórico e prático da ciência contábil e visão gerencial completa, para atender às necessidades informacionais da organização para sistema de informação contábil devem estar alinhados com os objetivos e cultura da empresa.

A partir da necessidade de potencialização das atividades realizadas pelas empresas, surge a questão problema. Quais parâmetros de avaliação de qualidade dos sistemas de informações contábeis (SIC), são utilizados pelos profissionais de contabilidade no período de decisão e implantação da ferramenta gerencial?

A pesquisa tem por objetivo geral entender os fatores e parâmetros de avaliação utilizados no período de decisão e implantação dos sistemas de informações contábeis para adequação da ferramenta aos objetivos das empresas administradas.

A eficiência das tomadas de decisão de uma empresa depende exclusivamente da qualidade das informações repassadas aos gestores e a informação, por sua vez, depende da elevada e eficiente tarefa no processamento dos dados através dos sistemas de informações presentes dentro da empresa, como ferramenta de apoio a gestão, tornando relevante essa pesquisa.

Para que o nível de qualidade seja atingido pela empresa é necessário que a mesma, faça a avaliação do sistema mais adequado à realidade da organização, bem como, implantar desde o processo de planejamento a utilização da melhor e mais avançada tecnologia nas empresas, pois a depender da qualidade da ferramenta a informação pode ser prejudicada, chegar com falhas, erros e com demora.

O mercado exige hoje que os profissionais demonstrem habilidades dentro do processo de desenvolvimento, análise e implantação dos sistemas de informação contábil nas diferentes estruturas empresariais, e através destas, revelar a capacidade crítica e analítica no processo de avaliação relacionado às implicações organizacionais com a tecnologia da informação.

Com a elevação do uso da Internet e com o desenvolvimento constante da tecnologia de informação em escala mundial é requerido dos profissionais, que utilizam esses meios para o andamento de suas atividades, tornarem-se mais habilidosos e conhecedores do “desenho, operação e controle dos sistemas de informações contábeis”. (BEARD; WEN, 2007 apud MORÁS, 2015).

A pesquisa se justifica por conta das constantes mudanças na estrutura e forma operacional das organizações que os profissionais contábeis, responsáveis pela operacionalização da informação, necessitando estar alertas as estas modificações, se deparam hoje em um ambiente de soluções diversas, buscando manter ou elevar a qualidade da informação e a eficiência no processo de troca de informações necessárias para a tomada de decisões.

No trabalho serão expostas algumas definições básicas sobre sistema, sistema de informação e sistema de informação contábil, além de apresentar alguns modelos de avaliação de sistemas,

qualidade de software e de informação contábil, finalizando com a apresentação de uma pesquisa realizada em 2016, com o ranking dos mais bem avaliados softwares do mercado.

## Metodo Da Pesquisa

A pesquisa adotou o caráter exploratório, de natureza aplicada e abordagem quantitativa e qualitativa, integrando tanto os aspectos qualitativos da pesquisa documental, quanto os aspectos quantitativos, que permite uma visão mais abrangente do tema abordado. A quantitativa “baseia-se na quantificação para coletar e, mais tarde, tratar os dados obtidos”. Já a abordagem qualitativa, é utilizada “quando queremos descrever nosso objeto de estudo com mais profundidade”. (MASCARENHAS, 2012).

A natureza aplicada da pesquisa foi utilizada, “para estudar o problema em um contexto, buscando soluções para os desafios enfrentados nesse ambiente específico. Esse tipo de pesquisa é bem ligado à prática, mas nem por isso pode deixar de incluir uma reflexão teórica”. (KOCHE, 2015, p. 32).

A pesquisa foi direcionada aos profissionais contábeis gerentes de escritórios de contabilidade, localizados a um raio de 40 km da Universidade Estadual do Tocantins - Câmpus de Augustinópolis. Dentro do raio informado, existem sete cidades, (Augustinópolis-TO, Araguatins-TO, Praia Norte-TO, Sampaio-TO, Carrasco Bonito-TO, Axixá do Tocantins-TO e Sítio Novo do Tocantins - TO). Como as cidades de Sampaio e Carrasco Bonito não possuem escritórios de contabilidade, foram excluídas da pesquisa.

A pesquisa ocorreu no segundo semestre de 2021, para os profissionais das referidas cidades e que se encaixam em todos critérios de inclusão do projeto.

A população utilizada no estudo foi a de profissionais proprietários ou responsáveis pelos escritórios contábeis das cidades de Augustinópolis-TO, Araguatins-TO, Praia Norte-TO, Sampaio-TO, Carrasco Bonito-TO, Axixá do Tocantins-TO e Sítio Novo do Tocantins - TO, onde cinco destas cidades possuem escritórios de contabilidade, na qual será a amostra da pesquisa e duas destas não possuem, Sampaio-TO e Carrasco Bonito-TO.

Nestas cinco cidades, existe um total de 15 escritórios. O questionário será aplicado em oito destes escritórios, com a participação de apenas um profissional de cada. Os demais escritórios que não participaram, foram procurados, mas não aceitaram o convite para a participação na pesquisa.

A pesquisa ocorreu de forma virtual, através do Google Forms, um aplicativo gratuito de gerenciamento de pesquisas lançado pelo Google, aos participantes da pesquisa, somente com perguntas fechadas buscando compreender de que forma o contador avalia os sistemas de informações contábeis no processo de implantação da ferramenta na empresa.

Conforme Cervo et al (2007, p. 64) “As perguntas fechadas são padronizadas, de fácil aplicação, simples de codificar e analisar”. Serão analisadas as respostas obtidas no questionário a visão do profissional contábil em relação aos itens avaliados para implantação do sistema de informação contábil dentro do escritório de contabilidade e na indicação a clientes dentro do serviço de assessoria.

O formulário aplicado buscou identificar aspectos relevantes ao tema investigado, sendo aplicado individualmente a cada profissional. Neste caso, investigando os critérios de avaliação dos SIC, no que tange qualidade dos sistemas utilizados nos escritórios e as informações geradas na perspectiva dos profissionais, considerando-se o seu conhecimento, experiência e opinião.

O questionário foi disponibilizado aos participantes da pesquisa de forma on-line por meio do link (Google Forms): <https://forms.gle/761g4a8Qa2iZZ1XMA>. A coleta dos dados foi realizada dentro do período previsto. Dentre as oito solicitações enviados aos participantes, sete responderam, resultando uma taxa de resposta de 87,5%. O formulário foi dividido em três blocos de perguntas contendo 13 questões ao todo, relacionados ao escritório, ao uso software contábil pela empresa e a qualidade de produto e uso do sistema.

No Bloco 2 do questionário, especificamente, foram utilizadas perguntas envolvendo a escala Likert para verificação do nível de qualidade atribuído aos sistemas em uso nos escritórios. Na escala de verificação de Likert é idealizado uma busca pela percepção da realidade a partir de

um conjunto de afirmações relacionadas a um item, onde os respondentes transmitem o grau de concordância com as afirmações. Os respondentes se posicionam de acordo com uma medida de concordância atribuída ao item e com gradações, atribuindo valores a cada gradação, “onde o primeiro item indica o maior grau de concordância, o último o maior grau de discordância e o item do meio neutro, sendo bivalentes e simétricos”. (AGUIAR; CORREIA; CAMPOS, 2011, p. 2)

E antes de responder as questões foram anexado o TCLE junto ao Google Forms e enviado via e-mail, assinado previamente pelos participantes da pesquisa e retornado.

Inicialmente foi entregue o TCLE (Termo de Consentimento Livre e Esclarecido) para cada participante da pesquisa via e-mail, para conhecimento, posterior assinatura e devolução. Após a assinatura do TCLE, foi enviado o formulário para o e-mail informado e com isso, solicitando a confirmação dos participantes através do e-mail, WhatsApp e/ou telefone. As questões apresentadas no questionário foram incluídas no google formulário, e posteriormente, enviada aos participantes.

