



UNIVERSIDADE FEDERAL DO CEARÁ - UFC

FACULDADE DE ECONOMIA, ADMINISTRAÇÃO, ATUÁRIA, CONTABILIDADE E  
SECRETARIADO EXECUTIVO - FEAAC

CURSO DE CIÊNCIAS CONTÁBEIS

CARLOS EDUARDO BARBOSA MOURA

**CONTRIBUIÇÃO DO ERP NA GESTÃO EMPRESARIAL: UM  
ESTUDO DE CASO EM UMA EMPRESA DE TECNOLOGIA  
DA INFORMAÇÃO NO MUNICÍPIO DE FORTALEZA.**

FORTALEZA-CEARÁ

2012

**CARLOS EDUARDO BARBOSA MOURA**

**CONTRIBUIÇÃO DO ERP NA GESTÃO EMPRESARIAL: UM  
ESTUDO DE CASO EM UMA EMPRESA DE TECNOLOGIA DA  
INFORMAÇÃO NO MUNICÍPIO DE FORTALEZA.**

Artigo científico submetido à Disciplina de Monografia em Ciências contábeis, ministrada pela Profª. Marilene Feitosa Soares, Curso de Ciências Contábeis da Universidade Federal do Ceará, como requisito parcial para obtenção do título de bacharelado.

Orientador: Prof. Erico Veras Marques

FORTALEZA-CEARÁ

2012

**CARLOS EDUARDO BARBOSA MOURA**

**CONTRIBUIÇÃO DO ERP NA GESTÃO EMPRESARIAL: UM  
ESTUDO DE CASO EM UMA EMPRESA DE TECNOLOGIA  
DA INFORMAÇÃO NO MUNICÍPIO DE FORTALEZA.**

Este Artigo foi submetido à Coordenação do Curso de Ciências Contábeis, como parte dos requisitos necessários à obtenção do título de Bacharel em Ciências Contábeis, outorgado pela Universidade Federal do Ceará – UFC e encontra-se à disposição dos interessados na Biblioteca da referida Universidade.

A citação de qualquer trecho desta monografia é permitida, desde que feita de acordo com as normas de ética científica.

Data da aprovação \_\_\_\_/\_\_\_\_/\_\_\_\_

<hr/> <p>Prof(a) <u>Érico Veras Marques</u> Prof. Orientador</p>	Nota <u>9,00</u>
<hr/> <p>Prof(a) <u>Danielle Augusto Peres</u> Membro da Banca Examinadora</p>	Nota <u>9,00</u>
<hr/> <p>Prof(a) <u>Márcia Martins Mendes de Luca</u> Membro da Banca Examinadora</p>	Nota <u>9,00</u>

## **CONTRIBUIÇÃO DO ERP NA GESTÃO EMPRESARIAL: UM ESTUDO DE CASO EM UMA EMPRESA DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO NO MUNICÍPIO DE FORTALEZA.**

### **RESUMO**

Este artigo apresenta uma pesquisa realizada sobre as contribuições geradas pelo uso do Sistema Integrado de Gestão (Enterprise Resource Planning - ERP) Piramide, na gestão contábil da empresarial. O método de pesquisa utilizado foi o estudo de caso realizado em uma empresa de tecnologia da informação no município de Fortaleza, com os seguintes objetivos: verificar se as necessidades da gestão contábil da empresa estavam sendo satisfatoriamente atendidas pelo ERP; analisar os impactos na utilização do sistema na contabilidade da empresa; identificar quais sistemas paralelos são utilizados para suprir lacunas deixadas pelo ERP. Concluiu-se que o Piramide atende em grande parte às necessidades informacionais da empresa pesquisada. Foi possível verificar também um alto nível de integração entre os vários setores da empresa, proporcionado pelo Piramide, contribuindo de forma relevante para a valorização do setor contábil na empresa, um dos principais geradores de informação para a Auriga Informática e Serviços Ltda.

Palavras-chave: ERP (Enterprise Resource Planning), SIC (Sistemas de informações contábeis), gestão contábil.

### **1. INTRODUÇÃO**

A competitividade entre as empresas no atual cenário do mercado empresarial globalizado está cada vez mais acirrada, já que a procura de novos clientes é contínua. Qualquer diferencial, seja ele tecnológico ou estratégico, pode ser primordial para um melhor posicionamento da organização em face da concorrência existente. Entre alguns diferenciais possíveis, um sistema de gestão empresarial (Enterprise Resource Planning – ERP) que sincroniza, integra, controla e fornece várias informações, é uma possibilidade. Trata-se de um sistema integrado de gestão, cuja característica principal é a flexibilidade no atendimento a qualquer tipo de negócio.

Esse sistema vem conquistando cada vez mais espaço entre as empresas, onde os usuários buscam obter melhores resultados em seus negócios. Evidentemente não se pode inferir que o ERP irá resolver, por si só, todos os problemas da empresa e gerar resultados positivos, sua contribuição efetiva depende de como será utilizado na gestão dos negócios e da preparação dos usuários que irão inserir os dados e extrair as informações necessárias.

A partir da segunda metade da década de 1990, com a evolução da tecnologia da informação, os sistemas de gestão empresarial - ERP, também conhecidos como Sistemas Integrados de Gestão, devido em parte ao fenômeno da globalização, passaram a ser bastante utilizados pelas empresas brasileiras (RICCIO, 2001). Esses sistemas buscam a integração de todas as áreas dentro das organizações, de forma a reunir todos os dados e gerar informações para os vários níveis gerenciais. Assim pode-se dizer que o destino final do fluxo de todos os processos da empresa, começando pelas vendas, passando por compras, custos, logística, estoque, etc., é justamente na área contábil das organizações.

A pesquisa acerca deste tema justificou-se pela representatividade do estudo, identificando e avaliando na empresa pesquisada, quais os fatores positivos e negativos (limitadores) na utilização dos sistemas ERP, a influência desse sistema na implementação e adaptação dos processos contábeis nos negócios. Desta forma, procurou-se contribuir para novos resultados sobre a utilização dos softwares integrados de gestão ERP.

Além disso, outros fatores importantes que motivaram a realização deste trabalho de pesquisa foram os resultados que poderiam ser alcançados com a aplicação da pesquisa na utilização dos sistemas ERP, pois se trata de uma ferramenta cara e que causa impacto em diversas áreas da empresa. O presente trabalho também pretendeu demonstrar o ERP como ferramenta auxiliadora na gestão contábil empresarial, tendo em vista que os gestores precisam ser alimentados por todos os tipos de informação para uma tomada de decisões mais rápida e assertiva.

Então conforme demonstrado, levando-se em consideração a necessidade de suprimento de informações para a gestão da empresa pesquisada, busca-se responder a seguinte questão: Como um ERP (Enterprise Resource Planning) contribui para o processo de gestão contábil empresarial?

Esta pesquisa teve como objetivo geral analisar as contribuições do sistema ERP na gestão contábil da empresa Auriga Informática e Serviços Ltda e como objetivos específicos: verificar se as necessidades da gestão contábil da empresa estão sendo satisfatoriamente atendidas pelo ERP, bem como analisar os impactos na utilização do sistema na contabilidade da empresa, além de determinar possíveis lacunas que não são atendidas pelo software e identificar quais sistemas paralelos são utilizados para suprir tais deficiências existentes.

## **2. REFERENCIAL TEÓRICO**

### **2.1 Gestão contábil**

Muito se comenta sobre a evolução das ciências mediante a globalização. Em todas as áreas, tem-se assistido a um constante desenvolvimento. A cada dia, novas tecnologias surgem e substituem outras que se acreditava serem insuperáveis. A contabilidade por sua vez, não fica a margem desse processo. Deixou de ser uma ferramenta focada ao atendimento de questões legais apenas, para ser um instrumento com finalidades amplas como: planejamento, controle e de auxílio no processo decisório (IUDÍCIBUS et al., 2010).

