

Fatores Motivadores e Inibidores da adoção de Tecnologia de Informação: Um estudo nas Empresas Prestadoras de Serviços Contábeis

Resumo:

No ambiente em que as organizações estão inseridas, para atuarem de forma dinâmica em seus negócios, é necessário que haja informações bem estruturadas, de fácil compreensão e que sejam disponibilizadas em tempo hábil. O presente estudo visa apresentar os resultados de uma pesquisa empírica exploratória que teve como objetivo identificar os principais motivadores e inibidores da adoção de Tecnologia de Informação- TI nas empresas prestadoras de serviços contábeis. Adicionalmente, descreve o impacto da TI nessas empresas, por meio dos diferentes benefícios percebidos pela sua utilização. A metodologia utilizada foi a de estudos de casos múltiplos realizados em três empresas prestadoras de serviços contábeis. A coleta de dados foi conduzida com diferentes técnicas de levantamento de informações, dados e evidências, como: entrevistas em profundidade, questionários e observação não participante. O planejamento do trabalho de campo sustentou-se na plataforma teórica proposta no estudo de Lunardi e Dolci (2006a). Identificou-se que a *necessidade interna* que a empresa enfrenta para o bom desempenho de suas atividades e a *utilidade percebida* para a realização das tarefas da empresa com segurança e melhor qualidade foram indicadas como os principais motivadores da adoção de TI. Espera-se, a partir deste trabalho fornecer subsídios aos profissionais contábeis quanto à utilidade da TI, para o planejamento e gerenciamento de seu negócio.

Palavras-chave: tecnologia da informação; serviços; contábeis.

1. Introdução

No cenário atual, a velocidade das mudanças e a disponibilidade de informações crescem de forma exponencial e globalizada. O ambiente empresarial passa por intensa transformação, ocasionada pela inovação e a evolução da Tecnologia da Informação (TI). A sobrevivência das empresas está relacionada, mais do que nunca, à sua capacidade de captar, absorver e responder às demandas requeridas pelo ambiente.

Nesse contexto, a contabilidade, que está intimamente ligada ao ambiente empresarial, foi influenciada diretamente pela TI. Anteriormente ao uso de todo o aparato tecnológico disponível atualmente, a atuação da contabilidade foi marcada pela prática artesanal, manuscrita e, principalmente, com muito retrabalho.

Com o advento dos computadores e dos sistemas de informação, muito desse retrabalho foi eliminado, e a contabilidade passou a alimentar seus bancos de dados, analisar e distribuir suas informações por via digital. A tecnologia da informação é utilizada atualmente para que as informações fornecidas pela contabilidade sejam disponibilizadas aos seus diversos usuários de forma dinâmica e em tempo hábil.

As teorias de gestão de TI ocupam-se de como lidar com a TI. Uma das vertentes básicas é de uma prescritiva sobre o que seria considerado como as melhores práticas e técnicas de concepção e aplicação da tecnologia nas organizações, mantendo-se mais no campo da gestão técnica (SANCHEZ;ALBERTIN, 2009).

Diante disto, o problema de pesquisa é: como as empresas prestadoras de serviços contábeis avaliam a adoção da tecnologia da informação, e quais são os benefícios percebidos pela sua utilização?

Para responder o problema proposto, o objetivo deste trabalho é identificar os principais motivadores e inibidores da adoção da tecnologia da informação nas empresas prestadoras de serviços contábeis. Adicionalmente, visa descrever o impacto da TI nessas empresas, por meio dos diferentes benefícios percebidos pela sua utilização.

Para atender os objetivos propostos, foram realizados estudos de caso em empresas representativas do setor de prestação de serviço contábil, localizadas em Uberlândia-MG. A coleta de dados foi realizada por meio de entrevistas, questionários e observação não participativa.

A justificativa para o desenvolvimento de pesquisas sobre a difusão da TI no meio empresarial, principalmente, na prestação de serviços, pode fornecer um conjunto bastante rico de resultados e, inclusive, teorias que possam ser aplicadas diretamente para melhor compreender o impacto da sua utilização, identificando, também, fatores relacionados ao sucesso da sua implantação nas organizações.

Este trabalho estrutura-se da seguinte forma: inicialmente, revisamos a literatura relevante sobre os conceitos e potenciais usos de TI, bem como sobre os sistemas de informação, e a caracterização das empresas prestadoras de serviços Contábeis. A seguir, apresentamos a metodologia do estudo, na qual estão incluídas as razões que levaram à escolha do método empírico e das técnicas utilizadas. Em seguida, analisamos e interpretamos os dados encontrados. Finalmente, após a análise, discorremos sobre as conclusões e apresentamos possibilidades de estudos futuros.

2. Impactos da Tecnologia da Informação na Gestão Empresarial

A tecnologia de informação (TI) tem sido considerada um dos componentes mais importantes do ambiente empresarial atual, e as organizações brasileiras têm utilizado ampla e intensamente essa tecnologia, tanto em nível estratégico como operacional (ALBERTIN, 2008). A administração de TI possui um grande desafio, que é identificar o grau de contribuição que essa tecnologia oferece para os resultados das organizações.

Verificam-se na sociedade contemporânea os impactos decorrentes da adoção e da difusão das chamadas tecnologias da informação (TI) que se fizeram presentes em quase todos os setores da economia. A nova realidade provoca uma reorganização intensa na sociedade, gerando modificações nas organizações. O impacto desse fenômeno é observável em todas as empresas, independentemente de seu porte ou ramo de atividade. A intensidade do impacto, obviamente, varia em função da concorrência e da turbulência do ambiente de cada setor (SANTOS JÚNIOR; FREITAS; LUCIANO; 2005).

Batista (2006, p. 59) considera que a “tecnologia da informação é todo e qualquer dispositivo que tenha a capacidade de tratar dados e/ou informações, tanto de forma sistêmica como esporádica, independentemente da maneira como é aplicada”. Normalmente, toda essa tecnologia está ligada à informática e à telecomunicação, bem como a todo desenvolvimento científico do processo de transmissão espacial de dados. O termo TI costuma designar o conjunto de recursos tecnológicos e computacionais para geração e uso da informação.

Laudon e Laudon (2007) apontam que entre estes recursos estão hardware, software, banco de dados, telecomunicações, redes de comunicações públicas e privadas, serviços de telecomunicações, e protocolos de transmissão de dados necessários para a montagem e utilização de sistemas informacionais que darão suporte à tomada de decisão.

No ambiente em que as organizações estão inseridas para atuarem de forma dinâmica em seus negócios, é necessário que haja informações bem estruturadas, de fácil compreensão

e que sejam disponibilizadas em tempo hábil. A contabilidade possui como principal objetivo fornecer informações úteis, confiáveis e estruturadas aos seus usuários internos e externos (IUDICIBUS, 2009). Assim, para a concepção de seus objetivos, o conjunto de recursos tecnológicos se tornou fator essencial para atender suas atividades.

