

## **PERCEPÇÃO DOS PROFISSIONAIS QUE ATUAM EM UM SUPORTE DE SOFTWARE CONTÁBIL EM RELAÇÃO AO CONHECIMENTO DE SEUS CLIENTES**

### **PERCEPTION OF PROFESSIONALS WHO WORK IN ACCOUNTING SOFTWARE SUPPORT REGARDING THE KNOWLEDGE OF THEIR CUSTOMERS**

*Gabriela dos Santos Linhares*

*Letícia Erthal Trindade Zambonelli*

*Filipe Martins da Silva*

**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. Sendo assim, para obter os dados necessários, o estudo se deu de forma quantitativa, a partir da aplicação de uma ferramenta de coleta de dados o qual foi utilizado um questionário. A partir da aplicação do questionário foi possível identificar diversos fatores relacionados aos colaboradores que integram a equipe de suporte do estudo em questão, como também fatos pertinentes aos usuários do sistema que fazem uso do suporte em busca de amparo.

**Palavras-chave:** Software contábil, Contabilidade, Profissional, Usuários.

**Abstract:** The following study aims to present the perception of professionals who work in the technical area of a support of an accounting software company, in relation to the knowledge of its users. Therefore, in order to obtain the necessary data, the study was carried out in a quantitative way, from the application of a data collection tool which was used a questionnaire. From the application of the questionnaire, it was possible to identify several factors related to the collaborators who are part of the support team of the study in question, as well as facts pertinent to the users of the system who make use of the support in search of support.

**Keywords:** Accounting software, Accounting, Professional, Users.

## **1 INTRODUÇÃO**

A cada dia que passa a contabilidade necessita de mais tecnologia de modo que facilite e agilize a rotina dos profissionais contábeis. Enquanto no passado eram utilizados papéis que arquivavam todas essas informações, hoje, a quantidade de papel reduziu, e as mesmas informações arquivadas em papel hoje são arquivadas em meios digitais. Uma das ferramentas de informática utilizada por profissionais contábeis é o Sistema de Informação Contábil, que tem por objetivo auxiliar o profissional tanto na agilidade de processar uma informação, como na segurança de manter a mesma guardada e segura.

Em 29 de setembro de 2020 foi publicado uma notícia no site Portal Contábeis, escrita por Eliane Marcolino, onde informa que existem três pilares para o desenvolvimento no setor contábil, sendo um deles a tecnologia, que tornou-se parte presente da contabilidade atual. Em um trecho da reportagem mencionada, a autora relata que “há uma crescente busca por aprimoramento das formas tradicionais de trabalho, pois o mercado se torna cada vez mais competitivo, isso faz com que, se torne necessária à adaptação de rotinas básicas a um modelo mais versátil, tecnológico e eficiente”.

Deste modo a informatização da contabilidade tornou-se ferramenta fundamental para as rotinas contábeis, e com isso, cada vez mais os sistemas de software contábil estão sendo adaptados e preparados para as tarefas necessárias de um profissional contábil. Neste contexto, a demanda pela utilização destes sistemas exige uma área de suporte para atendimento aos usuários.

Atualmente existem empresas que fornecem a comercialização ou locação de software contábil, ou seja, o sistema pode ser adquirido através de compra do mesmo ou aluguel por meio do pagamento de uma mensalidade. A diferença entre essas duas modalidades são que, ao realizar a compra o cliente tem o direito de permanecer com o sistema mesmo depois de não realizar mais o pagamento das manutenções, e ao realizar a locação o cliente tem o direito de usufruir enquanto estiver efetuando o pagamento da manutenção.

Essas empresas não realizam apenas o fornecimento do software, mas também efetuam treinamentos aos usuários, fazendo com que fique mais claro a compreensão em relação a usabilidade e funcionalidades do sistema, como também possui um setor exclusivamente para suporte aos usuários, para quando surgirem dúvidas no decorrer de sua utilização. A ideia principal de um suporte é que auxilie o usuário com as dúvidas relacionadas ao sistema, e por esse motivo é de importância que o mesmo esteja apto a utilizá-lo.

Com base no exposto foi definida a seguinte questão problema: “Qual a percepção dos profissionais que atuam em um suporte de uma empresa de software contábil, em relação ao conhecimento de seus clientes?”.

Este estudo tem como objetivo geral identificar a percepção dos profissionais que atuam em um suporte de uma empresa de software contábil, em relação ao conhecimento de seus clientes. Com o intuito de atingir seu objetivo geral foram definidos os seguintes objetivos específicos: (1) caracterizar os profissionais do suporte de software, (2) apresentar a

percepção dos profissionais sobre o conhecimento dos clientes, e (3) analisar as informações recebidas.

O presente trabalho tem como abordagem aplicada a forma quantitativa, que se deu através da coleta de dados por meio de um questionário direcionado ao grupo do estudo em questão, além disso, a pesquisa é classificada como descritiva que é reconhecida pela observação do pesquisador em relação a fatos ou acontecimentos.

A justificativa que sustenta a aplicabilidade deste estudo reside em adentrar o ambiente de trabalho que fornece suporte aos clientes de uma empresa de software contábil e realizar uma análise das informações obtidas através de um questionário aplicado ao público estudado, para entender as dificuldades que acompanham a relação cliente e suporte.

O artigo divide-se em cinco seções, sendo a primeira a introdução, a segunda o referencial teórico estruturada sob a ótica de literatura acadêmica, a terceira descreve-se a metodologia aplicada, o estudo de caso compõe a quarta seção, e por fim, na quinta seção, realiza-se as considerações finais do estudo em questão.

## **2 REFERENCIAL TEÓRICO**

Nesta seção serão apresentados os conceitos relacionados com a Contabilidade e seus objetivos, o novo perfil do profissional contábil e sobre o sistema de informação como aliado a esta profissão, conceitos que embasarão o estudo.

### **2.1 OBJETIVOS DA CONTABILIDADE**

Para conhecer os objetivos da Contabilidade é necessário conhecer a sua origem. Séculos antes no período da pré-história compreendido entre 10.000 e 5.000 a.C. já haviam indícios da utilização da Contabilidade como ferramenta simples de registro. A partir deste período as civilizações desenvolveram-se e entre 454 e 406 a.C. foram encontrados documentos de registros contábeis referentes as contribuições de impostos do Império Grego, que relatam o desenvolvimento da Contabilidade nesta época. (MELO, 2012)

Os primeiros registros referentes a um sistema de Contabilidade baseado nas partidas dobradas foram em 1340 d.C. na cidade de Gênova na Itália, método que foi desenvolvido por Luca Pacioli que evidencia o raciocínio da escrituração contábil e que é utilizado até os dias atuais. (MELO, 2012)

Ao conceituar a Contabilidade, Padoveze (2016, p.18) a define como:

Contabilidade é a ciência social que tem como objetivo o controle econômico de uma entidade. Este é feito pela contabilidade por meio de identificação, classificação, registro e mensuração econômica dos eventos que provocam a existência e a alteração do patrimônio da entidade objeto. Dessa maneira, objetivamente, a contabilidade é o sistema de informação que controla o patrimônio da entidade. (PADOVEZE, 2016, p.18)

Conforme Iudícibus (2010, p.1) menciona que “a Contabilidade, na qualidade de ciência social aplicada, com metodologia especialmente concebida para captar, registrar, acumular, resumir e interpretar os fenômenos que afetam as situações patrimoniais, financeiras e econômicas”. Desta forma, a Contabilidade mostra-se como uma ferramenta principal de controle formada a partir da captação e gerenciamento das informações.

