

**REDE DE ENSINO DOCTUM  
FACULDADE DE JOÃO MONLEVADE**

**BENEFÍCIOS E DESAFIOS NA IMPLEMENTAÇÃO DE SISTEMAS: estudo de  
caso na Contabilidade Miller em João Monlevade-MG**

**NOMES DOS ALUNOS:**

Aline Mara Cândido Silva  
Ana Clara Magalhães Araújo  
Ricardo Jacinto da Silva Junior

**PROFESSORA ORIENTADORA:**

Ana Paula Cota Moreira

**JOÃO MONLEVADE/MG**

**2024**

## **BENEFÍCIOS E DESAFIOS NA IMPLEMENTAÇÃO DE SISTEMAS: estudo de caso na Contabilidade Miller em João Monlevade-MG**

### **BENEFITS AND CHALLENGES IN SYSTEMS IMPLEMENTATION: case study at Miller Accounting in João Monlevade-MG**

Aline Mara Cândido Silva<sup>1</sup>  
Ana Clara Magalhães Araújo<sup>2</sup>  
Ricardo Jacinto da Silva Junior<sup>3</sup>  
Ana Paula Cota Moreira<sup>4</sup>

#### **RESUMO**

O presente trabalho tem como objetivo geral analisar os benefícios e desafios na implementação dos sistemas SIEG Iris e Onvio na Contabilidade Miller. Como metodologia, utilizou-se uma pesquisa bibliográfica, documental e exploratória. A pesquisa bibliográfica foi fundamental para construir uma base teórica sólida, explorando conceitos, práticas e tendências na aplicação de tecnologias em Contabilidade, permitindo uma compreensão abrangente do cenário atual. A pesquisa documental desempenhou um papel crucial na análise de relatórios e gráficos relacionados ao uso dos sistemas, fornecendo dados qualitativos. Logo, na pesquisa exploratória, foram aplicados questionários aos sócios e colaboradores do escritório em estudo, com o intuito de coletar dados sobre suas experiências, percepções e opiniões a respeito dos novos sistemas implementados. Esta etapa visa identificar os principais benefícios e desafios enfrentados na adoção dessas tecnologias, proporcionando uma visão detalhada das mudanças ocorridas no ambiente interno. Embora existam diferentes percepções acerca do tema, principalmente por se tratar de algo novo e em constante evolução, identificou-se que a aceitação de novos sistemas é inevitável e essencial. Essa adoção é fundamental para otimizar as rotinas contábeis e garantir que o escritório acompanhe as constantes mudanças e demandas do mercado.

**Palavras-chave:** implementação dos sistemas; otimizar; tecnologias.

---

<sup>1</sup>Rede de Ensino Doctum - Unidade de João Monlevade – aluno.aline.candido.@doctum.edu.br – graduanda em Ciências Contábeis

<sup>2</sup>Rede de Ensino Doctum - Unidade de João Monlevade – aluno.ana.araujo5@doctum.edu.br – graduanda em Ciências Contábeis

<sup>3</sup>Rede de Ensino Doctum - Unidade de João Monlevade – aluno.ricardo.jacinto@doctum.edu.br – graduando em Ciências Contábeis

<sup>4</sup>Rede de Ensino Doctum - Unidade de João Monlevade – prof.ana.moreira@doctum.edu.br – professora orientadora

## **ABSTRACT**

The general objective of this work is to analyze the benefits and challenges in implementing the SIEG Iris and Onvio systems in Miller Accounting. As a methodology, bibliographical, documentary and exploratory research was used. Bibliographical research was essential to build a solid theoretical base, exploring concepts, practices and trends in the application of technologies in Accounting, allowing a comprehensive understanding of the current scenario. Documentary research played a crucial role in analyzing reports and graphs related to the use of systems, providing qualitative data. Therefore, in the exploratory research, questionnaires were administered to partners and employees of the office under study, with the aim of collecting data on their experiences, perceptions and opinions regarding the new systems implemented. This step aims to identify the main benefits and challenges faced in adopting these technologies, providing a detailed view of the changes occurring in the internal environment. Although there are different perceptions on the topic, mainly because it is something new and constantly evolving, it was identified that the acceptance of new systems is inevitable and essential. This adoption is essential to optimize accounting routines and ensure that the office keeps up with constant changes and market demands.

**Keywords:** systems implementation; optimize; technologies.

## **1- Introdução**

Nos últimos anos, a Contabilidade tem vivenciado uma transformação profunda impulsionada pelos avanços tecnológicos. A digitalização e a automação dos processos contábeis têm se tornado cada vez mais prevalentes, com a introdução de sistemas e sistemas especializados que prometem otimizar e revolucionar as práticas tradicionais. A mudança para um ambiente altamente tecnológico representa um ponto de inflexão significativo para os escritórios contábeis, oferecendo oportunidades de melhorar a eficiência operacional, aumentar a precisão das informações e manter-se competitivo em um mercado em constante evolução.

No entanto, a adoção de novas tecnologias na Contabilidade não é um processo isento de desafios. A transição para sistemas modernos pode enfrentar barreiras substanciais, como a resistência à mudança por parte dos profissionais, a complexidade associada à adaptação aos novos sistemas e os elevados custos financeiros envolvidos na implementação. Essas dificuldades podem impactar diretamente a eficiência dos processos, a qualidade dos serviços prestados e a capacidade de inovação dos escritórios contábeis. Portanto, é essencial uma análise detalhada para identificar os problemas e maximizar os benefícios associados à tecnologia.

Neste cenário, a importância da tecnologia na Contabilidade é indiscutível. Os sistemas especializados têm o potencial de transformar profundamente os processos operacionais de um escritório.

No caso em estudo foram analisados dois sistemas: O Onvio-Portal do Cliente e SIEG Íris. O SIEG Íris, é um sistema integrado que oferece soluções abrangentes que automatizam e integram diversos processos. Por outro lado, o Onvio-Portal do Cliente é uma plataforma que permite localizar e enviar documentos. Tendo como base esses sistemas, este estudo buscou explorar os efeitos da adoção desses sistemas na Contabilidade Miller, situada em João Monlevade/MG.

A pergunta norteadora da pesquisa é: quais são os benefícios e desafios na implementação dos sistemas SIEG Íris e Onvio na Contabilidade Miller? Para responder a essa questão, a pesquisa tem como objetivo geral analisar os benefícios e desafios na implementação dos sistemas SIEG Íris e Onvio na Contabilidade Miller. Já os objetivos específicos foram: investigar os benefícios específicos que a implementação dos sistemas pode trazer para escritórios contábeis; avaliar o impacto da implementação de sistemas nos resultados operacionais; destacar o desenvolvimento nos processos operacionais decorrentes do avanço tecnológico.