O link do formulário foi entregue diretamente as pessoas responsáveis pelas empresas nos e-mails da empresa ou de uso pessoal do contador, garantindo a preservação e segurança das informações.

## Resultados e discussão

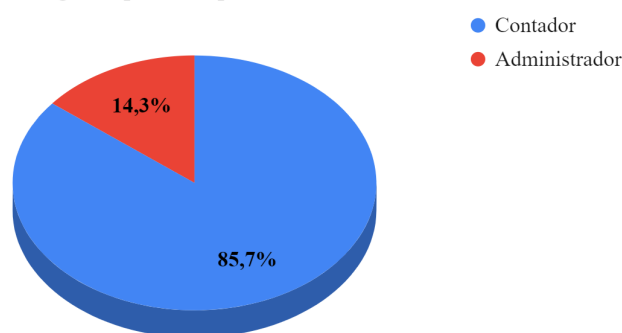
A pesquisa foi enviada aos oito participantes que confirmaram a participação mediante assinatura da declaração de instituição participante, mas apenas sete destes, responderam ao questionário enviado dentro do período e diretamente por e-mail e também via WhatsApp, e apenas um participante não fez a devolutiva do questionário.

O questionário foi construído em blocos de perguntas, conforme descrição a seguir: o primeiro bloco de perguntas buscou informações referentes ao escritório, o segundo bloco informações quanto ao uso do sistema pelo escritório e o terceiro bloco, questões envolvendo características de qualidade baseada na ISO / IEC 25010: 2011 - modelos de qualidade de software.

## Informações referente ao escritório

**Figura 1.** Cargo na empresa

1. Qual cargo ocupa na empresa?



**Fonte:** Elaborado pelo autor (2021).

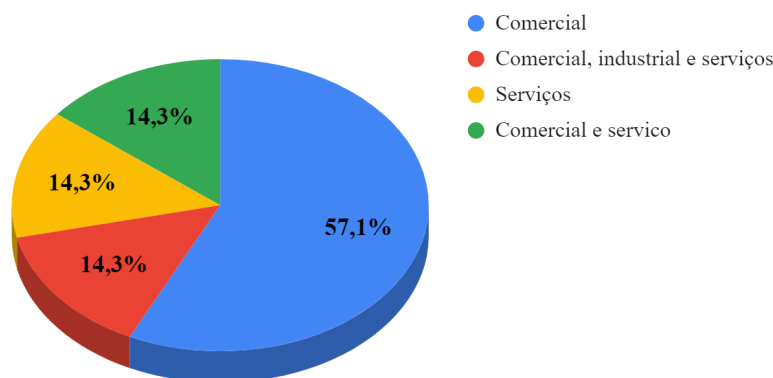
Quando questionados sobre o cargo ocupado no escritório, os respondentes assinalaram conforme apresentado pela figura 1, constatando-se que a maioria dos participantes da pesquisa exerce no escritório o cargo de contador, representando um total de 85,7% dos pesquisados, enquanto a o cargo de administrador correspondendo a um percentual de 14,3%. Fica claro que o cargo de contador predomina dentro dos escritórios de contabilidade, tendo vista que as funções deste cargo estabelecem esse perfil como o necessário para realização das atividades.

A questão buscou entender o funcionamento dentro de um escritório em relação a divisão das funções e cargos e traçar um paralelo entre os cargos que podem surgir dentro de uma empresa

com essas características e se, a depender da quantidade de filiais, a nomenclatura das funções e cargos são modificados. Além de analisar se há uma abertura para demais cargos propostos no questionário, administrador e gerente, que por mais que tenham atribuições parecidas e serem exercidos pelo profissional contador, existe uma distinção em relação a posição hierárquica e organizacional.

**Figura 2.** Ramos de atividades trabalhados pelos escritórios

**2. Com empresas de qual(is) ramos de atividade seu escritório trabalha?**

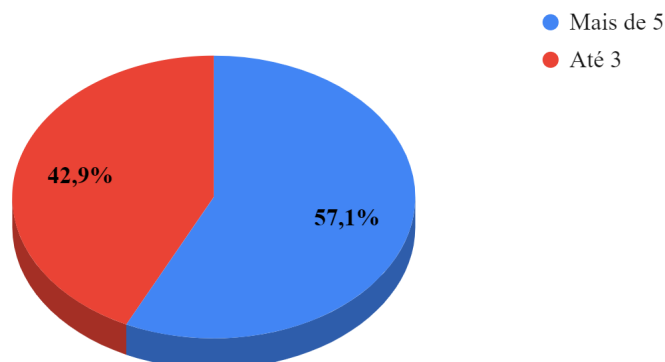


**Fonte:** Elaborado pelo autor (2021).

De acordo com a figura 2, pode-se perceber que dentre os escritórios pesquisados 57,1% trabalham apenas com o ramo comercial e o percentual de 14,3 % dos escritórios foi igual para os ramos (comercial e serviços), (comercial, industrial e serviços) e somente serviços. Com isso é possível inferir que o ramo comercial entre os escritórios tem sua predominância tendo em vista a quantidade de empresa desse ramo na região como lojas, supermercados, farmácias, butiques entre outros agentes econômicos desse ramo que tendem a transferir aos escritórios todo serviço relacionado ao gerenciamento financeiro das entidades.

**Figura 3.** Quantitativo de funcionários

**3. Quantos funcionários trabalham na empresa?**



**Fonte:** Elaborado pelo autor (2021).

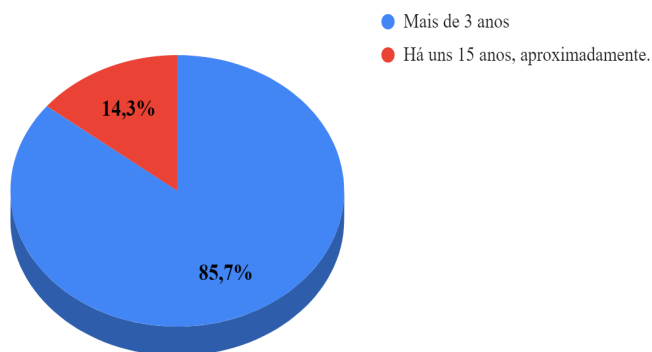
Nota-se com a visualização da figura 3, que dos sete escritórios pesquisados 57,1% possuem mais de 5 funcionários e 42,9% possuem até 3 funcionários. Através dos dados obtidos da figura é possível identificar o porte dos escritórios pesquisados e saber que segundo a definição proposta pelo SEBRAE ( 2013 ), que estabelece o porte das empresas dos ramos de comércio, serviço e indústria segundo o número de empregados, os escritórios de contabilidade pertencem a categoria das Microempresas.

Tendo em vista que estas empresas pertencem ao de serviços e que para a prestação do serviço em grande escala é necessário um grande quantitativo de funcionários, pode ser perceber em relação as empresas que possuem até 3 funcionários que, os profissionais trabalham de forma específica, com uma determinada cartela de clientes, que não exija uma demanda alta de recursos humanos, ou seja, empresas de pequeno ou médio porte.