A Contabilidade é um instrumento de controle que, mesmo sem ser percebida diretamente, sempre esteve no cotidiano das populações, fazendo parte da vida das pessoas, segundo Padoveze (2016, p.3) diz:

Mesmo que eventualmente não seja tão visível, a contabilidade está presente na vida das pessoas a todo instante. O motivo disso é que elas vivem em torno de suas propriedades, preocupam-se continuamente com a sua capacidade de consumir e de adquirir novos bens e serviços, buscam a todo momento aumentar a sua renda, procuram construir uma poupança para assegurar um futuro mais tranquilo etc. (PADOVEZE, 2016, p.3)

Neste aspecto gerencial e de controle, entende-se a contabilidade como base de informação que auxilia no processo de tomada de decisões no plano empresarial, por vez que a mesma foi resultado de informações coletadas e processadas que posteriormente gerarão dados apresentados em forma de relatórios. Esses relatórios, chamados de demonstrações contábeis, além de servir de maneira gerencial para a parte interna, também serve para terceiros, como por exemplo um novo investidor, que gostaria de adquirir ações dessa empresa, ao ter acesso a esses relatórios confeccionados pela contabilidade consegue identificar se é promissor investir ou não, conforme diz Silva (2019, p.6):

Os resultados obtidos na análise das demonstrações contábeis se destinam a um grupo muito abrangente de usuários, os quais podem ser internos e externos, que a utilização principalmente como instrumento de decisões de financiamento e investimento. (SILVA,2019, p. 6)

De acordo com o Conselho Federal de Contabilidade a Ciência Contábil está em constante crescimento e evolução perante aos cenários atuais, tornando-se ampla e alcançando diversos assuntos de seu domínio, sendo uma aliada para as empresas crescerem constantemente, além disso a área contábil abrange temas como, legislação tributária, comércio internacional, finanças públicas, controladoria, entre outros temas. (CFC, 2019).

## 2.2 PROFISSIONAL CONTÁBIL

Em referência ao que conhecemos como profissional contábil, no Brasil seu reconhecimento como profissão foi originário a partir de dois eventos, conforme cita Antonovz, o primeiro reconhecimento veio com a fundação da Escola Prática de Comércio, que hoje é chamada de Fundação Escola de Comércio Álvares Penteado (FECAP), e o segundo foi a criação da Academia de Comércio do Rio de Janeiro. (ANTONOVZ, 2019, p.24)

Conforme o Decreto-Lei nº 9.295/46, a profissão contábil foi regulamentada a partir do Conselho Federal de Contabilidade e os Conselhos Regionais de Contabilidade, em que os mesmos têm o dever de fiscalização do exercício da profissão. Descrito nos artigos 1º e 2º:

Art. 1º Ficam criados o Conselho Federal de Contabilidade e os Conselhos Regionais de Contabilidade, de acordo com o que preceitua o presente Decreto-lei. Art. 2º A fiscalização do exercício da profissão contábil, assim entendendo-se os profissionais habilitados como contadores e técnicos em contabilidade, será exercida pelo Conselho Federal de Contabilidade e pelos Conselhos Regionais de Contabilidade a que se refere o art. 1o. (BRASIL, 1946)

Para exercer a profissão contábil, o profissional deve obter a conclusão do curso de Bacharelado em Ciências Contábeis e para os técnicos em contabilidade que possuem registro no Conselho Federal de Contabilidade até 1º de junho de 2015, segundo a Lei nº 9.295/46 em seu artigo 12 que foi alterado pela Lei nº 12.249/2010:

Art. 12. Os profissionais a que se refere este Decreto-Lei somente poderão exercer a profissão após a regular conclusão do curso de Bacharelado em Ciências Contábeis, reconhecido pelo Ministério da Educação, aprovação em Exame de Suficiência e registro no Conselho Regional de Contabilidade a que estiverem sujeitos. § 1º O exercício da profissão, sem o registro a que alude este artigo, será considerado como infração do presente Decreto-lei. § 2º Os técnicos em contabilidade já registrados em Conselho Regional de Contabilidade e os que venham a fazê-lo até 1o de junho de 2015 têm assegurado o seu direito ao exercício da profissão. (BRASIL, 2010)

De acordo com o CAGED (Cadastro Geral de Empregados e Desempregados) a profissão contábil no ano de 2018 no Brasil foi umas das seis profissões de nível superior que mais obtiveram contratações. Em decorrência da amplitude de assuntos alcançados por esta profissão, e pelo avanço das transformações tecnológicas o profissional desta área deverá estar preparado e estar seguro perante as suas habilidades e capacidades. (CFC, 2019)

Para Muller (2018, p.1) “os contadores estudam o desenvolvimento do patrimônio das pessoas e cuidam de seu resultado, seus reflexos, sua gerencia e seu futuro”, diante disso é notável a importância dessa profissão e a necessidade de o profissional estar cada vez mais capacitado para quaisquer contratemplos que a carreira possa trazer.

Conforme o Conselho Federal de Contabilidade (2015), a imagem do profissional contábil deixou de ser conhecida por ser um profissional que apenas registra fatos passados, atrás de uma mesa com uma calculadora e muitos papéis, passando a ser aquele que promove uma consultoria com visão estratégica e participando do processo decisório, isto acontece pelo avanço da tecnologia e pela globalização, em que é necessário que o profissional mantenha-se atualizado sobre o mercado nacional e internacional e além disto ser competente e dinâmico. Dessa maneira o profissional desta área precisou se reinventar de acordo com as novas necessidades que esta profissão exige. (CFC, 2015)

Segundo Fortes (2005, p.4), ao relatar sobre as possibilidades de caminhos para o profissional em questão, cita que “O profissional da Contabilidade, contador ou técnico em contabilidade, pode exercer suas atividades nas mais diversas funções, tais como, assessor, analista, auditor, perito, consultor, professor, entre outras.”, ou seja, é possível analisar que a profissão contábil vem se tornando cada vez mais dinâmica e com uma variedade de possibilidades de atuação a serem exercidas.