A justificativa para este estudo é abrangente. Em um nível institucional, a pesquisa é relevante para a equipe da Contabilidade Miller, pois oferece uma compreensão mais profunda de como a tecnologia pode impactar ou não seus processos, e superar desafios específicos enfrentados no dia a dia. Socialmente, a melhoria nos processos contábeis pode ter um impacto positivo na comunidade local, promovendo maior transparência e eficiência nos serviços financeiros prestados. Academicamente, o estudo contribui para o corpo de conhecimento existente sobre a implementação de tecnologias na Contabilidade, fornecendo informações valiosas que podem servir de base para futuras pesquisas e práticas acadêmicas.

As metodologias adotadas para este estudo foram as: qualitativa e exploratória. Foram utilizados métodos de coleta de dados como entrevista e questionário com os profissionais da Contabilidade Miller, análise de documentos internos e observação direta dos processos operacionais. A análise dos dados buscou identificar padrões e fornecer insights sobre os benefícios e desafios enfrentados na implementação dos sistemas. A conclusão do estudo sintetiza os principais pontos encontrados, ressaltando a importância da tecnologia na transformação dos processos contábeis e oferecendo recomendações para uma adoção mais eficaz dos sistemas tecnológicos,

com o intuito de maximizar os benefícios e minimizar os desafios associados à inovação.

## **2 – Referencial Teórico**

### **2.1 Sistemas de Informação**

De acordo com Spinola e Pessôa (1998, p. 98) “Sistema de Informação é um sistema que cria um ambiente integrado e consistente capaz de fornecer informações necessárias a todos os usuários.” Ou seja, tem o papel de promover a coesão nos processos e garantir que todos os níveis da empresa tenham acesso às informações. Logo, Laudon e Laudon dizem que:

Um sistema de informação pode ser definido como um conjunto de componentes inter-relacionados que coleta (ou recupera), processa, armazena e distribui informações destinadas a apoiar a tomada de decisões, a coordenação e o controle de uma organização. Além de dar suporte à tomada de decisões, à coordenação e ao controle, esses sistemas também auxiliam os gerentes e trabalhadores a analisar problemas, visualizar assuntos complexos e criar novos produtos. (LAUDON; LAUDON, 2004, p.7)

As definições revelam que, enquanto Spinola e Pessôa se concentram no papel do SI em fornecer um ambiente integrado e consistente para todos os níveis da empresa, Laudon e Laudon ampliam essa ideia ao mostrar como o SI também é essencial para o apoio à gestão estratégica, ajudando a organização a lidar com desafios mais complexos e inovar. Em síntese, ambas as definições ressaltam o papel do SI como um facilitador dentro das empresas.

### **2.2 Adaptação da gestão organizacional na era digital**

A adaptação da gestão na era digital pode ser entendida como uma resposta necessária à mudança no cenário tecnológico, em que o profissional assume um papel mais analítico e consultivo.

Segundo Borges (2021), a transformação digital é “o processo contínuo de reimaginar as formas que uma empresa cria e entrega valor para atender às necessidades dos consumidores utilizando tecnologias digitais”. Além disso, é um processo que pode “resultar em inovações que visam ao aumento de eficiência nas

operações, na concepção de novas ofertas e no desenvolvimento de novos modelos de negócios”.

Morais (2020), afirma que “o tema da transformação digital está cada dia mais inserido no discurso das empresas. Não se criam mais estratégias digitais, criam-se estratégias para um mundo digital.”

Em contrapartida, para Maciel (2009, p.71) “o diferencial de todo esse processo não será a tecnologia, mas as pessoas que criam e utilizam essa tecnologia, conduzindo-a conforme as necessidades existentes.”

Dessa forma, podemos concluir que a transformação digital para ser bem-sucedida depende tanto da adoção de tecnologias inovadoras quanto da capacidade das pessoas em utilizá-las estrategicamente. Em outras palavras, a tecnologia é o meio, mas são as pessoas que realmente impulsionam a transformação, alinhando-a às necessidades e desafios das empresas no longo prazo.

### **2.3 Tecnologia da Informação e a Contabilidade**

A Tecnologia da Informação na Contabilidade vem introduzindo uma nova maneira de visualizar os procedimentos contábeis. Ela reflete a profunda transformação que a TI trouxe para a área contábil. Tradicionalmente, a contabilidade era vista como uma função administrativa essencialmente manual, envolvendo registros físicos e processos demorados. Com o advento da tecnologia, no entanto, houve uma mudança drástica tanto na forma como as informações contábeis são geradas quanto na maneira como são analisadas e interpretadas.

PADOVEZE (2000, p.44) assevera que: “Tecnologia da Informação é todo conjunto tecnológico à disposição das empresas para efetivar seu subsistema de informação. ”

Segundo Borges e Miranda (2011), a tecnologia da informação vem revolucionando e modificando a rotina da área contábil há décadas, proporcionando melhorias na operacionalização dos serviços e no atendimento aos clientes.

Conforme Lucas (et.al) (2009, p. 1), “o avanço da tecnologia da informação, assim como seus efeitos na contabilidade e a adequação dos profissionais contábeis, expõe as principais medidas que estão sendo adotadas pela contabilidade influenciadas pelo avanço da tecnologia da informação.”

De maneira geral, a abordagem dos autores se complementam. Padoveze destaca a ferramenta tecnológica como essencial para a gestão da informação. Lucas enfatiza o impacto da TI na necessidade de adequação dos profissionais, e Borges e Miranda observam as melhorias práticas no atendimento e na operacionalização dos serviços contábeis. Juntas, essas ideias formam um panorama coerente da revolução que a TI causou e continua a causar na área contábil, afetando não apenas os processos, mas também os profissionais e a relação com os clientes.

### **3 – Metodologia**

Para alcançar os objetivos propostos foi aplicada uma pesquisa bibliográfica, que para Koche (1997, p.122) tem como objetivo “[...] conhecer e analisar as principais contribuições teóricas existentes sobre um determinado tema ou problema, tornando-se instrumento indispensável a qualquer tipo de pesquisa”. Dessa forma, a pesquisa foi realizada por meio do estudo teórico em livros e artigos concernentes à temática. Essa etapa permitiu a construção de um embasamento teórico para a pesquisa.

Além disso, foi conduzida uma pesquisa documental e exploratória, afim de coletar dados qualitativos. Na pesquisa documental foram analisados documentos como relatórios, gráficos e manuais de sistemas do escritório em estudo. Logo, a pesquisa exploratória, foi implementada através da aplicação de questionário, direcionados a colaboradores e roteiros de entrevista aos sócios da Contabilidade Miller.

