

## **SATISFACTION LEVEL OF ACCOUNTING OFFICES IN RELATION TO ACCOUNTING SYSTEMS**

Ana Paula Ferronato Urbanski - UNIVERSIDADE DO CONTESTADO UNC - Orcid: <https://orcid.org/0000-0002-6405-1291>

Gabriel Bonetto Bampi - UNIVERSIDADE DO CONTESTADO UNC - Orcid: <https://orcid.org/0000-0001-9629-6376>

Fernando Maciel Ramos - UNIVERSIDADE DO CONTESTADO UNC - Orcid: <https://orcid.org/0000-0002-4222-1253>

Jacir Favretto - UNIVERSIDADE DO CONTESTADO UNC - Orcid: <http://orcid.org/0000-0001-7530-8016>

Technology is part of everyday life in all areas, it is clear that in the accounting field it is no different, as there is a need to use technological tools directly linked to the functions so that accounting activities can be carried out. In accounting, the so-called Accounting Information Systems (SIC) are technologies used to meet the demands of professionals in the area, which provide greater flexibility, security and efficiency in the services provided. Currently there is a range of SIC available on the market, which makes technology companies need to be aware of the satisfaction of their users. Studies mention that user satisfaction regarding the use of a software can be related to several aspects, such as layout, complexity, accessibility, prior knowledge, among others. In this sense, this study aimed to measure the level of satisfaction of accounting professionals in relation to the SICs used. This work is relevant, as it can help entrepreneurs, managers and professionals in the field of technology applied to accounting to know the factors that can compromise user satisfaction, the decision to change or hire the SIC

Keywords: Accounting services company, Accounting systems, Customer satisfaction, Information Systems, Santa Catarina

## **NÍVEL DE SATISFAÇÃO DOS ESCRITÓRIOS DE CONTABILIDADE EM RELAÇÃO AOS SISTEMAS CONTÁBEIS**

A tecnologia faz parte do cotidiano de todas as áreas, percebe-se que no ramo contábil não é diferente, pois há a necessidade da utilização de ferramentas tecnológicas ligadas diretamente as funções para que seja possível a realização das atividades contábeis. Na contabilidade os chamados Sistemas de Informações Contábil (SIC), são tecnologias utilizadas para atender as demandas dos profissionais da área, que propiciam maior agilidade, segurança e eficiência dos serviços prestados. Atualmente existe uma gama de SIC disponíveis no mercado, o que demanda uma necessidade das empresas de tecnologia de estar atenta a satisfação dos seus usuários. Estudos mencionam que a satisfação de um usuário em relação ao uso de um software pode estar relacionada a diversos aspectos, tais como layout, complexidade, acessibilidade, conhecimento prévio, entre outros. Nesse sentido, esse estudo teve como objetivo mensurar o nível de satisfação dos profissionais de contabilidade em relação aos SICs utilizados. Esse trabalho é relevante, pois ele poderá auxiliar empresários, gestores e profissionais da área de tecnologia aplicadas a contabilidade a conhecer os fatores que podem comprometer a satisfação do usuário, a decisão de troca ou contratação do SIC

Palavras-chave: Empresa de serviços contábeis, Sistemas contábeis, Satisfação de clientes, Sistemas de Informação, Santa Catarina

# NÍVEL DE SATISFAÇÃO DOS ESCRITÓRIOS DE CONTABILIDADE EM RELAÇÃO AOS SISTEMAS CONTÁBEIS

Ana Paula Ferronato Urbanski  
Gabriel Bonetto Bampi  
Fernando Maciel Ramos  
Jacir Favretto

## Resumo Expandido

**Introdução:** A tecnologia faz parte do cotidiano de todas as áreas, percebe-se que no ramo contábil não é diferente, pois há a necessidade da utilização de ferramentas tecnológicas ligadas diretamente as funções para que seja possível a realização das atividades contábeis. Na contabilidade os chamados Sistemas de Informações Contábil (SIC), são tecnologias utilizadas para atender as demandas dos profissionais da área, que propiciam maior agilidade, segurança e eficiência dos serviços prestados. Atualmente existe uma gama de SIC disponíveis no mercado, o que demora uma necessidade das empresas de tecnologia de estar atenta a satisfação dos seus usuários. Estudos mencionam que a satisfação de um usuário em relação ao uso de um software pode estar relacionada a diversos aspectos, tais como *layout*, complexidade, acessibilidade, conhecimento prévio, entre outros. Nesse sentido, esse estudo teve como objetivo mensurar o nível de satisfação dos profissionais de contabilidade em relação aos SICs utilizados. Esse trabalho é relevante, pois ele poderá auxiliar empresários, gestores e profissionais da área de tecnologia aplicadas a contabilidade a conhecer os fatores que podem comprometer a satisfação do usuário, a decisão de troca ou contratação do SIC.