Complementando, Lecheta (2018), menciona que o profissional contábil sempre será insubstituível, mas é importante que ele esteja preparado para as mudanças e os avanços tecnológicos que vem ocorrendo nos últimos anos, algo que o mercado não vê mais como um diferencial, mas sim como essencial. Lecheta (2018) ainda acrescenta que, com os avanços da profissão a tecnologia também será obrigada a avançar, com a utilização de novos softwares que auxiliem o profissional em seu trabalho, sendo necessário ainda as informações recebidas, e transformá-las em decisões e resultados, é onde o profissional contábil apresenta seu diferencial.

Portanto, nota-se que o novo perfil do profissional contábil moderno é aquele que adquire conhecimento e capacita-se, e não aquele que apenas contabiliza lançamentos, negligenciando os aspectos que esta ciência demanda. Além disso, este novo perfil de profissional tornou-se peça fundamental no âmbito empresarial, que pelo seu conhecimento tem a capacidade de realizar uma triagem das informações fornecidas pelas empresas as alocando e utilizando como ferramenta de gestão. (BOMFIM, 2020)

### 2.3 SISTEMA DE INFORMAÇÃO CONTÁBIL

Para esclarecer o conceito de Sistema de Informação Contábil, Padoveze (2015, p.127) comenta que é um recurso que o contador geral, o contador gerencial ou o controller utilizarão para executar a Contabilidade e toda informação apresentada dentro da organização, para que

seja aproveitada em sua totalidade. No que diz respeito a utilização dentro do espaço empresarial, Eleutério (2018, p. 85) complementa que “Os sistemas de informação são utilizados para automatizar os processos operacionais e apoiar as atividades gerenciais”.

Desse modo, o sistema de informação contábil é uma ferramenta alimentada por usuários a partir de informações coletadas da organização, que após gerará relatórios contábeis que servirão de base para análises e futuras tomadas de decisões pelos usuários deste instrumento de controle, conforme João (2018, p.100) relata que a tomada de decisão é um dos principais benefícios que o sistema de informação traz.

De acordo com a Deliberação nº 29 de 05 de fevereiro de 1986 da CVM (Comissão de Valores Mobiliários) que diz a respeito ao sistema de informações, relata que:

A Contabilidade é, objetivamente, um sistema de informação e avaliação destinado a prover seus usuários com demonstrações e análises de natureza econômica, financeira, física e de produtividade, com relação à entidade objeto de contabilização. Compreende-se por sistema de informação um conjunto articulado de dados, técnicas de acumulação, ajustes e editagens de relatórios que permite:

- a) tratar as informações de natureza repetitiva com o máximo possível de relevância e o mínimo de custo;
- b) dar condições para, através da utilização de informações primárias constantes do arquivo básico, juntamente com técnicas derivadas da própria Contabilidade e/ou outras disciplinas, fornecer relatórios de exceção para finalidades específicas, em oportunidades definidas ou não. (CVM, 1986)

Segundo Padoveze, a informação contábil deve atender a dois pressupostos, para que tenha validade no processo de gestão, são eles a sua necessidade de informação e o seu planejamento e controle. A necessidade de informação é formada para atender aos usuários finais que utilizarão destas informações, para isso, o contador precisa entender a informação e a sua utilidade para assim conseguir transmiti-la aos consumidores de uma maneira que seja compreensível. Já em relação ao planejamento e controle é necessário atender aos usuários, para isso, há um planejamento na elaboração dos relatórios e um entendimento referente ao conhecimento contábil dos utilizadores destas informações para que seja possível construir um relatório com enfoque diferente para cada nível de usuário. (PADOVEZE, 2010).

Em complemento, Padoveze (2010, p. 51) ainda fala que “A necessidade da informação, aliada ao absoluto respaldo ao contador e a seu sistema, é o elemento vital para o sucesso de um sistema de informação contábil”, ou seja, não basta apenas a informação gerada se não existir um profissional que saiba interpretá-la, portanto, o contador é quem tem o dever de coletar e processar essas informações, levando a um resultado possível de planejamento futuro para o sucesso tanto do sistema de informação contábil como para a organização que se beneficiará com essas informações.

### 3 METODOLOGIA DA PESQUISA

Com finalidade de compreender o significado de pesquisa, Menezes et al. (2019) esclarece que “Pesquisa corresponde a um conjunto de ações que deve seguir uma série de procedimentos previamente definidos através de um método baseado na racionalidade a fim de se encontrarem resultados e respostas a um problema previamente apresentado”. Deste modo, a pesquisa científica é fruto de observações e estudos embasados em fatos comprobatórios, que darão fundamentos para o problema em questão.

A pesquisa científica serve para fundamentar algum resultado oferecendo mais credibilidade, e é realizada a partir de um processo que pode ser originário de uma dificuldade na área profissional, ou pela falta de conhecimento de alguma situação, ou por não encontrar respostas sobre algum fato, ou ainda, pesquisar sobre ocorrências que podem ser ocasionadas por determinados fenômenos. Portanto, a pesquisa é um conjunto de atos que auxiliam na resposta de uma dúvida ou dificuldade, ou seja, as pesquisas são realizadas com o intuito de ser encontradas explicações para as mais diversificadas indagações. (FREITAS e PRODANOV, 2013, p.44)

A metodologia segundo Zanella (2013) significa estudo do método, em complemento, Fachin (2005) descreve o método como:

O método é um instrumento do conhecimento que proporciona aos pesquisadores, em qualquer área de sua formação, orientação geral que facilita planejar uma pesquisa, formular hipóteses, coordenar investigações, realizar experiências e interpretar os resultados. Em sentido mais genérico, método, em pesquisas, seja qual for o tipo, é a escolha de procedimentos sistemáticos para descrição e explicação de um estudo. No desenrolar da pesquisa, podem aparecer várias formas de métodos. Todo trabalho científico deve ser baseado em procedimentos metodológico. os quais conduzem a um modo pelo qual se realiza uma operação denominada conhecer, outra agir e outra fazer. Tais operações são desempenhadas pelo ser humano a fim de desenvolver adequadamente um estudo. (FACHIN, 2005, p. 29)

Em relação ao objetivo, a pesquisa utilizada é classificada de maneira descritiva que é caracterizada pela observação do pesquisador no que diz respeito a periodicidade e a estrutura de determinados acontecimentos ou fatos, que segundo Serviam, Cervo e Silva (2006, p.61) mencionam que, “A pesquisa descritiva observa, registra, analisa e correlaciona fatos ou fenômenos (variáveis) sem manipulá-los. Procura descobrir, com maior precisão possível, a frequência com que um fenômeno ocorre, sua relação e conexão com outros, sua natureza e suas características”.

Quanto a abordagem utilizada neste estudo se deu de forma quantitativa, que conforme Pereira et al. (2018) utiliza-se da coleta de dados numéricos que resultam em um



conjunto de informações em massa, que são analisados por meios de técnicas matemáticas como por exemplo, porcentagens, estatísticas e probabilidade.