3. Adoção da TI na Prestação de Serviço Contábil

As informações contábeis disponibilizadas para o processo de gestão empresarial devem atender às expectativas dos gestores, visto que organizações em busca da excelência prezam por informações com custos menores que os benefícios por elas gerados, cabendo aos contadores a tarefa de tratar a informação, visando a satisfazer aos anseios dos usuários finais (MAGALHÃES e LUNKES, 2000).

A contabilidade é considerada fonte de informações sobre o patrimônio da empresa, permitindo conhecer os fatos que ocasionaram alterações e acumulação de registros e dados sistematicamente classificados. As empresas de serviços contábeis produzem, entre outros, informações patrimoniais sobre as empresas clientes. Figueiredo e Fabri (2000, p.44) afirmam que “organização de serviços contábeis é aquela que tem como missão prestar serviços de natureza contábil”. A prestação de serviço contábil atende a pessoas físicas e jurídicas, fornecendo informações econômico-financeiras e os controles contábeis de seus patrimônios.

Os sistemas de informações contábeis devem ser configurados de forma a atender eficientemente às necessidades informativas de seus usuários, bem como incorporar conceitos, políticas e procedimentos que motivem e estimulem o gestor a tomar as melhores decisões para a empresa (PEREIRA, 2000). Os principais serviços de contabilidade oferecidos são: escrituração contábil, conciliação de contas, demonstrações financeiras, declarações fiscais e contabilidade gerencial.

Nesse contexto, o uso efetivo dos recursos tecnológicos e dos sistemas de informação pelos profissionais contábeis tornou-se essencial para a estruturação de sua atividade e para a melhoria da qualidade dos serviços prestados, principalmente, no que tange ao uso dos sistemas de informações contábeis na prática contábil, como: lançamento e controle de transações, processamento dos registros financeiros, organização dos dados e a disponibilização de informações para as análises econômico-financeiras.

Os Sistemas de informação (SI) apoiam as diversas funções exercidas nas organizações. Laudon e Laudon (2007, p.9) definem tecnicamente um sistema de informações (SI) como “um conjunto de componentes inter-relacionados que coleta (ou recupera), processa, armazena ou distribui informações destinadas a apoiar a tomada de decisões”.

Goodhue e Thompson (1995) propuseram o modelo de avaliação para os sistemas de informação, denominado TTF (*Task-Technology Fit*). O modelo teórico analisa as relações existentes entre o uso dos sistemas e o desempenho dos indivíduos. Segundo o modelo, uma tecnologia tem um impacto positivo no desempenho quando é utilizada e quando se ajusta bem (*good fit*) com as tarefas que pretende apoiar. A teoria sobre utilização de sistemas é baseada principalmente nas teorias sobre atitudes e comportamentos informacionais dos usuários.

4. Benefícios do uso da TI no Desempenho Organizacional

No ambiente competitivo em que vivem as organizações, Lunardi e Dolci (2006b, p.2) abordam que a “TI tem exercido diferentes papéis quanto as suas aplicações no meio

empresarial, indo desde o apoio administrativo, passando pelo suporte aos negócios e a sua própria estruturação, até estarem completamente ligadas ao negócio”. Então, torna-se cada vez mais relevante o impacto da utilização da TI para o desempenho da empresa.

Prates e Ospina (2004) consideram que a necessidade de integração e a melhoria do controle organizacional, uma vantagem relativa, a manutenção e/ou aumento da sua participação no mercado, a redução de custos, dentre outros, podem motivar os executivos a investirem em diferentes TIs. Já a falta de recursos financeiros ou tecnológicos, por exemplo, ou a presença de uma estrutura organizacional inapropriada, pode dificultar ou até mesmo descartar a adoção da TI na organização (CALDEIRA e WARD, 2002; THONG, 2001).

Leite (2004) propõe cinco grandes categorias para classificar os projetos de TI, conforme o tipo de benefício que pode gerar (ver quadro 1). Segundo o autor, cada tecnologia poderia ser enquadrada em uma ou mais dessas categorias, o que facilitaria a identificação de seus benefícios e ajudaria na avaliação do seu impacto organizacional.

Categorias dos Benefícios da TI
Economias trazidas por mecanização: é aquela que elimina o trabalho manual pelo uso da TI, seja substituindo o esforço humano ou automatizando as tarefas da organização.
Economias trazidas pela redução de perdas: além da mecanização, a tecnologia pode reduzir os desperdícios e eliminar as ineficiências nos processos ligados à operação do negócio.
Expansão da capacidade operacional: a TI pode se transformar num instrumento imprescindível para expandir os negócios, uma vez que as operações estritamente manuais possuem limites. O fato de várias empresas terem dobrado ou até mesmo triplicado o seu faturamento, após implantarem sistemas informatizados, evidencia a capacidade de ganhos de escala provenientes da utilização da TI.
Melhorias no processo decisório: sistemas de informação que melhoram a qualidade das decisões são de grande valia para a empresa. Embora seu custo seja, em geral, elevado, o benefício potencial provavelmente será ainda maior.
Ganhos trazidos pelo uso estratégico da TI: quando a tecnologia entra no espaço do negócio propriamente dito, a avaliação torna-se algo particularmente complicado. Muitos dos investimentos em TI têm nuances estratégicas e possibilitam oportunidades de negócio.

Quadro 1 - Fatores que identificam os benefícios do uso de TI

Fonte: Adaptado de Leite (2004)

Os retornos relacionados aos benefícios indicados por Leite (2004) são dependentes do tempo de maturação da organização, e são percebidos na medida em que se passa de uma categoria para outra. Inicialmente, as organizações tendem a utilizar a TI focadas na redução de custos e, à medida que o uso da TI amadurece, passa-se sucessivamente a aplicações mais avançadas (LUNARDI e DOLCI, 2006b).

5. Percurso Metodológico

Esta pesquisa configura-se como descritiva e exploratória, tendo sido desenvolvida em duas etapas. A primeira caracterizou-se pela revisão da literatura, procurando criar as categorias de análise para desenvolvimento de um protocolo de estudo de caso. Na segunda, como estratégia para a obtenção dos dados, utilizou-se de estudos de casos múltiplos. Yin (2005) afirma que os estudos de casos múltiplos costumam ser mais convincentes, e que, para serem bem sucedidos, deverão obedecer a uma lógica de replicação.

Portanto, a pesquisa descritiva exploratória se justifica pelo fato de utilizar-se de estudo de casos múltiplos em que haverá o aprofundamento de uma questão complexa, “Percepção dos profissionais contábeis”, sem que haja a intenção de se alterar a realidade estudada. Conforme Yin (2005), o estudo de caso é uma metodologia válida quando o pesquisador tem pouco controle sobre os eventos, e em situações nas quais o foco se encontra em fenômenos complexos e contemporâneos, inseridos no contexto da vida real.

Neste trabalho, utilizamos o estudo de caso, visando identificar os principais motivadores e inibidores da adoção da tecnologia da informação nas empresas prestadoras de

serviços contábeis, bem como descrever o impacto da TI nessas empresas, através dos diferentes benefícios percebidos pela sua utilização.