## Informações quanto ao uso do sistema no escritório

**Figura 4.** Período de uso do SIC

4. A empresa possui um sistema de informação contábil a quanto tempo?

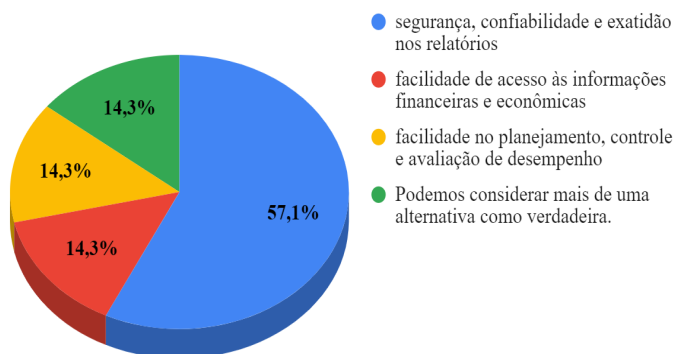


**Fonte:** Elaborado pelo autor (2021).

Ao observar a figura 4, é possível perceber que todos os participantes possuem um sistema de informação contábil a mais de 3 anos, onde 85,7% em um período indefinido, e apenas 14,3% dos participantes responderam que possuem um SIC em sua empresa a 15 anos, aproximadamente. Verificando o tempo informado pelos respondentes, percebe-se primeiro o nível de experiência com os sistemas de informações contábeis, a relação de familiaridade com as ferramentas adquiridas, gerando segurança aos clientes e uma possível certeza da finalização dos ajustes necessários para experimentos e ajustes das ferramentas as metas da empresa.

**Figura 5.** Fatores decisivos para implantação do SIC.

5. Dentro os fatores elencados, qual foi decisivo para implantação do sistema de informação contábil na sua empresa?



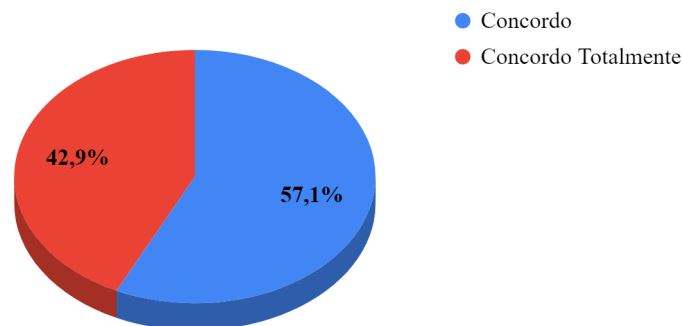
**Fonte:** Elaborado pelo autor (2021).

A partir da observação da figura acima é possível perceber que a maioria dos participantes escolheu os fatores de segurança, confiabilidade e exatidão nos relatórios, correspondendo a 57,1% do total pesquisado. O fator de facilidade de acesso às informações financeiras e econômicas representou 14,3% do total pesquisado, assim como os fatores de facilidade no planejamento, controle e avaliação de desempenho. Houve também 14,3% dos pesquisados que informou que marcaria mais de uma alternativa diante das opções elencadas.

A questão acima estabelece de maneira clara os parâmetros e características principais e mais analisados, considerados determinantes no momento de adquirir um software de Sistema de Informação Contábil para as empresas questionadas, sendo a segurança, confiabilidade aspectos complementares a partir da qualidade dos relatórios, ou seja, são parâmetros complementares e aspectos fundamentais dentro do ambiente de trabalho no SIC, tendo em vista sua grande necessidade em todos os subsistemas (módulos), pois no mesmo, são tratados dados de grande importância e valor econômico, que estão ligados diretamente a todo o patrimônio da entidade administrada.

**Figura 6.** Nível de cobertura de atividades com o SIC.

**6. Os sistemas de informações em funcionamento são apropriados e cobrem todas as atividades da empresa?**



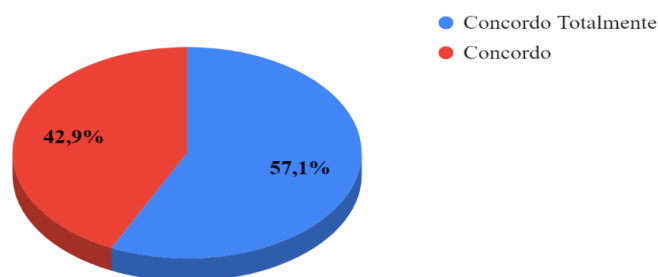
**Fonte:** Elaborado pelo autor (2021).

De acordo com a figura 6, percebe-se que 57,1% dos participantes concordam que o SIC existente em seus escritórios são apropriados e cobrem todas as atividades da empresa, e que os 42,9% dos participantes informaram que concordam totalmente, revelando o alto nível de satisfação com as ferramentas adquiridas e com o funcionamento do sistema de maneira geral.

Para o grupo dos 42,9% foi verificada uma satisfação total, por talvez ter realizado um planejamento e utilizado de metodologias de avaliação da melhor ferramenta para seus escritórios, já o nível de satisfação médio pelo uso menor destas metodologias.

**Figura 7.** Investimento em Tecnologia da Informação

**7. Considera a tecnologia da informação como um investimento importante no auxílio à tomada de decisão?**

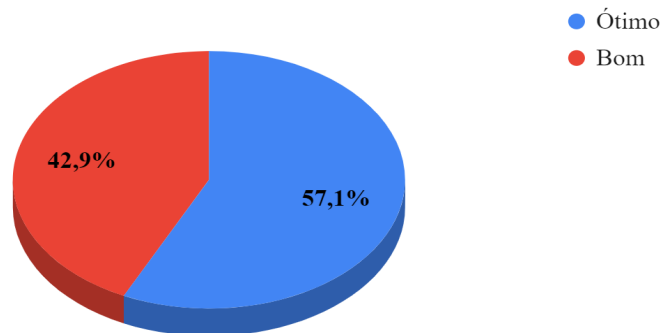


**Fonte:** Elaborado pelo autor (2021).

Observando a figura 7, é possível notar que os participantes possuem uma visão parecida em relação a tecnologia da informação, onde 57,1% dos participantes informaram que concordam totalmente em relação a importância do investimento em tecnologia da informação para benefício e auxílio a tomada de decisão e 42,9% indicaram que concordam com a afirmação, mostrando que compreendem a relevância do assunto e que hoje a base da qualidade nos serviços prestados está diretamente ligada as ferramentas utilizadas no processo.

**Figura 8.** Qualidade do sistema de informação contábil

**8. Como considera a qualidade do sistema de informação contábil disponível em sua empresa?**

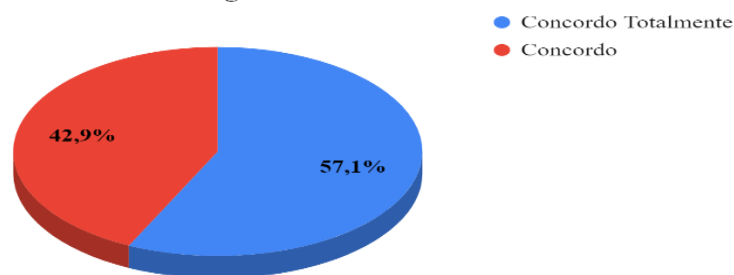


**Fonte:** Elaborado pelo autor (2021).

As respostas em relação a percepção da qualidade do Sistema de Informação pelos escritórios de contabilidade, que é o ponto central desta pesquisa, podem ser analisadas através da figura 8, onde 57,1% dos participantes da pesquisa responderam que consideram ótimo, os sistemas utilizados e 42,9% consideraram bom. Em relação a essa pergunta é percebido um alto nível de satisfação dos escritórios de contabilidade com o atual SIC, mas que há uma discrepância em relação ao gráfico 6, onde os percentuais são invertidos em relação ao funcionamento da ferramenta e o nível de cobertura dos serviços.