Desse modo, percebe-se que para atender tais finalidades a contabilidade acaba se subdividindo em várias especialidades com vistas a suprir as necessidades dos seus diversos usuários. Dentre as especialidades existentes, procurou-se focar nesta pesquisa em apenas duas, sejam elas a contabilidade financeira e a contabilidade gerencial. Tal escolha se deu devido à primeira ter como principal objetivo fornecer informações aos clientes externos das empresas e a segunda ter como objetivo facilitar o planejamento, controle, avaliação de desempenho e tomada de decisão internamente, sendo esses, os principais quesitos a serem atendidos em qualquer sistema informatizado.

#### **2.1.1 Contabilidade financeira**

A contabilidade financeira é parte do sistema contábil que tem como objetivo reportar o desempenho passado com informações relevantes para usuários externos. Sejam eles: acionistas, autoridades fiscais e credores (CREPALDI, 2011). Além disso, é orientada pelos princípios geralmente aceitos de Contabilidade e tem como principais instrumentos de informação o balanço patrimonial e as demonstrações de resultados (IUDÍCIBUS, 2009).

Por se fundamentar principalmente nos princípios contábeis geralmente aceitos, a contabilidade financeira se torna objeto de críticas, pois nem todos os princípios utilizados seriam necessariamente vistos como os mais corretos em nível conceitual. Nesse sentido, a contabilidade financeira apesar de cumprir com seu papel, acaba sendo considerada como fraca, conceitualmente, para fins de gerenciamento empresarial (PADOVEZE, 2005).

Já Iudícibus (2009) acredita que as peças contábeis, utilizadas pela contabilidade financeira, sejam importantes como ponto de partida para a contabilidade gerencial e para a

administração, pois serviriam como indicadores de desempenho, mesmo que em largos traços para as organizações.

Frezatti, Aguiar e Guerreiro (2007) ressaltam que as principais referências conceituais em termos de definição dos objetivos da Contabilidade Financeira provêm dos órgãos reguladores, em especial, International Accounting Standard Board (IASB), em nível mundial, Financial Accounting Standard Board (FASB), no ambiente norte-americano, e Comissão de Valores Mobiliários (CVM), quando se trata do Brasil.

O Quadro 1 apresenta os objetivos da contabilidade financeira segundo cada um desses três órgãos.

**Quadro 1:** Objetivos da contabilidade financeira segundo os órgãos.

Fontes	Conceito/Objetivo sobre a contabilidade financeira
IASB (1989)	O objetivo das demonstrações contábeis é dar informações sobre a posição financeira, os resultados e as mudanças na posição financeira de uma empresa que sejam úteis a um grande número de usuários em suas tomadas de decisão.
FASB (1980)	A divulgação financeira deve fornecer informações que sejam úteis para investidores e credores atuais e em potencial, bem como para outros usuários que visem à tomada racional de decisões de investimento, crédito e outras semelhantes.
CVM (1986)	Permitir, a cada grupo principal de usuários, a avaliação da situação econômica e financeira da entidade, num sentido estático, bem como fazer inferências sobre suas tendências futuras. Para a consecução desse objetivo, é preciso que as empresas deem ênfase à evidenciação de todas as informações que permitam não só a avaliação da sua situação patrimonial e das mutações desse patrimônio, mas, além disso, que possibilitem a realização de inferências sobre o seu futuro.

**Fonte:** Frezatti et al (2007, p. 3).

Percebe-se que de maneira geral, o objetivo da contabilidade financeira se confunde com o objetivo das demonstrações contábeis que, para fins de publicação externa, precisam atender aos princípios e normas da contabilidade financeira definida pelos órgãos reguladores existentes.

### 2.1.2 Contabilidade gerencial

Já a contabilidade gerencial constitui-se na parte do sistema contábil que se dedica às informações para os usuários internos das organizações. Pode-se dizer que esse ramo da contabilidade está organizado para analisar o seu objeto sob os aspectos administrativos, especialmente na tomada de decisões.

Atkinson et al. (2008) define a contabilidade gerencial como:

O processo de identificação, mensuração, acumulação, análise, preparação, interpretação e comunicação das informações financeiras usadas pela administração para planejar, avaliar e controlar uma organização e assegurar o uso apropriado e a responsabilização por seus recursos.

Assim, com a velocidade com que ocorreram as mudanças, seja no campo tecnológico, humano ou financeiro, obrigaram as empresas a se adaptarem a novos processos. Estimulando-as a implementar sistemas de informação e controles mais efetivos. Diante disso, surge a importância da contabilidade gerencial, que, segundo Crepaldi (2011), teria como objetivo fornecer instrumentos aos administradores de empresa, de forma que os auxiliem em suas funções gerenciais. Voltando-se para uma melhor utilização dos recursos econômicos empresariais.

Desse modo, a contabilidade gerencial tenta, ao mesmo tempo, ser abrangente e concisa, ajustando-se constantemente para se adaptar às mudanças nas necessidades dos gestores e novas abordagens das outras áreas funcionais dos negócios (LOUDERBACK; HOLMEN; DOMINIAK, 2000). Esse fato é aplicável a quaisquer organizações, mesmo as

que não objetivam o lucro, porque elas precisam, assim como as demais, gerenciar o uso dos seus recursos de maneira a aperfeiçoar os resultados a serem atingidos.

A informação gerencial contábil é uma das fontes primárias para a tomada de decisão e controle das novas organizações. Nela incluem dados históricos e estimados usados pela administração na condução de operações diárias, no planejamento de operações futuras e no desenvolvimento de estratégias de negócios. Assim, as características da contabilidade gerencial acabam sendo influenciadas pelas várias necessidades da administração. Os relatórios de contabilidade gerencial fornecem medidas objetivas sobre operações passadas e estimativas subjetivas de futuras decisões, o que auxilia a administração a responder as oportunidades de negócios (WARREN; REEVE; FESS, 2007).

Warren, Reeve e Fess (2007) também ressalta que os relatórios gerenciais não precisam ser preparados conforme os princípios fundamentais da contabilidade. Já que somente a administração usa as informações da contabilidade gerencial, o contador pode fornecê-las de acordo com as necessidades da cúpula administrativa da empresa. Assim, os relatórios de contabilidade gerencial podem ser preparados periodicamente, junto com a contabilidade financeira, ou à medida que a administração precisar de informações.

Ainda quanto ao tipo de informação gerada, Atkinson et al. (2008) afirma que o sistema de contabilidade gerencial fornece informações como custos e lucratividade dos produtos, dos serviços, dos clientes e das atividades das empresas. Além disso, a informação gerencial contábil mede o desempenho econômico de unidades operacionais descentralizadas, como as unidades de negócios, as divisões e os departamentos.

A informação gerencial contábil é, também, um dos meios primários pelo qual operadores/funcionários, gerentes intermediários e executivos recebem feedback sobre seus desempenhos. Os Sistemas de contabilidade gerencial podem criar valores consideráveis, fornecendo informações a tempo e precisas sobre as atividades requeridas para o sucesso das empresas atuais.

O quadro 2 demonstra a comparação entre a contabilidade financeira e a contabilidade gerencial.