O planejamento do trabalho de campo – estudo de caso – sustentou-se na plataforma teórica e nas características próprias dos casos. Em função da questão problema e proposições orientadoras do estudo, utilizaram-se diferentes técnicas de levantamento de informações, dados e evidências, como: entrevistas, questionários e observação não participante. A triangulação de informações, dados e evidências garante a confiabilidade e a validade dos achados do estudo (MARTINS, 2008).

Para o planejamento e a coleta de dados, organizou-se um protocolo de estudo de caso, tendo sido descritas todas as ações que foram desenvolvidas até a conclusão do relatório do estudo. Os pesquisadores, antes das entrevistas, apresentaram aos participantes os objetivos da pesquisa e solicitou a permissão formal para a realização do estudo.

5.1. Procedimentos de Coleta de Dados

As entrevistas se basearam no protocolo de estudo de caso desenvolvido. Nesse sentido, foram realizadas entrevistas em profundidade com os sócios-diretores das empresas prestadoras de serviços contábeis participantes do estudo: sete entrevistas na Empresa Audicon; duas entrevistas na Empresa Aserco; e duas entrevistas na Empresa OBDC. As mesmas foram realizadas individualmente, duraram em torno de quarenta minutos cada, por dois pesquisadores, em conjunto.

O estudo proposto seguiu as variáveis (categorias) utilizadas no estudo de Lunardi e Dolci (2006a) que analisaram o relacionamento existente entre a adoção da TI e o seu impacto no desempenho organizacional percebido nas Micro e Pequenas empresas. Utilizou ainda a análise dos benefícios da TI e a avaliação do seu impacto organizacional proposto por Leite (2004).

O primeiro grupo de perguntas utilizadas nas entrevistas visou à caracterização da unidade de análise e do respondente. O segundo grupo objetivou identificar motivos que levaram a empresa a adotar a tecnologia da informação e os sistemas utilizados, benefícios percebidos, além das dificuldades encontradas na adoção dessas tecnologias e, ainda, os principais inibidores encontrados para realizar tais investimentos.

O terceiro grupo de perguntas visou identificar a utilização dos Sistemas de Informação na prestação de serviços contábeis, contemplava qual o SI implementado na empresa e a avaliação da adoção desse sistema na operacionalização das atividades, e verificou-se os SIs ajudam a criar e manter as vantagens estratégicas da organização.

Após a realização das entrevistas, as mesmas foram transcritas e analisadas. Houve casos sobre os quais os entrevistadores tiveram necessidade de falar novamente com os respondentes, no sentido de tirar algumas dúvidas que surgiram somente após a transcrição dos dados. Todos os respondentes foram muito solícitos em fornecer dados fidedignos, visto que durante as entrevistas recorreram a documentos e a especialistas da empresa para não darem informações conflitantes e irreais.

Durante o período em que foi realizada a pesquisa, particularmente, quando do levantamento das informações, dados e evidências, os resultados sugeriram alterações na coleta de dados (MARTINS, 2008). Além das entrevistas com os sócios-diretores das empresas participantes do estudo, aplicou-se um questionário aos colaboradores dessas empresas. O objetivo foi avaliar, na percepção dos mesmos, os motivos que levaram a empresa a adotar a TI.

5.2 Caracterização da Unidade de Análise

Para fins deste estudo, foi considerado o universo de Empresas Prestadoras de Serviços Contábeis da cidade de Uberlândia-MG. O trabalho de seleção das empresas prestadoras de serviços contábeis se deu primeiramente junto ao Sindicato dos Contabilistas de Uberlândia, que apresentou uma lista de 250 empresas. Com esses dados, fizemos um recorte, chegando a cerca de 15 empresas que poderiam fazer parte deste estudo. Essas empresas se enquadravam na categoria de empresas prestadoras de serviços contábeis que possuíam mais de 30 colaboradores em seu quadro de pessoal e uma carteira de clientes com mais de 300 cadastros. A partir dessas 15 empresas, houve um novo recorte, e chegamos ao número de 03 empresas candidatas a participarem da entrevista. O trabalho de seleção foi realizado por telefone, visando verificar se a empresa poderia ou não participar do estudo.

Os casos foram estudados por meio de entrevistas, análise de documentos, observação não participante e protocolo elaborado com base em uma plataforma teórica. Os participantes da pesquisa foram os sócios-diretores das empresas prestadoras de serviços contábeis e os colaboradores dessas empresas. No quadro 2, apresenta-se a caracterização das empresas em estudo:

	Empresa Audicon	Empresa Aserco	Empresa OBDC
Ano da Fundação	1990	1983	2000
Ano de informatização	1991	1986	2000
Número de colaboradores	96	60	39
Número de colaboradores que utilizam o computador	90	53	37
Número de Clientes	700	500	350
Tecnologias utilizadas	- Internet - Processador de textos - Planilha eletrônica - Programa específico - Programa de Contabilidade - Programa /Conversão de Arquivos	- Internet - Processador de textos - Planilha eletrônica - Programa específico - Programa de Contabilidade - Programa /Conversão de Arquivos	- Internet - Processador de textos - Planilha eletrônica - Programa específico - Programa de Contabilidade - Programa /Conversão de Arquivos
Possui departamento de TI ou funcionários de apoio/suporte à TI	Possui dois funcionários de apoio técnico à TI	Possui um funcionário de apoio técnico à TI	Possui Departamento de TI e o apoio técnico é terceirizado
Possui site próprio / função atual	Sim, o site possui a função institucional e é utilizado para o treinamento e disponibilização de material aos colaboradores.	Sim, o site possui a função institucional.	Sim, o site possui a função institucional
Utiliza conexão remota para a prestação de serviços	Sim	Sim	Sim

Quadro 2 - Caracterização dos Casos

Os sócios-diretores das três empresas em estudo informaram, durante as entrevistas, que estão desenvolvendo, para os clientes, opções de acesso no site da empresa, no qual serão disponibilizadas informações contábeis, tributárias e de recursos humanos, e também relatórios financeiros. Os gestores esperam com essas opções diminuir os atendimentos a clientes via telefone, e, com isso, maximizar horas de mão-de-obra para a prestação de serviços contábeis.

Em relação ao uso da conexão remota para a prestação de serviços contábeis, as Empresas Audicon e Aserco confirmaram a utilização do recurso para atender clientes fora da sede da empresa, e é usada pelos sócios e alguns colaboradores com autorização. A Empresa OBDC possui uma filial fora de Uberlândia; assim, o banco de dados da matriz e filial é utilizado por conexão remota, que é também utilizada para acessar a base de dados do cliente, principalmente, na área de recursos humanos.