A Contabilidade Miller foi fundada em 1988 como Serprotec, pelos contadores Edson Miller e Zilma Abreu. Após 15 anos, a empresa mudou o nome para Contabilidade Miller, visando se modernizar e se tornar mais competitiva. Posteriormente, André e Soraya Miller, atuais proprietários, ingressaram na empresa. Atualmente, a Contabilidade Miller possui uma sede moderna e informatizada em João Monlevade-MG e oferece soluções personalizadas, com atendimento de qualidade e conforme a legislação vigente, para clientes de diferentes portes e segmentos.

#### **3.1 Meios utilizados à pesquisa e amostra**

A coleta de dados foi realizada no mês de outubro, do dia 18 ao 26, através de dois questionários e dois roteiros de entrevista desenvolvidos na ferramenta “*Google Forms*” contendo perguntas abertas e fechadas. As questões abertas permitiram que

os entrevistados expressassem livremente suas opiniões para responder, enquanto as questões fechadas continham opções de respostas pré-definidas, das quais os entrevistados deviam escolher a que mais se aproximavam de sua visão.

Considerando a amostra selecionada para tal pesquisa, no total foram 7 pessoas entrevistadas, sendo 2 sócios e 5 colaboradores. Nos questionários, destinados aos colaboradores que atuam nos setores fiscal, pessoal e contábil, foram formuladas 13 perguntas, sendo 11 fechadas e 2 abertas. Em contrapartida, os roteiros de entrevista foram destinados aos sócios, e todas as perguntas formuladas foram abertas.

Os questionários focaram em aspectos relacionados à usabilidade e impacto dos sistemas em sua rotina de trabalho. As perguntas foram divididas em seções: informações básicas; conhecimento e preparação; usabilidade dos sistemas; impacto na rotina de trabalho; suporte e assistência técnica e satisfação geral.

Os roteiros de entrevista abordaram questões estratégicas e operacionais relacionadas à implementação dos sistemas. As perguntas incluíram: custos na manutenção dos sistemas; planejamento para capacitação da equipe; melhoria da eficiência operacional com os sistemas; critérios seleção de sistemas; funcionalidades essenciais; segurança dos dados e dificuldades na adaptação da equipe.

As entrevistas realizadas e os questionários aplicados tiveram a finalidade de captar as percepções da amostra selecionada, a fim de tornar a pesquisa plausível às necessidades dos profissionais contábeis.

#### **4 – Sobre os sistemas: SIEG Íris e Onvio - Portal do Cliente**

O SIEG Íris é uma ferramenta da SIEG - Soluções Fiscais Estratégicas que monitora e filtra mensagens do e-CAC, monitora ausência de declarações e obrigações acessórias. O SIEG Íris também permite gerar certidões, gerenciar parcelamentos de pendências fiscais, centralizar informações para acompanhar processos de vários clientes, além disso monitorar o faturamento das empresas do Sublimite do Simples. Com dados fiscais completos e indicadores financeiros, os clientes podem planejar suas ações, ajustar estratégias e otimizar resultados.

Já o Onvio – Portal do Cliente é uma plataforma online da *Thomson Reuters* que permite aos clientes de escritórios contábeis: Solicitar serviços, compartilhar documentos, visualizar documentos e guias publicados pelo escritório, receber notificações sobre movimentações e comunicar-se com o escritório contábil. Sua principal função é fazer a gestão de todas as necessidades do escritório, dando

liberdade para que contadores e clientes gerem resultados juntos, trabalhando cada vez mais próximos.

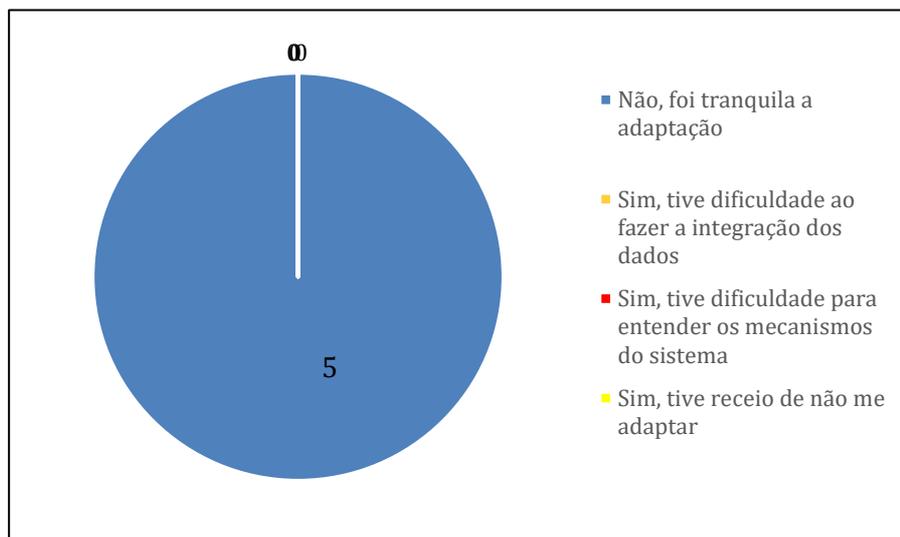
Ambos os sistemas foram escolhidos, por serem de uso coletivo no escritório, são utilizados pela maioria dos colaboradores e também pelos gestores da empresa. A escolha também foi dada pelo fato de: alta frequência de usabilidade e pela diversidade de dados que os mesmos são capazes de fornecer.

## 5 – Resultados e discussões

### 5.1 – Resultados colaboradores

Esta seção tem como objetivo apresentar os resultados obtidos através da aplicação dos questionários e roteiros de entrevista, que buscou responder a pergunta norteadora do trabalho: quais são os benefícios e desafios na implementação dos sistemas SIEG Íris e Onvio na Contabilidade Miller?

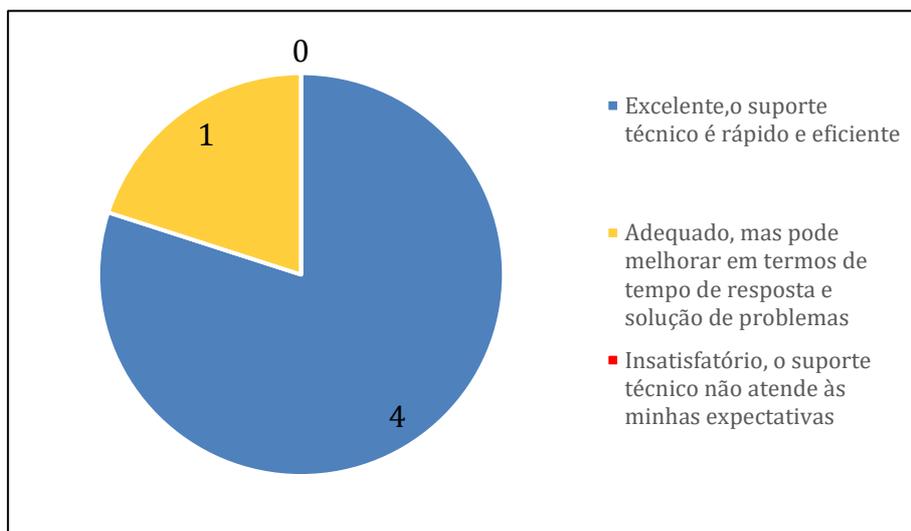
Gráfico 01 – Desafio na implementação do SIEG Íris



Fonte: Elaborado pelos autores (2024)

Ao questionar sobre o desafio após a implementação Sieg Íris, os 5 colaboradores responderam que não tiveram dificuldades na usabilidade.