**Quadro 2:** Comparação entre a contabilidade financeira e contabilidade gerencial.

Fator	Contabilidade financeira	Contabilidade gerencial
Usuários dos relatórios	Externos e internos.	Internos.
Objetivos dos relatórios	Facilitar a análise financeira para as necessidades dos usuários externos.	Objetivo especial de facilitar o planejamento controle, avaliação de desempenho e tomada de decisão internamente.
Forma dos relatórios	Balanço Patrimonial, Demonstração dos Resultados, Demonstração dos fluxos de caixa e Demonstração das Mutações do Patrimônio Líquido.	Orçamentos, contabilidade por responsabilidade relatórios de desempenho, relatórios de custo, relatórios especiais não rotineiros para facilitar a tomada de decisão.
Frequência dos relatórios	Anual, trimestral e, ocasionalmente, mensal.	Quando necessário pela administração.
Custos ou valores utilizados	Primariamente históricos (passados).	Históricos e esperados (previstos).
Bases de mensuração usadas para quantificar os dados	Moeda corrente.	Várias bases (moeda corrente, moeda estrangeira, moeda forte, medidas físicas, índices, etc.).
Restrições nas informações fornecidas	Princípios contábeis geralmente aceitos.	Nenhuma restrição, exceto as determinadas pela administração.
Característica da informação fornecida	Deve ser objetiva (sem viés), verificável relevante e a tempo.	Deve ser relevante e a tempo, podendo ser subjetiva possuindo menos verificabilidade e menos precisão.
Perspectiva dos relatórios	Orientação histórica.	Orientada para o futuro, para facilitar o planejamento, controle e avaliação de desempenho antes do fato (para impor metas), acoplada com uma orientação histórica para avaliar os resultados reais (para o controle posterior - do fato).

**Fonte:** Adaptado de Padoveze (2005, p. 11).

Louderback, Holmen e Dominiak (2000) mencionam que, tanto a Contabilidade Gerencial como a Contabilidade Financeira têm em comum o fato de tratarem eventos econômicos, necessidade de quantificação de atividades econômicas e as dificuldades de obter tais informações. Nesse sentido, pode-se inferir que a contabilidade como instrumento para tomada de decisões necessita de uma estrutura capaz de tratar esses eventos econômicos e obter de forma tempestiva informações de qualidade.

### **2.1.3 Contabilidade para a tomada de decisões**

Partindo-se da ideia de que as informações de qualidade tendem a delinear um bom desempenho nas atividades de uma empresa como um todo, sabe-se que quanto mais informações de qualidade forem demonstradas nos relatórios, maior segurança terão os investidores em seus investimentos e os administradores em tomar decisão sobre seus negócios.

Para Stair (2011) uma boa informação deve ser sempre precisa, completa, econômica, flexível, confiável, relevante, simples, em tempo e verificável. Assim, as informações geradas nas organizações tenderiam a ser facilmente compreendidas por aqueles que farão uso delas no processo decisório, retratando a realidade e proporcionando análises comparativas entre determinados períodos. Nesse sentido, é fundamental que estas informações sejam apresentadas tempestivamente, pois de nada adiantaria ao tomador de decisão uma informação atrasada. Outra característica importante é a confiabilidade da informação, que deve ser originada de fontes seguras, pois se não for verificável de nada adiantará no processo decisório. Deve-se cuidar também do custo da informação gerada, pois esse custo não deve ser maior do que o benefício gerado por essas informações.

Por esse motivo a contabilidade como o grande instrumento que auxilia a administração na tomada de decisões, coletando dados financeiros, mensurando-os, registrando-os e transformando em forma de relatórios, deve sempre estar atenta a essas características para a geração de informação de qualidade, que devem ser consideradas em conjunto, pois a falta de uma delas pode comprometer totalmente a sua qualidade.

Para que a informação advinda dos relatórios financeiros seja útil aos usuários, é necessário que tenha dados relevantes e úteis para o processo decisório. Assim surge a importância dos sistemas de informações digitais na contabilidade, sejam eles na área financeira ou gerencial, que se baseiam em sistemas de processamento de transações, onde alimentam os sistemas de entradas e de saídas. Estes últimos alimentam o processamento de livros contábeis e relatórios financeiros (O'BRIEN, 2010).

## **2.2 Sistema Integrado de Gestão - ERP**

A informação tem um papel crucial nas empresas, uma vez que esta influencia diretamente o desempenho da empresa, seja no curto, no médio ou no longo prazo. Rezende e Abreu (2010, p.89), referindo-se à importância da utilização pelos gestores, das informações sobre a empresa, no processo da tomada de decisões, fazem a seguinte observação:

A informação desempenha papéis importantes tanto na definição quanto na execução de uma estratégia. Isso se dá em relação ao aperfeiçoamento da definição de estratégias competitivas, à capacidade de executar estas estratégias ou à habilidade necessária para garantir que estratégias e execução permaneçam sincronizadas entre si e com o ambiente competitivo.

Entende-se, portanto, que os usuários estarão a todo o momento produzindo informações para gerarem decisões futuras. Informações essas que, de acordo com Padoveze (2009), devem reduzir a incerteza na tomada de decisão, ao mesmo tempo em que procuram aumentar a qualidade das decisões.



Com o advento de novas aplicações e novas demandas de processamento em função da globalização, as empresas percebem em suas rotinas diárias que seu sucesso depende cada vez mais do alinhamento e gerenciamento das informações (GIL; BIANCOLINO; BORGES, 2010). Portanto, toda e qualquer empresa que dispõe de um sistema de informações capaz de fornecer melhores informações estão aptas a tomar decisões adequadas e seguras, tendo uma maior possibilidade de superar seus concorrentes.

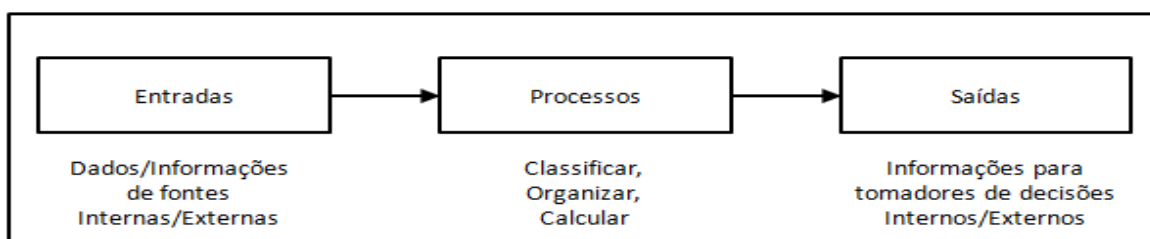
### 2.2.1 Sistemas de informações contábeis

Segundo Iudícibus e Marion (2007), a Contabilidade é, objetivamente, um sistema de informação e avaliação estruturado dentro de um esquema de planejamento previamente desenhado, destinado a prover seus usuários com demonstrações e análises de natureza econômica, financeira, física, de produtividade e social com relação à entidade objeto de contabilização.

Assim pode-se definir um sistema de informação contábil (SIC) como um conjunto de componentes inter-relacionados que coletam ou recuperam, processam, armazenam e distribuem informações destinadas a apoiar a tomada de decisões, a coordenação e o controle de uma organização, auxiliando os gerentes e trabalhadores a analisar problemas, visualizar assuntos complexos e criar novos produtos (LAUDON; LAUDON, 2007).

Os sistemas de informação consistem de três componentes principais: entradas, processos e saídas (MOSCOVE; SIMKIN; BRAGANOFF, 2002). A figura 1 mostra o funcionamento dos componentes do sistema de informações:

**Figura 1** – Componentes de um sistema de informações.



Fonte: Moscové et al, 2002, p. 23.

Toda organização tem uma estrutura composta por diferentes níveis e especializações. Os SIC que são parte integrante do sistema de informação dessas organizações constituem-se peças fundamentais para o sistema de informações gerenciais dessas organizações e tem como objetivos prover informações monetárias e não monetárias destinadas às atividades e decisões dos níveis operacional, tático e estratégico da empresa, e também para os usuários externos a ela (RICCIO, 2001).