6. Análise dos Resultados e Discussão

Conforme descrito nos procedimentos de coleta de dados, esta pesquisa utilizou as categorias de análise relacionadas à adoção de TI delimitadas no estudo de Lunardi e Dolci (2006a), que foram: necessidade interna; ambiente organizacional; pressões externas e utilidade percebida. O quadro 3 apresenta a caracterização desses indicadores:

Definição	Fonte
Necessidade interna - a empresa adotou tecnologia em função do seu crescimento ou para atender melhor as suas necessidades, garantindo dessa forma o bom funcionamento da empresa.	Fink (1988), Prates e Ospina (2004)
Ambiente organizacional - a empresa adotou tecnologia porque percebeu que possuía um ambiente favorável a sua utilização, com funcionários em condições de utilizá-la e com uma estrutura organizacional adequada.	Cragg e King (1993), Thong (2001), Caldeira e Ward (2002)
Pressões externas - a empresa adotou tecnologia em função da grande concorrência existente, porque os concorrentes diretos têm adotado ou, ainda, por influência de clientes, fornecedores ou o próprio governo.	Cragg e King (1993), Iacovou (1995), Grandon e Pearson (2004)
Utilidade percebida - a empresa adotou tecnologia porque percebeu que ela seria útil no seu dia-a-dia, melhorando a realização das tarefas e atividades da empresa, aumentando a segurança, o controle e o atendimento aos clientes.	Davis (1989), Iacovou (1995), Grandon e Pearson (2004)

Quadro 3 – Indicadores relacionados à adoção de TI
Fonte: Adaptado de Lunardi e Dolci (2006a)

Com o objetivo de identificar motivos que levaram as empresas prestadoras de serviços contábeis a adotar a tecnologia da informação, conforme planejado no protocolo de pesquisa, durante as entrevistas aplicou-se aos sócios-diretores um questionário que abordava os indicadores propostos por Lunardi e Dolci (2006a), validados no estudo dos mesmos. Os pesquisadores solicitaram a autorização para a utilização do questionário, que foi concedida pelos autores.

A seguir, o quadro 4 demonstra os resultados obtidos em relação aos motivos da adoção de TI. Os dados foram compilados, verificando-se o percentual de aceitação de cada item pelos diretores.

Motivos	Empresa Audicon			Empresa Aserco			Empresa OBDC		
	Não concorda	Concorda Parcial	Concorda Totalmente	Não concorda	Concorda Parcial	Concorda Totalmente	Não concorda	Concorda Parcial	Concorda Totalmente
Pressões Externas									
Grande Concorrência Existente	X				X		X		
Influência do Governo		X			X			X	
Concorrentes também têm adotado	X			X			X		
Ambiente Organizacional									
Exigência do Negócio		X			X				X
Estrutura organizacional Adequada		X			X			X	
Funcionários em condições de utilizá-la	X				X			X	
Ambiente favorável à sua utilização	X			X					X
Necessidade Interna									
Atender melhor as suas necessidades			X			X			X
Se manter atualizada tecnologicamente			X			X			X
Garantir o bom funcionamento da empresa			X			X			X
Utilidade Percebida									
Aumentar a sua competitividade			X		X				X
Realizar suas atividades com maior segurança		X				X			X
Melhorar o atendimento aos clientes			X			X			X
Realizar tarefas específicas mais rapidamente			X			X			X

Quadro 4 – Motivos da adoção de TI nas empresas em estudo

Fonte: Elaborado pelos autores com base nas entrevistas e questionários das empresas

Identificaram-se com os resultados os principais motivos que têm levado as empresas prestadoras de serviços contábeis estudadas a adotarem a informática nos seus negócios. As principais razões estão relacionadas principalmente à necessidade interna que a empresa percebe essencial para a realização de suas atividades, e também a utilidade percebida, indicada para a efetivação da prestação de serviços com segurança e melhor qualidade.

Verificou-se que as empresas prestadoras de serviços contábeis procuram manter-se atualizadas tecnologicamente e consideram que a informática garante o bom funcionamento da empresa (PRATES E OSPINA, 2004). O uso de diferentes ferramentas computacionais pelos contadores direciona para a utilidade percebida para manter sua atividade e realizar as tarefas específicas, o que gera benefícios para aumentar sua competitividade.

Com relação ao ambiente organizacional, destaca-se a exigência do negócio que os diretores concordaram parcialmente como um motivo de adoção de TI, apontando uma dependência tecnológica das empresas para o seu funcionamento.

Nas entrevistas, para caracterizar o ambiente organizacional, um dos sócios-diretores da Empresa OBDC relatou que “a prestação de serviço contábil é totalmente dependente da informática para executar suas tarefas e atender seus clientes” (entrevistado Empresa OBDC).

Quanto aos funcionários em condições de utilizar a TI, e a possuir uma estrutura organizacional adequada, os respondentes concordam serem fatores essenciais para a adoção da TI, mas consideram que, para utilizarem o sistema de informação adotado pelas empresas, os colaboradores são treinados para a execução das tarefas específicas demandadas. Já, em relação à estrutura organizacional adequada, os diretores participantes percebem a presença de um ambiente organizacional favorável à adoção da TI.

Um dos diretores entrevistados da Empresa Aserco caracterizou o ambiente organizacional no qual as empresas prestadoras de serviços contábeis estão inseridas da seguinte forma: “ percebemos que a nossa estrutura organizacional é totalmente flexível para adaptar-se aos avanços tecnológicos, não temos como fugir a este desafio” (entrevistado Empresa Aserco).

Chama atenção o fato de a pressão externa representar o fator que menos orienta a adoção da TI na prestação de serviço contábil. Os respondentes não consideram a concorrência existente um motivador para adquirir os recursos tecnológicos. Um dos diretores da Empresa Audicon abordou “primeiramente não consideramos as empresas prestadoras de serviços contábeis de Uberlândia como concorrentes, e segundo, possuímos recursos tecnológicos avançados que as outras empresas, em nossa área de atuação, não possuem” (entrevistado Empresa Audicon).

A influência exercida pelo governo foi apontada parcialmente pelos respondentes, o que causou inquietação, pois atualmente a tecnologia é utilizada para o pagamento de impostos de forma on line, para consultas de certidões a órgãos governamentais, além da geração de documentos fiscais, contábeis e legais que são requeridos obrigatoriamente em transmissão via rede pelos órgãos competentes.

Adicionalmente às entrevistas realizadas com os sócios-diretores das empresas participantes do estudo, aplicou-se um questionário aos colaboradores da empresa com o objetivo de avaliar, na percepção dos mesmos, os motivos que levaram a empresa a adotar a TI, e assim verificar convergências ou divergências com os resultados obtidos nas entrevistas.

6.1 Análise dos resultados apontados pelos Colaboradores

O questionário aplicado aos colaboradores foi o mesmo respondido pelos diretores, com o propósito de identificar os motivos que levaram a empresa a adotar a tecnologia da informação e os sistemas utilizados. Utilizou-se o questionário validado na pesquisa de Lunardi e Dolci (2006a), considerando as mesmas categorias propostas: pressões externas; ambiente organizacional; necessidade interna e utilidade percebida.

Nessa etapa, para a análise dos dados, utilizou-se a abordagem quantitativa; o método de procedimento utilizado foi o *Survey*, a partir de questionário autopreenchido. A amostra é demonstrada no quadro 5.