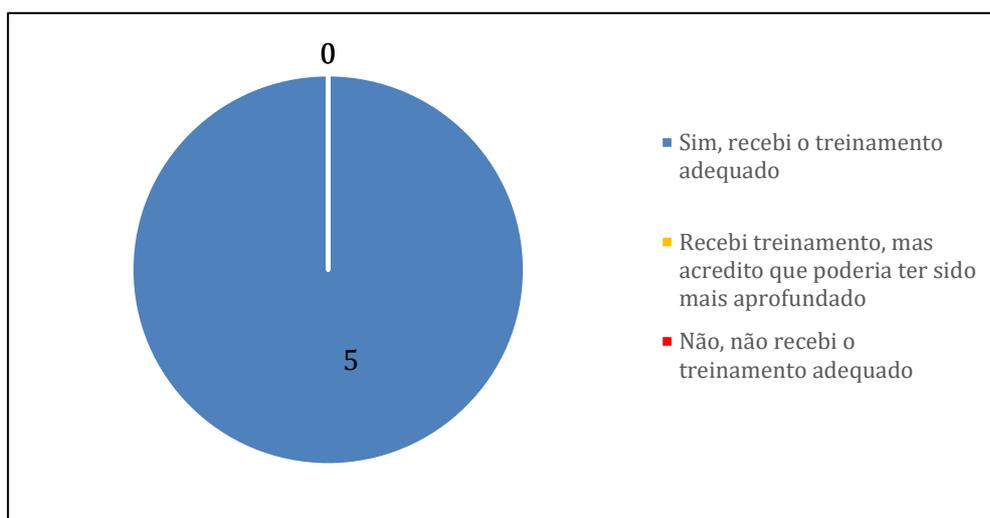
Gráfico 02 – Qualidade do suporte técnico SIEG Íris



Fonte: Elaborado pelos autores (2024)

Conforme o Gráfico 1 referente a qualidade do suporte do sistema, 4 colaboradores consideraram o serviço excelente, rápido e eficiente, e 1 colaborador considerou adequado, mas que poderia melhorar em termos de tempo de resposta e resolução dos problemas.

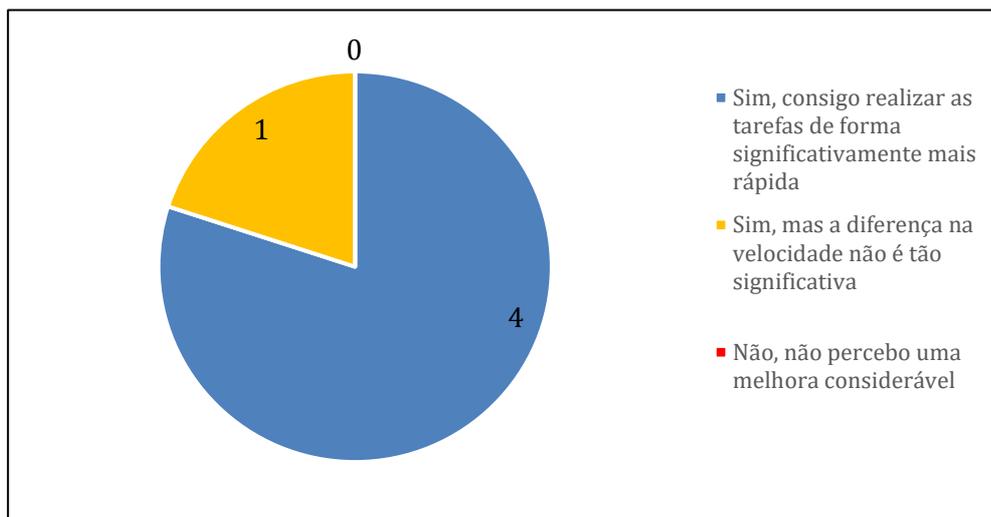
Gráfico 03 – Treinamento SIEG Íris



Fonte: Elaborado pelos autores (2024)

Ao questionar sobre o treinamento que a equipe recebeu antes da implementação do SIEG, os 5 colaboradores consideraram que receberam o treinamento adequado.

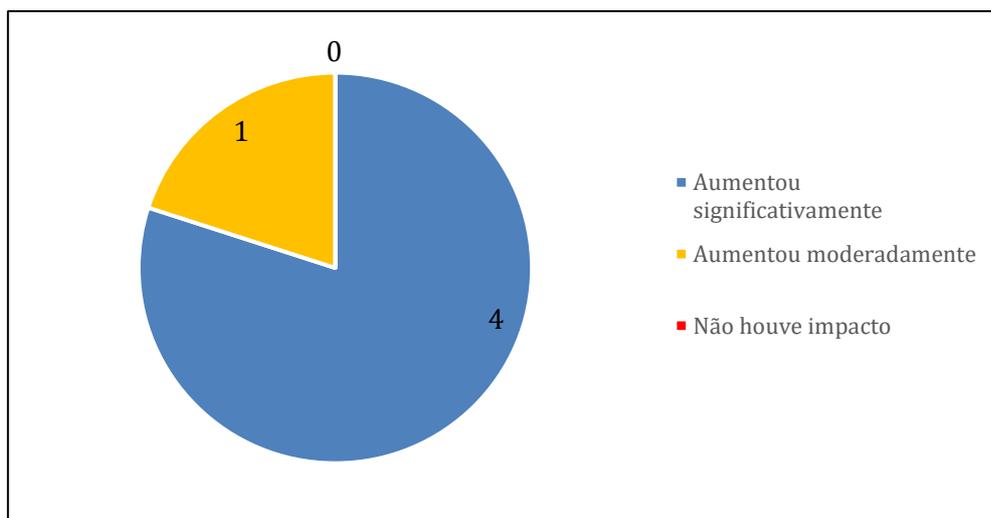
Gráfico 04 – Agilidade na realização de tarefas SIEG Íris comparado a métodos anteriores



Fonte: Elaborado pelos autores (2024)

Conforme o Gráfico 4, quando questionado sobre a agilidade na realização das tarefas comparado a métodos anteriores, 4 colaboradores consideraram realizar as tarefas de forma mais rápida com relação a métodos anteriores, e 1 considerou que houve melhora na rapidez, mas não de forma significativa.