**Revisão Teórica:** Sistema de Informação Contábil (SIC) pode ser compreendido como um mecanismo que coleta, processa e transforma dados em informações, também é reconhecido por oferecer relatórios contábeis destinados à administração, ao fisco e aos demais usuários por ele interessado. A existência de limitações pode tornar o SIC alvo para críticas e ineficiência na sua utilização, ocasionando desvantagens para seus usuários e tornando-o um alvo de críticas, em decorrência de configurações que ignoram processos importantes que podem afetar financeiramente as entidades empresariais. As maiores desvantagens encontradas nos sistemas contábeis estão relacionadas ao custo elevado que eles possuem, dificuldade na constante mudança que os sistemas se atualizam e a falta de treinamento para seus usuários, bem como, aos técnicos responsáveis pelos suportes ao cliente final, gerando retrabalho para ambos. Outro ponto que cabe ser destacado é o valor da conexão de meios sistemáticos para se chegar aos SICs, que demandam a junção dos trabalhos feitos entre os profissionais da Tecnologia de Informações (TI) com os profissionais da área contábil, que desenvolvem juntos, plataformas mais úteis e competentes para gerar menos serviços braçais, não deixando seu dia a dia obsoleto como era antigamente.

**Metodologia:** A estratégia utilizada para obtenção dos dados foi a utilização de uma *survey*. O questionário utilizado estava dividido em dois blocos, onde no primeiro busca-se a caracterização dos respondentes quanto a idade, gênero, área de atuação, sistema utilizado, e outros aspectos. Já no segundo bloco, são apresentadas questões relacionadas ao objetivo desta pesquisa, as quais foram adaptadas a partir do estudo de Silva (2018) com escala *likert*. Para validação do instrumento foi realizado um pré-teste com 10 profissionais da área contábil. Com a realização do pré-teste foram realizadas adequações no instrumento a partir do feedback recebido, e o questionário foi disposto na plataforma *Google Forms*®. Por meio do Conselho Regional de

Contabilidade do estado de Santa Catarina (CRC-SC), o questionário foi enviado por e-mail aos 18.210 profissionais contábeis registrados no órgão. O período de coleta foi entre 14 de outubro de 2020 a 03 de novembro de 2020. Foram obtidas 106 respostas, onde duas respostas foram descartadas, pois indicavam não haver interesse em colaborar com a pesquisa o que resultou em 104 respostas válidas, dos quais 49,04% são homens e 50,00% são mulheres. Em relação a concentração regional de profissionais que responderam à pesquisa, pode-se verificar que 48,08% possuem seus serviços prestados na região Oeste do estado de Santa Catarina e seguindo esta perspectiva encontra-se a região Sul, com cerca de 19,23% destes profissionais. A área de atuação dos respondentes é predominantemente (65,38%) em escritórios de contabilidade. Em relação ao tempo de atuação, 32,69% estão em seus primeiros 5 anos, e 27,88% possuem mais de 20 anos de atuação. Dentre o total de profissionais atuantes que retornaram ao que foi questionado na pesquisa, 56,73% atuam com o cargo de contador ou gestor da área, seguindo assim, pelo assistente fiscal/contábil com 25,96%, e por último os assistentes administrativos, totalizando 17,30% atuando na área. A análise de dados se deu por meio de estatística descritiva. **Resultados:** Foram mencionados 23 sistemas pelos profissionais, sendo o da empresa Domínio Sistemas (25,00%) e da Questor Sistemas (23,07%) os dois mais utilizados no território catarinense. A partir dos fatores abordados sobre a satisfação dos profissionais contábeis, verifica-se que os elementos que fornecem maior embasamento para medir a satisfação se fixam com base na segurança que o sistema contábil impõe aos seus usuários, fazendo com que os profissionais que o utilizam possuam total confiança em seu uso, e o *layout* onde o mesmo é uma das preferências dos respondentes, pois, sua visualização em conjunto com a facilidade de operar influenciam em uma melhora no desempenho dos profissionais, dado que, gera uma maior harmonização visual no ambiente de trabalho. Apesar do preço ser importante, ele não é um aspecto considerado primordial na decisão de compra ou contratação de um novo sistema pelo escritório de contabilidade, sendo os fatores de qualidade do suporte, agilidade na atualização do sistema e facilidade de operar, os fatores mais indicados pelos respondentes. Os resultados demonstraram que a qualidade do suporte é um dos pontos mais relevantes a serem melhorados nos sistemas utilizados. Outra demanda de melhoria é na capacidade de integração, o qual se torna importante a melhoria para que os usuários não tenham um retrabalho dentro de um sistema com diversas plataformas. Também se verificou que a inovação se destaca perante o tema da melhoria do sistema utilizado, porque cabe às empresas de software buscarem otimizar o uso do mesmo com novas ferramentas facilitando o serviço do usuário final. **Conclusões:** A partir dos dados coletados para análise da pesquisa de satisfação dos profissionais contábeis, pode-se concluir que dentre todos os respondentes que trabalham com os sistemas de contabilidade, podemos apontar que há um grau de satisfação que demonstra que os sistemas então atendendo as demandas dos profissionais de contabilidade, ou seja, a maior parte dos respondentes encontram-se satisfeitos com seus sistemas atuais. Sendo o *layout*, segurança e facilidade de operar os principais atributos que caracterizam a satisfação dos profissionais. Já em relação a insatisfação, aponta-se a qualidade do suporte, a integração de plataformas e a inovação dos sistemas, como atributos a serem melhorados.

Palavras-Chave: Empresa de serviços contábeis. Sistemas contábeis. Satisfação de clientes. Sistemas de Informação. Santa Catarina.