Empresas	Nº de Colaboradores Total	Nº de respondentes	% da amostra
Audicon	96	29	30%
Aserco	60	21	35%
OBDC	39	8	21%

Quadro 5 – Colaboradores participantes da pesquisa

A escolha da amostra foi aleatória, ou seja, os questionários foram distribuídos aos colaboradores que apresentaram interesse em responder a pesquisa, assim na empresa Audicon 30% dos colaboradores responderam o questionário, na empresa Aserco 35% e na OBDC 21%.

Para a tabulação e análise dos dados coletados na pesquisa de campo, junto aos colaboradores, foi utilizado o *software* SPSS, o que permitiu a obtenção da frequência das respostas. Na tabela 1, apresentam-se os resultados obtidos na Empresa 1, relacionados aos fatores motivadores da adoção da TI.

Tabela 1 - Motivos da adoção de TI / Empresa Audicon

Motivos	Discordo Totalmente		Discordo Parcialmente		Nem concordo Nem discordo		Concordo Parcialmente		Concordo Totalmente		TOTAL	
	Nº	%	Nº	%	Nº	%	Nº	%	Nº	%	Nº	%
Pressões Externas												
Grande Concorrência Existente	2	7	3	10	2	7	13	45	9	31	29	100
Influência do Governo	3	10	5	18	7	25	11	37	3	10	29	100
Concorrentes também têm adotado	0	0	6	21	6	21	11	37	6	21	29	100
Ambiente Organizacional												
Exigência do Negócio	0	0	0	0	1	3	6	21	22	76	29	100
Estrutura organizacional Adequada	0	0	1	3	5	18	9	31	14	48	29	100
Ambiente favorável à sua utilização	0	0	1	3	5	18	8	27	15	52	29	100
Necessidade Interna												
Atender melhor as suas necessidades	0	0	0	0	1	3	9	31	19	66	29	100
Se manter atualizada tecnologicamente	0	0	0	0	2	7	4	14	23	79	29	100
Garantir o bom funcionamento da empresa	0	0	0	0	2	7	3	10	24	83	29	100
Utilidade Percebida												
Aumentar a sua competitividade	0	0	0	0	4	14	9	31	16	55	29	100
Realizar suas atividades com maior segurança	0	0	0	0	1	3	5	18	23	79	29	100
Melhorar o atendimento aos clientes	0	0	0	0	2	7	4	14	23	79	29	100
Realizar tarefas específicas mais rapidamente	0	0	0	0	0	0	6	21	23	79	29	100

Fonte: Elaborada pelos autores baseado nos questionários aplicado aos colaboradores da Audicon

Verifica-se, pelos resultados apresentados, que os colaboradores da Empresa Audicon apontam com maior relevância os motivos relacionados às categorias necessidade interna e utilidade percebida, principalmente, no que se refere a garantir o bom funcionamento da empresa (83%); manter-se atualizada tecnologicamente (79%); realizar suas atividades com maior segurança (79%); melhorar o atendimento aos clientes (79%); e realizar tarefas específicas mais rapidamente (79%).

Quanto aos resultados obtidos na categoria ambiente organizacional, a exigência do negócio apresentou um percentual significativo (76%), indicando que, para esses colaboradores, a prestação de serviços contábeis exige uma estrutura tecnológica compatível para a realização de suas atividades.

Porém, os respondentes, ao se posicionarem quanto às pressões externas, somente 10% respondeu a influência do governo, e 30% percebem a concorrência existente como fatores que motivam a adoção da TI.

Na seqüência, apresentam-se os resultados da Empresa Aserco.

Tabela 2 - Motivos da adoção de TI / Empresa Aserco

Motivos	Discordo Totalmente		Discordo Parcialmente		Nem concordo Nem discordo		Concordo Parcialmente		Concordo Totalmente		TOTAL	
	Nº	%	Nº	%	Nº	%	Nº	%	Nº	%	Nº	%
Pressões Externas												
Grande Concorrência Existente	2	9	0	0	3	14	6	29	10	48	21	100
Influência do Governo	2	9	3	14	6	29	6	29	4	19	21	100
Concorrentes também têm adotado	4	19	2	9	5	24	7	34	3	14	21	100
Ambiente Organizacional												
Exigência do Negócio	0	0	0	0	2	9	3	14	16	77	21	100
Estrutura organizacional Adequada	0	0	0	0	3	14	5	24	13	62	21	100
Ambiente favorável à sua utilização	0	0	1	5	1	5	6	28	13	62	21	100
Necessidade Interna												
Atender melhor as suas necessidades	0	0	0	0	0	0	3	14	18	86	21	100
Se manter atualizada tecnologicamente	0	0	0	0	2	9	6	29	13	62	21	100
Garantir o bom funcionamento da empresa	0	0	0	0	1	5	2	9	18	86	21	100
Utilidade Percebida												
Aumentar a sua competitividade	0	0	0	0	2	9	7	34	12	57	21	100
Realizar suas atividades com maior segurança	0	0	0	0	0	0	1	5	20	95	21	100
Melhorar o atendimento aos clientes	0	0	0	0	1	5	2	9	18	86	21	100
Realizar tarefas específicas mais rapidamente	0	0	0	0	0	0	4	19	17	81	21	100

Fonte: Elaborada pelos autores baseado nos questionários aplicado aos colaboradores da Aserco

Verificou-se que o resultado apresentou convergência em relação aos motivos de uso da TI demonstrada na Empresa 1, que tendem para fatores relacionados à necessidade interna e utilidade percebida. Foi apontado, na empresa Aserco: atender melhor as suas necessidades (86%), garantir o bom funcionamento da empresa (86%); realizar suas atividades com maior segurança (95%); melhorar o atendimento aos clientes (81%); e realizar tarefas específicas mais rapidamente (81%).

Em relação ao Ambiente Organizacional, os colaboradores demonstraram que a exigência do negócio (77%), estrutura organizacional adequada (62%) e ambiente favorável à sua utilização (77%) são aspectos motivadores para a adoção da TI.

Identificou-se que as pressões externas enfrentadas pela empresa aparecem como os principais fatores inibidores da adoção da TI, ou seja, para os respondentes, a influência do governo (19%) e a adoção de TI pelos concorrentes (14%) não motivam a adoção da TI. Esses resultados também são convergentes com aqueles apontados pela Empresa 1. Na tabela 3, demonstram-se os resultados da Empresa OBDC.