Gráfico 05 – Impacto do SIEG Íris na eficiência dos processos



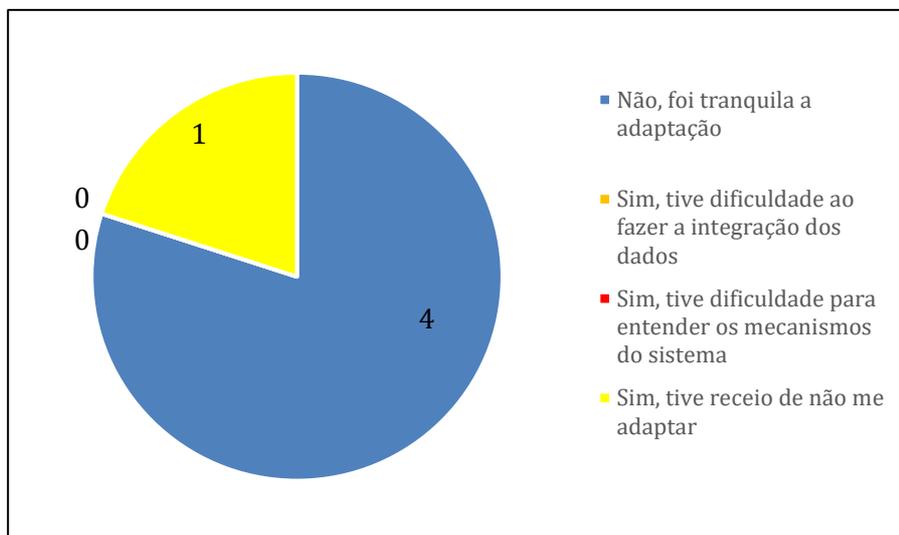
Fonte: Elaborado pelos autores (2024)

Ao questionar sobre a eficiência na realização das tarefas, 4 colaboradores consideraram que houve aumento significativo com o uso do SIEG, e 1 considerou ter

aumento moderado.

Na pergunta aberta onde os colaboradores deveriam expor as melhorias ou novas funcionalidades que gostariam de ver no SIEG Íris, foram obtidos os seguintes resultados: “Atualização mais rápida de dados/guias que são buscadas através do e-CAC” (colaborador 1); “Gostaria que os relatórios fiscais fossem atualizados com mais frequência, em integração com o e-CAC” (colaborador 2); “Uma comunicação mais rápida com o e-CAC direto da Receita Federal” (colaborador 3); “Gostaria que o sistema mostrasse pendências de guias de FGTS” (colaborador 4) e “Gostaria de ver a porcentagem de participação dos sócios por empresas clientes” (colaborador 5).

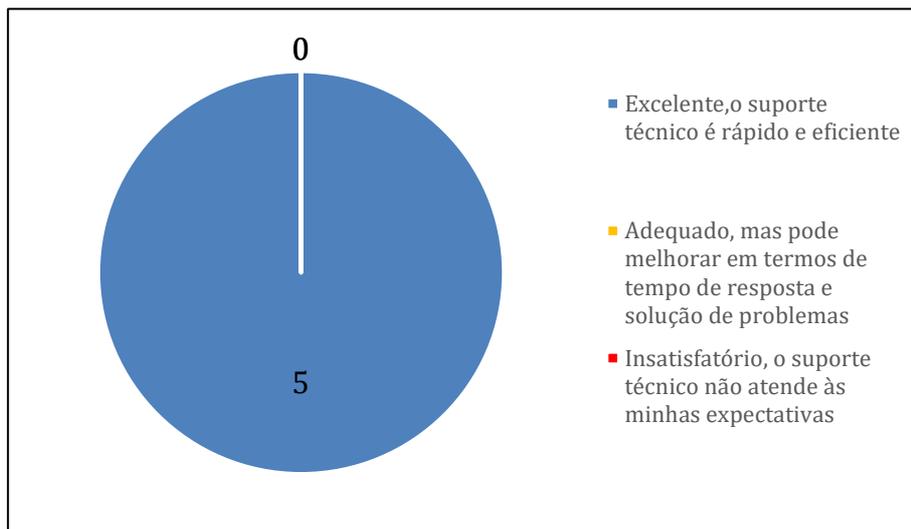
Gráfico 06 – Desafio na implementação do Onvio



Fonte: Elaborado pelos autores (2024)

No Gráfico 6, ao questionar sobre o desafio após a implementação Onvio, constatou-se que, 4 dos colaboradores entrevistados teve uma adaptação tranquila quando implementado o sistema, e 1 colaborador teve receio em não conseguir se adaptar.

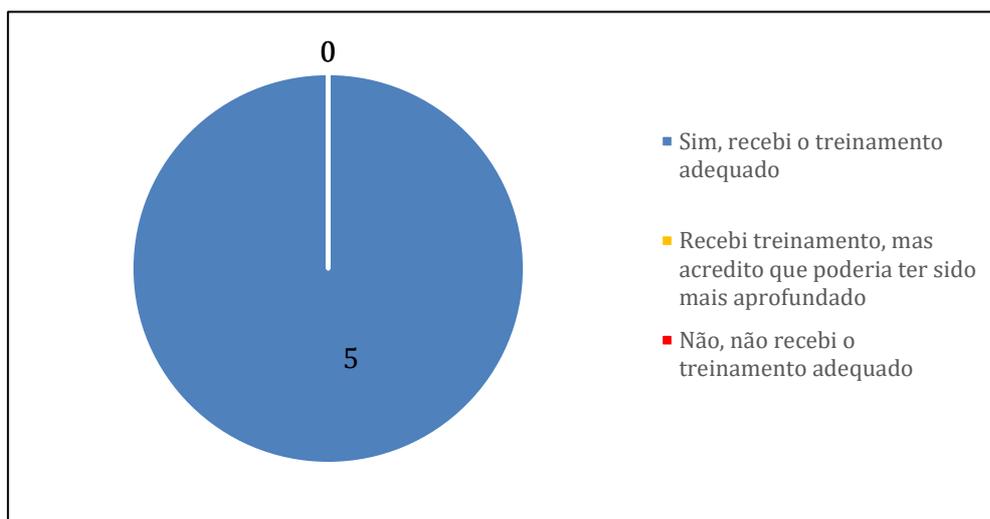
Gráfico 07 – Qualidade do suporte técnico Onvio



Fonte: Elaborado pelos autores (2024)

Ao questionar sobre a qualidade do suporte do sistema, os 5 colaboradores consideraram o serviço excelente, rápido e eficiente.