Para efetuar a coleta de dados se faz necessário a utilização de instrumentos técnicos que auxiliam na busca pelos objetivos traçados na pesquisa. Neste estudo, o procedimento adotado foi o questionário que busca avaliar a percepção dos profissionais do suporte de uma empresa de software contábil em relação aos usuários deste sistema. Conforme Gil (2008), o questionário é um método aplicado a um determinado grupo de pessoas específicas com intuito de alcançar o objetivo em questão, o mesmo é formado por questões enumeradas, que garantem o anonimato de quem o responde, e pode ser respondido por diversos meios de comunicação.

O grupo de pessoas citado no parágrafo anterior, faz referência a uma população ou universo do estudo em questão, neste caso, para Colauto e Beuren (2013, p. 118) “População ou universo da pesquisa é a totalidade de elementos distintos que possuem certa paridade nas características definidas para determinado estudo”. Para a realização do estudo foi utilizado uma amostra, que conforme Colauto e Beuren (2013) representa uma parte ou fração da totalidade desta população ou universo, a amostra divide-se em diversos tipos, o aplicado neste estudo foi a amostragem por conglomerados ou grupos, que segundo os mesmos autores explicam que, seria um grupo de uma determinada população quando não se é possível trabalhar com toda a totalidade da população. Neste caso o grupo em que se fala, seria exclusivamente o setor de suporte de uma empresa de software contábil.

Sendo assim, foi aplicado um questionário que contém quatorze questões, destas, três são de identificação pessoal e as demais referem-se a área de atuação profissional. O mesmo se destinou a um grupo de vinte e quatro pessoas que trabalham como técnicos de suporte em uma empresa de software contábil. Essa coleta de informações feitas através do questionário foi realizada entre os dias 20 de setembro de 2020 até aproximadamente o dia 5 de outubro de 2020, prazo máximo estabelecido para recolhimento das informações, o mesmo foi enviado por e-mail. O questionário foi apresentado conforme a figura 1:

**Figura 1 - Questionário**

QUESTIONÁRIO		
<p>1) Qual a sua idade?</p> <p><input type="checkbox"/> Entre 18 e 25 anos</p> <p><input type="checkbox"/> Entre 26 e 33 anos</p> <p><input type="checkbox"/> Entre 34 e 41 anos</p> <p><input type="checkbox"/> Acima de 41 anos</p> <p>2) Qual o seu nível de escolaridade?</p> <p>1- Ensino médio incompleto</p> <p>2- Ensino médio completo</p> <p>3- Ensino técnico incompleto ou cursando</p> <p>4- Ensino técnico completo</p> <p>5- Ensino superior incompleto ou cursando</p> <p>6- Ensino superior completo</p> <p>7- Cursando pós graduação</p> <p>3) Se você marcou na questão anterior as alternativas 3, 4, 5, 6 responda qual o seu curso. Caso não, pode deixar em branco.</p> <p>4) Qual área do suporte você atua?</p> <p><input type="checkbox"/> Contábil</p> <p><input type="checkbox"/> Fiscal</p> <p><input type="checkbox"/> Pessoal</p> <p>5) Na sua contratação foi exigido algum conhecimento na área contábil?</p> <p><input type="checkbox"/> Sim</p> <p><input type="checkbox"/> Não</p>	<p>6) Em relação a pergunta anterior caso ela seja "Sim", o que foi exigido?</p> <p>7) Qual o nível de conhecimento da área contábil você acha necessário para contratação em um suporte de uma empresa de software de contabilidade?</p> <p><input type="checkbox"/> 1 - Baixo</p> <p><input type="checkbox"/> 2 - Médio</p> <p><input type="checkbox"/> 3 - Alto</p> <p>8) Em sua opinião, qual o nível de dificuldade no entendimento dos clientes na área Software Contábil (sistema)?</p> <p><input type="checkbox"/> 0 - Nenhum</p> <p><input type="checkbox"/> 1 - Baixo</p> <p><input type="checkbox"/> 2 - Médio</p> <p><input type="checkbox"/> 3 - Alto</p> <p>9) Em sua opinião, qual o nível de dificuldade no entendimento dos clientes nas áreas contábil/fiscal/pessoal (de acordo com o setor em que você presta suporte)?</p> <p><input type="checkbox"/> 0 - Nenhum</p> <p><input type="checkbox"/> 1 - Baixo</p> <p><input type="checkbox"/> 2 - Médio</p> <p><input type="checkbox"/> 3 - Alto</p>	<p>10) Em sua opinião, qual o nível de dificuldade no entendimento dos clientes na área de informática?</p> <p><input type="checkbox"/> 0 - Nenhum</p> <p><input type="checkbox"/> 1 - Baixo</p> <p><input type="checkbox"/> 2 - Médio</p> <p><input type="checkbox"/> 3 - Alto</p> <p>11) Em sua opinião, qual o nível de dificuldade no entendimento dos clientes na área de legislação?</p> <p><input type="checkbox"/> 0 - Nenhum</p> <p><input type="checkbox"/> 1 - Baixo</p> <p><input type="checkbox"/> 2 - Médio</p> <p><input type="checkbox"/> 3 - Alto</p> <p>12) Em sua opinião, o treinamento é feito de forma correta pelos clientes?</p> <p><input type="checkbox"/> Sim</p> <p><input type="checkbox"/> Não</p> <p>13) Em relação aos clientes que não fazem o treinamento, qual a justificativa dos mesmos para não o fazerem?</p> <p>14) Faça um breve relato sobre sua experiência com o atendimento dos clientes, citando maiores dúvidas encontradas e dificuldades apresentadas pelos clientes</p>

Fonte: Elaborado pelas autoras (2020)

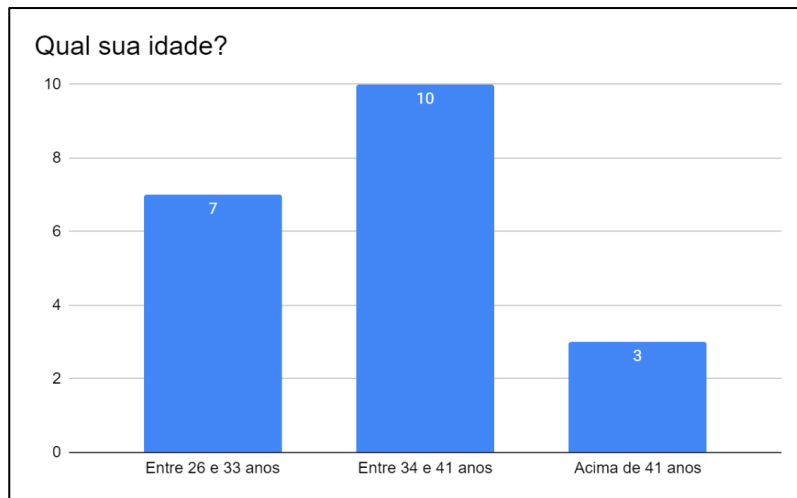
## 4 APRESENTAÇÃO DO ESTUDO

O questionário foi aplicado ao setor de suporte de uma empresa de software contábil formado por vinte e quatro pessoas, destas, apenas vinte pessoas responderam as questões enviadas. Foram obtidos os seguintes resultados conforme apresentados a seguir.