Tabela 3 - Motivos da adoção de TI / Empresa OBDC

Motivos	Discordo Totalmente		Discordo Parcialmente		Nem concordo Nem discordo		Concordo Parcialmente		Concordo Totalmente		TOTAL	
	Nº	%	Nº	%	Nº	%	Nº	%	Nº	%	Nº	%
Pressões Externas												
Grande Concorrência Existente	0	0	1	12	1	12	3	38	3	38	8	100
Influência do Governo	1	12	2	25	5	62	0	0	0	0	8	100
Concorrentes também têm adotado	0	0	1	12	1	12	3	38	3	38	8	100
Ambiente Organizacional												
Exigência do Negócio	1	12	0	0	3	38	2	25	2	25	8	100
Estrutura organizacional Adequada	1	12	1	12	3	38	3	37	0	0	8	100
Ambiente favorável à sua utilização	0	0	1	12	5	62	2	25	0	0	8	100
Necessidade Interna												
Atender melhor as suas necessidades	1	12	1	12	0	0	1	12	5	62	8	100
Se manter atualizada tecnologicamente	1	12	1	12	1	12	4	50	1	12	8	100
Garantir o bom funcionamento da empresa	0	0	0	0	1	12	3	37	4	50	8	100
Utilidade Percebida												
Aumentar a sua competitividade	0	0	1	12	2	25	1	12	4	50	8	100
Realizar suas atividades com maior segurança	0	0	0	0	0	0	4	50	4	50	8	100
Melhorar o atendimento aos clientes	0	0	0	0	1	12	4	50	3	38	8	100
Realizar tarefas específicas mais rapidamente	0	0	1	12	1	12	2	25	4	50	8	100

Fonte: Elaborada pelos autores baseado nos questionários aplicado aos colaboradores da OBDC

Os resultados apresentados pelos colaboradores da Empresa OBDC também são convergentes com a Empresa Audicon e Aserco, observados em menor proporção, indicando o uso da TI motivados por necessidade interna e utilidade percebida. Os indicadores com valor relevância foram: atender melhor as suas necessidades (62%); garantir o bom funcionamento da empresa (50%); realizar suas atividades com maior segurança (50%); e realizar tarefas específicas mais rapidamente (50%).

Quanto ao ambiente organizacional, uma amostra não tão representativa apontou que concordam parcialmente com os indicadores: exigência do negócio (25%); estrutura organizacional adequada (37%); e ambiente favorável à sua utilização (25%). Já, em relação às pressões externas, 38% apontam a concorrência existente como fator motivador da adoção da TI.

Chamou a atenção que nenhum dos respondentes da Empresa OBDC consideram a influência do governo como motivador à adoção da TI. Atualmente, verifica-se uma constante inovação na estrutura tecnológica adotada pelos órgãos governamentais, e os profissionais contábeis, para executarem seus serviços e atenderem seus clientes, necessitam aderir a essas inovações tecnológicas.

Na análise das três empresas, quanto aos resultados obtidos relacionados aos motivos que levaram as empresas em estudo a adotarem a tecnologia da informação, verificou-se que, tanto na percepção dos sócios-diretores como dos colaboradores, os fatores apontados com maior abrangência que motivam a adoção da TI são a necessidade interna e utilidade percebida. Os prestadores de serviços contábeis visam a satisfazer os anseios dos usuários finais da informação, com um melhor atendimento aos clientes, e a realização de suas tarefas com maior segurança, principalmente, por ser tratar de informações econômico-financeiras que podem influenciar no processo decisório das entidades na qual prestam serviços (PEREIRA, 2000).

Os resultados encontrados apresentam divergências com os principais motivos que têm levado as Micro e Pequenas Empresas a adotarem TI, demonstrados no estudo de Lunardi e Dolci (2006a), estando esses relacionados principalmente às pressões externas e à existência de um ambiente organizacional favorável.

6.2 Sistemas de Informação Utilizados na Prestação de Serviços Contábeis

Conforme explicitado nos procedimentos de coleta de dados, o terceiro grupo de perguntas visou identificar a utilização dos Sistemas de Informação na prestação de serviços contábeis. O propósito foi verificar o SI implementado na empresa e a avaliação da adoção deste na operacionalização das atividades da empresa.

As três empresas em estudo possuem um sistema de informação contábil (SIC) para atender à prestação de serviços. As Empresas Audicon e OBDC utilizam o mesmo sistema, denominado MM Contábil, que atende a área contábil e fiscal. Para atender a área de recursos humanos, nas duas empresas, utiliza-se o Sistema Rubi. Já a Empresa Aserco utiliza o sistema Pró-Soft, que atende as áreas contábil, fiscal e recursos humanos.

Verificou-se nas entrevistas qual o tipo de prestação de serviços é oferecida pelas empresas em estudo, tendo sido detectados dois tipos de serviços: o processamento contábil (também chamada de digitado) e a prestação de serviços integrado.

O processamento contábil é feito na sede da empresa prestadora de serviços, utilizando-se o SIC da empresa. As transações contábeis dos clientes é totalmente processada

(digitada) pelos funcionários da empresa prestadora de serviços, e somente são importados alguns arquivos de dados (como exemplo o SINTEGRA).

A prestação de serviços integrado é mantida com o sistema de informação da empresa cliente, ou seja, a empresa presta os serviços contábeis com os dados já integrados da empresa. Esse sistema é bastante utilizado para empresas de médio e grande porte que possuem um fluxo maior de movimentação contábil-financeira.

As Empresas Audicon e OBDC oferecem as duas modalidades de prestação de serviços, e atualmente, nessas duas empresas, a prestação de serviços integrada representa entre 10% até 12% dos clientes, mantendo-se o maior volume na prestação de serviços de processamento contábil.

A Empresa Aserco trabalha somente com o processamento contábil, e utiliza somente o SIC da empresa (Pró-Soft). Mesmo que alguns clientes requeiram o processamento contábil internamente em suas empresas, a empresa utiliza-se o SIC da própria empresa, ou seja, as informações não são integradas, ou seja, são inseridas (digitadas) no sistema.

As Empresas que atendem a prestação de serviços integrado afirmaram que a adaptação a esse modelo surgiu da necessidade de vários clientes. O percentual de atuação nessa modalidade ainda é pequeno, mas os gestores acreditam que tem crescido gradualmente.

Foram avaliados nas entrevistas junto aos sócios-diretores alguns indicadores do modelo proposto por Goodhue e Thompson (1995), com o objetivo de analisar os impactos do uso dos sistemas de informação nas empresas prestadoras de serviços contábeis. No quadro 6, apresentam-se os indicadores que foram analisados nas entrevistas.

O sistema de informação implantado na empresa :
1. facilita o trabalho diário.
2. permite que realize tarefas mas rapidamente, aumentando a produtividade.
3. permite que melhore a qualidade do trabalho desenvolvido.
4. é muito útil para a execução das atividades.
5. é fácil e rápido aprender como usá-lo.
6. permite acessar informações exatas, atualizadas e em um nível apropriado de detalhamento.
7. é de fácil, ágil e rápido localização de informações.
8. permite a comparação e consolidação de informações, sem gerar inconsistências.
9. gera impactos positivos nas rotinas de trabalho da empresa.
10. gera relatórios consistentes para a prestação de serviço contábil.

Quadro 6 – Indicadores dos impactos do uso do Sistema de Informação

Fonte: Elaborado pelos autores baseado no modelo Goodhue e Thompson (1995)

Foram apresentados aos sócios-diretores os indicadores acima, e esses indicaram se concordavam totalmente, parcialmente ou não concordavam. E, ainda, poderiam fazer comentários que achassem relevantes.

