

## FERRAMENTAS DE GESTÃO TECNOLÓGICAS APLICADAS NAS ÁREAS DE ATENDIMENTO E QUALIDADE EM ESCRITÓRIOS CONTÁBEIS DO VALE DO PARANHANA

*Danieli Bellini<sup>1</sup>*

*Leonardo Augusto Sápiras<sup>2</sup>*

### RESUMO

Atualmente, o contador que busca alcançar a eficiência contábil, além de possuir uma estrutura tecnológica para as tarefas técnicas, necessita de ferramentas que possam auxiliá-lo no atendimento e que possam contribuir no controle da qualidade de seus serviços. Com o avanço da tecnologia, o contador encontrou sistemas de gestão de qualidade que podem ser utilizados para gerenciar processos e possibilitar possíveis melhorias em sua gestão contábil. O objetivo deste trabalho é analisar as ferramentas tecnológicas disponíveis para o apoio à gestão contábil, focadas em auxiliar o atendimento e contribuir no controle da qualidade, elencando os desafios e benefícios que elas trazem aos escritórios contábeis. Este projeto foi elaborado por meio de uma pesquisa exploratória, qualitativamente, realizada junto aos contadores do Vale do Paranhana/RS. Os resultados obtidos demonstram que os contadores priorizam as tarefas técnicas e que, em poucas organizações, existe a preocupação com o monitoramento das tarefas executadas pelo atendimento e o controle da qualidade dos serviços prestados. Também foi constatado que existem escritórios que utilizam o Sistema de Gestão de Qualidade baseado na Norma ISO9001:2008 e o software Qualitor.

**Palavras-chave:** Software. Sistema de Gestão. Qualidade. Atendimento.

### ABSTRACT

Currently, the accountant who seeks to achieve accounting efficiency, besides having a technological structure for technical tasks, needs tools that can assist this professional contributing to the quality control of its services. With the advancement of technology, the accountant found quality management systems that can be used to manage processes and bring improvements in its accounting management. The aim of this study is to analyze the technological tools available to support accounting management, focused on assisting and contributing to quality control, listing the challenges and benefits that they bring to the accounting offices. This project has been developed through an exploratory research, qualitatively, held by the accountants of Vale do Paranhana/RS. The results obtained show that the accountants prioritize the technical tasks and that, in a few organizations, there is concern about the tasks performed monitoring and quality control of the services provided. It

---

<sup>1</sup> Acadêmica do Curso de Ciências Contábeis das Faculdades Integradas de Taquara – Faccat. Taquara/RS. danibelli.rs@ibest.com.br.

<sup>2</sup> Mestre em Ciência da Computação pela Universidade Federal do Rio Grande do Sul. Professor Orientador – Faculdades Integradas de Taquara – Faccat – Taquara/RS. sapiras@faccat.br.

was also found that there are offices that use the Quality Management System based on ISO9001:2008 and the Qualitor software.

**Keywords:** Software. Management System. Quality. Service.

## 1 INTRODUÇÃO

Diante da necessidade de obter e gerar informações de forma rápida, dinâmica e confiável, a tecnologia desempenha papel fundamental no trabalho do contador, pois a eficiência contábil depende do uso de ferramentas tecnológicas. Atualmente, simples lançamentos contábeis precisam ser executados de forma informatizada.

O contador busca atualização para se manter no exercício da profissão. Em seu método de trabalho, passa a utilizar ferramentas tecnológicas e praticamente não executa tarefas de forma manual. Com os avanços tecnológicos ocorridos nos últimos anos, o contador conta com ferramentas como o computador, que facilita seus trabalhos diários. Com o uso dessas ferramentas tecnológicas, esse profissional, além de gerar informações, análises e interpretações, fica apto a explicar os relatórios gerados por esses sistemas, melhorando sua gestão. Com isso, o profissional passa a ser mais valorizado, pois não é mais um “guarda livro”, e sim um gerenciador de informações (BAIRRO, 2008).

Para acompanhar as exigências a que a área contábil está sujeita, o profissional contábil passou a utilizar recursos de TI (Tecnologia da Informação), em busca de atualização e preparo em novas tecnologias, encontrando, na utilização de softwares específicos, ferramentas que podem auxiliá-lo em sua gestão contábil. São utilizados softwares, para apoio nas áreas técnicas, tais como softwares específicos para geração de livros fiscais, escrituração contábil e folha de pagamento, que exigem controle legal quanto ao processamento e prazos a serem cumpridos. Além disso, existem também softwares que apoiam as áreas de atendimento e qualidade, as quais facilmente passam despercebidas, por não exigirem controle legal, diferentemente das áreas técnicas.

Visto que existem ferramentas para apoio a todas as atividades realizadas em um escritório contábil, surgem as perguntas: “Quais os desafios e benefícios que as ferramentas tecnológicas podem trazer para atividades como atendimento e controle de qualidade? Os contadores estão preocupados em aperfeiçoar essas áreas tecnologicamente?” Para o problema que o presente trabalho visa resolver, não foram encontrados outros que respondam a tais perguntas, ainda mais no Vale do Paranhana/RS. Mapear os desafios e os benefícios que as ferramentas tecnológicas trazem ao cotidiano do contador poderá demonstrar a eficácia dessas

ferramentas e como o profissional contábil busca se aperfeiçoar, seja para atender às exigências do fisco, ou buscar excelência na prestação de serviços e no atendimento aos clientes.

O presente estudo tem como objetivo geral identificar e analisar as ferramentas tecnológicas disponíveis para apoio à gestão contábil, focadas no auxílio ao atendimento e contribuição no controle da qualidade. Como objetivos específicos, apresentam-se (i) identificar novas tecnologias que atuam como ferramentas de apoio à gestão de processos de atendimento e qualidade dos serviços contábeis, e (ii) demonstrar quais são os desafios e benefícios encontrados pelo contador na utilização desses softwares.

O Sistema de Gestão da Qualidade é uma ferramenta que estrutura uma empresa, podendo gerenciar seus processos, possibilitando sempre possíveis melhorias (MELLO et al., 2009). As organizações contábeis, no entanto, ainda não visualizam os benefícios que esse sistema representa em seus processos e em sua imagem de mercado (HERRANN, 2014).

Dentre as várias ferramentas disponíveis para a gestão do atendimento e da qualidade, este trabalho aborda o software Qualitor, o qual é focado no gerenciamento dos processos ligados ao atendimento ao cliente. Este estudo também aborda o Sistema de Gestão da Qualidade, baseado na Norma ISO9001:2008, a qual faz referência à definição de padrões de serviço que a organização desenvolve. A norma ISO é adotada nas organizações a fim de garantir a conformidade de seus processos.

Os resultados deste estudo foram obtidos por meio de uma pesquisa exploratória, aplicada aos contadores do Vale do Paranhana. Para identificar os desafios e benefícios que a utilização de ferramentas trazem ao cotidiano do profissional contábil, foi realizado um estudo de caso na empresa Dreher Contabilidade e Assessoria Ltda, a qual utiliza o Software Qualitor para monitorar suas tarefas diárias.

O presente trabalho identificou, como desafios, a falta de conhecimento quanto ao funcionamento do software, o período de adaptação dos colaboradores e a falta de suporte na operacionalidade.

O trabalho está estruturado conforme segue: a Seção 2 apresenta a fundamentação teórica, necessária para o entendimento desta pesquisa; a Seção 3 apresenta a metodologia de pesquisa utilizada; os resultados obtidos são apresentados e discutidos na Seção 4; na Seção 5, apresenta-se um estudo de caso, e, por fim, na Seção 6, apresentam-se as conclusões e sugestões para futuros trabalhos.

## **2 FUNDAMENTAÇÃO TEÓRICA**

### **2.1 Mudança no cotidiano do contador**

De acordo com Ilarino e Souza (2010), a gestão empresarial no Brasil está sendo renovada devido às transformações trazidas pela tecnologia da informação. Com o processamento e a transmissão de informações em tempo real, devem se manter a coesão e a fidelidade aos fatos ocorridos.

O contador passou por mudanças, em suas tarefas diárias, devido às novas exigências por parte do fisco. Essa mudança trouxe-lhe a necessidade de novas capacitações e atualizações tecnológicas, o que se refletiu diretamente no seu crescimento profissional, pois se destaca o contador que busca capacidade técnica, comportamento ético, prudente e íntegro, além de ampliar o seu conhecimento em tecnologia, estando, assim, preparado para atender às exigências do fisco e do mercado (CORRÊA DA SILVA E KRUGER, 2013).

Trein (2014) descreve que o contador precisa visualizar as novas tecnologias como ferramentas de apoio, e não como obstáculos. Caso não busque se atualizar, tornar-se-á arcaico em suas atividades diárias.

### **2.2. Integração de informações**

Com a finalidade de aumentar a arrecadação de impostos e acabar com as fraudes, o governo federal informatizou seu sistema tributário. A unificação das informações contábeis e fiscais das empresas tornou o cruzamento dessas informações mais rápido, o que facilitou o processo de fiscalização (ILARINO E SOUZA, 2010).