Deve-se ter em vista também, que mesmo considerando a unicidade de arcabouço teórico, a contabilidade acabou por se especializar em diversas áreas do conhecimento, segmentando seu sistema de informação para atender os diversos usuários e suas necessidades de informação. O quadro 3 mostra algumas áreas e subsistemas do SIC.

**Quadro 3:** Áreas e subsistemas do sistema de informação contábil

SISTEMA DE INFORMAÇÃO CONTÁBIL	
Área legal/fiscal	Área gerencial
Contabilidade Geral	Orçamentos e Projeções
Contabilidade em Outras Moedas	Custos e Preços de Venda
Consolidação de Balanços	Contabilidade por Responsabilidade
Valorização de Inventários	Centros de Lucros e Unidades de Negócios
Controle Patrimonial	Acompanhamento de Negócio

**Fonte:** Adaptado de Padoveze (2009, p.139).

Pode-se verificar a partir do quadro acima que o SIC tem dois componentes informacionais básicos: a contabilidade financeira e a contabilidade gerencial. Onde o primeiro teria como principal função fornecer informações relevantes para indivíduos e grupos externos a organização, já o segundo teria como objetivo fornecer informações relevantes para os gerentes ou usuários internos da companhia, procurando atender aos conceitos de planejamento e controle.

Para atender à complexidade e as necessidades dos sistemas de informação das organizações, atualmente não se deve desconsiderar a TI e seus recursos disponíveis, que subsidiam a elaboração dos SIC das empresas. A TI trouxe grandes mudanças na maneira como as empresas gerenciam seus negócios, Rezende e Abreu (2010, p.54) conceituam tecnologia da informação como “recursos tecnológicos e computacionais para geração e uso da informação”.

Para a contabilidade o uso de sistemas informatizados como o ERP no desenvolvimento de suas atividades é fundamental, pois conforme Oliveira (2006) essas tecnologias proporcionam um aumento de produtividade, melhoria na qualidade dos serviços, melhores condições de trabalho para os profissionais da área, facilidade de interpretação de relatórios, melhoria no atendimento as exigências dos órgãos no cumprimento de prazos, facilidade de acessos a informações, elevação do nível de segurança de informações e diminuição do espaço físico necessário.

### **2.2.2 ERP**

Com a necessidade de adaptação as mudanças bruscas e constantes da economia, as empresas para gerir suas estruturas organizacionais, estão cada vez mais utilizando os Sistemas Integrados de Gestão Empresarial, também conhecido como ERP (Enterprise Resource Planning) ou Planejamento de Recursos Empresariais, que é definido por Padoveze (2009, p. 48) como “sistemas de informações gerenciais que têm como objetivo fundamental a integração, consolidação e aglutinação de todas as informações necessárias para a gestão do sistema empresa”.

Laudon e Laudon (2007) confirmam que os ERPs, criados após os modelos MRP II, foram estruturados para planejamento dos recursos de produção, cujo principio é o calculo de necessidades tanto de materiais, como pessoal e equipamentos. O ERP permitiu, além desses controles, focar os demais recursos empresariais como recursos humanos, vendas, finanças, distribuição, etc.

Uma grande vantagem desses sistemas é que os mesmos dão a possibilidade de uma completa integração entre os subsistemas de informação das organizações, sejam eles operacionais ou de apoio à gestão, permitindo uma integração funcional nos processos do negócio (CORRÊA; GIANESE; CAON, 2010). Essa integração, para Haberkorn (2003), é obtida através do aproveitamento dos dados de entrada, onde estes são compartilhados entre módulos básicos como: contabilidade, custos, compras, faturamento, fiscal, financeiro, ativo fixo e folha de pagamento. Eliminando assim, qualquer tipo de redundância na digitação dos dados.

Dentro do conceito de integração total proporcionado, surge a principal proposta do ERP, que é a construção de um sistema de informação único que atenda a empresa como um todo. Porém é sabido que apesar da flexibilidade do sistema, nem tudo poderá ser integrado dentro do ERP, devido às especificidades de cada empresa, que acabam por necessitar de sistemas complementares a estes.

Mesmo assim, o que se vê é uma crescente no mercado desse tipo de software, em 2008 aproximadamente 47% das empresas brasileiras utilizavam essa tecnologia para integração de dados e processos (Info, 2008). Além disso, o mercado brasileiro em 2010 respondia por aproximadamente 50% das vendas de licenças de sistemas ERP na América latina e com uma projeção de crescimento de 8,39% até 2013 (IDC, 2010).

### 2.2.3 Contabilidade e o ERP

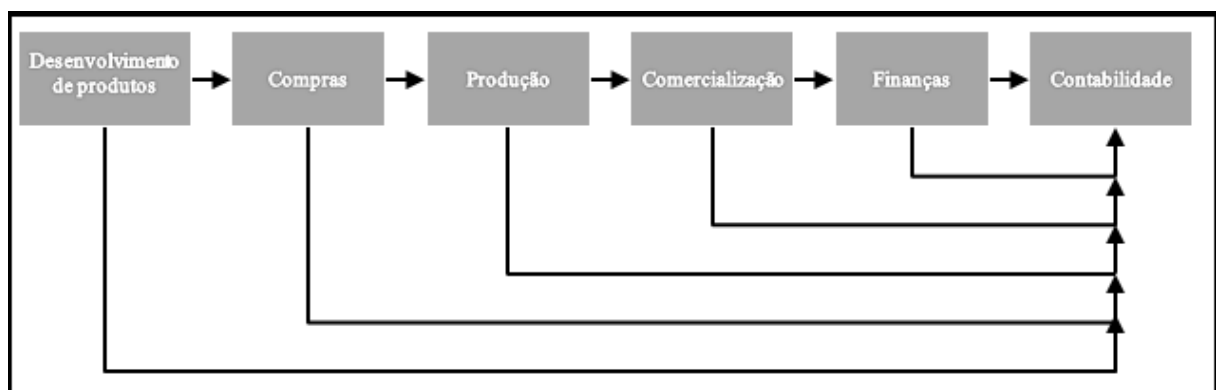
O processo de gestão empresarial, também denominado de processo decisório, caracteriza-se pelo ciclo de planejamento, execução e controle. Dentro desse processo a contabilidade se caracteriza, essencialmente, por ser a ciência do controle. Padoveze (2009) ressalta que durante o processo de gestão, os subsistemas de informações contábeis acabam sendo acumulados, e assim, participam de todas as fases do processo, desde o planejamento, passando pela execução e terminando propriamente no controle.

Por isso os programas de contabilidade integrados como ERP processam todos os tipos de transações contábeis, incluindo transações que afetam as contas do diário geral e dos diários especiais. Eles organizam o processamento de transformações em módulos e fazem ligações entre esses módulos. O módulo razão é a base do sistema que inclui o plano de contas, podendo ser encontrados outros módulos, tais como, contas a receber, contas a pagar, estoques e folha de pagamentos e, ainda, dependendo do nível de sofisticação, os módulos de custeio por projeto, compras, faturamento e ativos fixos (MOSCOVE et al., 2002).

Em outras palavras, todas as ações da empresa, dentro das áreas de produção, comercialização e finanças, devem buscar resultados econômicos positivos. Sendo a ciência contábil aquela especializada em avaliar economicamente a empresa e seus resultados, todas as ações acabam convergindo para o SIC, que é, essencialmente, um sistema de avaliação da gestão econômica.

Analisando a figura 2 sobre o fluxo de informações dentro da empresa, pode-se verificar que de modo geral, em algum momento as informações existentes ou geradas na empresa terminam passando pela contabilidade, para o processo de mensuração dos eventos econômicos a que elas pertencem. Algumas dessas informações vão direto para a contabilidade, dos setores onde se originam, sendo que outras podem passar por várias áreas antes de serem captadas pelo sistema contábil (PADOVEZE, 2009).