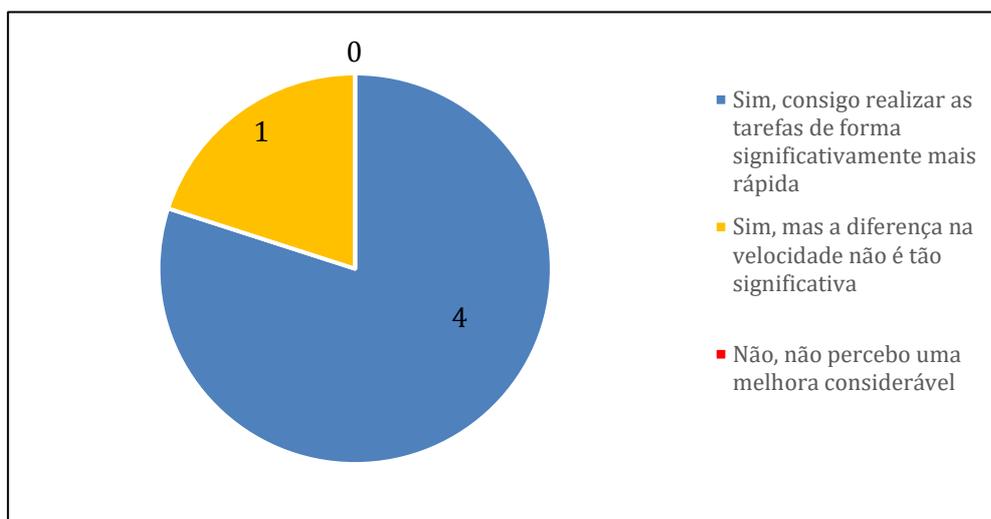
Gráfico 08 – Treinamento Onvio



Fonte: Elaborado pelos autores (2024)

No Gráfico 8 quando questionado sobre o treinamento que a equipe recebeu antes da implementação do Onvio, os 5 colaboradores consideraram que receberam o treinamento adequado.

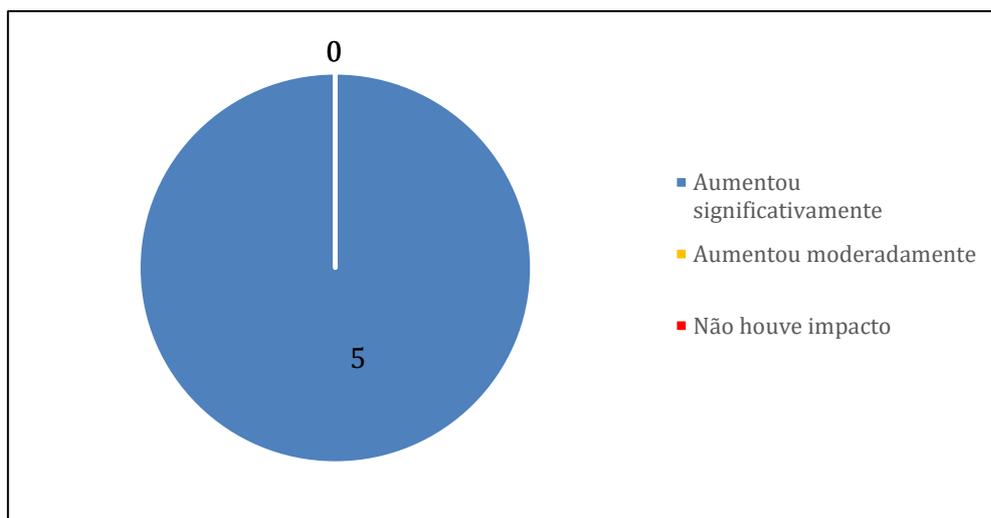
Gráfico 09 – Agilidade na realização de tarefas Onvio comparado a métodos anteriores



Fonte: Elaborado pelos autores (2024)

Conforme o Gráfico 9, quando questionado sobre a agilidade na realização das tarefas comparado a métodos anteriores, 4 colaboradores consideraram realizar as tarefas de forma mais rápida com relação a métodos anteriores, e 1 considerou que houve melhora na rapidez, mas não de forma significativa.

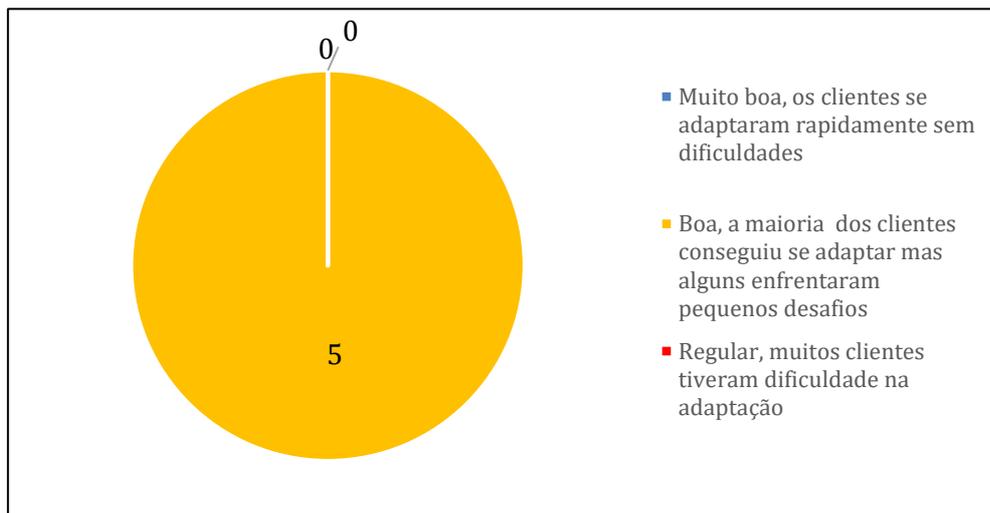
Gráfico 10 – Impacto do Onvio na eficiência dos processos



Fonte: Elaborado pelos autores (2024)

Ao questionar sobre a eficiência na realização das tarefas, os 5 colaboradores consideraram que houve aumento significativo com o uso do Onvio.

Gráfico 11 – Adaptação dos clientes Onvio



Fonte: Elaborado pelos autores (2024)

No Gráfico 11 ao perguntar sobre como os colaboradores avaliavam a facilidade de adaptação dos clientes ao sistema, os 5 consideraram que os clientes tiveram uma boa adaptação, porém alguns enfrentaram pequenos desafios.