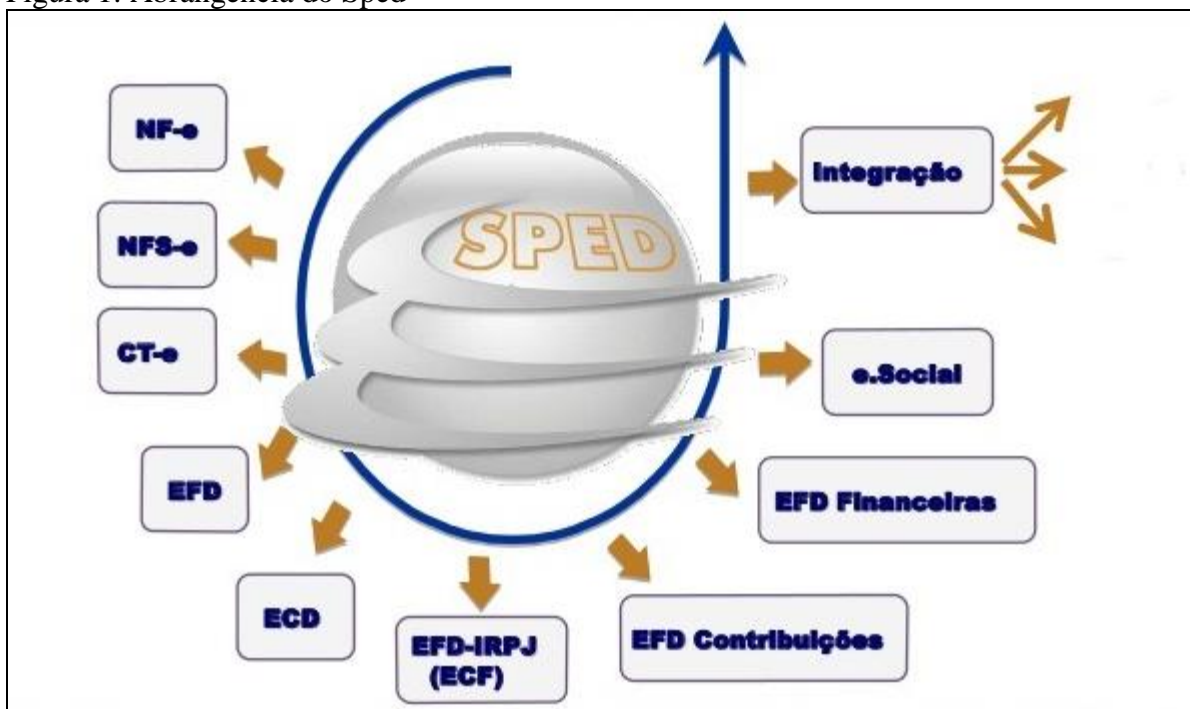
O projeto de implantação da Nota Fiscal Eletrônica (NFE) teve como objetivo a substituição do documento fiscal em papel por um documento eletrônico, que, após a validação jurídica, efetuada por meio do certificado digital da empresa, é enviado, por meio de softwares específicos, em tempo real, ao fisco, seja ele federal ou estadual, facilitando as obrigações acessórias a serem cumpridas pelo contador (Portal da Nota Fiscal Eletrônica, 2015).

Conforme Ilarino e Souza (2010), as organizações contábeis têm alguns benefícios com a utilização da NFE, tais como:

- Redução de custos com as impressões em papel;
- simplificação de obrigações acessórias;
- redução no custo de armazenagem dos grandes volumes de papéis;
- eliminação de digitação de notas fiscais na recepção de mercadorias;
- aumento na confiabilidade da Nota Fiscal;
- melhoria no processo de controle fiscal, possibilitando um melhor intercâmbio e compartilhamento de informações entre os fiscos;
- diminuição da sonegação e aumento da arrecadação.

O Decreto nº 6.022, de 02 de Janeiro de 2007, estabeleceu o Sistema Público de Escrituração Digital (SPED), cuja abrangência é apresentada na Figura 1. O SPED simboliza uma modernização nos sistemas utilizados para o cumprimento das obrigações acessórias junto ao fisco, abrangendo as três esferas governamentais: federal, estadual e municipal. Os primeiros programas validadores a serem utilizados foram a Escrituração Contábil Digital (ECD), a Escrituração Fiscal Digital (EFD), EFD-Contribuições, e-Lalur e, em breve, o EFD-Social.

Figura 1: Abrangência do Sped



Fonte: Cristiano Ribas (2015), adaptado pela autora.

O Decreto nº 6.022 diz que os projetos do SPED possuem objetivos relacionados à integração da informação gerada pelo contribuinte e posterior envio ao fisco, transmitindo

uma única informação para ambos os órgãos fiscalizadores, tornando, assim, rápida a identificação de ilícitos tributários.

Ilarino e Souza (2010) apresentam as principais mudanças para as empresas com a implantação do SPED:

- Maior exposição: com a tecnologia, o Fisco pode acompanhar diariamente e momentaneamente as transações das empresas.
- Padronização: a integração da Receita Federal com os demais entes estaduais e municipais gera uma padronização dos relatórios fiscais e contábeis, onde hoje cada um exige um formato diferente.
- Simplificação: não haverá necessidade de imprimir e armazenar livros contábeis e fiscais. Em função de serem livros eletrônicos, a autenticação será por meio digital.

Ilarino e Souza (2010) descrevem que o contador precisa estar atualizado e planejar qual sistema de informação irá implantar, pois precisa levar em consideração que as ferramentas tecnológicas trazem ganhos para o fisco, para os empresários e para si próprio, mas necessita avaliar essa utilização, pois pode haver a necessidade de altos investimentos, tais como hardwares, softwares e inúmeras horas de consultoria, assim como alguns outros desafios. Quando o contador opta em ter ao seu lado um sistema de informação, seja ele um software ou não, sendo bem administrado, obterá grandes melhorias em seus processos, que o ajudará a alcançar seus objetivos, através de informações de qualidade e em tempo hábil (BAIRRO, 2008).

### **2.3. Sistema de Gestão da Qualidade**

De Sordi (2008) afirma que a história da tecnologia da informação aplicada aos negócios surgiu na década de 1960, com a utilização de grandes computadores nas principais organizações, porém com algumas limitações tecnológicas. Destaca-se a falta de interação entre homem - máquina, dificultando a gerência do grande volume de dados gerados, e, após a constatação dessas limitações, a TI (Tecnologia da Informação) foi melhorada, buscando resolver os problemas de automação do fluxo de atividades.

O advento da internet, no ambiente empresarial, gerou um impacto nos processos de negócios, aperfeiçoando as interfaces homem/máquina, possibilitando a todos os indivíduos o acesso à informação em qualquer lugar, de forma uniforme e clara. É possível encontrar sistemas que atendem a transações on-line para atividades repetitivas, ou sistemas voltados às demandas corporativas ou interdepartamentais (DE SORDI, 2008).

De acordo com Ilarino e Souza (2010), a contabilidade e a tecnologia da informação estão interligadas. Porém, para atingir os objetivos de facilitar os trabalhos contábeis, os softwares precisam ser implantados e parametrizados de forma correta, conforme a necessidade de cada empresa.

Conforme Zorello (2005, *apud* James Zisblat, 2008), muitas organizações têm implantado ferramentas que auxiliam na busca por melhorias de seus produtos e serviços, para a qual integram vários departamentos ou a totalidade da empresa.

O objetivo da contabilidade, segundo Franco e Marra (2007, *apud* Herrmann, 2014), é o de proporcionar dados sobre a situação patrimonial e alterações em um período definido. E, para gerenciar esses dados, a organização contábil precisa estar preparada, surgindo, assim, a necessidade de Sistemas de Gestão.

Para Mello (2009), o Sistema de Gestão:

Refere-se a tudo o que a organização faz para gerenciar seus processos ou atividades. Em pequenas organizações, provavelmente que não exista um sistema, apenas uma forma de fazer as coisas, e essa forma na maioria das vezes não está documentada, mas na cabeça do proprietário ou gerente.

Conforme a Fundação Nacional da Qualidade (FNQ, 2015), o objetivo de um sistema de gestão é o de oferecer às organizações elementos que o integrem com os demais processos. Um sistema de gestão é estruturado por várias ferramentas que auxiliam a administração na execução das tarefas, buscando atingir a eficiência e eficácia. A organização utiliza ferramentas para controlar e organizar suas tarefas, e o sistema de gestão traz a possibilidade de harmonizar todos os processos em uma única informação na busca dos resultados pretendidos (SOARES e COZENSA, 2015).

O contador que se utiliza de sistemas de gestão conta com ferramentas que o auxiliam nas áreas financeira, estratégica, de recursos humanos e também de qualidade. Ele padroniza seus processos e melhora seus resultados (HERRMANN, 2014).

Para a FNQ, um sistema de gestão da organização abrange todos os seus subsistemas de gestão, e, normalmente, costuma integrar as práticas de gestão, fazendo com que interajam entre si, produzindo resultados, financeiros ou não. Entenda o processo através da Figura 2.

Figura 2: Evolução Sistema de Gestão



Fonte: FNQ (2015)

O presente trabalho aborda o Sistema de Gestão focado na qualidade, o qual é uma ferramenta que possibilita estruturar processos e atividades da organização. E um dos possíveis Sistemas de Gestão da Qualidade é a ISO 9000, reconhecida mundialmente por estabelecer critérios para um adequado gerenciamento do negócio, tendo como principal foco a satisfação do cliente (HERRMANN, 2014).

Conforme Freitas (2010), a entidade internacional ISO (International Organization for Standardization) é a mais importante na área de padronização e normas. A ISO é uma organização não governamental, que atua na área de desenvolvimento das atividades de normalização, sendo um elo entre os setores público e privado. Tem como objetivo facilitar o intercâmbio internacional de bens e serviços, favorecendo essa forma de comércio (RIBEIRO, 2012).