**Figura 9.** Relatórios Contábeis

**9. O sistema utilizado gera todos os relatórios necessários?**



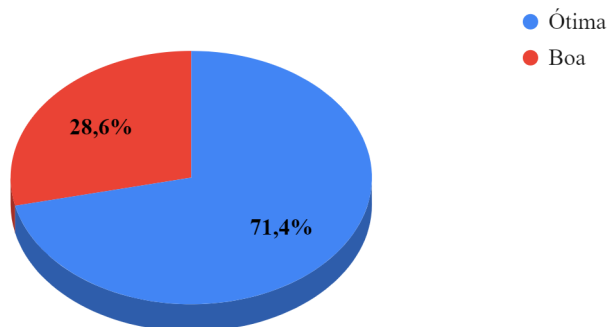
**Fonte:** Elaborado pelo autor (2021).

Na figura 9, nota-se que 57,1% dos respondentes informaram que concordam totalmente que os sistemas geram todos os relatórios necessários, já 42,9%, responderam que apenas concordam, revelando através desses dados que existem uma predominância nas respostas tratando a qualidade dos SIC de maneira mais que suficiente e suficiente no atendimento as demandas de informações através dos relatórios contábeis, mas que quando confrontado com as figura 8, 9 e 10 é verificado uma falha no que diz respeito a lógica nas escalas das respostas, pois as figuras 9, 10, 11 demonstram de maneira conjunta uma padronização e harmonia nas respostas verificando-se que 57,1% (Ótimo/Concordo totalmente) e 42,9% (Bom/Concordo) é mantida a linha de raciocínio nos três gráficos, enquanto no gráfico 6 essa escala de respostas é invertida 57,1% (Bom) e 42,9% (ótimo), verificando uma incoerência neste grupo de respostas.



**Figura 10.** Qualidade das informações geradas

**10. Qual a qualidade das informações apresentadas nos relatórios?**

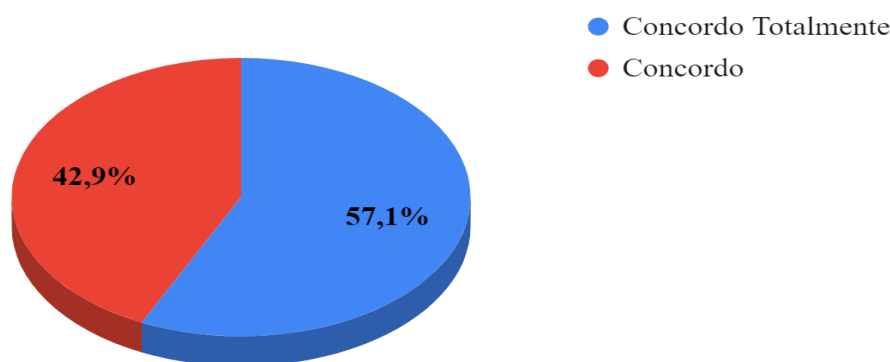


**Fonte:** Elaborado pelo autor (2021).

Constata-se através da observação dos dados apresentados na figura 10 que 71,4% dos participantes disseram que consideram ótima a qualidade das informações apresentadas nos relatórios e 28,6% informaram que consideram boa. Através da análise dos percentuais, percebe-se que é mantida as escalas escolhidas, se mantendo dentro do nível ótimo e bom, mas que quando comparado com os gráficos anteriores, a incoerência nas respostas pois é percebido um aumento para a escala ótimo, em relação a figura 9, que nos trazem a reflexão e sugerem que alguns participantes que concordaram na pergunta anterior, podem entender que por mais que não seja gerado algum relatório no seu sistema, aqueles que são, apresentam um alto grau de qualidade ou simplesmente interpretaram as questões sem se ater ao grau de cada respostas conferidos a esse tipo de questão, conforme estabelecido na escala Likert.

**Figura 11.** Nível de utilização das informações geradas

**11. As informações fornecidas pelos Sistemas de Informações Contábeis (SIC) são utilizadas no apoio à tomada de decisão dos usuários internos ou externos?**



**Fonte:** Elaborado pelo autor (2021).

Na última figura desse segundo bloco de questões, 57,1% dos pesquisados concordam totalmente que as informações fornecidas pelos sistemas são compartilhadas tanto para usuários externos, quanto internos. Já 42,9% dos participantes indicaram que apenas concordam revelando que em algum momento essas informações podem não ser liberadas para algum tipo de usuário, ou que é feita uma seleção das informações geradas.

Partindo da premissa que a informação contábil é o produto final do processamento de dados contábeis e um importante instrumento para subsidiar a tomada de decisões nas empresas, a restrição total a essas informações ou até mesmo a diminuição do volume destas, pode desencadear sérios problemas as empresas, bem como a forma que estas informações são

repassadas aos usuários, gerando endividamentos e dentre outros problema.

Segundo Padoveze (2019, p. 22) quanto mais informação está ao nosso dispor, maiores as chances de reduzirmos a incerteza na tomada de decisão. Porém, sabemos, também, que qualquer informação tem um custo. Assim, é possível que o volume ideal de informações para determinada tomada de decisão exija um custo muito alto para obtenção dessas informações.

## ISO / IEC 25010: 2011 - modelos de qualidade de software.

Os resultados do bloco 3 do questionário serão apresentados em forma de figuras, por se tratar na apresentação dos modelos de qualidade de software da ISO/IEC 25010: 2011, com oito características quanto ao modelo de qualidade do produto conforme apresentado na questão 12, e encerrando com a apresentação de cinco características quanto ao modelo de qualidade de uso apresentado na questão 13. Quanto a discussão, esta será feita de forma unificada em ambas as questões.

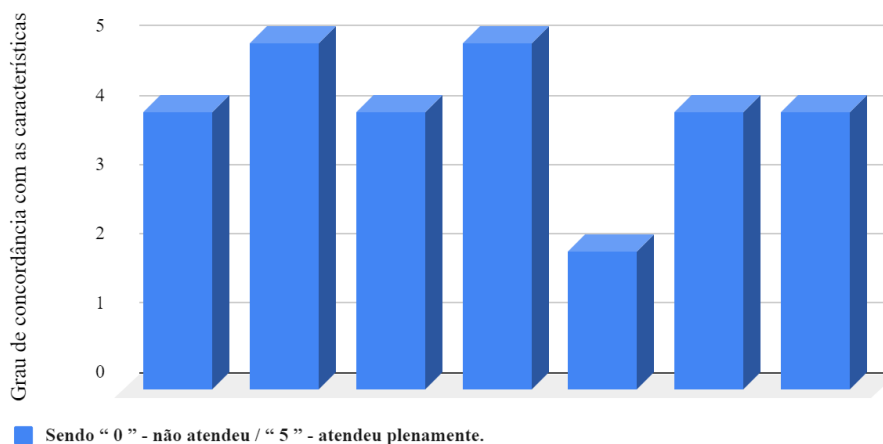
### Modelo de qualidade de produto – Questão 12

Dentre as oito características de qualidade de produto apresentadas aos participantes, sendo elas: Adequação funcional, confiabilidade, usabilidade, eficiência de desempenho, manutenibilidade, portabilidade, segurança e compatibilidade, os resultados para cada característica podem ser visualizados nas figuras abaixo, onde cada figura representa respectivamente o grau de concordância dos participantes dos escritórios em paralelo com as características apresentadas pelas ferramentas utilizadas no escritório.

Tendo em vista que cada coluna nas figuras representam os participantes da pesquisa e analisando todas as respostas para cada característica, pode-se perceber que nenhuma das características alcançou plena concordância entre os sete participantes, podendo ser feita uma análise individual da satisfação de cada participante, percebendo assim que o participante número 2, apresentou grau 5 em todas as respostas para as oito características, demonstrando um alto nível de satisfação com a qualidade do seu sistema de informação contábil. Já o participante número 5, demonstrou um baixo nível de satisfação tendo em vista que as respostas apresentaram oscilação entre os níveis 2 e 3 para todas as oito características apresentadas.