Na pergunta aberta onde os colaboradores deveriam expor as melhorias ou novas funcionalidades que gostariam de ver no Onvio, foram obtidos os seguintes resultados: “Gostaria que o aplicativo para *smartphone* voltasse com a opção de mostrar a data em que os documentos são publicados na aba inicial” (colaborador 1); “Sem mais” (colaborador 2); “Rotinas automáticas mais voltadas ao setor contábil” (colaborador 3); “Publicação automática da folha de adiantamento salarial” (colaborador 4) e “Nenhuma no momento” (colaborador 5).

## 5.2 – Resultados sócios

Nesta seção, busca-se descrever os resultados obtidos, a partir dos roteiros de entrevistas respondidos pelos 2 sócios (identificados como sócio 1 e sócio 2) da Contabilidade Miller situada em João Monlevade/MG.

Em relação ao Onvio, a principal razão para a escolha deste sistema foi a centralização e gestão das solicitações de atendimento, sendo assim foram obtidas as seguintes respostas: "Centralizar e gerenciar todas as solicitações do atendimento" (sócio 1), e "É um sistema que está constantemente atualizado" (sócio 2). Quando questionado sobre a interface do sistema ambos consideraram o sistema intuitivo,

foram obtidas as seguintes respostas: "Intuitiva" (sócio 1), e "É uma plataforma intuitiva" (sócio 2).

Quanto ao impacto na produtividade após a aplicação do sistema, foram dadas as seguintes respostas: "Extremamente produtivo pela centralização das informações" (sócio 1) e "Como o sistema é totalmente integrado com o cliente, aumentou consideravelmente a produtividade do escritório" (sócio 2). Em termos de custo-benefício, ambos os sócios concordaram que o sistema oferece boas vantagens, já que elimina a necessidade de outras ferramentas, foram dadas as seguintes respostas: "Custo-benefício muito vantajoso" (sócio 1), e "Tem um bom custo-benefício, tendo em vista que não preciso adquirir outra ferramenta para ter essa integração com o cliente" (sócio 2).

Ao perguntar sobre o principal desafio enfrentado na implementação do Onvio, foram obtidas as seguintes respostas: "Como não tínhamos um sistema próprio para enviar e armazenar documentos de nossos clientes foi algo novo tanto para eles, quanto para nós. Acredito que o desafio foi a aceitabilidade por parte deles no início do processo" (sócio 1) e "Alguns clientes tiveram resistência a mudanças, parte ainda resistem" (sócio 2). Quanto à segurança, ambos consideram que o Onvio segue as normas da LGPD (Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais) e oferece camadas de defesa adequadas, protegendo os dados do escritório e dos clientes, sendo assim temos: "Sim. O sistema segue as normas da LGPD e é bastante seguro" (sócio 1), e "Sim. Possui segurança em nível corporativo com várias camadas de defesa tanto digital como física, mantendo os dados das empresas protegidos" (sócio 2).

Ao avaliar a adaptação dos clientes ao sistema foram obtidas as seguintes respostas: "No início alguns clientes com mais tempo de mercado, tiveram receio dos envios digitais" (sócio 1), e "Adaptação mediana, alguns foram resistentes aos envios de documentos de forma totalmente digital" (sócio 2). Quando perguntado sobre quais critérios eles consideram essenciais na escolha de um novo sistema, temos: "Confiança e segurança, facilidade e praticidade" (sócio 1), e "O sistema tem que estar sempre atualizado com as constantes mudanças tecnológicas e com a legislação" (sócio 2). Logo quando questionado sobre a contribuição do sistema no quesito competitividade, ambos concordaram com o desempenho do Onvio: "Sim, com certeza" (sócio 1) e "Sim, o Onvio de certa forma aproxima o cliente do escritório, considero um diferencial" (sócio 2).

Quanto ao SIEG Íris, a principal razão para a escolha deste sistema foi transformar a burocracia em uma visão estratégica, sendo assim foram obtidas as seguintes respostas: "Transformar toda burocracia em visão estratégica e facilitadora na rotina do escritório" (sócio 1), e "Sistema está integrado com o sistema que já utilizamos no escritório" (sócio 2). Quando questionado sobre a interface do sistema foram dadas as seguintes respostas: "Acho um pouco complexo e intuitivo também" (sócio 1), e "Intuitiva" (sócio 2). Quanto ao impacto na produtividade após a aplicação do sistema, foram dadas as seguintes respostas: "Impacto super positivo" (sócio 1), e "Positiva. Pois conseguimos enxergar todas as empresas do escritório em uma só ferramenta" (sócio 2).

Logo quando perguntado sobre o custo-benefício do SIEG, temos: "Considero um valor justo", e "Tem um bom custo-benefício" (sócio 2).

Ao perguntar sobre o principal desafio enfrentado na implementação do SIEG, foram obtidas as seguintes respostas: "A implementação em si, foi tranquila. O desafio foi encontrar um sistema que atendesse às nossas necessidades no momento" (sócio 1) e "Até então, não houve desafio visível" (sócio 2).

Quando questionado se o sistema oferece segurança aos dados dos clientes, foram obtidas as seguintes respostas: "Sim" (sócio 1), e "Sim. O sistema oferece segurança aos dados do escritório e dos clientes" (sócio 2). Quanto aos critérios para a escolha de um novo sistema, foram obtidas as seguintes respostas: "Escalabilidade, segurança, conformidade e praticidade, além de cumprir com o serviço que promete entregar" (sócio 1), e "O sistema tem que estar atualizado com as novas tecnologias, com a legislação e oferecer um diferencial" (sócio 2).

## **6- Conclusão**

Com o objetivo de analisar os benefícios e desafios na implementação dos sistemas SIEG Íris e Onvio – Portal do Cliente na Contabilidade Miller situada em João Monlevade/MG, o presente estudo considerou em sua análise geral que a implementação desses sistemas trouxe benefícios significativos, principalmente no aumento da produtividade e na melhoria da gestão estratégica, apesar de encontradas algumas barreiras no decorrer do processo.

Com relação aos principais benefícios encontrados com a implementação do SIEG se destacam: Fornecer dados como gráficos, relatórios e indicadores dos clientes; qualidade no treinamento oferecido e boa assistência do suporte técnico,

embora exista espaço para melhorias no tempo de resposta. Quanto ao desafio identificado no SIEG se destaca: A falta de atualização com o sistema da Receita Federal, algo que afeta diretamente a atualização e precisão dos relatórios gerados.

Quanto ao Onvio os principais benefícios encontrados foram: A modernização dos processos e o fortalecimento da integração entre o escritório e os clientes; excelente assistência do suporte técnico e o treinamento fornecido que, garantiu que os colaboradores estivessem preparados para utilizar o sistema junto aos clientes.