Os acordos internacionais, ao serem publicados, tornam-se Normas Internacionais. Dentre as normas mais conhecidas, pode-se destacar a série de normas ISO 9000, a qual teve sua primeira publicação em 1987 e, após, passou por três revisões: 1994, 2000 e 2008, para que fossem adicionadas as recentes teorias de gestão da qualidade (APCER, 2010, *apud* RIBEIRO, 2012). Em sua grande maioria, as normas ISO são específicas para um produto, material ou processo particular, mas as normas ISO 9000 e 14000 são conhecidas como normas genéricas de sistemas de gestão (MELLO, 2009).

Atualmente, a norma mais utilizada é a 9001: Sistema de Gestão da Qualidade-requisitos, cujo processo consiste em estruturar a organização com foco no cliente, visando a melhorias na gestão de processos. Através de auditorias nos processos de gestão, a empresa obtém a certificação de seus processos, atendendo à norma exigida pela entidade (FREITAS, 2010).



Freitas (2010) descreve a relação da ISO com a área de TI (Tecnologia da Informação), pois ambos utilizam como alicerce o ciclo PDCA - *Plan* (Planejar), *Do* (Fazer), *Check* (Revisar) e *Act* (Agir), o qual identifica os objetivos, define o modelo de gestão, implementa esse modelo, mede e age com melhorias no modelo de gestão da empresa. Com a execução do PDCA, busca-se aperfeiçoar os processos, reduzir custos, aumentar a produtividade, além de aprimorar o sistema da qualidade da organização (RIBEIRO, 2012).

As organizações trabalham com um grande número de informações sobre seus clientes e facilmente podem ocorrer não conformidades e erros; devido a essa necessidade, a área de TI necessita estar sempre em busca do aumento da qualidade dos seus serviços. Esse aumento da qualidade é gerado por um esforço coletivo da organização, ao utilizar ferramentas de tecnologia de informação, por meio de processos que possam ser medidos, e, a cada resultado, uma nova melhoria será projetada (MAGALHÃES e PINHEIRO, 2007).

Uma ferramenta muito conhecida é a ITIL - *Information Technology Infrastructure Library*, que possui como foco principal a operação e gestão da infraestrutura de tecnologia de informação na organização (BLAU, 2004, *apud* James Zisblat, 2008).

O ITIL descreve os processos que são necessários para a utilização e o gerenciamento da infraestrutura de TI, de modo a fornecer qualidade de serviço aos clientes de TI com custos justificáveis. Ou seja, relaciona os custos de serviços de tecnologia da informação e como esses trazem valor estratégico ao negócio. O interesse pelo ITIL deve-se ao fato de que, por meio de metodologias (processos) padronizadas de gerenciamento do ambiente de TI, é possível obter-se uma relação adequada entre custos e níveis de serviços prestados pela área de TI (SORTICA, et al., 2004, *apud* JAMES ZISBLAT, 2008).

A metodologia recomendada pela ITIL, para ser utilizada no processo de melhoria contínua dos serviços de TI, é a PDCA. Buscar a melhoria contínua faz com que os clientes não se desliguem da organização (MAGALHÃES e PINHEIRO, 2007).

Na década de 1980, a CCTA (*Central Communications and Telecom Agency*), atual OGC (*Office of Government Commerce*) torna a ITIL uma estrutura de boas práticas. Durante a década de 1990, as organizações europeias passaram a adotar a ITIL, tornando-se um conjunto de práticas padrões para a TI (ZISBLAT, 2008). Conforme Magalhães e Pinheiro (2007), a ITIL não estabelece os processos a serem implantados na área de TI, mas mostra as melhores práticas a serem utilizadas, visando suprir as necessidades de cada organização.

## 2.4 Processo de Atendimento

Para o termo processo, podem-se elencar diferentes definições:

“Para Gonçalves, processo “é o conjunto de atividades realizadas numa sequência lógica e que gera um produto que tem valor para um determinado grupo de clientes”. Já Hammer afirma que a ideia central de um processo é a reunião de tarefas ou atividades isoladas, para alcançar certos resultados, Adair e Murray definem processo como uma série de tarefas ou etapas que recebem insumos (materiais, informações, pessoas, máquinas, métodos) e geram produtos (produto físico, informação, serviço), usados para fins específicos por seu receptor. E Davenport afirma que os processos “são a estrutura pela qual uma organização faz o necessário para produzir valor para seus clientes” (GONÇALVES; HAMMER; ADAIR; MURRAY; DAVENPORT apud PETIZ, 2011, p. 14).

Analisando os conceitos apresentados resumidamente, pode-se dizer que processo é a forma utilizada para reunir as tarefas de entradas e saídas, realizadas por pessoas ou sistemas, buscando satisfazer as necessidades do cliente e atingir os objetivos da organização (PETIZ, 2011). Dentro do processo, as atividades são realizadas de forma sincronizada pela organização, sempre a fim de melhor atender às necessidades do cliente, produzir um valor agregado à organização, tornar-se um diferencial, quando comparado com seus concorrentes, e promover um resultado satisfatório para o negócio (ZENONE, 2010).

As organizações elaboram suas estratégias focadas em melhor atender o cliente. Ao descobrir as necessidades, desejos e preferências dos clientes, é possível aplicar melhorias no processo de atendimento. Além de oferecer um produto ou serviço adequado às suas exigências, a organização precisa planejar o seu processo de atendimento, pois um bom relacionamento com seus clientes irá agregar valor à organização. O processo de atendimento é o começo e o fim dos processos, seja da rotina interna da organização ou de uma solicitação do cliente, pois é nesse processo que será elaborado o perfil, o comportamento e as necessidades de cada cliente, facilitando o trabalho dos demais setores (ZENONE, 2010).

A gestão do processo de atendimento envolve várias atividades e estratégias, todas na busca da satisfação dos clientes, e, para que consiga alcançar essa satisfação, é necessário que a organização planeje como será feito o atendimento, de forma que sejam contemplados todos os processos, sem descuidar do mercado em que está inserido, e a necessária capacitação dos profissionais que atuam na organização. Percebe-se que, para manter a eficiência e a eficácia do atendimento, a organização necessita de recursos, meios e estratégias que permitam conhecer melhor seu cliente, e o CRM pode ser uma ferramenta que irá auxiliar a organização.

CRM é a integração de tecnologia e processos de negócios, usada para satisfazer às necessidades dos clientes durante qualquer interação. Especificamente, CRM envolve aquisição, análise e uso do conhecimento de clientes para venda mais eficiente de produtos e serviços (BOSE, 2002 apud MADRUGA, 2010, p 91).

Com o passar do tempo, as organizações buscaram, além do ERP, novas tecnologias que permitem interagir com os seus clientes, podendo, assim, tratar das tarefas internas e focar num melhor atendimento. Embora diferentes, o CRM possui semelhanças com o ERP: enquanto que o ERP integra as informações internas da organização, o CRM é projetado para atender às expectativas dos clientes, mostrando a organização por fora. O CRM traz para a organização a possibilidade de aprimorar a qualidade de seus produtos ou serviços, porém não é uma solução milagrosa, que irá transformar a organização rapidamente. Ele contribui no gerenciamento do relacionamento com o cliente, mas facilmente são encontradas necessidades que ainda não haviam sido descobertas, o que acaba trazendo novos desafios para a organização. É necessário que toda a organização se dedique para a execução do CRM, só assim alcançará o sucesso; caso contrário, a ferramenta se torna uma penalidade em vez de um prêmio (MADRUGA, 2010).

## **2.5 Software Qualitor**

O Qualitor é um software de atendimento com a finalidade de atender à demanda de suporte técnico e ambientes de rede. Este software foi desenvolvido pela Constat, empresa atuante no mercado há mais de 20 anos (CONSTAT, 2015).

O Qualitor está no mercado desde 2003 e vem ganhando reconhecimento dentre os segmentos de software de atendimento, nas áreas de Tecnologia da Informação, com Help-desk e Service-desk, em atendimento a consumidores, ouvidorias e em centrais de serviços compartilhados. Possui recursos especializados, que auxiliam no atendimento como um todo, permitindo a adoção de uma metodologia de melhoria contínua (CONSTAT, 2015).