### 4.1 CARACTERIZAÇÃO DOS RESPONDENTES

A questão 1 trata-se sobre a faixa etária do público do estudo abordado, o resultado obtido encontra-se demonstrado no Gráfico 01:

**Gráfico 01 – Idade dos respondentes**

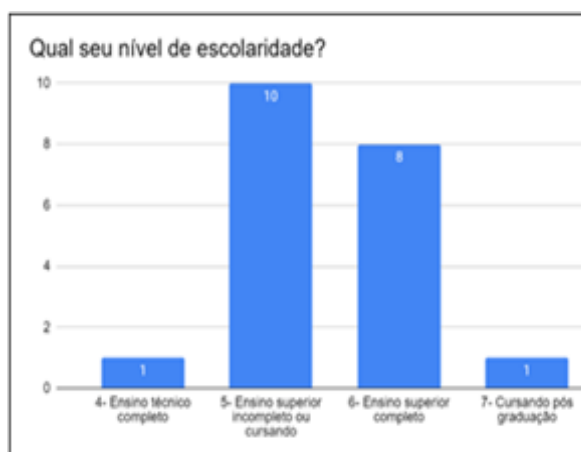


Fonte: Elaborado pelas autoras (2020)

O resultado foi que das vinte respostas, sete pessoas fazem parte do grupo “entre 26 e 33 anos”, dez pessoas pertencem ao grupo “entre 34 e 41 anos” e três pessoas fazem parte do grupo “acima de 41 anos”, sendo assim, o grupo “entre 34 e 41 anos” corresponde a 50% do total dos colaboradores do suporte, de acordo com as respostas.

A questão 2 solicitada foi referente ao nível de escolaridade atual de cada indivíduo analisado no estudo, o resultado obtido encontra-se no Gráfico 02. Em complemento a pergunta número 2, a questão 3 foi referente ao curso dos respondentes, os resultados apresentados foram diversificados, conforme apresentado no Gráfico 03.

**Gráfico 02 – Nível de escolaridade**



Fonte: Elaborado pelas autoras (2020)

**Gráfico 03 – Cursos feitos pelos respondentes**



Fonte: Elaborado pelas autoras (2020)

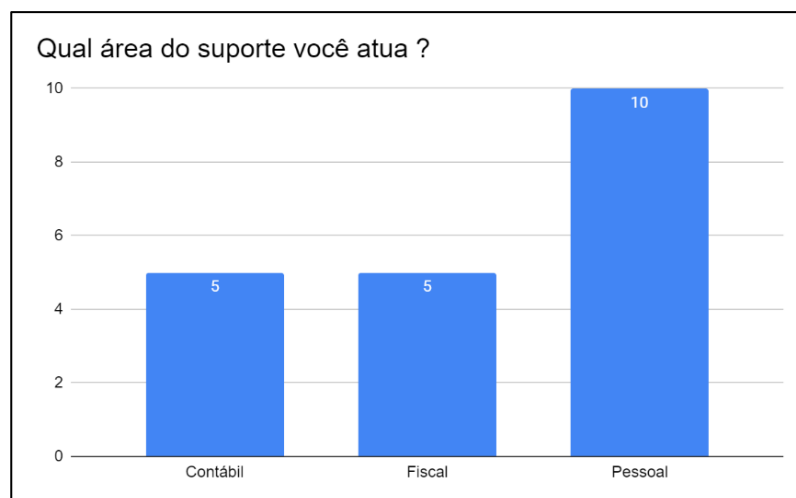
O resultado da questão 2 foi que apenas uma pessoa possui o ensino técnico completo, dez pessoas possuem ensino superior incompleto ou estão cursando, oito pessoas possuem ensino superior completo e apenas uma pessoa está cursando a pós graduação. Já o resultado

da questão 3 foi que os colaboradores cursam múltiplas áreas, das quais a maioria foi a de Gestão de Recursos Humanos, com um total de cinco pessoas.

#### 4.2 PERCEPÇÃO DOS RESPONDENTES

Na questão 4 foi abordado sobre qual a área de atuação de cada colaborador do suporte, os resultados estão no Gráfico 04:

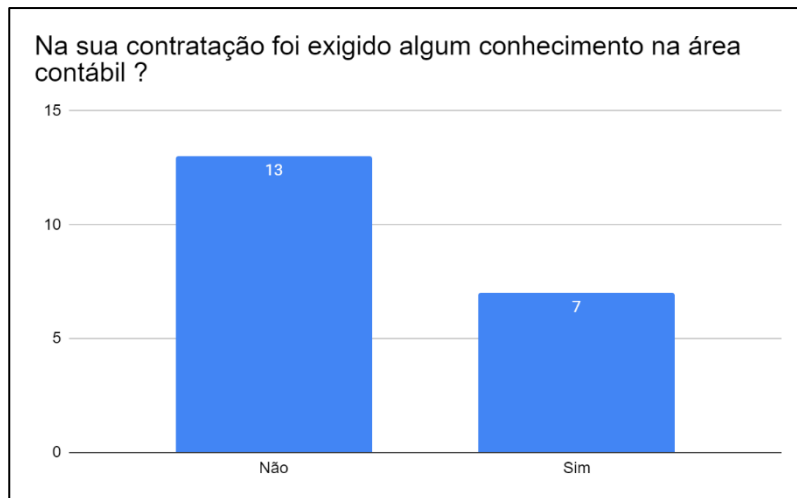
**Gráfico 04 – Área de atuação dos respondentes**



Fonte: Elaborado pelas autoras (2020)

De acordo com o Gráfico 04, a área de departamento pessoal contém o dobro das duas outras áreas, contendo dez pessoas. As demais áreas, contábil e fiscal, possuem em cada uma delas cinco pessoas.