**Figura 12 . Adequação Funcional**

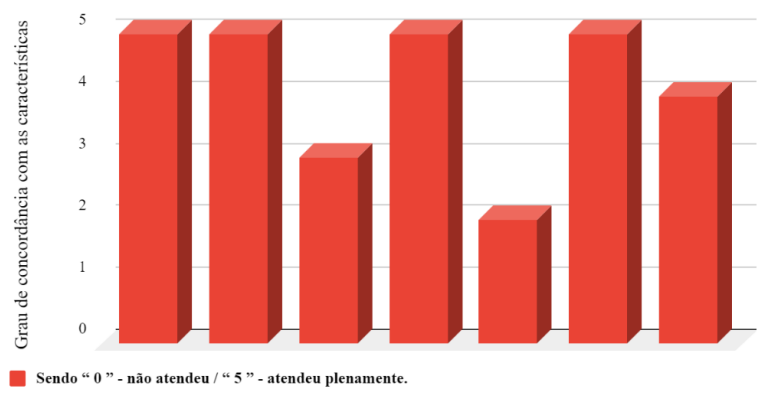
**12. Adequação Funcional (Grau em que o sistema fornece funções que correspondem às necessidades explícitas e implícitas quando utilizado sob condições específicas).**



**Fonte:** Elaborado pelo autor (2021).

**Figura 13.** Eficiência no Desempenho

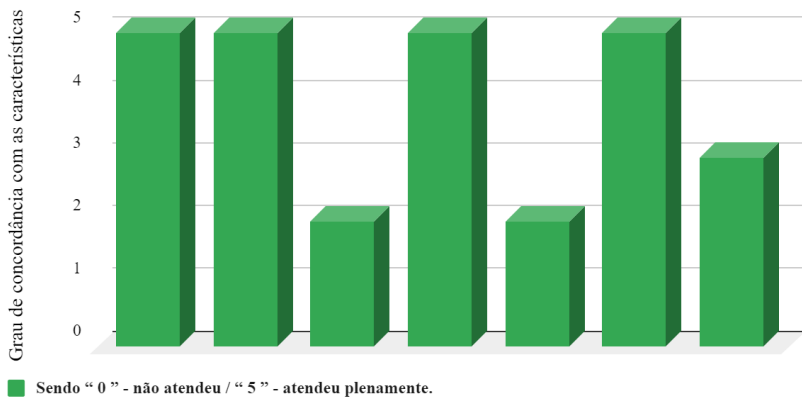
**12. Eficiência no Desempenho (grau de desempenho em relação à quantidade dos recursos utilizados sob condições específicas).**



Fonte: Elaborado pelo autor (2021).

**Figura 14 .** Compatibilidade

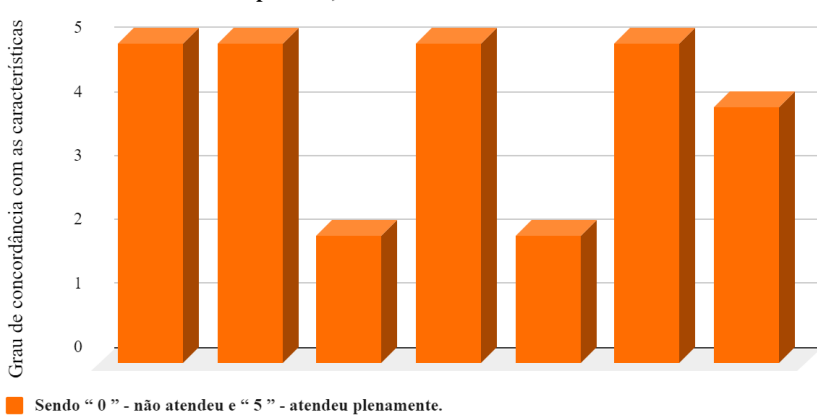
**12. Compatibilidade (Grau em que o sistema ou componente pode trocar informações com outros sistemas, e ou realizar suas funções necessárias, ao compartilhar o mesmo ambiente de hardware ou software).**



Fonte: Elaborado pelo autor (2021).

**Figura 15.** Usabilidade

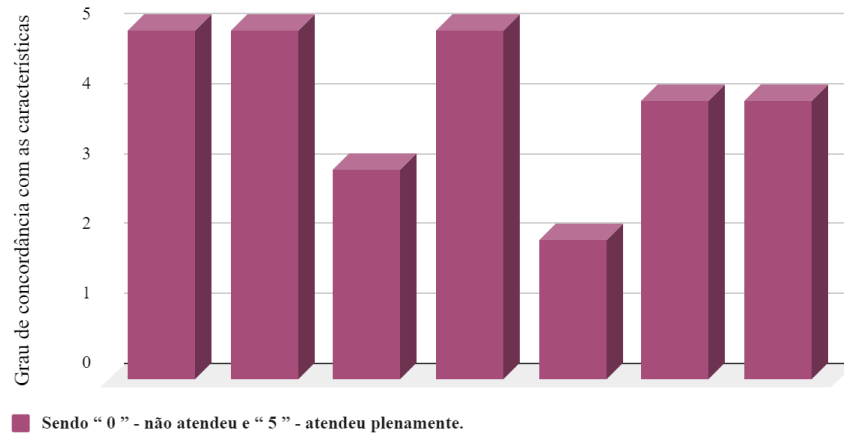
**12. Usabilidade (Grau em que um produto ou sistema pode ser usado por usuários específicos para atingir objetivos específicos com eficácia, eficiência e satisfação em um contexto de uso específico).**



Fonte: Elaborado pelo autor (2021).

**Figura 16.** Confiança

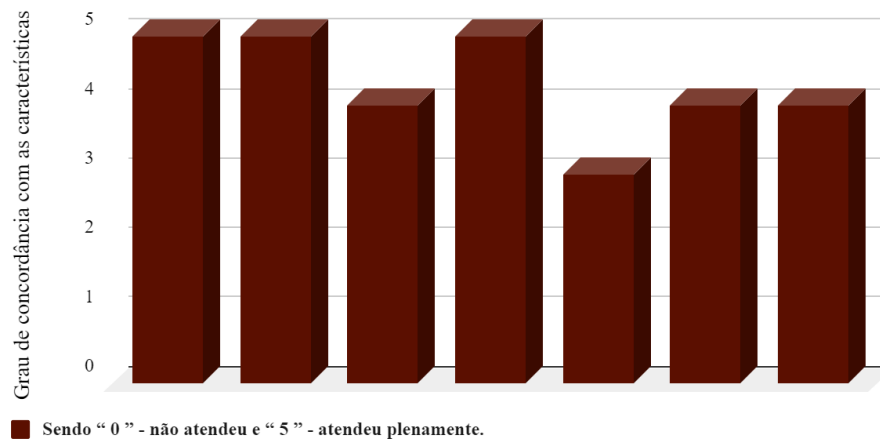
**12. Confiança (Grau em que um sistema, executa funções específicas sob condições específicas por um período de tempo específico).**