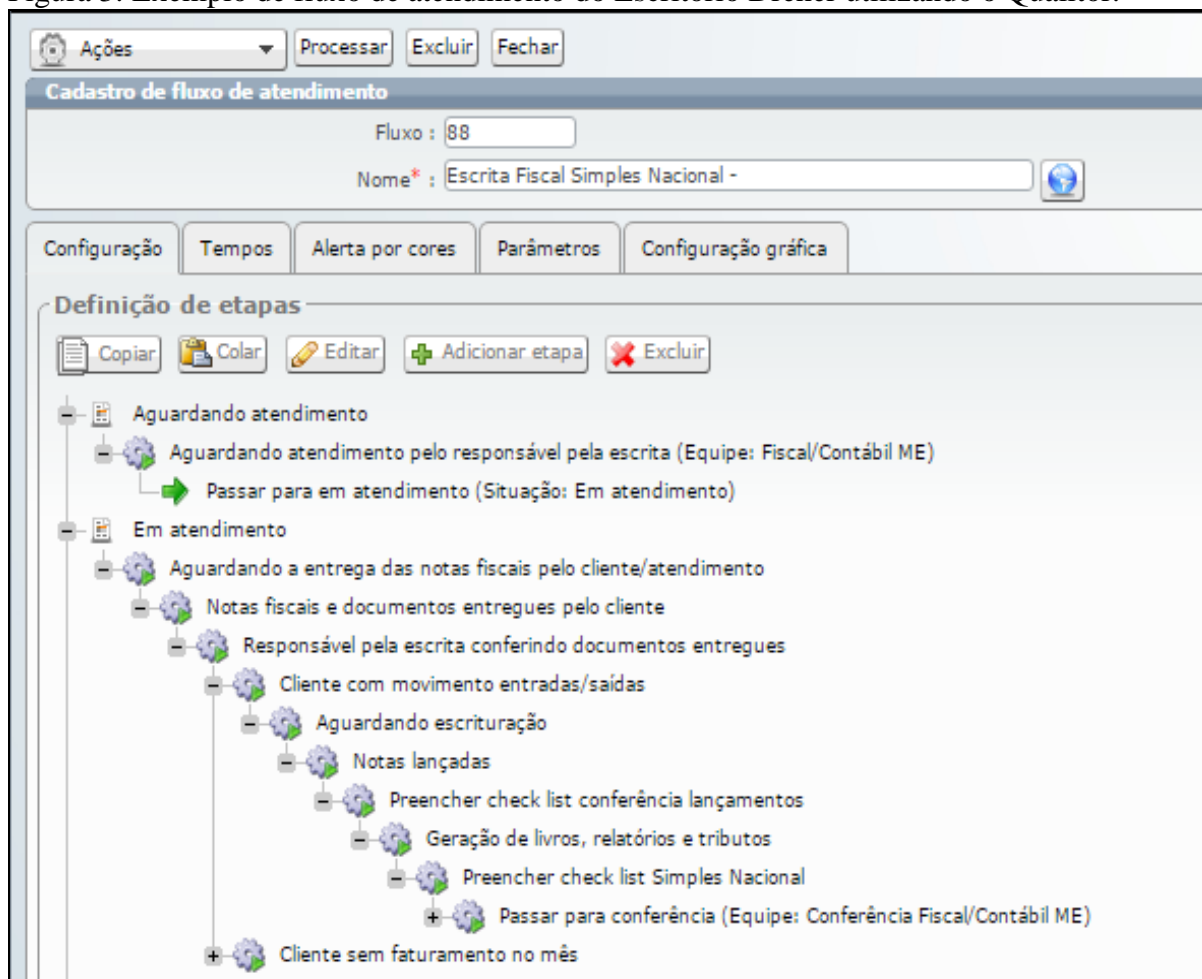
O funcionamento do Qualitor se dá por meio da gestão de chamados. O chamado se caracteriza pela ação gerada a partir de uma solicitação de serviço ou um processo de rotina executado pela organização. Nos processos rotineiros, o Qualitor auxilia no controle das tarefas, pois, através de fluxos, elas são executadas com eficácia, minimizando os erros.

Em versões mais antigas, o Qualitor possuía fluxos com situações padrões, solicitações pontuais e processos rotineiros. Hoje ele possui etapas configuráveis e, com isso,

foram melhorados os fluxos de atendimentos, os quais permitem que a empresa configure o fluxo na forma de árvore, ou seja, o caminho a ser seguido quando um chamado é aberto. Esse processo pode ser visualizado na Figura 3.

O fluxo de atendimento é um dos principais recursos do Qualitor, é por meio dele que a empresa poderá mapear as etapas que necessitam ser seguidas durante a tarefa que está sendo executada, além de poder padronizar também a sequência.

Figura 3: Exemplo de fluxo de atendimento do Escritório Dreher utilizando o Qualitor.



Fonte: Elaborado pela autora.

Com a utilização de softwares como o Qualitor, as empresas buscam a otimização do seu controle de atendimento, podendo medir o desempenho do processo, acompanhar o tempo gasto nas atividades, reduzir as falhas e os problemas de execução, além de melhorar a comunicação da equipe (CONSTAT, 2015).

### 3 METODOLOGIA

#### 3.1 Métodos utilizados na pesquisa

Este estudo adotou como metodologia a pesquisa exploratória, com abordagem qualitativa, realizada através de um questionário enviado aos contadores do Vale do Paranhana e um estudo de caso na empresa Dreher Contabilidade e Assessoria Ltda, a qual utiliza o Software Qualitor para monitorar suas tarefas diárias. O método de procedimento utilizado foi o método comparativo, através do qual foram analisadas e comparadas à teoria as práticas dos contadores.

#### 3.2 Tipo de pesquisa

Para realizar o estudo, foi utilizado o método de pesquisa exploratória.

A pesquisa exploratória tem por finalidade a descoberta de teorias e práticas que modificarão as existentes, a obtenção de alternativas ao conhecimento científico convalidado e, principalmente, inovações tecnológicas (produtos e processos) (JUNG, 2004, p.152).

Os resultados foram levantados através de técnicas estatísticas e análise qualitativa, o que permite generalizar os resultados para o total da população (SILVA, 2003).

#### 3.3 Procedimentos de pesquisa

Para a realização da pesquisa, foi elaborado e aplicado um questionário em escritórios contábeis do Vale do Paranhana, que caracteriza o seu universo. O questionário foi aplicado em uma amostra de contadores associados à ACON - Associação dos Contabilistas do Vale do Paranhana, associação que possui em torno de 110 contadores cadastrados, embora a associação tenha disponibilizado o contato de 49 contadores associados, pertencentes a empresas distintas, ativos no momento da pesquisa. O questionário foi aplicado com auxílio do *Formulários Google*<sup>3</sup>, que foi enviado por e-mail para os escritórios contábeis. Dos 49 questionados, foram obtidas 17 respostas.

---

<sup>3</sup> *Formulários Google, software utilizado para aplicação do questionário.*

Como apenas três escritórios utilizam ferramentas para gestão de atendimento e qualidade (e todos com ferramentas diferentes), um deles foi o escolhido para a identificação dos desafios e benefícios que ocorrem diariamente nas empresas que utilizam essa ferramenta. Assim, optou-se pelo escritório que utiliza o software Qualitor. Para realização dessa etapa da pesquisa, foi elaborado um questionário contendo seis (6) questões, respondido por 21 colaboradores da empresa Dreher Contabilidade e Assessoria Ltda.

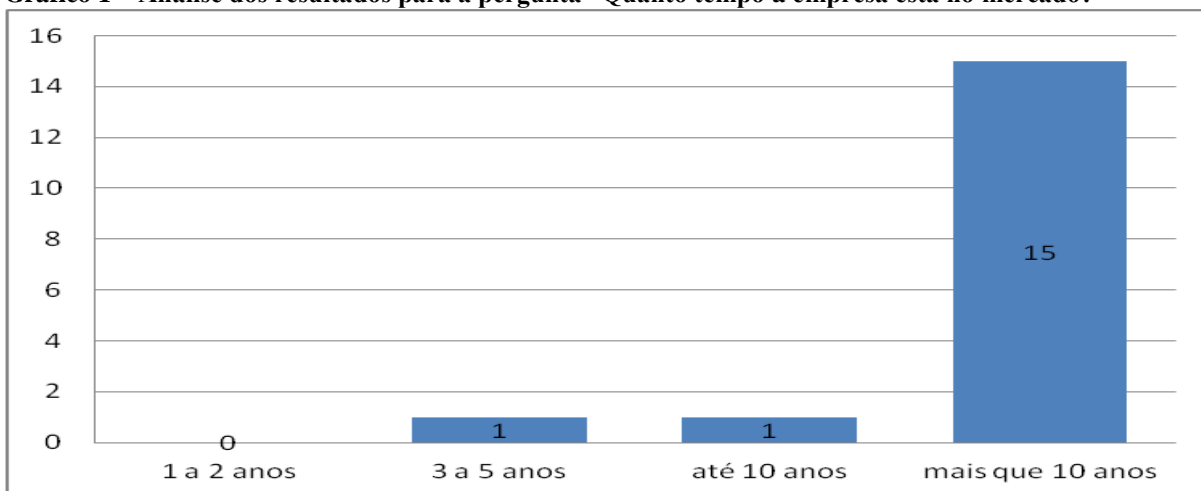
#### 4 ANÁLISE DOS DADOS

A coleta de dados foi realizada entre 11 de junho e 03 de julho de 2015. Dos 49 contadores questionados, foram obtidas 17 respostas, totalizando um percentual de 34,69% de respostas sobre a amostra de contadores entrevistados.

Para obter um perfil dos entrevistados, foram elaboradas perguntas que pudessem dar uma visão dos escritórios contábeis do Vale do Paranhana. Abaixo são apresentadas as questões e a discussão das respostas obtidas.

Ao avaliar as respostas da primeira questão, observa-se, no Gráfico 1, que 88% dos escritórios atuam no mercado há mais de 10 anos, 6% atuam até 10 anos, e 6% de 3 a 5 anos.