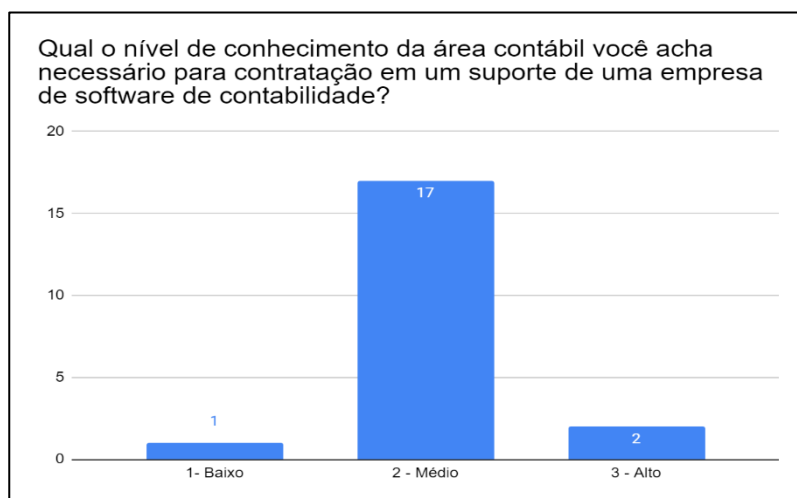
Na questão 5 foi constatado se na contratação dos colaboradores foi exigido algum nível de conhecimento na área contábil, conforme o Gráfico 05:

**Gráfico 05 – Exigência de conhecimento na área contábil**

Fonte: Elaborado pelas autoras (2020)

Dentre as vinte respostas, treze responderam que não precisaram ter conhecimento na área e sete responderam que foi exigido conhecimento. Em complemento a este questionamento, a questão 6 aborda sobre o conhecimento necessário, caso ele tenha sido exigido. Por se tratar de uma questão discursiva, as respostas obtidas foram diversificadas, contendo conhecimentos na área tributária, na área de departamento pessoal, rotinas contábeis e contabilidade básica, sendo citado que a ferramenta de análise desse conhecimento foi um teste aplicado pela própria empresa.

A questão 7 abordou sobre a opinião dos colaboradores referente ao nível de conhecimento ideal e necessário para contratação na área de suporte de uma empresa de software contábil, as respostas são apresentadas no Gráfico 06:

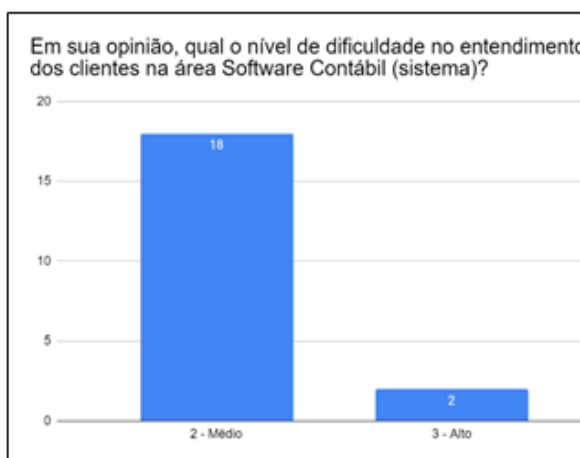
**Gráfico 06 – Nível de conhecimento na área contábil para contratação**

Fonte: Elaborado pelas autoras (2020)

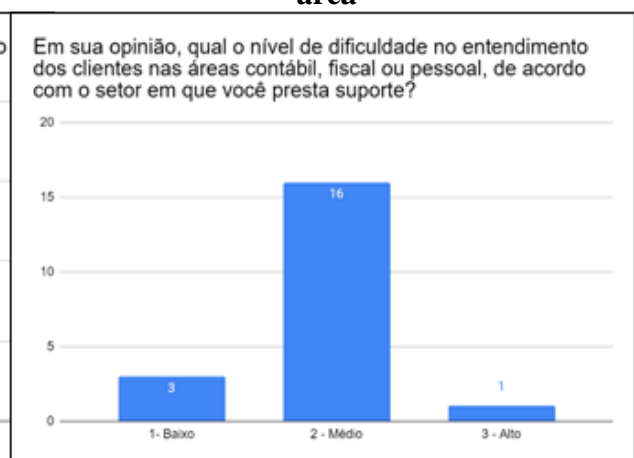
Conforme o Gráfico 06, a maioria dos colaboradores, que representam dezessete pessoas, julgam como necessário um nível de conhecimento médio para a contratação, seguido por alto contendo dois respondentes e baixo contendo apenas um respondente.

Nas questões 8, 9, 10 e 11 foi questionado aos colaboradores suas opiniões sobre o nível de dificuldade no entendimento dos clientes em quatro áreas, sendo respectivamente, na área de software contábil, na área contábil conforme o setor do colaborador, na área de informática e por último na área de legislação.

**Gráfico 07 - Nível de dificuldade em software**      **Gráfico 08 - Nível de dificuldade na área**

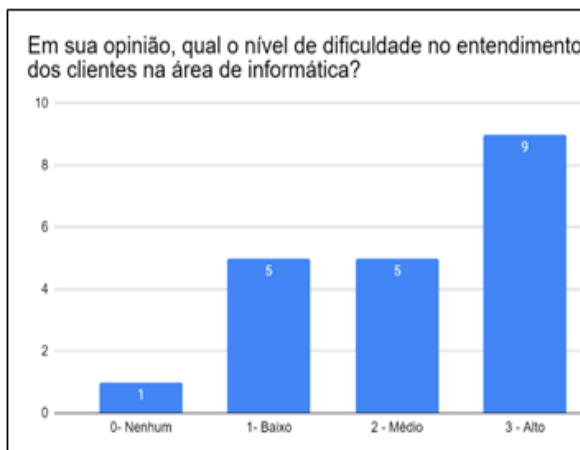


Fonte: Elaborado pelas autoras (2020)



Fonte: Elaborado pelas autoras (2020)

**Gráfico 09 - Nível de dificuldade em informática**      **Gráfico 10 - Nível de dificuldade na legislação**



Fonte: Elaborado pelas autoras (2020)



Fonte: Elaborado pelas autoras (2020)

No Gráfico 07, que por sua vez representa a questão 8, é possível ver que os colaboradores, na sua maioria, que contém dezoito pessoas, consideram como médio o nível de entendimento dos clientes em relação ao software contábil. O Gráfico 08 trata da questão 9, que questiona a opinião dos colaboradores referente ao nível de entendimento dos clientes

em relação as áreas contábeis, é notável que os colaboradores na maior parte julgam como médio o entendimento dos clientes, mas em relação a questão anterior, nessa, é possível ver que alguns colaboradores avaliam como baixo o nível de dificuldade no entendimento dos clientes.

Na questão 10 foi levantado aos colaboradores o nível de dificuldade dos clientes em relação área de informática, essa informação é possível ser vista no Gráfico 09, que por sua vez, teve todas as alternativas preenchidas, mas apresentando como maior quantidade a alternativa relacionada com nível de dificuldade alta dos clientes em relação a informática, por se tratar de uma empresa ligada a informática pode-se inferir que o conhecimento dos colaboradores seja elevado nesta área. A questão 11 também é relacionada a opinião dos colaboradores a respeito do nível de dificuldade no entendimento dos clientes, essa por sua vez questiona o nível em relação a legislação, por uma pequena diferença a alternativa mais escolhida pelos colaboradores foi que o nível no entendimento é alto, seguido por médio e baixo, na devida ordem, é possível tomar conhecimento dessa informação no Gráfico 10.