**Figura 2** – Fluxo das informações das áreas operacionais para a contabilidade.



Fonte: Padoveze, 2009, p. 70

Por ser o departamento de contabilidade o centro nervoso das organizações, por meio do qual transitam todas as informações relacionadas aos diversos departamentos, se faz necessário à parametrização das informações para os setores, áreas e sistemas operacionais ou de apoio à gestão dentro de modelos que incluam a totalidade das necessidades de

informações contábeis, por serem essas necessidades de informações contábeis a última instância do processo operacional e de gestão (GIL et al., 2010).

### 3. METODOLOGIA

Conforme Lakatos e Marconi (1991, p. 83), “O método é o conjunto das atividades sistemáticas e racionais que, com maior segurança e economia, permite alcançar o objetivo – conhecimentos válidos e verdadeiros, traçando o caminho a ser seguido, detectando erros e auxiliando as decisões do cientista”.

De acordo com as características deste trabalho de pesquisa, que buscou analisar quais as contribuições do sistema ERP na gestão contábil das empresas, verifica-se quanto aos objetivos, esta se classifica como descritiva. Descritiva que para Beuren (2006) pretende descrever determinado fenômeno seja ele, a utilização do sistema ERP na área contábil da empresa Auriga informática e serviços Ltda. Desse modo, a coleta de dados aparece como uma das tarefas características da pesquisa descritiva. Para viabilizar essa importante operação de coleta de dados, foram utilizados como principais instrumentos: a observação, a entrevista, o questionário e o formulário (CERVO; BERVIAN; DA SILVA, 2007).

Este estudo se baseou a partir de uma abordagem qualitativa, onde Beuren (2006) menciona a possibilidade de estudos com essa metodologia poderem descrever a complexidade de determinado fenômeno, analisar a interação de determinadas variáveis, compreender e classificar processos vividos por determinados grupos sociais, detalhes esses que foram observados neste estudo, onde se verificou o uso do ERP na Gestão contábil da empresa estudada.

Para Cervo, Bervian e Da Silva (2007), qualquer tipo de pesquisa, em qualquer área do conhecimento, supõe e exige pesquisa bibliográfica prévia, quer para o levantamento da situação em questão, quer para a fundamentação teórica e é feito com o intuito de recolher informações e conhecimento prévio acerca de um problema ao qual se procura resposta. Por isso, este trabalho científico se utilizou de pesquisa bibliográfica em relação ao levantamento da revisão literária do assunto tratado.

Por se tratar de uma análise profunda de um único caso, seja ela a utilização do sistema ERP na empresa Auriga Informática e Serviços Ltda, verifica-se que se trata de um estudo de caso com o tipo de abordagem que examina um fenômeno em seu ambiente natural, com aplicação de diversos métodos de coleta de dados, visando a obter informações de uma ou mais entidades (POZZEBON; FREITAS, 1998).

Gil (2002) salienta que o estudo de caso é caracterizado pelo estudo profundo e exaustivo de um ou de poucos objetos, de maneira a permitir conhecimentos mais amplos e detalhados do mesmo, tarefa praticamente impossível mediante os outros tipos de delineamentos considerados.

Os dados do trabalho de pesquisa em questão foram coletados mediante o uso de entrevistas semi-estruturadas, questionários, pesquisa documental e observação informal do pesquisador. As entrevistas semi-estruturadas e os questionários foram conduzidas individualmente, na própria empresa pesquisada, com membros do corpo gerencial, membros que participaram da implementação do projeto do ERP, usuários do sistema que trabalham nas áreas fiscal, contábil, financeira, setor pessoal, logística e usuários de outras áreas da organização, que utilizam informações contábeis para análise e tomada de decisões.

Em se tratando de uma pesquisa de natureza essencialmente qualitativa, foram escolhidos, como instrumentos mais adequados para a avaliação dos dados, a análise documental e a análise do conteúdo das entrevistas. A análise de conteúdo tem por um

método de investigação o objetivo de estudar a comunicação entre os homens, dando ênfase no conteúdo simbólico das mensagens. Já a análise documental utiliza como suporte subsidiário à construção do diagnóstico de uma pesquisa, informações coletadas em documentos materiais escritos (BEUREN, 2006).

### **3.1 Unidade de análise e amostra**

Criada em 1995, a Auriga Informática e Serviços Ltda é uma empresa de tecnologia da informação e comunicações que tem como seu principal cliente o setor de Telecom, além de oferecer produtos e serviços para as áreas de energia, outsourcing, estrutura de cidades digitais, educação e segurança. Destaca-se na venda de roteadores, switches e serviços de gerenciamentos de projetos.

A empresa foi idealizada na década de 1990, com vistas a se tornar uma das melhores empresas com soluções de tecnologia da informação e comunicações no Brasil e expandir internacionalmente. Em 2002, sentiu a necessidade de ter um maior controle de seus negócios e, desde então, decidiu-se por investir em um software para o aprimoramento de sua capacidade de gestão, o produto escolhido foi o ERP – Piramide fornecido pela empresa de soluções nesse tipo de software Procenge.

Sua matriz se localiza em Fortaleza, conta também com filiais em Recife, Salvador, Rio de Janeiro, São Paulo, Vitória e Brasília. Trata-se de uma empresa de capital fechado, com cerca de 110 funcionários e com faturamento em 2010 por volta de oitenta e dois milhões de reais. Atualmente, a Auriga informática e serviços é uma das empresas com grande expressão dentro do mercado brasileiro de tecnologia da informação e comunicações.

Foram realizadas cinco entrevistas individuais, o que representa 50% do efetivo atual das áreas de Contabilidade e Finanças em toda empresa e questionários com 34,37% dos usuários que utilizam efetivamente o sistema ERP para desenvolvimento de seus trabalhos, número esse, suficiente para atender aos requisitos da pesquisa no que tange a realização de análises. As entrevistas ocorreram com usuários das informações contábeis envolvidos direta ou indiretamente no processo de tomada de decisão da empresa, escolhidos pela frequência de utilização da ferramenta:

- 1) usuários do sistema atuantes na área contábil – 3 entrevistas;
- 2) corpo gerencial – 1 entrevistas;
- 3) corpo diretivo – 1 entrevista;

Além das entrevistas, foram aplicados onze questionários, cujo preenchimento foi solicitado a usuários chaves do sistema na empresa estudada, Sendo:

- 1) assistentes - 3 Questionários
- 2) analistas - 7 Questionários
- 3) corpo gerencial – 1 Questionário

De modo a permitir uma análise qualitativa dos dados coletados, cujos resultados foram comparados com os obtidos por meio da análise das entrevistas conduzidas. Após aplicação dos questionários e entrevistas, os dados foram agrupados, tabulados e analisados com a ajuda do Microsoft Excel 2007, as respostas foram agrupadas em três categorias: em relação as características do sistema, em relação as informações destinadas aos usuários internos e por ultimo em relação as informações destinadas aos usuários externos. Sendo representadas através de tabelas.

## **4. ANÁLISE E DISCUSSÃO DOS DADOS**

Na análise e tabulação dos dados referentes aos questionários conduzidos com os funcionários da Auriga Informática e Serviços, utilizaram-se três direcionadores: o primeiro em relação ao sistema Piramide no que diz a respeito à satisfação em geral do sistema, onde foram avaliados a facilidade de acesso e desenvolvimento do trabalho, interface com o usuário, performance do sistema, segurança de acesso, frequência de utilização, retrabalhos, integração e avaliação geral. A segunda em relação às informações destinadas aos usuários internos, como disponibilidade, forma de apresentação, melhoria de procedimentos, apoio a tomada de decisão, prazos para geração das informações, completude, suficiência das informações e atendimento aos diversos clientes internos. A terceira trata das informações disponibilizadas aos usuários externos, como prazos para geração das informações, completude, suficiência das informações, confiabilidade, atendimento aos diversos usuários externos, atendimento a auditorias e fiscalizações, concisão e objetividade.