A maioria das respostas das 3 empresas pesquisadas foi que concordam totalmente com todos os indicadores do modelo. No item 5 (é fácil e rápido aprender como usá-lo), alguns respondentes apontaram que concordava parcialmente, e um deles justificou, considerando que:

“o uso do sistema de informação contábil adotado pela empresa exige um treinamento para os colaboradores que irão utilizá-lo, e normalmente possui um tempo de adaptação à prática, após este período torna fácil e rápido utilizar as rotinas propostas pelo sistema de informação para o processamento contábil” (entrevistado Empresa Audicon)

Quanto a permitir a comparação e consolidação de informações, sem gerar inconsistências (item 8), três respondentes indicaram que concordam parcialmente, e abordaram que, com o volume de empresas clientes atendido, o número de relatórios é grande e, muitas vezes, dependendo das transações que estão sendo conciliadas, podem gerar inconsistências.

Os resultados corroboram com a proposta do modelo TTF (*Task-Technology Fit*), que indica que os sistemas de informação impactam positivamente no desempenho do usuário somente quando existe uma correspondência entre as funcionalidades do sistema e as necessidades informacionais vinculadas às tarefas dos usuários (GOODHUE e THOMPSON, 1995).

Verificou-se, ainda, junto aos entrevistados, se o SIC utilizado pela empresa contempla a prestação de serviços gerenciais. As Empresas Audicon e OBDC abordaram que não; o sistema de informação (MM Contábil) é utilizado somente para o processamento contábil e fiscal, visto que, quando prestam serviços gerenciais (como consultorias na gestão de custos, orçamentos e outros), utilizam o SIC da empresa cliente e planilhas eletrônicas complementares. Já a Empresa Aserco afirmou que utiliza o SIC (Pró-Soft) para atender a prestação de serviço gerencial, mas que dependem de informações adicionais prestadas pelos clientes para lançarem no sistema, efetuarem as análises e procedimentos necessários.

6.3 Análises dos Principais Benefícios Percebidos no Uso da TI

Para identificar os benefícios gerados pelo uso da TI, utilizou-se o instrumento de pesquisa validado por Lunardi e Dolci (2006b), baseado no estudo de Leite (2004), que classificou os benefícios da TI em 5 categorias: uso estratégico, processo decisório, expansão das operações, redução de perdas e mecanização.

O quadro 7 apresenta a análise quanto aos principais benefícios percebidos com o uso da TI nas empresas prestadoras de serviços contábeis.

Motivos	Empresa Audicon			Empresa Aserco			Empresa OBDC		
	Não concorda	Concorda Parcial	Concorda Totalmente	Não concorda	Concorda Parcial	Concorda Totalmente	Não concorda	Concorda Parcial	Concorda Totalmente
Redução de Perda									
Melhora o controle interno da empresa			X			X			X
Auxilia a gerencia a empresa			X		X				X
Aumenta a satisfação dos clientes			X		X			X	
Expansão Operacional									
Aumenta a produtividade da empresa			X			X			X
Permite conhecer pontos fortes e fracos da empresa			X		X			X	
Melhora gerenciamento das informações			X		X				X
Auxilia no aumento das receitas			X		X			X	
Uso Estratégico									
Ajuda no controle financeiro da empresa			X		X				X
Melhora a capacidade de identificar problemas			X		X			X	
Permite conhecer melhor o negócio			X		X				X
Torna a empresa mais competitiva			X			X			X
Melhora o gerenciamento das atividades			X		X				X
Gera um diferencial no mercado onde a empresa atua			X		X			X	
Processo Decisório									
Melhora a capacidade de identificar problemas			X		X			X	
Facilita a obtenção de informações uteis a empresa			X		X				X
Permite a geração de informações uteis a tomada de decisão			X		X			X	
Auxilia na tomada de decisão			X		X			X	
Possibilita menor risco nas decisões tomadas			X		X			X	
Mecanização									
Permite redução de erros			X		X			X	
Reduz custos operacionais			X		X			X	
Melhora a prestação de serviços			X		X				X
Apóia as tarefas administrativas		X			X				X
Automatiza as tarefas rotineiras			X			X			X

Quadro 7 – Principais benefícios percebidos com o uso da TI

Fonte: Elaborado pelos autores com base nas entrevistas e questionários das empresas

Verificou-se com os resultados que todos os sócio-diretores, respondentes da pesquisa, apontam que os principais benefícios estão relacionados a todas as categorias propostas por Leite (2004): redução de perdas; expansão das operações; uso estratégico; processo decisório; e mecanização.

Durante as entrevistas, um dos diretores da Empresa Audicon abordou que “o principal benefício gerado pelo uso da TI na empresa prestadora de serviço contábil é a melhora na prestação de serviços contábeis, pois elimina o retrabalho e dinamiza as tarefas da organização” (entrevistado Empresa Audicon).

Quanto à redução de perdas, constatou-se, nas entrevistas junto aos sócios-diretores, que a informática vem sendo utilizada principalmente para ajudar no controle interno da empresa, assim como para facilitar o seu gerenciamento. Cada vez mais, a TI tem sido utilizada pelas empresas prestadoras de serviços contábeis na realização das tarefas de processamento contábil e fiscal, como lançamentos das transações, conciliação de saldos, pesquisa de clientes, emissão de guias, emissão de relatórios consolidados, gerenciamento de recursos humanos e outros.

7. Considerações Finais

O objetivo proposto neste estudo foi identificar os principais motivadores e inibidores da adoção de tecnologia de informação nas empresas prestadoras de serviços contábeis, e, adicionalmente, avaliar o impacto da TI nessas empresas, por meio dos diferentes benefícios percebidos pela sua utilização. Este trabalho foi desenvolvido em duas etapas: primeiro, foi realizada uma revisão da literatura relacionada aos principais conceitos ligados ao tema estudado. E, depois, houve a realização de um estudo de caso aplicado a 3 empresas prestadoras de serviços contábeis.

Com os resultados e discussões apresentados no tópico anterior, e as discussões recorrentes neste estudo, conseguiu-se alcançar os seguintes objetivos, aqui resumidos:

- Com relação aos principais motivadores e inibidores da adoção da TI nas empresas prestadoras de serviços contábeis.

Como indicado nas análises de resultados, os sócios-diretores e colaboradores das empresas prestadoras de serviços contábeis estudadas apresentam que os principais motivos que têm levado as empresas prestadoras de serviços contábeis a adotarem a informática nos seus negócios estão relacionadas, principalmente, à *necessidade interna* que a empresa percebe essencial para a realização de suas atividades, e, também, a *utilidade percebida*, indicada para a efetivação da prestação de serviços com segurança e melhor qualidade.

Verificou-se que as empresas prestadoras de serviços contábeis procuram manter-se atualizadas tecnologicamente, com o uso de diferentes ferramentas computacionais, com o propósito de garantir o bom funcionamento da empresa (PRATES E OSPINA, 2004).