Na pergunta 12, foi questionado aos colaboradores se os treinamentos prestados pela empresa eram realizados de maneira adequada pelos usuários do sistema, os resultados estão demonstrados no Gráfico 11. Para complementar esta pergunta, a questão 13 questiona na sequência se os clientes tinham algum motivo para não participarem dos treinamentos, o resultado pode ser observado no Gráfico 12.

**Gráfico 11 – Treinamento feito pelos clientes**



Fonte: Elaborado pelas autoras (2020)

**Gráfico 12- Motivo de não ter treinamento**



A resposta encontrada na questão 12 foi que 65% dos colaboradores do suporte consideram que “sim”, o treinamento é realizado de forma correta pelos clientes, ainda que a maioria tenha esta percepção, há um grupo de 35% que acreditam que o treinamento não seja

realizado de forma correta, por se tratar de uma quantidade pequena de entrevistados esse valor acaba sendo considerável, essas informações são vistas no Gráfico 11. A questão 13 apresentou múltiplos motivos para que o treinamento não seja realizado, porém um se destacou dos outros que foi a “falta de tempo”, os clientes justificam como não ter tempo para realizar os treinamentos, como apresentado no Gráfico 12.

Por fim, na questão 14 foi solicitado um breve relato dos colaboradores em relação as suas experiências com o atendimento ao cliente, descrevendo dúvidas ou maiores dificuldades encontradas pelos usuários do sistema. De acordo com os breves relatos apresentados, a percepção dos colaboradores em relação aos atendimentos são dos mais diversificados, alguns relatos são de dúvidas que englobam legislação, falta de conhecimento na área contábil e também na área de informática. Outro ponto apresentado foi a dificuldade dos clientes em expressar o problema ou a dúvida em questão.

Em relação ao sistema, os relatos apresentados demonstraram dificuldade dos usuários perante as rotinas do sistema, principalmente quando se trata de novas rotinas e treinamentos, um dos relatos foi: “As dúvidas, geralmente operacionais, dificuldades encontradas devido à falta de conhecimento do cliente e falta de interesse em aprender as rotinas dos sistemas”. Quanto aos relatos sobre a falta de conhecimento na área contábil, alguns relataram que há uma falta de atualização por parte dos usuários nesta área, um destes relatos foi: “As maiores dúvidas por parte dos clientes se trata de atualização na área de atuação”. Já nos relatos que tratam sobre as dificuldades na área de informática, um relato apresentou: “Os clientes tem grandes dificuldades na área da informática, isso é prejudicial pois atualmente a contabilidade está praticamente toda informatizada”. E por fim os relatos apresentados com relação a legislação, demonstram que os clientes possuem uma ausência de conhecimento das legislações, que dificultam o processo de atendimento, conforme o relato: “Os clientes possuem mais dúvidas em relação a legislação, ligam para perguntar sobre procedimentos a ser aplicado no departamento pessoal, por exemplo, que é a área em que atuo na empresa”.

Conforme os dados apresentados foi possível identificar que, de acordo com o ponto de vista do grupo em estudo, os usuários do sistema apresentam dificuldades no entendimento das quatro áreas propostas para análise, segundo os dados obtidos as maiores dificuldades dos usuários encontram-se nas áreas de informática e legislação, seguido pela área de sistema e pela área contábil. Outro ponto refere-se à relação entre o cliente e o suporte que por diversas vezes torna-se complexo devido ao entendimento do problema por parte do suporte, isto



ocorre pela maneira que o cliente expõe a sua dúvida, tornando o atendimento confuso para ambas as partes.

## 5 CONSIDERAÇÕES FINAIS

No estudo realizado com os colaboradores de uma empresa de software contábil, foi possível identificar os aspectos pessoais dos funcionários que prestam o serviço de suporte, através do questionário aplicado, sendo perceptível que a faixa etária apresenta proximidade entre as idades. Outra questão observada foi que os cursos feitos pelos colaboradores são distintos, sendo mencionado desde o curso de Administração e Ciências Contábeis até Engenharia Mecânica.

Em relação ao setor de suporte desta empresa de software contábil, foi notório que a área de departamento pessoal demanda o dobro de colaboradores em relação as áreas contábil e fiscal, além disso, 85% dos colaboradores acreditam ser necessário apresentar um nível médio de conhecimento sobre a área contábil para a contratação.

Quanto aos usuários do sistema é possível perceber que existem diversas dificuldades de acordo com os colaboradores, sendo que as dúvidas relacionadas ao sistema são naturais por ser esse o ofício do suporte, já as outras dúvidas em questão como legislação, área contábil e informática, é possível perceber que existe um déficit por parte dos usuários do sistema, que por não buscarem atualização geram dificuldade na relação cliente e suporte.

Com relação aos objetivos elencados no presente estudo, foi possível atingi-los de maneira clara e concreta. A respeito do objetivo geral foi realizada a apresentação da percepção dos profissionais que atuam na área técnica de um suporte de uma empresa de software contábil, em relação ao nível conhecimento de seus usuários perante as áreas que estes apresentam maiores dúvidas, obtendo como resultado dos respondentes as alternativas “médio” e ”alto” para a maior parte das questões. Quanto aos objetivos específicos, foi caracterizado os profissionais do suporte de software através do questionário aplicado, onde foi possível identificar características próprias dos profissionais, apresentar as percepções dos mesmos, através da análise das informações recebidas.

A maior parte das dúvidas são em relação as áreas contábil, legislação e informática, que, conforme analisado no questionário realizado, a maior parte das dúvidas existe pela falta de clareza do usuário, que ao realizar o contato com o suporte não se expressa de forma clara, como exemplo, um dos relatos apresentados no questionário de um colaborador que menciona: “acontece de ingressar funcionários novos em escritórios que ainda não tem um

conhecimento mínimo, e estão ali justamente para ter essa experiência, necessitam de auxílio e acabam sendo forçados a ligar para o suporte por necessitarem de apoio que não foi possível ter em seu ambiente de trabalho, e por não serem orientados de maneira correta, acabam querendo uma informação que não é encontrada no suporte do sistema”.

Perante o estudo apresentado, foi possível constatar que a área de atuação dos profissionais de suporte é uma opção de carreira profissional a ser seguida por estudantes ou bacharéis de Ciências Contábeis, por ser uma área que constantemente trate das questões relacionadas a esta profissão, quem tiver esse conhecimento acaba sendo beneficiado em seu trabalho. Em relação aos usuários do sistema de software contábil, foi possível inferir com base nos dados analisados, que a falta de conhecimento resulta em dúvidas mal formuladas, dificultando o atendimento por parte do suporte.