Para a elaboração do questionário, foram dadas notas a cada um dos conceitos, variando de 0 (Péssimo), 1 (ruim), 2 (regular), 3 (bom) e 4 (muito bom). Considerando que notas acima de um são satisfatórias.

Na primeira parte da pesquisa destacam-se como pontos importantes mencionados pelos usuários no questionário, a interface do usuário com o ERP e a facilidade de acesso e desenvolvimento dos trabalhos no ERP, onde 73% (setenta e três por cento) dos usuários estão satisfeitos com o sistema e 27% (vinte e sete por cento) como regular.

Outro item relevante analisado foi quanto ao nível integração das áreas da empresa no sistema Piramide, em que 82% dos usuários (oitenta e dois por cento) estão satisfeitos com o nível de integração e 18% (dezoito por cento) consideram como regular.

Avaliação da primeira parte do questionário em relação ao sistema Piramide pode ser vista na Tabela 1.

**Tabela 1** – Avaliação geral em relação ao sistema Piramide.

Pergunta	Péssimo %	Ruim %	Regular %	Bom %	Muito bom %
Facilidade de acesso e desenvolvimento do trabalho.	0	0	27%	73%	0
Interface do usuário com o sistema.	0	0	27%	73%	0
Performance do sistema.	0	9%	36%	46%	9%
Segurança de acesso do sistema.	0	18%	9%	55%	18%
Frequência de utilização do sistema.	0	0	27%	27%	46%
Evita retrabalhos.	0	18%	46%	36%	0
Integração das informações da empresa.	0	0	18%	82%	0
Avaliação do sistema em geral como sistema de informações.	0	0	18%	73%	9%

Fonte: Dados da pesquisa.

Os principais problemas detectados foram com relação à segurança devido à falta de configuração dos perfis de acesso ao sistema e quanto ao sistema em certos casos não evitar retrabalhos nas atividades diárias dos funcionários.

Na primeira parte do trabalho foi realizado o estudo em diversas áreas da empresa em relação ao sistema Piramide no que diz a respeito à satisfação do sistema de modo geral, percebe-se um resultado satisfatório.

Na segunda parte da pesquisa destacam-se como pontos importantes mencionados pelos usuários no questionário: A disponibilidade das informações apresentadas no sistema, onde 9% (nove por cento) estão muito satisfeitos, 55% (cinquenta e cinco por cento) estão satisfeitos e 36% (trinta e seis por cento) consideram como regular. E a percepção dos usuários quanto ao nível de apoio do sistema na tomada de decisões por parte dos gestores,

em que para 27% (vinte e sete por cento) foi considerado muito satisfatório, 46% (quarenta e seis por cento) consideram satisfatório e outros 27% (vinte e sete por cento) consideram como regular.

Uma avaliação geral da segunda parte do questionário em relação às informações destinadas aos clientes internos da empresa pelo sistema Piramide pode ser visualizada na Tabela 2.

**Tabela 2 – Avaliação geral em relação às informações destinadas aos clientes internos da empresa.**

Pergunta	Péssimo %	Ruim %	Regular %	Bom %	Muito bom %
Disponibilidade de informações no sistema.	0	0	36%	55%	9%
Forma de apresentação das informações.	0	0	45%	55%	0
Melhoria de procedimentos pela utilização do sistema.	0	9%	18%	73%	0
Ajuda no processo de tomada de decisões.	0	0	27%	46%	27%
Atende prazos para geração das informações para os clientes internos.	9%	0	18%	73%	0
Completeness e suficiências das informações para os clientes internos.	0	9%	27%	55%	9%
Atende a necessidade dos clientes internos: sócios, diretoria, gerência, outros setores, etc.	0	0	45%	55%	0

Fonte: Dados da pesquisa.

Os principais problemas detectados foram relacionados ao atendimento de prazos para geração da informação, completude e suficiência das informações, pois estas informações tiveram que ser complementadas com outros softwares, como exemplo o Excel e o Access.

De modo geral percebe-se grande satisfação com relação aos quesitos avaliados, ou seja, a informação disponível para os clientes internos contempla todas as informações necessárias a esta área.

Na terceira parte da pesquisa destacam-se como pontos importantes mencionados pelos usuários no questionário: Quanto à confiabilidade das informações disponibilizadas pelo Piramide, onde 27% (vinte e sete por cento) dos usuários estavam muito satisfeitos, 55% (cinquenta e cinco por cento) estavam satisfeitos, 9% (nove por cento) consideravam como regulares e 9% (nove por cento) consideravam como ruim. Verificou-se também se o sistema atendia as auditorias e fiscalizações realizadas, com 73% (setenta e três por cento) dos usuários satisfeitos, 18% (dezoito por cento) consideravam que o sistema atendia moderadamente e 9% (nove por cento) consideravam que o sistema não atendia de modo algum as fiscalizações e auditorias.

Uma avaliação geral da terceira parte do questionário em relação às informações destinadas aos clientes externos à empresa pelo sistema Piramide pode ser visualizada na Tabela 3.

**Tabela 3 – Avaliação geral em relação às informações destinadas aos clientes externos à empresa.**

Pergunta	Péssimo %	Ruim %	Regular %	Bom %	Muito bom %
Atende prazos para geração das informações para os clientes externos: clientes, fornecedores, bancos, governo, etc.	9%	0	36%	55%	0
Completeness e suficiências das informações para os clientes externos: clientes, fornecedores, bancos, governo, etc.	0	9%	27%	64%	0
Confiabilidade das informações no sistema.	0	9%	9%	55%	27%
Concisão e objetividade das informações.	0	0	27%	73%	0
Atendimento a auditoria e fiscalizações.	9%	0	18%	73%	0
Atendimento a clientes externos de modo geral: clientes, fornecedores, bancos, governo, etc.	0	9%	9%	82%	0

Fonte: Dados da pesquisa.

Os principais problemas detectados foram relacionados ao atendimento de prazos para geração da informação, atendimento a auditorias e fiscalizações, pois estas informações nem sempre eram suficientes aos clientes externos, precisando ser trabalhadas fora do ERP.

Percebeu-se de modo geral uma grande satisfação com relação a todos os quesitos avaliados, ou seja, sistema contempla todas as informações necessárias para os usuários da informação.

Já para análise e tabulação dos dados coletados nas cinco entrevistas conduzidas com os funcionários da Auriga Informatica e Serviços, que ocorreram no primeiro semestre de 2013, optou-se pela entrevista semi-estruturada, ao invés da entrevista aberta ou livre, tendo sido elaborado um roteiro com as mesmas questões para todos os entrevistados. Dependendo do andamento da entrevista, novas perguntas eram acrescentadas, de modo que o roteiro elaborado serviu como um guia das questões a ser seguida.

Os dados foram analisados por meio de análise de conteúdo, através do processador de textos Microsoft Word 2007. Buscou-se identificar e selecionar os dados a serem analisados, em consonância com os objetivos da análise.

A Tabela 4 aponta as principais dificuldades encontradas na utilização do sistema Piramide evidenciados na entrevista, registrando também o número de vezes e o percentual de referência de cada item durante as cinco entrevistas.