**Gráfico 1 – Análise dos resultados para a pergunta “Quanto tempo a empresa está no mercado?”**

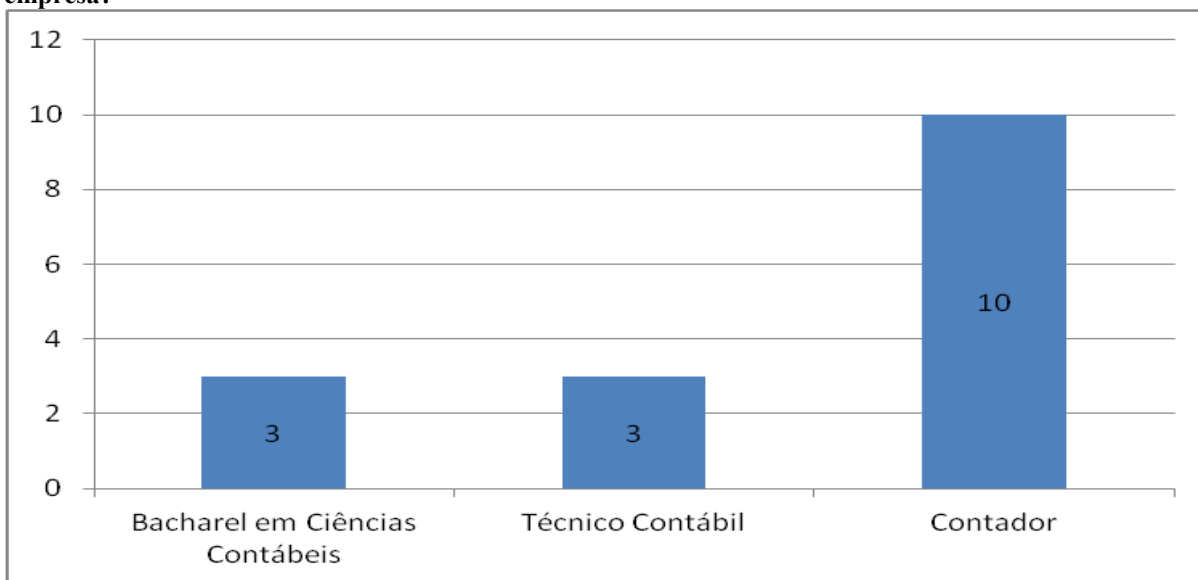


Fonte: Elaborado pela autora.

A segunda questão, cujas respostas são apresentadas no Gráfico 2, teve como objetivo estabelecer a qualificação profissional do responsável pelo escritório contábil questionado. Como essa questão foi realizada com campo livre, observa-se que apenas seis questionados

responderam corretamente quanto à formação profissional. Dos dezessete questionados, 19% são bacharéis em Ciências Contábeis; 19% são técnicos contábeis. Porém 63% dos questionados responderam que são contadores, não informando sua qualificação.

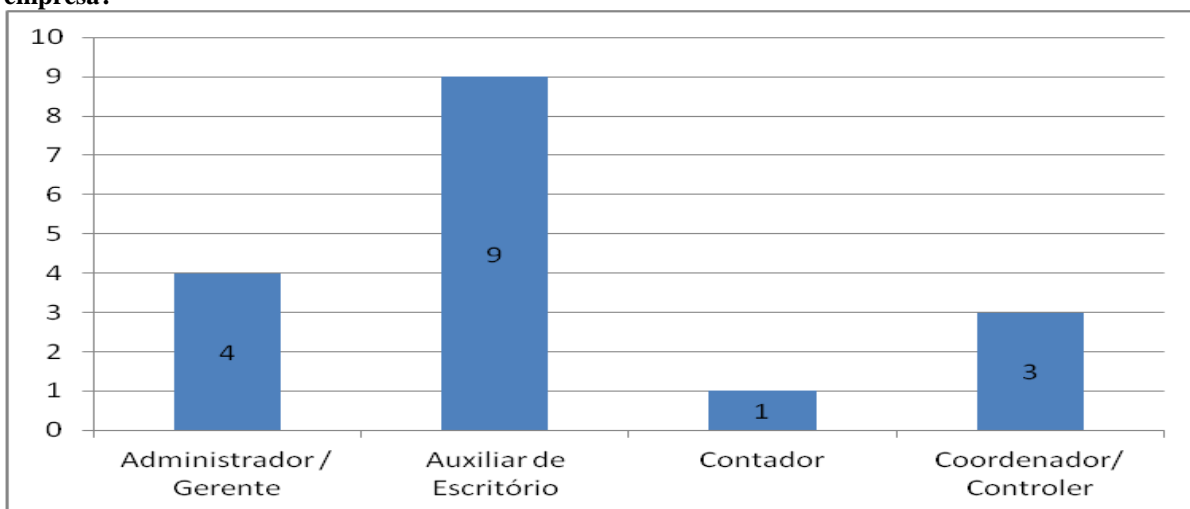
**Gráfico 2 – Análise dos resultados para a pergunta “Qual a qualificação do profissional responsável pela empresa?”**



Fonte: Elaborado pela autora.

A análise do Gráfico 3 demonstra que dos dezessete questionados, 53% atuam na função de auxiliar de escritório. Pode-se perceber que os questionados se enquadram em funções de áreas técnicas dos escritórios contábeis, fortalecendo os resultados obtidos pela pesquisa, os quais serão embasados na opinião de profissionais que atuam diariamente na área contábil.

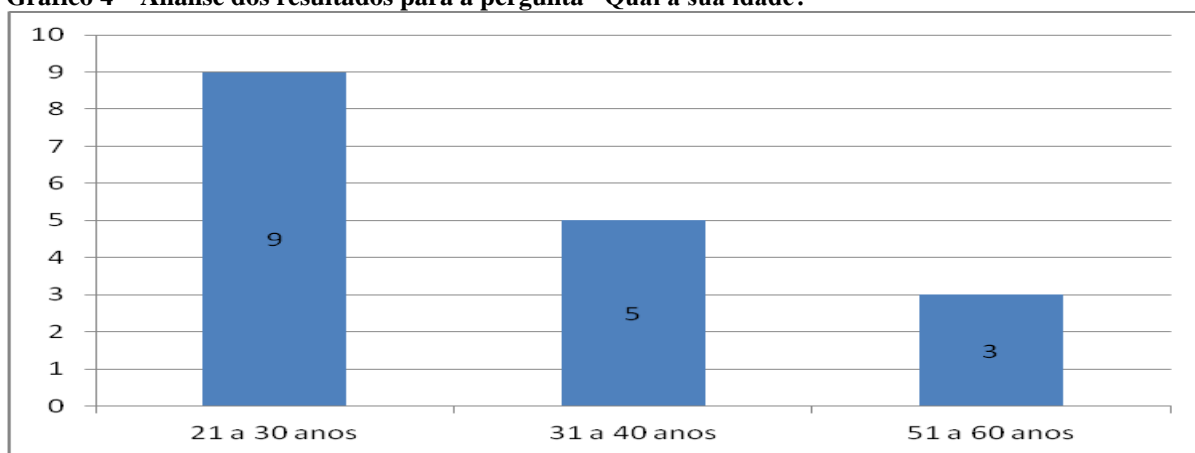
**Gráfico 3 – Análise dos resultados para a pergunta “Qual sua função na empresa?”**



Fonte: Elaborado pela autora.

Ao analisar o Gráfico 4, observa-se nas dezessete respostas, que 53% dos entrevistados encontram-se na faixa etária entre 21 a 30 anos, demonstrando que as respostas são de profissionais jovens na área contábil. Podemos considerar como um ponto positivo o fato de que a maioria dos colaboradores sejam jovens, já que tendem a se adaptar às novas tecnologias com maior facilidade, pois priorizam os seus benefícios, visualizando os desafios como oportunidades, e não como obstáculos.

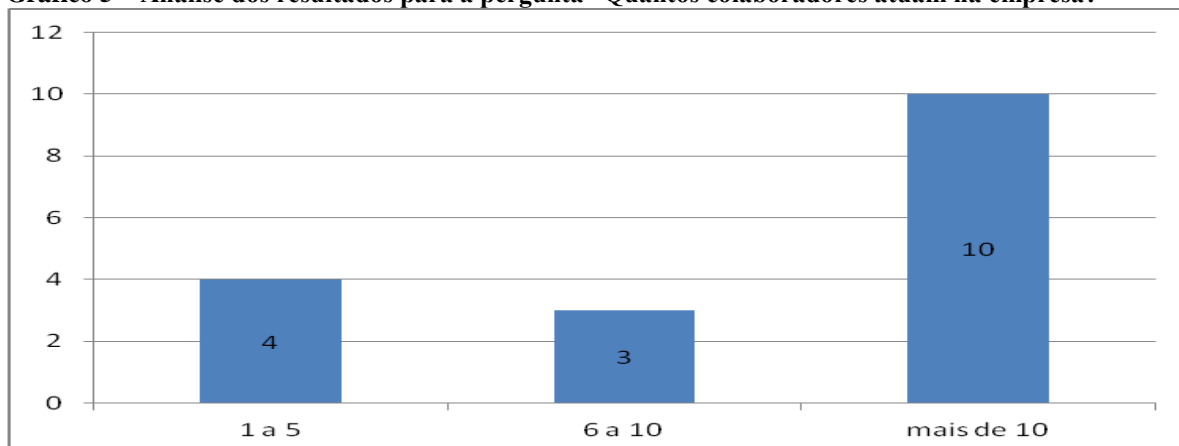
**Gráfico 4 – Análise dos resultados para a pergunta “Qual a sua idade?”**



Fonte: Elaborado pela autora.

Quando perguntado o número de colaboradores que atuam na empresa, obteve-se a seguinte resposta: das dezessete empresas questionadas, 59% possuem mais de 10 colaboradores, 18% possuem de seis a dez colaboradores, e 24% possuem de um a cinco colaboradores. Os resultados são apresentados no Gráfico 5. Quanto mais colaboradores existirem numa empresa, mais difícil se torna alcançar a excelência na qualidade sem a existência de padronização dos processos de atendimento e qualidade.

