

Percepção dos profissionais de suporte de software contábil sobre a dúvidas dos clientes

Gabriela dos Santos Linhares¹

Leticia Erthal Trindade Zambonelli²

Filipe Martins da Silva³

Resumo: O seguinte estudo tem como objetivo apresentar a percepção dos profissionais que atuam na área técnica de um suporte de uma empresa de software contábil, em relação ao conhecimento de seus usuários. Com base no exposto, foi definido a seguinte questão problema: qual percepção do profissional de suporte em um sistema contábil sobre o conhecimento na área de seus clientes? Com base na questão problema foi elaborado o seguinte objetivo geral: identificar a percepção do profissional de suporte em um sistema contábil sobre o conhecimento na área de seus clientes. Para atender o objetivo geral foram definidos os seguintes objetivos específicos: (1) caracterizar os profissionais desta empresa de software contábil; (2) apresentar a percepção dos profissionais da área de suporte sobre as dúvidas dos clientes na área contábil e (3) analisar os protocolos gerados pelo suporte e analisar as informações recebidas. A metodologia utilizada no estudo foi descritiva, quanto aos objetivos; quantitativa e qualitativa, quanto a abordagem; tendo como procedimento a aplicação de questionário e pesquisa documental. A primeira etapa do estudo foi realizada de forma quantitativa, a partir da aplicação de um questionário no mês de setembro; e a segunda etapa foi qualitativa a partir de uma análise documental através dos protocolos fornecidos pela empresa, que foram filtrados conforme as dúvidas dos clientes e analisados conforme o questionamento. Por se tratar de um trabalho em andamento, os documentos ainda estão no processo de análise, mas o propósito principal dele é entender quais as maiores dificuldades dos usuários desse sistema, se é referente a ausência de conhecimento na área contábil, dificuldades no sistema utilizado, ou até mesmo má instrução de seus superiores.

Palavras-chave: Contabilidade; Software Contábil; Profissional Contábil.

¹ Centro Universitário Cesuca. Graduanda do curso de Ciências Contábeis. E-mail: linhares.gabriela55@hotmail.com

² Centro Universitário Cesuca. Graduanda do curso de Ciências Contábeis. E-mail: leticia.zambonelli@gmail.com

³ Centro Universitário Cesuca. Graduanda do curso de Ciências Contábeis. E-mail: filipesilva@cesuca.edu.br