**Tabela 4** – As principais dificuldades encontradas na utilização do sistema Piramide.

Principais Dificuldades do Sistema Apontadas na Entrevista		
Pontos Abordados	QTD	%
Não utilização de todas as funcionalidades do ERP	3	60
Dependência de outros sistemas para complementação e apresentação da informação como: Excel, Access, etc.	3	60
Dificuldade da manutenção de configurações do sistema	3	60
Informações incompletas em relatórios do ERP	3	60
Não aderência do ERP aos processos do negócio	2	40
Remodelagem de processos	2	40
Suporte do sistema fraco com demora ao atendimento a erros	2	40
Percepção de melhorias	2	40
Interface pobre e com conceito de usabilidade fraca	1	20
Dependência de usuários chaves	1	20
Completeness das informações no ERP	1	20
Redução de tarefas na contabilidade	1	20
Falta de treinamentos	1	20
Alta carga de Retrabalhos	1	20
Forma de apresentação dos dados para clientes internos e externos	1	20

Fonte: Dados da pesquisa.

A Tabela 5 aponta as principais contribuições do Piramide evidenciados na entrevista, registrando também o número de vezes e o percentual de referência de cada item durante as entrevistas.



**Tabela 5** – As principais contribuições encontradas na utilização do sistema Piramide.

Principais Contribuições do Sistema Apontadas na Entrevista		
Pontos Abordados	QTD	%
Performance do ERP	4	80
Disponibilidade das informações para clientes internos e externos	4	80
Prazos para geração das informações/relatórios para clientes internos e externos	4	80
Maior controle das informações fiscais e gerenciais	4	80
Integração dos processos e informações	4	80
Apoio à tomada de decisões	3	60
Segurança da informação	3	60
Interface simples	3	60
Melhoria no desempenho da função	3	60
Forma de apresentação dos dados para clientes internos e externos	2	40
Padronização dos processos	2	40
Rapidez nos fechamentos	2	40
Aderência a melhores praticas de mercado	1	20
Rastreabilidade das informações	1	20
Acesso a informação	1	20

Fonte: Dados da pesquisa.

Apesar de o ERP abranger toda a organização, constatou-se, durante as entrevistas, que os usuários acabam fazendo adaptações nas informações e relatórios, já que a solução ofertada pelo Piramide não atende completamente as necessidades da gestão contábil na Auriga Informática e Serviços. Dois motivadores para tais adaptações talvez seja o não aproveitamento de todas as funcionalidades do sistema e da manutenção das configurações do mesmo.

Para estudar a eficácia do sistema Piramide na gestão contábil, foi preciso também, identificar sistemas alternativos ou softwares que porventura sejam utilizados para suprir deficiências existentes no ERP. Foi comprovada a utilização tanto de sistemas alternativos quanto de outros softwares na área pesquisada.

O principal sistema alternativo utilizado para apoiar a área de contabilidade é o Protheus, que é utilizado com objetivo de realizar as operações de recursos humanos. Toda contabilização é feita diretamente no Protheus e a informação gerada pelo mesmo é repassada para o Piramide através de importação do arquivo gerado pelo Protheus.

Com relação ao apoio a relatórios gerenciais, existe ainda o sistema Vision que é um software do tipo Business Intelligence (BI) onde se fazem as customizações de relatórios mesclando tabelas e subtabelas do ERP Piramide para se extrair relatórios que o próprio Piramide não fornece.

Outro sistema utilizado é o Portal de notas fiscais que tem como objetivo permitir a troca de informações relativas à gestão de notas fiscais e a Secretaria da Fazenda. Este aplicativo está integrado ao sistema Piramide, permitindo a administração eficiente do processo. Na área de contabilidade utiliza-se esta ferramenta principalmente para análise da nota fiscal, auxiliando desta forma a análise financeira, fiscal e contábil.

Além desses sistemas alternativos, utilizam-se softwares complementares para gerar relatórios gerenciais não oferecidos no Piramide como o Excel e o Access. Os dados são consolidados em software doméstico, podendo estes dados serem modificados conforme necessidade do gerente ou do usuário.

## 6. CONCLUSÕES

Após a análise do conjunto de dados coletados nos questionários, nas entrevistas e em documentos diversos da empresa, buscou-se verificar pontos diretamente relacionados aos objetivos da pesquisa, com vistas à dedução de conclusões. Tal análise possibilitou uma avaliação aprofundada das ideias, opiniões e informações referentes a esses objetivos.

Inicialmente, podem ser feitas algumas considerações em relação à metodologia utilizada. Com relação à análise do conteúdo, a subjetividade da interpretação do discurso dos entrevistados, pôde ser minimizada pela objetividade dos dados quantitativos nos questionários aplicados, aumentando o nível de confiabilidade dos resultados obtidos. A adoção do método utilizado para a condução da pesquisa possibilitou um aprofundamento nas informações coletadas, mediante a observação e a percepção do pesquisador a respeito do funcionamento do sistema e do comportamento de seus usuários na área contábil da Auriga Informática e Serviços. O fato de a pesquisa ser realizada em seu ambiente natural, aliado ao fato do pesquisador ter atuado como funcionário da empresa, favoreceram a obtenção das informações e o alcance dos objetivos propostos. Em resumo, a metodologia aplicada mostrou-se adequada para que o objetivo geral e os específicos da pesquisa fossem atingidos e a pergunta proposta fosse respondida.

Quanto ao aspecto teórico, concluiu-se, a partir da revisão da literatura, que uma gestão contábil eficaz de uma empresa depende de informações integradas, tempestivas e confiáveis, fundamentais para uma tomada de decisão consciente. Quanto à análise dos materiais coletados, concluiu-se que as informações, para o setor contábil da Auriga Informática e Serviços, são essenciais, tanto para o gerenciamento de suas atividades, quanto para subsidiar os processos decisórios.

O trabalho revelou diversos benefícios pela utilização do ERP, bem como algumas deficiências, gerando a necessidade de outros softwares para o atendimento à demanda do setor contábil. Entre as contribuições do ERP na área contábil da Auriga Informática e Serviços, o principal destaque foi à integração dos processos e das informações entre suas áreas, gerando reflexos no setor contábil. O controle das informações fiscais e gerenciais foi outra contribuição identificada, muito em função da integração da informação com a utilização do Piramide. O acesso a essa tecnologia proporcionou aos usuários uma percepção de sua valorização no exercício de suas funções, tornando-os mais ativos no controle das informações.

Referente ao setor contábil, a integração proporcionou benefícios relevantes na execução das atividades, entre os quais destacam-se os prazos para geração da informação, a redução dos prazos de fechamentos contábeis e a melhoria no desempenho das funções, enriquecendo o setor como fonte de informações para apoiar a tomada de decisão da empresa. O setor contábil da Auriga Informática e Serviços recebe informações diversas, advindas das várias áreas da empresa (Vendas, compras, finanças, recursos humanos, etc.), para atender as necessidades da contabilidade financeira e gerencial. A redução de atividades executadas manualmente e a ampliação do trabalho de análise foram também contribuições identificadas na pesquisa. As informações com a utilização do ERP ganharam agilidade, integridade, confiabilidade e rastreabilidade, aprimorando-se em termos de qualidade.

Paralelamente a essas vantagens, a pesquisa evidenciou alguns pontos negativos, que necessitam de uma maior atenção e investimento de esforços por parte da empresa. Inicialmente, ressalta-se a necessidade de treinamento sobre as funcionalidades existentes no ERP, já que o sistema é complexo e exige constantes atualizações, buscando a exploração das potencialidades do sistema no apoio a tomada de decisões. A utilização satisfatória do ERP requer dos funcionários a manutenção periódica das configurações. É essencial que a organização busque oferecer-lhes reciclagens periódicas para essa manutenção.

Outro aspecto relevante, que demanda solução, em prol da lucratividade da empresa pesquisada, é a melhoria da modelagem dos processos no sistema, uma vez que a não aderência do sistema a certos processos da empresa foi apontada nas entrevistas como um dos seus pontos negativos.