**Gráfico 5 – Análise dos resultados para a pergunta “Quantos colaboradores atuam na empresa?”**

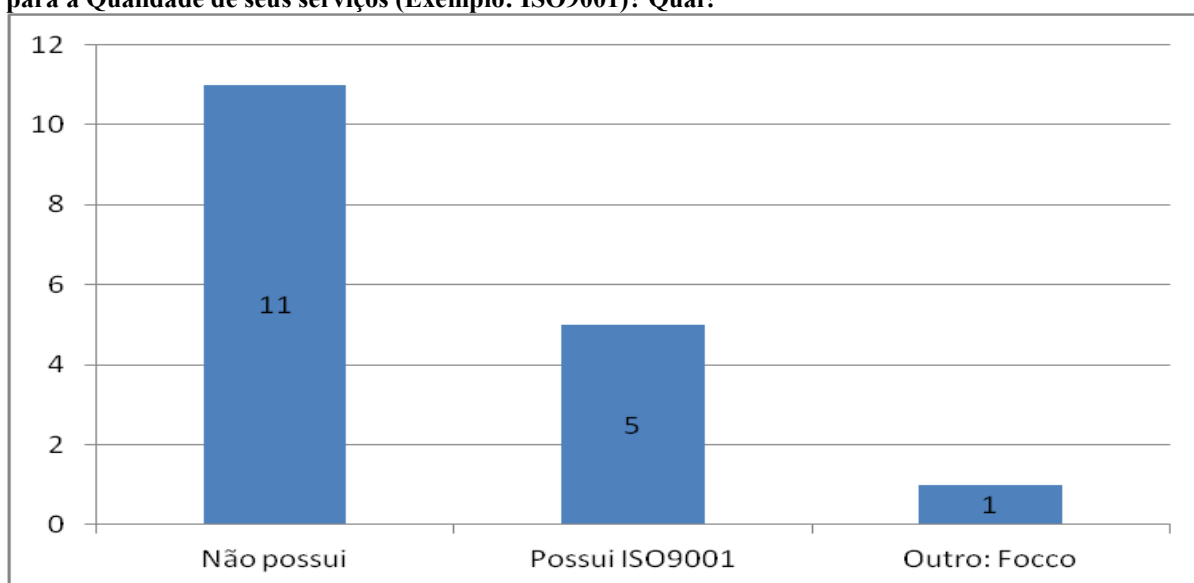




Fonte: Elaborado pela autora.

Na pergunta 6, questionou-se sobre a utilização de algum sistema de gestão voltado à qualidade dos serviços. Ao analisar o Gráfico 6, podemos verificar que dos dezessete questionados, somente 35% utilizam algum sistema de gestão, sendo que esses 35% são formados por 29% que utilizam a ISO9001 e 6% que utilizam o Sistema de Gestão Focco. Chama a atenção o fato de 65% dos escritórios contábeis do Vale do Paranhana não utilizarem nenhum sistema de gestão. O esperado era que a maioria das empresas utilizasse algum desses sistemas.

**Gráfico 6 – Análise dos resultados para a pergunta “A empresa possui algum Sistema de Gestão voltado para a Qualidade de seus serviços (Exemplo: ISO9001)? Qual?”**



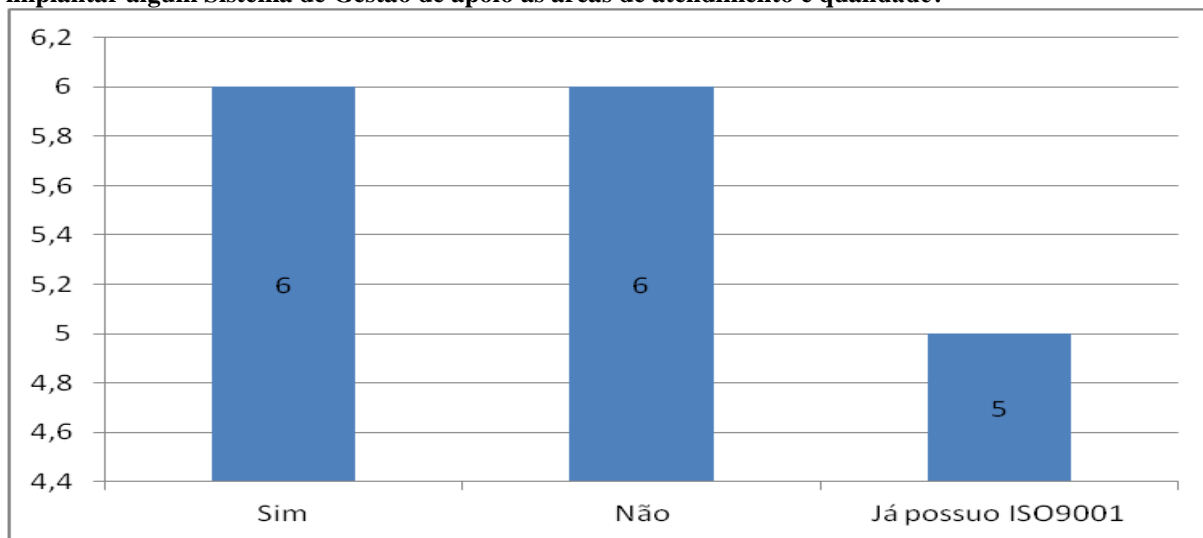
Fonte: Elaborado pela autora.

Os questionados informaram o Sistema de Gestão Focco como uma ferramenta de gestão. O FoccoERP é uma ferramenta que organiza, controla e centraliza tudo o que ocorre na empresa, integrando todas as áreas, sejam elas fiscais, contábeis ou financeiras. No entanto, não é possível comparar esse software com a ISO, pois o Focco trata somente das áreas técnicas da empresa, e não das áreas de atendimento ou qualidade, diferentemente da ISO, que busca estruturar os processos e atividades da organização através de critérios (FOCCO, 2015).

Através da questão 7, buscou-se identificar o interesse em implantar algum sistema de gestão nas empresas que não os possuem, visto que 30% dos questionados possuem a ISO9001:2000, mas somente 35% de escritórios demonstraram interesse nessa implantação.

Com esse resultado, fica a pergunta: Por que o interesse não foi maior em implantar a ISO9001:2000?

**Gráfico 7 – Análise dos resultados para a pergunta "Caso não possua certificação da ISO9001, almeja implantar algum Sistema de Gestão de apoio às áreas de atendimento e qualidade?"**



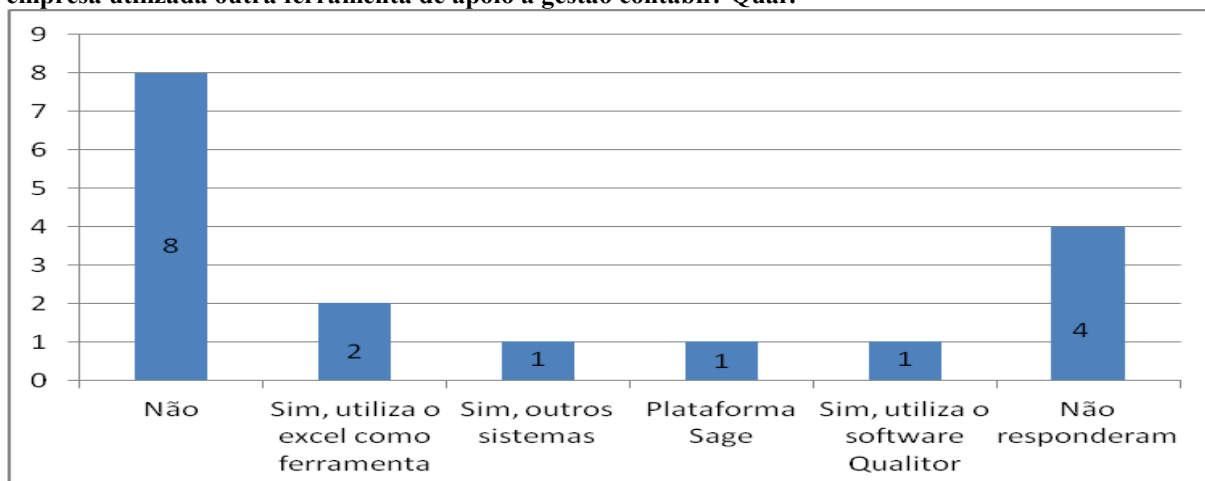
Fonte: Elaborado pela autora.

A questão 8 questiona o seguinte: “A empresa conhece as ferramentas informatizadas disponíveis no mercado para auxiliar sua gestão contábil?” Dos dezessete questionados, 82% responderam que conhecem as ferramentas disponíveis no mercado, e somente 18% não as conhecem. Nos dias de hoje, com tanta divulgação existente sobre essas ferramentas, como alguns escritórios não possuem esse conhecimento? Para a questão 9, que foi “Você considera importante a informatização dos processos realizados na empresa?”, todos os questionados consideram importante a informatização dos processos que sua empresa executa. Esse resultado fortalece a importância da informatização, visto que o trabalho do contador é executado praticamente por meio de softwares da área técnica, é o momento de informatizar os processos de atendimento e qualidade. A questão 10 foi “É utilizado software para o processamento das informações dos clientes (lançamentos fiscais, contabilização, folha de pagamento)?” Somente 6% dos participantes não utilizam algum software para o processamento das informações técnicas (lançamentos fiscais, contabilização, folha de pagamento). Este dado suscita a pergunta: Por que não utilizar software para o processamento das informações, visto que a tecnologia é uma ferramenta que só traz benefícios ao dia a dia do contador?

Quando perguntados sobre a utilização paralela de algum software ao software tradicional, ou seja, um software que contempla as áreas de atendimento e qualidade,

observou-se, por meio do Gráfico 11, que das dezessete respostas, obteve-se o percentual de 18% de participantes que o utilizam, os quais apresentaram dois softwares: a Plataforma Sage e o Qualitor.