**Fonte:** Elaborado pelo autor (2021).

**Figura 17.** Segurança

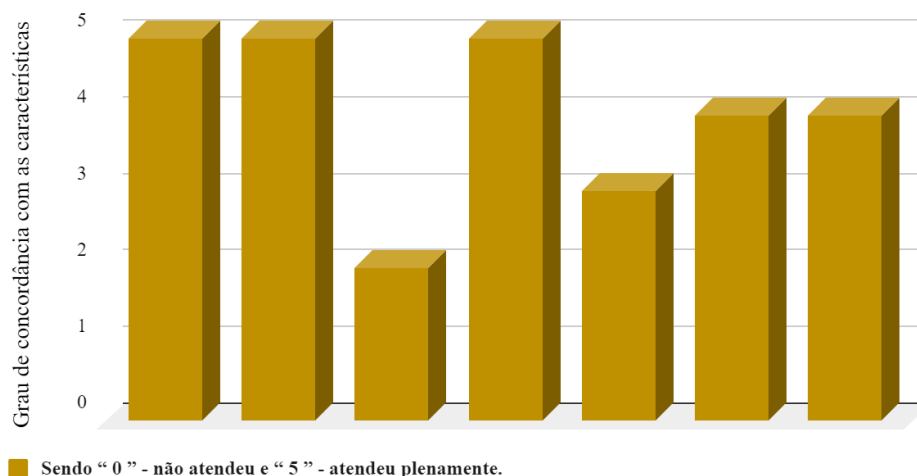
**12. Segurança (grau em que um produto ou sistema protege informações e dados e controla o nível de acesso de pessoas, produtos ou sistemas de acordo com os tipos e níveis de autorização).**



**Fonte:** Elaborado pelo autor (2021).

**Figura 18.** Manutenção

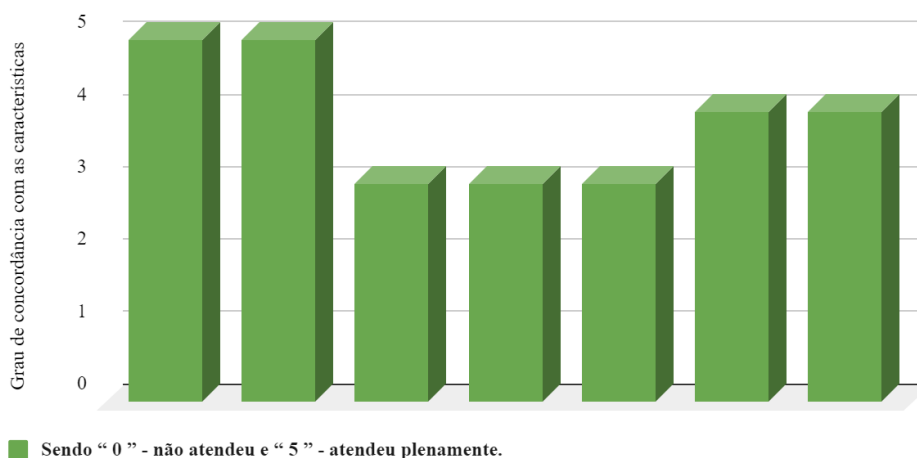
**12. Manutenção (grau de eficácia e eficiência com que um produto ou sistema pode ser modificado pela equipe de manutenção).**



**Fonte:** Elaborado pelo autor (2021).

**Figura 19.** Portabilidade

**12. Portabilidade (grau de eficácia e eficiência com que um sistema, produto ou componente pode ser transferido de um hardware, software ou outro ambiente operacional para outro).**



**Fonte:** Elaborado pelo autor (2021).

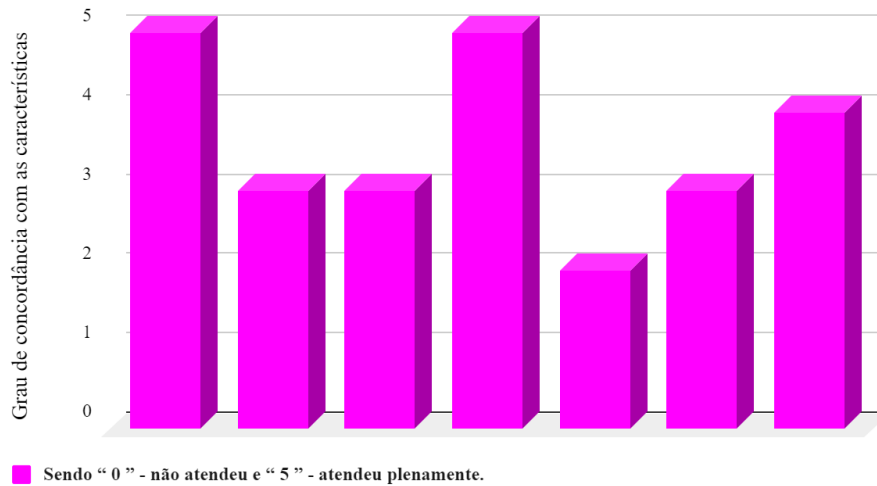
### **Modelo de qualidade em uso – Questão 13**

Na ISO/IEC 25010:2011, dentro do modelo de qualidade de uso são apresentadas cinco características, dentre as quais foram apresentadas na questão 13 do questionário, sendo elas: eficácia, eficiência, satisfação, ausência de risco e cobertura de contexto. Seguindo o mesmo critério da avaliação anterior, dentre as figuras 22 a 26, é possível notar que os pesquisados também apresentaram graus diferentes para cada característica relacionada ao SIC presente no escritório, onde foi observado que o respondente 1 manteve um padrão de respostas escolhendo grau 5 para todas as características de uso, demonstrando positivamente a adequação da ferramenta e a satisfação do escritório, enquanto os demais respondentes apresentaram índices bem baixos para as características propostas, especialmente os participantes 4 e 5, que apresentaram graus entre 1 e 3, para as características como ausência de risco, cobertura de contexto e satisfação, deixando um reflexo para questão do planejamento e decisão da ferramenta adequada para o cumprimento

dos objetivos da empresa, pois a partir das respostas foi refletido a insatisfação do escritório com estas características em sua ferramenta.

**Figura 20. Eficácia**

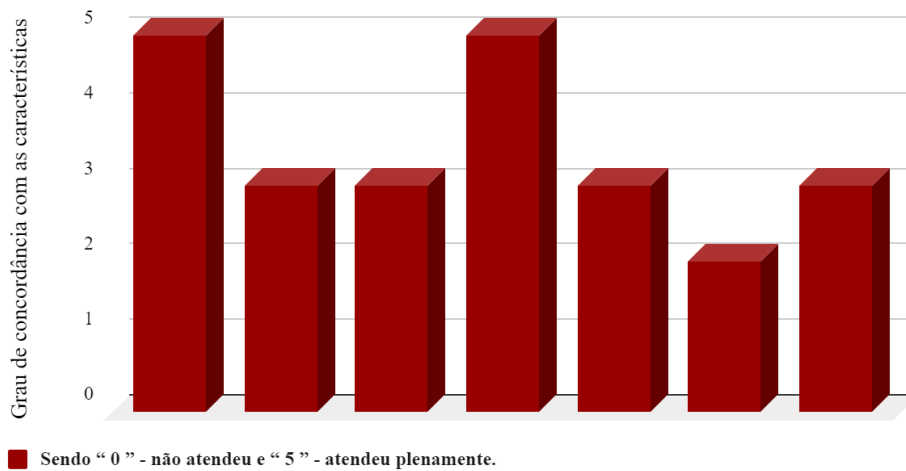
**13. Eficácia: exatidão e integridade com que atingem objetivos específicos.**



Fonte: Elaborado pelo autor (2021).