Na gestão contábil da Auriga Informática e Serviços, são utilizados três módulos do Piramide, o Financeiro, Fiscal e o Contábil, os quais contemplam a contabilidade financeira e a gerencial. Apesar de o Piramide ter funções específicas para fornecimento das diversas informações contábeis requeridas pela empresa, esta oferta não garante o atendimento integral às demandas do setor, nem disponibiliza todas as informações na forma que seus usuários necessitam. Existem alguns relatórios que não atendem integralmente às necessidades informacionais dos usuários. Embora boa parte das informações extraídas estejam no sistema, a formulação dos relatórios necessários para atender ao setor ainda dependem de algumas manipulações com o BI Vision, Excel e o Access para acerto de layout e outras complementações necessárias, requerendo a realização de processos manuais por parte do setor contábil, o que representa significativa perda de tempo.

Para suprir as lacunas existentes no ERP, são adotados na Auriga Informática e Serviços sistemas alternativos e softwares complementares. Algumas outras necessidades específicas não satisfeitas pelo sistema, como o sistema Protheus que é utilizado para realização das operações do recursos humanos da empresa.

Tais evidências possibilitam a conclusão de que o sistema ERP, avaliado para gestão contábil da Auriga Informática e Serviços como uma ferramenta de trabalho essencial para a organização. Embora atenda à necessidade do usuário da contabilidade e tenha participação ativa em atendimentos externos e na geração de informações para subsidiar processos decisórios na organização, necessita de outros tipos de softwares para atender à gestão contábil total da empresa.

Em relação indicação de trabalhos futuros, vale ressaltar que as abordagens acerca do tema não se esgotaram com este trabalho. Seria oportuno analisar outros sistemas de informação, para comparar se os resultados aqui apresentados referem-se apenas ao Piramide ou se esses resultados se estendem a outros sistemas ERP. É importante analisar e comparar também nesses sistemas se as deficiências aqui apresentadas referem-se apenas ao Piramide ou também a outros sistemas ERP. Outro ponto importante seria a análise comparativa das contribuições do ERP entre empresas que tiveram no projeto de implantação a liderança de um contador, com as que tiveram a liderança de um não contador para verificar se há benefícios e problemas em comum.

## REFERÊNCIAS

ATKINSON, Anthony A., BANKER, Rajive D., KAPLAN, Robert S., YOUNG, S. Mark. **Contabilidade Gerencial**. 2ª Ed. São Paulo: Atlas, 2008.

AURIGA INFORMÁTICA E SERVIÇOS. **Apresentação da empresa**. Disponível em: <[www.auriga.com.br](http://www.auriga.com.br)> . Acesso em: 07 outubro 2012.

BEUREN, Ilse Maria. **Como elaborar trabalhos monográficos em contabilidade**. 3ª ed. São Paulo: Atlas, 2006.

BRUNO, F. 95% das empresas no Brasil têm computadores. **Info Online**, São Paulo, 20 Mai. 2008. Disponível em: <<http://info.abril.com.br/aberto/infonews/052008/20052008-14.shl>>

Acesso em: 23 mai. 2012.

CERVO, Amado Luiz; BERVIAN, Pedro Alcino; DA SILVA, Roberto. **Metodologia Científica**. 6ª ed. São Paulo: Pearson Prentice Hall, 2007.

CORRÊA, H. L.; GIANESI, I. G. N.; CAON, M. **Planejamento, programação e controle da produção MRP II / ERP**. 5ª ed. São Paulo: Atlas, 2010.

CREPALDI, Silvio A. **Contabilidade gerencial: teoria e prática**. 5ª ed. São Paulo: Atlas, 2011.

EQUIPE DE PROFESSORES DA FEA/USP. **Contabilidade Introdutória**. 11ª ed. São Paulo: Atlas, 2010.

Frezatti, Fabio; Aguiar, Andson B.; Guerreiro, Reinaldo. **Diferenciações entre a contabilidade financeira e a contabilidade gerencial: uma pesquisa empírica a partir de pesquisadores de vários países**. Revista de contabilidade & finanças. São Paulo, maio/ago. 2007. Disponível em: < [http://www.scielo.br/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S1519-70772007000200002](http://www.scielo.br/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1519-70772007000200002)>. Acesso em: 23 maio 2012.

GIL, Antonio C. **Como elaborar projetos de pesquisa**. 4ª ed. São Paulo: Atlas, 2002.

GIL, Antonio de Loureiro; BIANCOLINO, Cesar Augusto; BORGES, Tiago Nascimento. **Sistemas de informações contábeis: uma abordagem gerencial**. São Paulo: Saraiva, 2010.

HABERKORN, E. **Gestão Empresarial com ERP**. 1ª ed. São Paulo: Makron, 2003.

IDC. Mercado brasileiro de ERP cresce 17% apesar da crise. **IDC**, Jan. 2010. Disponível em: <[http://www.idclatin.com/news.asp?ctr=bra&year=2010&id\\_release=1644](http://www.idclatin.com/news.asp?ctr=bra&year=2010&id_release=1644)>  
Acesso em: 23 Mai. 2012.

IUDÍCIBUS, Sergio de. **Contabilidade gerencial**. 6ª ed. São Paulo: Atlas, 2009.

IUDÍCIBUS, Sergio de; MARION, José Carlos. **Introdução à teoria da contabilidade**. 4ª ed. São Paulo: Atlas, 2007.

LOUDERBACK, J.G.; HOLMEN, J.; DOMINIAK, G.. **Managerial accounting**. 9ª ed. Cincinnati: South-Western College Publ, 2000.

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

MARCONI, Marina de Andrade; LAKATOS, Eva Maria. **Fundamentos de metodologia científica**. 3ª ed. São Paulo: Atlas, 1991.

MOSCOVE, Stephen A.; SIMKIN, Mark G.; BRAGRANOFF, Nancy A. **Sistemas de informações contábeis**. São Paulo: Atlas, 2002.

O'BRIEN, James A. **Sistemas de informação e as decisões gerenciais na era da Internet**. 3ª ed. São Paulo: Saraiva, 2010.

OLIVEIRA, Edson. **Contabilidade Informatizada: Teoria e Prática**. 4ª ed. São Paulo: Atlas, 2006.

PADOVEZE, Clóvis Luís. **Controladoria estratégica e operacional**. 1ª ed. São Paulo: Pioneira Thomson Learning, 2005.

PADOVEZE, Clóvis Luís. **Sistemas de informações contábeis: fundamentos e análise**. 6ª ed. São Paulo: Atlas, 2009.

POZZEBON, Marlei; FREITAS, Henrique M. **Pela aplicabilidade – com um maior rigor científico – dos estudos de caso em sistemas de informação**. Revista de administração contemporânea. Curitiba, maio/ago. 1998. Disponível em: <[http://www.scielo.br/scielo.php?pid=S1415-65551998000200009&script=sci\\_arttext](http://www.scielo.br/scielo.php?pid=S1415-65551998000200009&script=sci_arttext)>. Acesso em: 23 maio 2012.

REZENDE, Denis Alcides; ABREU, Aline França de. **Tecnologia da informação aplicada a sistemas de informações empresariais**. 7ª ed. São Paulo: Atlas, 2010.

RICCIO, Edson Luiz. **Efeitos da tecnologia da informação na contabilidade: estudo de casos de implementação de sistemas empresariais integrados - ERP**. 154 p. Tese (Doutorado Livre-Docência). São Paulo: FEA/USP, 2001.

STAIR, Ralph M; REYNOLDS, George W. **Princípios de Sistemas de Informação**. 9ª ed. São Paulo: Cengage Learning, 2011.

WARREN, Carl S.; REEVE, James M.; FESS, Philip E. **Contabilidade Gerencial**. 2ª Ed. São Paulo: Cengage Learning, 2007.