**Gráfico 11 – Análise dos resultados para a pergunta " Além do software mencionado na questão 10, a empresa utilizada outra ferramenta de apoio à gestão contábil? Qual?"**



Fonte: Elaborado pela autora.

O Qualitor, conforme já informado, é um software de atendimento ao cliente focado no gerenciamento dos processos. Já a Plataforma Sage trata-se de uma ferramenta que integra os softwares Sage Gestão Contábil, EBS Cordilheira e Folhamatic Office, e, com a integração dos processos Sage, proporciona ao escritório contábil um facilitador aos seus clientes (SAGE, 2015).

A questão 12 pergunta “Quais são os processos realizados pela empresa?”. Nas respostas, foram apresentados os processos executados pelas dezessete empresas que responderam ao questionário. As respostas são apresentadas no Quadro 1.

**Quadro 1: Processos executados.**

Processos executados:	
1. Escrituração Fiscal	2. Processos de Registro de Empresas
3. Escrituração Contábil	4. Registro de Marcas
5. Folha de Pagamento	6. Assessoria na Emissão de Nota Fiscal Eletrônica
7. Emissão de Certificado Digital	8. Elaboração de Fluxos de Caixa
9. Atendimento Previdenciário	10. Controle de Estoque

Fonte: Elaborado pela autora.

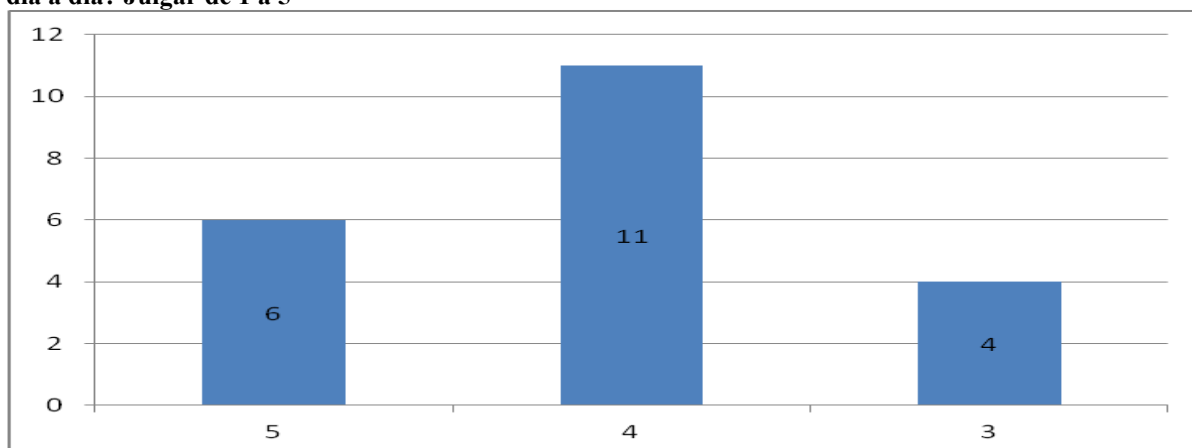
Já na questão 13, indagou-se aos escritórios “Quais processos são atendidos pelo software de apoio à gestão contábil?”. Foi elencado que o software de apoio à gestão contábil

privilegia a área de atendimento ao cliente, na qual são elaborados protocolos, efetuados registros de informações, tudo a fim de facilitar o acesso às informações, seja da organização ou de seus clientes. Esse software, além de utilizado na área de atendimento, serve aos processos das áreas fiscal, contábil, RH, patrimonial e financeira, nas quais ele atua como um agente controlador, monitorando as tarefas para que sejam executados com eficácia.

A questão 14 quis saber “Quais foram as dificuldades encontradas durante a implantação do software de apoio à gestão contábil?”. Os resultados mostraram que, das três empresas que utilizam software de apoio, as dificuldades encontradas ocorreram durante a implantação de preenchimento de cadastros, dificuldade de suporte e difícil acesso ao sistema. Na pergunta 15, que questiona “Qual o seu nível de satisfação com o software de apoio à gestão contábil?”, ambas informaram que estão satisfeitas com a utilização do mesmo. E, para concluir a pesquisa, na questão 16, perguntou-se aos que utilizam software “Todos os benefícios propostos foram atingidos com a implantação do software de apoio à gestão contábil?”. Todos os pesquisados responderam que sim, ou seja, todos os benefícios propostos pelo software foram atingidos.

Após analisar os dados coletados com os contadores do Vale do Paranhana, foi aplicado um pequeno questionário na empresa Dreher Contabilidade e Assessoria Ltda, a fim de levantar quais os desafios e benefícios que a utilização de um software traz ao dia a dia de uma empresa. Participaram 21 colaboradores, que responderam seis questões. Tais questões e os resultados obtidos são apresentados a seguir, no Gráfico 12, que, ao ser analisado, mostra que 52% dos 21 colaboradores avaliaram a utilização do software Qualitor com a nota 4, considerando 5 a nota máxima. A maioria dos colaboradores, ao avaliarem com a nota 4, demonstram que estão satisfeitos com o Qualitor.

**Gráfico 12 – Análise dos resultados para a pergunta " Como você avalia a utilização do Qualitor em seu dia a dia? Julgar de 1 a 5"**



Fonte: Elaborado pela autora.

A questão 2 foi esta: “No seu ponto de vista, quais foram as razões que motivaram a implantação do Qualitor no escritório Dreher? Como resultados, verificou-se que, do ponto de vista dos colaboradores, os seguintes fatores motivaram a empresa Dreher Contabilidade e Assessoria Ltda a implantar o software Qualitor: (i) melhor organização; (ii) controle; (iii) qualidade; (iv) eficácia em todos os setores; (v) precisão quanto à entrega de documentos; (vi) controle de prazos; (vii) otimização do trabalho através da utilização do software, abandono do processo feito em papel, tornando o trabalho mais rápido, fácil e prático; (viii) melhoria no atendimento ao cliente, fornecendo uma ferramenta que ele próprio irá utilizar.

A questão 3 questionou “Quais foram os desafios encontrados durante a implantação e utilização do Qualitor? Se existiram desafios, como foram superados? Existe algum desafio que ainda não foi resolvido?”. Os colaboradores informaram que os maiores desafios na utilização do Qualitor estão relacionados à adaptação. O software é eficaz, mas um pouco moroso, seja no momento em que o cliente retira documentos, seja nas tarefas que devem seguir os fluxos, as quais devem ser abastecidas com informações. Existem colaboradores que ainda não aceitam a importância da utilização do Qualitor em suas tarefas diárias. Quanto à resolução dos desafios, informaram que, após treinamentos e a própria utilização do Qualitor, estes foram superados.

Já na questão 4, que foi “Quais os benefícios da utilização do Qualitor?”, foram apontados alguns dos benefícios do software Qualitor, tais como: (i) fonte de lembretes; (ii) exatidão; (iii) organização; (iv) melhor utilização do tempo; (v) precisão na entrega de documentos; (vi) controle das tarefas internas rotineiras, (vi) livre acesso aos setores quanto ao andamento dos processos e menor ocorrência de erros.

A questão 5 questionou os colaboradores da seguinte maneira: “Para você, os benefícios superam os desafios? Se não, o que é necessário fazer para que o Qualitor seja uma ótima ferramenta de trabalho?”. Dos 21 colaboradores questionados, 86% informaram que os benefícios superam os desafios, pois o Qualitor é uma ferramenta de trabalho extremamente eficaz e benéfica, ajudando para que os processos sejam executados com exatidão. Complementaram dizendo que toda mudança sempre é um desafio, porém, quando superado, torna-se uma ferramenta de trabalho muito qualificada. O grande desafio é superar a fase de adaptação, incluindo a utilização do software juntamente com as tarefas técnicas. Se os benefícios superam os desafios, não tem por que os demais escritórios não utilizarem softwares de apoio.

E, para concluir o questionário, a questão 6 foi a seguinte: “Você acredita que a empresa está satisfeita com o Qualitor?”. O resultado obtido foi que todos os colaboradores acreditam que a empresa está satisfeita com o software Qualitor. Ao analisar as respostas para as perguntas acima, surge a seguinte dúvida: “Se os desafios são de fácil resolução, por que os demais escritórios contábeis não utilizam softwares como o Qualitor?”.

## **5 PROCESSO DE ATENDIMENTO EM UM ESCRITÓRIO DE CONTABILIDADE**

Na busca de satisfazer seus clientes e estabelecer um diferencial no mercado, a empresa Dreher Contabilidade e Assessoria Ltda implantou o software Qualitor. Com ele, além de atender às necessidades de seus clientes, conseguiu também melhorar seus processos internos. O processo de implantação do software foi realizado aos poucos, pois foi necessária a participação de todos os setores da organização, e, além disso, foram avaliadas previamente as vantagens e possíveis obstáculos do processo.

Antes do software Qualitor, o processo de atendimento era executado manualmente: o cliente era recepcionado pelo responsável do setor de atendimento, e encaminhada a sua solicitação, fosse de algum documento ou a necessidade de falar com o responsável dos demais setores. A entrega de documentos era feita através da verificação em um arquivo, onde, manualmente, verificava-se se existiam documentos a serem entregues, em meio a todos os documentos da carteira de clientes. Com um processo manual, o responsável pelo atendimento, em cada vencimento de imposto, verificava no arquivo se o cliente retirara o imposto, mas, com a utilização do Qualitor, o responsável recebe um e-mail com o aviso do software, lembrando-o de que não fez a retirada. Aparentemente, são processos simples, mas exigem um controle rigoroso, e, quando não existe esse controle, facilmente erros acontecem.