Uma sugestão de estudos futuros ao tema estudado seria a análise dos protocolos do suporte, filtrando e classificando as dúvidas abordadas pelos clientes, em relação as áreas tratadas neste estudo. Deste modo haverá uma comparação entre a opinião dos colaboradores do suporte e os usuários do sistema, que resultará em um estudo com o posicionamento dos dois lados.

## REFERÊNCIAS

ANTONOVZ, T. O contador e a ética profissional. Curitiba: Intersaberes, 2019.

BERVIAN, P.A.; CERVO, A.L.; SILVA, R. **Metodologia científica**. 6. ed. São Paulo: Pearson, 2006.

BOMFIM, V.C. Os avanços tecnológicos e o perfil do contador frente à era digital. **Revista Trevisan**, São Paulo, v.18, n.173, 2020. Disponível em: <https://rtrevisan.emnuvens.com.br/revistatrevisan/article/view/74>. Acesso em: 31 ago 2020.

BRASIL. **Lei nº 12249, de 11 de junho de 2010**. Institui o Regime Especial de Incentivos para o Desenvolvimento de Infraestrutura da Indústria Petrolífera nas Regiões Norte, Nordeste e Centro-Oeste – REPENEC. Disponível em: [http://www.planalto.gov.br/ccivil\\_03/\\_Ato2007-2010/2010/Lei/L12249.htm](http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_Ato2007-2010/2010/Lei/L12249.htm). Acesso em: 31 de ago. 2020.

BRASIL. **Lei nº 9295**, de 27 de maio de 1946. Cria o Conselho Federal de Contabilidade, define as atribuições do Contador e do Guarda-livros, e dá outras providências. Disponível em: [http://www.planalto.gov.br/ccivil\\_03/Decreto-Lei/Del9295.htm](http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/Decreto-Lei/Del9295.htm). Acesso em: 31 de ago. 2020.

BEUREN, I.M.; COLAUTO, R.D. Coleta, Análise e Interpretação dos Dados. In: BEUREN, I.M. (Org.). **Como elaborar trabalhos monográficos em contabilidade: teoria e prática**. 3. ed. São Paulo: Atlas. 2013. p.117-144.

CONSELHO FEDERAL DE CONTABILIDADE (CFC). **Contabilidade: uma carreira em transformação**. 2015. Disponível em: <https://cfc.org.br/noticias/contabilidade-uma-carreira-em-transformacao/>. Acesso em: 1 set. 2020

CONSELHO FEDERAL DE CONTABILIDADE (CFC). **Carreira contábil está entre as que mais geraram empregos em 2018 e promete crescimento para 2019**. 2019. Disponível em: <https://cfc.org.br/noticias/%EF%BB%BFcarreira-contabil-esta-entre-as-que-mais-geraram-empregos-em-2018-e-promete-crescimento-para-2019/>. Acesso em: 1 set. 2020

COMISSÃO DE VALORES MOBILIÁRIOS. **Deliberação CVM nº 29, de 05 de fevereiro de 1986**. Disponível em: <http://www.cvm.gov.br/export/sites/cvm/legislacao/deliberacoes/anexos/0001/deli029.pdf>. Acesso em: 7 set. de 2020.

ELEUTERIO, M.A.M. **Sistemas de informações gerenciais na atualidade**. Curitiba: Intersaberes, 2015.

FACHIN, O. **Fundamentos de metodologia**. 5. ed. São Paulo: Saraiva, 2005.

FORTES, J.C. **Manual do contabilista**. São Paulo: Saraiva, 2005. Disponível em: <https://books.google.com.br/books?hl=pt-BR&lr=&id=NyxrDwAAQBAJ&oi=fnd&pg=PT25&dq=Manual+do+contabilista+fortes&ots=tIj1uETm3l&sig=kjCo5l2J3NI0TffUzpxLW8laBiU#v=onepage&q=Manual%20do%20contabilista%20fortes&f=false>. Acesso em: 7 de set. 2020.

FREITAS, E.C.; PRODANOV, C.C. **Metodologia do trabalho científico: métodos e técnicas da pesquisa e do trabalho acadêmico**. 2. ed. Novo Hamburgo: Feevale, 2013.

GIL, A.C. **Métodos e técnicas de pesquisa social**. 6. ed. São Paulo: Atlas, 2008.

IUDÍCIBUS, S. **Contabilidade introdutória**. 11. ed. São Paulo: Atlas, 2010.

JOÃO, B.N. **Sistema de informação**. 2. ed. São Paulo: Pearson, 2018.

LECHETA, L. **Carreira contábil: a importância da formação continuada.** Conselho Federal de Contabilidade. 2018. Disponível em: <https://cfc.org.br/noticias/carreira-contabil-a-importancia-da-formacao-continuada/>. Acesso em: 7 set. 2020

MARCOLINO, E. **Três principais pilares do desenvolvimento no setor contábil.** 2020. Disponível em: <https://www.contabeis.com.br/artigos/6302/tres-principais-pilares-do-desenvolvimento-no-setor-contabil/>. Acesso em: 26 out. 2020.

MELO, M.A.G. **A evolução da contabilidade e as novas perspectivas dos profissionais contábeis.** 2012. Monografia (Bacharelado em Ciências Contábeis) - Centro de Ciências Econômicas, Contábeis e Comércio Internacional, Universidade de Caxias do Sul, Caxias do Sul, 2012. Disponível em: <https://repositorio.ucs.br/handle/11338/1577>. Acesso em: 6 set. 2020.

MENEZES, A.H.N. *et al.* **Metodologia científica teoria e aplicação na educação a distância.** Petrolina: Universidade Federal do Vale do São Francisco, 2019. Disponível em: <https://portais.univasf.edu.br/noticias/univasf-publica-livro-digital-sobre-metodologia-cientifica-voltada-para-educacao-a-distancia/livro-de-metodologia-cientifica.pdf/view>. Acesso em: 21 de set de 2020.

MULLER, A. **Contabilidade introdutória.** 2. ed. São Paulo: Pearson, 2018.

PADOVEZE, C.L. **Introdução a contabilidade com abordagem para não contadores.** 2. ed. São Paulo: Cengage learning, 2016.

PADOVEZE, C.L. **Contabilidade geral.** Curitiba: Intersaberes, 2016.

PADOVEZE, C.L. **Sistemas de informações contábeis.** 7. ed. São Paulo: Atlas, 2015.

PADOVEZE, C.L. **Contabilidade gerencial: um enfoque em sistema de informação contábil.** 7. ed. São Paulo: Atlas, 2010.

PEREIRA, A.S. *et al.* **Metodologia da pesquisa científica.** Santa Maria: UFSM, 2018.

ZANELLA, L.C.H. **Metodologia de pesquisa.** 2. ed. Florianópolis: UFSC, 2013.