**Figura 21. Eficiência**

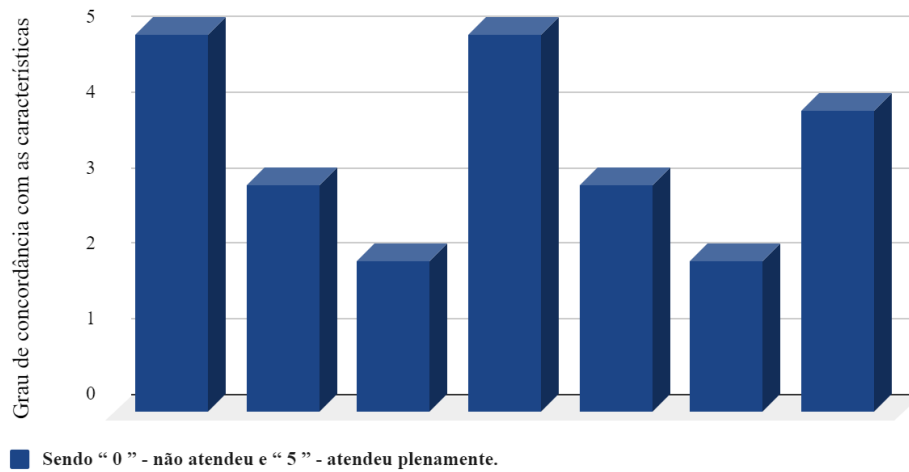
**13. Eficiência: recursos gastos em relação à exatidão e integridade com a qual os usuários alcançam objetivos.**



Fonte: Elaborado pelo autor (2021).

**Figura 22. Satisfação**

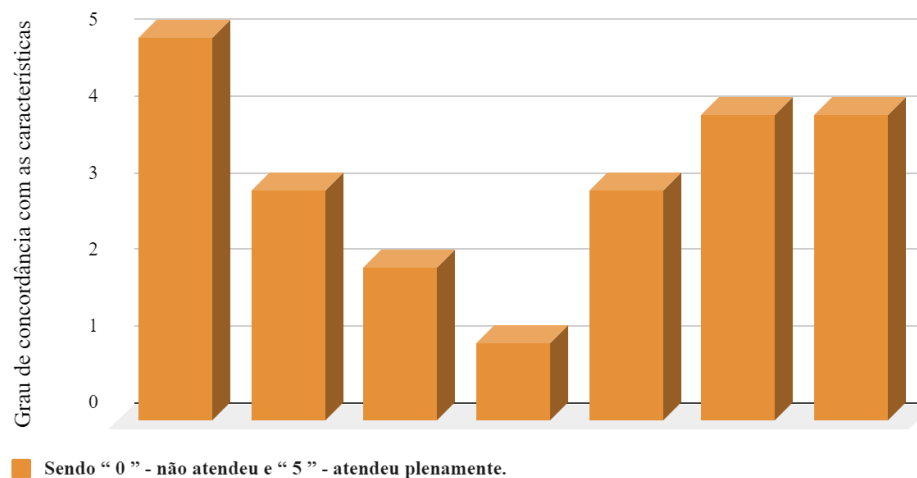
**13. Satisfação: grau em que as necessidades dos usuários são satisfeitas quando um sistema é usado em um contexto de uso específico.**



**Fonte:** Elaborado pelo autor (2021).

**Figura 23. Ausência de Risco**

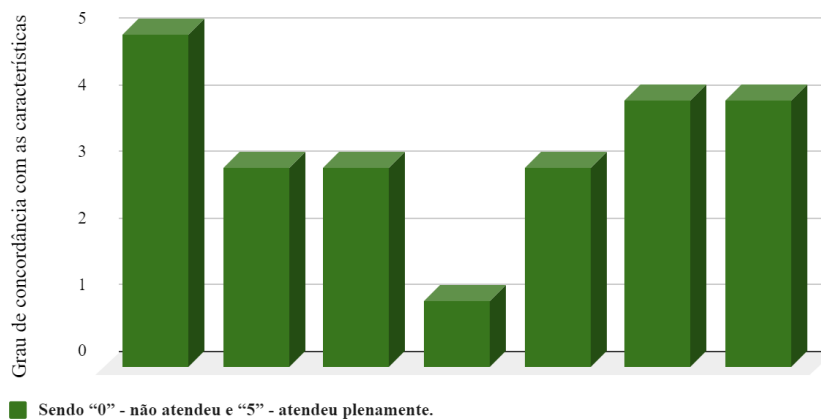
**13. Ausência de Risco: grau em que um sistema mitiga potenciais riscos para o status econômico, a vida humana, a saúde ou o meio ambiente.**



**Fonte:** Elaborado pelo autor (2021).

**Figura 24.** Cobertura de Contexto

13. Cobertura de contexto: grau em que um sistema pode ser utilizado com eficácia, eficiência, ausência de risco e satisfação em contextos de uso especificados e em contextos além daqueles explicitamente identificados.



**Fonte:** Elaborado pelo autor (2021).

## Considerações finais

Com o avanço tecnológico dos últimos anos, os escritórios buscam a cada momento elevar o nível de informatização, seja pelo propósito de atender as exigências fiscais específicas, melhorar a qualidade das informações e/ou reduzir os custos. Porém para realizar mudanças tão importantes e significativas, é necessário realizar decisões assertivas em relação a tecnologia mais apropriada, tendo em vista um sistema de alta qualidade, que atende aos objetivos dos usuários e que possua bom custo benefício.

O processo de decisão do software de sistema de informação contábil é uma etapa importante, se realizado de maneira correta, levando em conta as visões e metas dos usuários, buscando sempre a melhor qualidade e ao mesmo tempo um sistema que potencialize a interação entre as pessoas.

No estudo foi possível obter as respostas necessárias para o alcance do objetivo proposto através do questionário dando ênfase as questões 5, que apresentou de maneira clara os fatores decisivos para escolha do sistema adequado, como segurança, confiabilidade e exatidão nos relatórios e através da análise das questões 12 e 13 que apresentaram a partir dos modelos de qualidade de uso e de produtos da ISO/IEC 25010: 2011, as características predominantes nos softwares de sistemas de informação contábil pesquisados e o nível de satisfação com a ferramenta, analisando assim, alguns aspectos deficitários nesses sistemas.

Avaliando os resultados obtidos, pôde-se perceber que os sistemas de informações contábeis são considerados seguros, confiáveis e de qualidade, mas que possuem deficiências específicas para certas características e que de maneira geral, os sistemas de informações contábeis utilizados pelos escritórios, cobrem todas as atividades de maneira satisfatória e que os devidos ajustes só são possíveis, a partir de um tempo analisando e experimentando as ferramentas. O produto final, que são os relatórios, e o processamento realizado pela ferramenta em seu funcionamento pleno, podem e devem ser analisados pelos profissional no período de decisão e também pós decisão que é o de implantação da ferramenta na rotina de trabalho.

Por fim, deseja-se que este trabalho possa contribuir para os leitores e gerar uma reflexão sobre a importância da realização da análise e planejamento na aplicando dos métodos de avaliação de qualidade de Sistemas de Informação Contábil nos escritórios, além de demonstrar para as organizações os benefícios advindos na utilização desses métodos para adaptação das ferramentas no processo de alavancagem dos negócios.