O fator inibidor relacionado à adoção da TI foi indicado pela *pressão externa*. Os contadores não consideram a concorrência existente um motivador para adquirir os recursos tecnológicos, e a influência exercida pelo governo foi apontada parcialmente pelos respondentes, o que chamou a atenção, visto que atualmente verifica-se uma constante inovação em TI adotada pelos órgãos governamentais, o que afeta diretamente a atuação dos profissionais contábeis.

- Com relação à percepção dos sócios-diretores, se os Sistemas de Informação Contábil implementados na empresa atendem as necessidades operacionais e gerenciais.

Os resultados obtidos com a aplicação do modelo de avaliação para os sistemas de informação, denominado TIF (*Task-Technology Fit*), proposto por Goodhue e Thompson (1995), demonstraram que os Sistemas de Informação Contábil (SIC) utilizado nas empresas em estudo geram impacto positivo no desempenho das tarefas executadas na prestação de serviços.

Os impactos positivos apontados na pesquisa em relação à avaliação do SIC foram: facilita o trabalho diário e a realização de tarefas com maior agilidade (rapidez); permite melhorar a qualidade do trabalho e o acesso às informações atualizadas; provoca impacto positivo nas rotinas de trabalho da empresa; e gera relatórios consistentes para a prestação de serviço contábil.

Um fator desfavorável apresentado em relação ao uso do SIC é que o mesmo disponibiliza opções de uso para a prestação de serviços operacional, ou seja, para o processamento contábil e fiscal, para a prestação de serviços gerenciais as empresas, ocorre uma dependência dos sistemas de informação mantidos pelas empresas clientes.

- Com relação à percepção dos sócios-diretores (contadores) referente aos benefícios gerados pelo uso da TI.

Foram propostas cinco diferentes categorias para avaliar os benefícios gerados pelo uso da TI: mecanização, redução de perdas, expansão da capacidade operacional, processo decisório e uso estratégico.

Todas as categorias foram avaliadas positivamente como benefícios determinados pelo uso da TI. Desses benefícios, os ligados à mecanização e à redução de perdas, durante as entrevistas, apareceram com maior relevância nas empresas analisadas, especialmente, no que diz respeito à melhoria na prestação de serviços e redução de erros.

Conclui-se com o estudo que, na percepção dos contadores, TI tem um impacto positivo como elemento de melhoria na atuação operacional das organizações. E, ainda, a forte motivação do uso de TI está ligada aos fatores de necessidades internas e utilidades percebidas, com vistas à melhoria de desempenho empresarial.

Com relação à generalização dos resultados desta pesquisa, é oportuno lembrar que não existe qualquer limitação no sentido de reproduzi-la em outras organizações, desde que observada a metodologia aqui utilizada. Espera-se que esta pesquisa possa auxiliar os profissionais contábeis a melhorarem o gerenciamento de TI, lembrando que o sucesso da implantação de uma tecnologia depende da estrutura disponível na organização e pela identificação dos benefícios esperados, as limitações, os riscos e a análise do custo benefício envolvido na sua adoção.

Referências

ALBERTIN, L.; ALBERTIN, R.M.M. Tecnologia de Informação e Desempenho Empresarial no Gerenciamento de Projetos de TI. In: XXXI EnAnpad, 2007, Rio de Janeiro. **Anais...**Rio de Janeiro, 2007. 1 CD-ROM.

_____. Benefícios do uso de tecnologia de informação para o desempenho empresarial. **Revista de Administração Pública**, v. 42(2), p. 275-302, 2008.

BATISTA, Emerson de Oliveira. **Sistemas de informação: o uso consciente da tecnologia para o gerenciamento**. 3ª ed. São Paulo: Saraiva, 2006.

CALDEIRA, M.; WARD, J. Understanding the successful adoption and use of IS/IT in SMEs: an explanation from Portuguese manufacturing industries. **Information Systems Journal**, n. 2, 2002.

FIGUEIREDO, Sandra e FABRI, Pedro Ernesto. *Gestão de Empresas Contábeis*. São Paulo. Atlas, 2000.

GOODHUE, Dale; THOMPSON, Ronald. Task-technology fit and individual performance. *MIS Quarterly*, v. 19, n. 2, p. 213-236, junho 1995.

IUDÍCIBUS, Sérgio. **Teoria da Contabilidade**. 9ª ed. São Paulo: Atlas, 2009.

LAUDON, Kenneth C; LAUDON, Jane Price. **Sistemas de Informação Gerenciais**. 7ª ed. São Paulo: Prentice Hall, 2007.

LEITE, J. **Decisões de investimentos em tecnologia de informação**. In: ALBERTIN, A; MOURA, R. (org.). *Tecnologia de Informação*. São Paulo: Atlas, 2004.

LUNARDI, G.L; DOLCI, P. C. Adoção da Tecnologia de Informação (TI) e seu Impacto no Desempenho Organizacional: Um Estudo realizado com Micro e Pequenas Empresas. In: XXX ENANPAD, 2006, Salvador. **Anais...** Salvador, 2006a. 1 CD-ROM.

_____. Avaliação do impacto da tecnologia de informação (TI) nas micro e pequenas empresas: um estudo acerca de seus benefícios. In: XXVI ENEGEP, 2006, Fortaleza. **Anais...** Fortaleza, 2006b. 1 CD-ROM.

MAGALHÃES, Antonio de Deus F.; LUNKES, Irtes Cristina. BAHIA. *Sistemas Contábeis: o valor informacional da contabilidade nas organizações*. São Paulo: Atlas, 2000.

MARTINS, G. A. Estudo de Caso: Uma reflexão sobre a aplicabilidade em Pesquisas no Brasil. RCO - Revista de Contabilidade e Organizações, v.2, n.2, p.9-19 jan./abr, 2008.

PEREIRA, F. H. Metodologia de Formação de preços de venda para micro e pequenas empresas. 2000. 160f. Dissertação (Mestrado Engenharia da Produção) - Universidade Federal de Santa Catarina, Florianópolis, 2000.

PRATES, G.; OSPINA, M. Tecnologia da informação em pequenas empresas: fatores de êxito, restrições e benefícios. **Revista de Administração Contemporânea**, v. 8, n.2, 2004.

SANCHEZ, O. P; ALBERTIN, A. L. A racionalidade Limitada das Decisões de Investimento em Tecnologia da Informação. **Revista de Administração de Empresas**, v. 49, p.86-206, 2009.

SANTOS JUNIOR, S; FREITAS, H; LUCIANO, E.M. Dificuldades para o Uso da Tecnologia da Informação. **RAE-eletrônica**, v.4, n.2, Art. 20, Jul./dez. 2005.

THONG, J. Resource constraints and information systems implementation in Singaporean small businesses, **OMEGA**, n. 29, 2001.

WARD, J.; TAYLOR, P.; BOND, P. Evaluation and realization of IS/IT Benefits: an empirical study of current practices. **European Journal of Information Systems**, v. 4, 1996.

YIN, R.K. **Estudo de Caso: planejamento e método**. Porto Alegre: Bookman, 2005.