Processos simples como a entrega de documentos, tais como guias, calendários, informativos, declarações de faturamento ou o esclarecimento de dúvidas, todos exigem um profissional qualificado. Porém essas tarefas não eram executadas com eficácia, ocorriam demoras no atendimento, o cliente ficava com dúvidas e acabava saindo insatisfeito. Por isso a empresa buscou o software Qualitor, pois, com ele, o profissional do setor de atendimento conta com uma ferramenta que o auxilia na execução das tarefas, promovendo maior organização, controle e qualidade em toda execução. O software possibilita a geração de informações como o status de processos internos. Ele otimiza o tempo de atendimento, pois, ao acessar o sistema, o profissional terá acesso aos documentos que estão em andamento;

possibilita o agendamento de tarefas, como lembretes ou reuniões, além de ser um banco de dados, onde todas as informações pertinentes ao cliente estão armazenadas, assim como possibilita aos colaboradores acesso a legislações. Tudo isso facilita a organização da empresa, qualifica o profissional e propicia ao cliente um ótimo atendimento.

Além do setor de atendimento, a empresa Dreher utiliza o software para monitorar as tarefas internas. Ao seguir os fluxos dos chamados, os colaboradores executam suas tarefas com exatidão e eficácia, minimizando os erros e melhorando seu desempenho. Embora a organização tenha enfrentado desafios de adaptação, estes foram sendo resolvidos à medida em que o sistema foi sendo utilizado. A empresa Dreher sempre busca a satisfação de seus clientes, mas nunca prejudica seus colaboradores, por isso sempre busca ferramentas que possam auxiliar na execução das tarefas.

## **6 CONCLUSÕES**

A presente pesquisa foi realizada nos escritórios contábeis da região do Vale do Paranhana –RS - e teve como objetivo realizar um estudo sobre o impacto das ferramentas tecnológicas de apoio à gestão contábil, focadas em auxiliar o atendimento e contribuir no controle da qualidade. Além disso, procurou-se identificar os desafios e benefícios que a utilização dessas ferramentas trazem ao cotidiano do contador. Após a análise, concluiu-se que:

- muitos contadores utilizam ferramentas para o processamento das tarefas técnicas, ou seja, praticamente todo o contador conta com uma tecnologia para processar as informações contábeis de seus clientes. Porém, quando questionados sobre o tratamento dado às áreas de atendimento e qualidade dos serviços, observou-se que poucos escritórios utilizam ferramentas para essas áreas;

- o contador do Vale do Paranhana possui conhecimento quanto à existência de ferramentas disponíveis para auxiliar as áreas de atendimento e qualidade dos serviços prestados, porém um percentual pequeno demonstrou interesse em implantá-las;

- há três ferramentas que auxiliam a gestão contábil: (i) o Sistema de Gestão de Qualidade baseado na Norma 9001:2008; (ii) o software Qualitor, o qual se refere ao atendimento ao cliente, e (iii) o software Focco, que é uma ferramenta que integra todas as áreas, sejam elas fiscais, contábeis ou financeiras;

- quanto à utilização do software Qualitor, utilizado na empresa Dreher Contabilidade e Assessoria, foram elencados alguns desafios, porém se pode verificar que se trata de

desafios comportamentais dos colaboradores, já que aceitar um novo desafio sempre traz certa relutância. Portanto, é necessário que a empresa invista em planejamento, para o momento da implantação, e treinamentos contínuos, fazendo com que os colaboradores se convençam dos benefícios que as ferramentas trazem ao seu dia a dia.

Por fim, acreditando ter alcançado os objetivos propostos pelo trabalho, a autora deste artigo quer deixar sua opinião aos profissionais da área contábil, os quais devem rever suas análises quanto à atenção dada às áreas de atendimento e qualidade dos serviços prestados, visto que os benefícios irão enriquecer seu trabalho. Mesmo considerando os momentâneos desafios encontrados, que são fruto de uma dificuldade de adaptação dos colaboradores, a capacitação técnica da empresa, aliada a um bom relacionamento com o cliente, coloca-la-á em destaque, tornando esse profissional mais completo.

O estudo demonstrou a importância da utilização, em escritórios contábeis, de ferramentas de gestão nas áreas de atendimento e qualidade, assim como as ferramentas utilizadas e os desafios que a empresa Dreher Contabilidade e Assessoria enfrentou. Porém, é de grande relevância que a discussão sobre este tema não se conclua neste artigo. Sugere-se, como estudo futuro, a ampliação da pesquisa, englobando escritórios contábeis de outras regiões, pois conhecer as ferramentas que os escritórios de contabilidade utilizam em seus processos de atendimento e qualidade é muito importante para o desenvolvimento do profissional contábil.

## REFERÊNCIAS

BAIRRO, Darliene Rodrigues de. *Sistemas de Informação Contábil como Ferramenta para a Tomada de decisão*. Disponível em: <<http://revistas.utfpr.edu.br/pb/index.php>> Acesso em: 02 agost. 2015.

CORRÊA DA SILVA, P. y KRÜGER, C.: *O papel do contador frente às novas tecnologias da escrituração contábil com as empresas, en Observatorio de la Economía Latinoamericana*, Número 187, 2013. Disponível em: <<http://www.eumed.net/cursecon/ecolat/br/13/contabilidad.html>>. Acesso em: 10 abr. 2015.

DE SORDI, José Osvaldo. *Gestão por processos: uma abordagem da moderna administração*. 2. Ed. São Paulo: Saraiva, 2008.

FREITAS, Marcos André dos Santos. *Fundamentos do Gerenciamento de Serviços de TI: preparatório para a certificação ITIL*. Rio de Janeiro: Brasport, 2010.

HERRMANN, Juliana Ribeiro. *Sistema de Gestão da Qualidade ISO 9001:2008: Uma Estratégia de Gestão para as Organizações contábeis do RS*. Disponível em:



< <https://seer.faccat.br/index.php/contabeis>> Acesso em: 10 abr. 2015.

ILARINO, Samira; SOUZA, Marta Alves de. *Sped (Sistema Público de Escrituração Digital): Impactos da sua Implantação na Empresa XX*. 2010. Disponível em: < [revistas.unibh.br/index.php/dcjpg/article/download/86/49](http://revistas.unibh.br/index.php/dcjpg/article/download/86/49)>. Acesso em: 10 abr. 2015.

JUNG, Carlos Fernando. *Metodologia para Pesquisa & Desenvolvimento: Aplicada a Novas Tecnologias, produtos e processos*. Rio de Janeiro: Axcel Books, 2004.

MADRUGA, Roberto. *Guia de Implementação de Marketing de Relacionamento e CRM*. 2. Ed. – São Paulo: Atlas, 2010.

MAGALHÃES, Ivan Luízio, PINHEIRO, Walfrido, Brito. *Gerenciamento de Serviços de TI na prática: Uma abordagem com base na ITIL*. São Paulo: Novatec Editora, 2007.

MELLO, Carlos Henrique Pereira; SILVA, Carlos Eduardo Sanches da; TURRIONI, João Batista; SOUZA, Luiz Gonzaga Mariano de. *ISO 9001:2000 Sistemas de Gestão da Qualidade para Operações e Serviços*. 3. ed. São Paulo: Atlas, 2009.

PETIZ, Gisele da Silva. *Aplicação do BPM (BUSINESS PROCESS MANAGEMENT) como princípio de gestão, com foco na melhoria do processo de inspeção de riscos na Sulvistori – Serviços Técnicos de Seguros Ltda*. 2011

PORTAL DA NFE: Secretária da Fazenda do Rio Grande do Sul. Histórico da Nota Fiscal Eletrônica. Disponível em: <<http://www.nfe.fazenda.gov.br/portal/sobreNFe.aspx?tipoConteudo=HaV+iXy7HdM>> Acesso em: 22 de mar; 2015.

PORTAL DO SPED: Receita Federal do Brasil. Sped – Sobre o Projeto - Apresentação. Disponível em: <<http://www1.fazenda.gov.br/sobre-o-projeto/apresentacao.htm>> Acesso em: 22 de mar de 2015.

RIBAS, Cristiano. *Entenda melhor o E-social*. Disponível em: <http://www.exactus.com.br/tag/sped/page/2>. Acesso em: 27 de abr de 2015.

SILVA, Antonio Carlos Ribeiro da. *Metodologia da pesquisa aplicada à contabilidade*. São Paulo: Atlas, 2003.

Sistemas de Gestão. E-books disponível em:< [https:// www.fnq.org.br](https://www.fnq.org.br)>. Acesso em 13 abr. 2015.

Site da Constat. Disponível em:<<http://www.constat.com.br>>. Acesso em: 13 abr. 2015.

Site da Focco. Disponível em:<<http://www.focco.com.br>>. Acesso em: 27 julho 2015.

Site da Plataforma Sage.. Disponível em:<<http://www.sage.com.br>>. Acesso em 27 julho 2015.

TREIN, Aline. *Contabilidade e os avanços tecnológicos*. Disponível em:

< <https://seer.faccat.br/index.php/contabeis>> Acesso em: 10 abr. 2015.

ZENONE, Luiz Claudio. *Marketing de Relacionamento: tecnologia, processos e pessoas*. São Paulo: Atlas, 2010.

ZISBLAT, James. *O impacto das práticas ITIL na flexibilidade organizacional – Evidências empíricas em uma empresa multinacional de TI*. Disponível em:

< <http://bibliotecadigital.fgv.br/dspace/handle/10438/4114>>. Acesso em: 03 abr. 2015.