## Referências

- AGUIAR, Bernardo; CORREIA, Walter; CAMPOS, Fábio. **Uso da Escala Likert na Análise de Jogos**. Universidade Federal de Pernambuco – UFPE. X SBGames - Salvador - BA, November, 2011. Disponível em: <https://bit.ly/3cLYIKs>. Acesso em: 14 nov. 2021.
- BENGGHI, Andrêiva Fernanda Bento *et al.* **Sistemas de informações contábeis**. Indaial: UNIASSELVI, 2019. *Ebook*. Disponível em: <https://bit.ly/32kUIJd>. Acesso em: 12 maio 2021.
- BOMFIM, Pedro Henrique Monteiro; SOUZA, Renata Freire de; ALVES, Marleide Ferreira. **A importância dos sistemas de informações contábeis aos seus usuários**. Org. Soc., Iturama (MG), v. 5, n. 3, p. 49-60, jan./jun. 2016. Disponível em: <https://bit.ly/32wNFgO>. Acesso em 20 out. 2021.
- CARNEIRO, Danielle Cristine Ribeiro. **Análise da qualidade do software hábil empresarial aplicando os parâmetros estabelecidos pela norma ISO/IEC 25010**. Monografia apresentada ao curso Sistemas de Informação. João Monlevade: Universidade Federal de Ouro Preto, 2017. Disponível em: <https://bit.ly/3CRw53A>. Acesso em 11 de set. 2021.
- CERVO, Amado Luiz; BERVIAN, Pedro Alcino; SILVA, Roberto da. **Metodologia científica**. 6. ed. São Paulo: Pearson Prentice Hall, 2007.
- CFC – Conselho Federal de Contabilidade. **NBCTG Estrutura Conceitual para relatório financeiro**. Resoluções e Ementas do CFC. 21 nov. 2019. Disponível em: <https://www1.cfc.org.br/sisweb/SRE/docs/NBCTGEC.pdf>. Acesso em 20 set. 2021.
- GONZÁLEZ JÚNIOR, Ivo Pedro. **Avaliação dos sistemas de informação nas organizações: um estudo de caso em empresas do comércio varejista da cidade de Cruz das Almas – BA**. Mestrado em administração estratégica. Salvador: Universidade Salvador, 2011. Disponível em: <https://tede.unifacs.br/bitstream/tede/111/1/Ivo%20.PDF>. Acesso em: 13 ago. 2021.
- HURT, R. L. **Sistemas de Informações contábeis: conceitos básicos e temas atuais**. Porto Alegre, RS: AMGH Editora, 2014. *Ebook*. Disponível em: <https://bit.ly/30X12X7>. Acesso em: 24 ago. 2021.
- ISO - International Organization for Standardization. **About us**. Vernier, Geneva, Switzerland, 2021. Disponível em: <https://www.iso.org/about-us.html>. Acesso em 12 maio 2021.
- ISO, S. O. IEC 25010: 2011 (2011). **Systems and software engineering: Systems and software Quality Requirements and Evaluation (SQuaRE)--System and software quality models**. Geneva, 2011. Disponível em: <https://www.iso.org/standard/35733.html>. Acesso em: 15 mar. 2021.
- KOCHE, José Carlos. **Fundamentos de metodologia científica: teoria da ciência e iniciação à pesquisa**. 34. ed. Petrópolis, RJ : Vozes, 2015.
- LAUDON, Kenneth; LAUDON, Jane. **Sistemas de informação gerenciais**. 11. ed. São Paulo: Pearson Education do Brasil, 2014.
- LUNKES, R. J.; ROSA, F. S. da. **Gestão hoteleira: custos, sistemas de informação, planejamento estratégico, orçamento e gestão ambiental**. Curitiba: Juruá, 2012. Disponível em: <https://www.jurua.com.br/bv/conteudo.asp?id=22489&pag=3>. Acesso em: 12 jun. 2021.
- MANES, Gabriel. **Sistema contábil: o guia definitivo**. 20/01/2020. Conta Azul. Disponível em: <https://contadores.contaazul.com/blog/sistema-contabil>. Acesso em: 20 abr. 2021.

MARÇAL, Elizabeth Krummenacher. **Auditoria da qualidade de softwares de sistemas de informações contábeis**. Dissertação (Mestrado em Ciências Contábeis) - Programa de Pós-Graduação em Ciências Contábeis da Universidade Regional de Blumenau, Blumenau, 2005. Disponível em: [https://bu.furb.br/docs/TE/2005/299302\\_1\\_1.pdf](https://bu.furb.br/docs/TE/2005/299302_1_1.pdf). Acesso em 15 de maio de 2021.

MARCELINO, Carla Andréia Alves da Silva. **Metodologia de pesquisa**. Curitiba: Contentus, 2020.

MASCARENHAS, Sidnei Augusto. **Metodologia científica**. São Paulo: Pearson Education do Brasil, 2012.

MORÁS, Vania Regina *et al.* Mudanças ocasionadas pelos sistemas de informações contábeis em escritórios de contabilidade. **Revista Eletrônica de Administração e Turismo**. Rio de Janeiro. v. 6. n. 3. jan-jun de 2015. Disponível em: <https://bit.ly/3FYWdMN>. Acesso em: 22 maio 2021. p. 610 - 626.

NIBO. **Fortes, Domínio e Nasajon são considerados os melhores softwares contábeis em 2016**. 19/08/2016. Disponível em: <https://www.nibo.com.br/blog/fortes-dominio-e-nasajon-sao-considerados-os-melhores-softwares-contabeis-em-2016/>. Acesso em: 23 mar. 2021.

O'BRIEN, J. A; MARAKAS, G. M. **Administração de Sistemas de Informação: uma introdução**. 13. ed. Porto Alegre: AMGH/McGraw-Hill/Bookman, 2013. Disponível em: <https://pt.scribd.com/doc/43545835/O-Brien-Cap-1-a-5>. Acesso em: 12 set. 2021.

OLIVEIRA, Chaiene de Conto de. **Avaliação da Qualidade de Sistema de Telecardiologia: um estudo de caso do sistema integrado catarinense de telemedicina e telessaúde**. Trabalho de conclusão de curso. Florianópolis: SC, 2016. Disponível em: <https://repositorio.ufsc.br/xmlui/handle/123456789/171393>. Acesso em: 21 jun. 2021.

PADOVEZE, Clóvis Luís. **Sistemas de informações contábeis: fundamentos e análise**. 8. ed. São Paulo: Atlas, 2019.

PÁDUA, Elisabete Matallo Marchesini de. **Metodologia da pesquisa: Abordagem teórico-prática**, Campinas, SP: Papirus Editora, 2019.

QUEMELO, Leonardo Deschamps. **Avaliação do software Sienge segundo a norma ISO/IEC 25010**. Florianópolis: UFSC, 2019. Monografia para conclusão do curso de Bacharel em Administração pela Universidade Federal de Santa Catarina. Disponível em: <https://repositorio.ufsc.br/bitstream/handle/123456789/197415/TCC%20FINAL%206.pdf?sequence=1>. Acesso em: 15 out. 2021.

SANTOS, Aldemar de Araújo. **Informática na empresa**. 5. ed. São Paulo: Atlas, 2009.

SEBRAE - Serviço Brasileiro de Apoio às Micro e Pequenas Empresas. **Anuário do trabalho na micro e pequena empresa**. 6. ed. São Paulo: Dieese, 2013. Disponível em: <https://bit.ly/3CMx0Cg>. Acesso em: 12 nov. 2021.

SILVA, R. S. **Decisão e informação na indústria**. Transinformação, v. 13, n2, p. 25-42, julho/dezembro, Campinas, SP: PUC, 2001. Disponível em: <https://bit.ly/3xnceYT>. Acesso em: 11 out. 2021.

SOUZA, Antônio Artur de; PASSOLONGO; Cristiani. **Avaliação de Sistemas de Informações Contábeis: estudo de casos múltiplos**. UnB Contábil – UnB, Brasília, vol. 8, n o 2, Jul/ Dez, 2005. Disponível em: <https://bit.ly/3CPDTCT>. Acesso em: 10 de junho de 2021.

STICKNEY, C. P.; WEIL, R. L. **Contabilidade Financeira: uma introdução aos conceitos, métodos e usos**. São Paulo: Atlas, 2001.

VIVIAN, Franciéle Cristina; ROCHA; Adilson Carlos Da. Avaliação da qualidade de sistema de informação: o caso da Universidade Estadual do Oeste do Paraná – Campus de Francisco Beltrão. **Revista eletrônica de Sistemas de Informação e Gestão Tecnológica**. Vol. 5. n. 1, 2015. Disponível em: <https://periodicos.unifacef.com.br/index.php/resiget/article/view/924/768>. Acesso em: 25 ago. 2021.

Recebido em 06 de fevereiro de 2023.

Aceito em 18 de dezembro de 2023.