Quanto ao desafio identificado no Onvio se destaca: A resistência de alguns clientes, especialmente os mais antigos. Os clientes habituados a métodos mais tradicionais, têm apresentado dificuldades em receber documentos e guias para pagamento através do Onvio.

A implementação dos sistemas SIEG e Onvio reforça a importância de decisões estratégicas na otimização dos processos. O papel dos sócios foi crucial, desde a escolha das ferramentas até o alinhamento com as necessidades específicas do escritório. Essa etapa inicial foi essencial para garantir que as soluções adotadas atendessem às demandas operacionais. Além disso, a disposição da equipe em adotar as novas tecnologias e superar resistências também foi um fator crucial.

Este trabalho contribuiu para a compreensão dos impactos da implementação de sistemas no âmbito contábil e abre espaço para discussões futuras sobre a evolução dos sistemas e suas aplicações no setor.

## REFERÊNCIAS

BORGES, Fábio Roberto. Transformação Digital: um guia prático para liderar empresas que se reinventam. Barueri: Atlas, 2021.

BORGES, V. A. A. de S.; MIRANDA, C. C. F. A contabilidade na era digital. XIII Inic EPG(Encontro Latino Americano de Iniciação Científica) e IX Encontro Latino Americano de Pós-Graduação – UNIVAP, São José dos Campos, out/2011.

Disponível em:

>[http://www.inicepg.univap.br/cd/INIC\\_2009/anais/arquivos/0243\\_0799\\_01.pdf](http://www.inicepg.univap.br/cd/INIC_2009/anais/arquivos/0243_0799_01.pdf)<

Acesso em: 06 Nov. 2024.

DOMÍNIO SISTEMAS. O que é o ONVIO? Disponível em:

>[https://www.dominiosistemas.com.br/solucoes/onvio/portal-do-cliente/#:~:text=O%20que%20%C3%A9%20o%20ONVIO,meio%20de%20um%20apli](https://www.dominiosistemas.com.br/solucoes/onvio/portal-do-cliente/#:~:text=O%20que%20%C3%A9%20o%20ONVIO,meio%20de%20um%20aplicativo%20exclusivo)

cativo%20exclusivo< Acesso em: 03 nov. 2024.

KÖCHE, J. C. Fundamentos de metodologia científica: teoria da ciência e prática da pesquisa. 15. ed. Petrópolis, RJ: Vozes, 1997.

LAUDON, K. C.; LAUDON, J. P. Sistemas de informação gerenciais: administrando a empresa digital. 5. ed. São Paulo: Prentice Hall, 2004.

LUCAS, Douglas Ribeiro; LUCAS, Denílson da Silva; FARIA, Raíssa Cipresso. A Valorização do Profissional Contábil e os Benefícios para Contabilidade, através do Avanço da Tecnologia da Informação. 2009. Disponível em:

<[www.inicepg.univap.br/cd/INIC\\_2009/anais/arquivos/RE\\_0079\\_0161\\_02.pdf](http://www.inicepg.univap.br/cd/INIC_2009/anais/arquivos/RE_0079_0161_02.pdf)>

Acesso em: 03 Nov. 2024.

MACIEL, Marcor G. Lazer corporativo: estratégias para o desenvolvimento dos recursos humanos. São Paulo: Phorte, 2009

MORAIS, Felipe. Transformação digital: como a inovação digital pode ajudar no seu negócio para os próximos anos. São Paulo: Editora Saraiva, 2020.

OLIVEIRA, André Luiz Martins de; PEREIRA, Daiane Aparecida. A evolução da contabilidade na era da tecnologia da informação. Disponível em:

>[https://semanaacademica.org.br/system/files/artigos/daiane\\_aparecida\\_pereira\\_3\\_revisado\\_24102013\\_1.pdf](https://semanaacademica.org.br/system/files/artigos/daiane_aparecida_pereira_3_revisado_24102013_1.pdf)< Acesso em: 06 nov. 2024.

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

SIEG. IRIS - Sistema de Gestão Empresarial. Disponível em:

><https://www.sieg.com/iris/>< Acesso em: 03 nov. 2024.

SPINOLA, Mauro, PESSÔA, Marcelo. Tecnologia da Informação. In: Gestão de Operações. 2. ed. Professores do Departamento de Engenharia da escola Politécnica da USP e da Fundação Carlos Alberto Vanzolini. São Paulo: Edgard Blücher. 1998.

## APÊNDICE A – MODELO DE QUESTIONÁRIO ONVIO-PORTAL DO CLIENTE

### QUESTIONÁRIO COLABORADORES

NOME:

1- QUANTO O ONVIO IMPACTOU SUA EFICIÊNCIA NO TRABALHO?

- Não houve impacto
- Aumentou moderadamente
- Aumentou significativamente

2- VOCÊ CONSEGUE REALIZAR SUAS TAREFAS DE MANEIRA MAIS RÁPIDA COM A PLATAFORMA COMPARADO A MÉTODOS ANTERIORES?

- Não, não percebo uma melhora considerável.
- Sim, mas a diferença na velocidade não é tão significativa.
- Sim, consigo realizar as tarefas de forma significativamente mais rápida.

3- VOCÊ RECEBEU TREINAMENTO ADEQUADO PARA USAR O ONVIO?

- Não, não recebi treinamento adequado.
- Recebi treinamento, mas acredito que poderia ter sido mais aprofundado
- Sim, recebi o treinamento adequado.

4- VOCÊ ENFRENTOU ALGUM DESAFIO COM A IMPLEMENTAÇÃO DO ONVIO? SE SIM, QUAL?

- Não, foi tranquila a adaptação.
- Sim, tive dificuldade ao fazer a integração dos dados.
- Sim, tive dificuldade para entender os mecanismos do sistema.
- Sim, tive receio de não me adaptar.

5- COMO VOCÊ AVALIA A QUALIDADE DO SUPORTE TÉCNICO DO SISTEMA?

- Insatisfatório, o suporte técnico não atende às minhas expectativas.
- Adequado, mas pode melhorar em termos de tempo de resposta ou solução de problemas.
- Excelente, o suporte técnico é rápido e eficiente.

6- COMO VOCÊ AVALIA A FACILIDADE DE ADAPTAÇÃO DOS CLIENTES COM RELAÇÃO AO ONVIO?

- Muito boa, os clientes se adaptaram rapidamente sem dificuldades.
- Boa, a maioria dos clientes conseguiu se adaptar, mas alguns enfrentaram pequenos desafios.
- Regular, muitos clientes tiveram dificuldades na adaptação.
- Ruim, a adaptação dos clientes ao Onvio foi bastante complicada e lenta.

7- QUE MELHORIAS OU NOVAS FUNCIONALIDADES VOCÊ GOSTARIA DE VER NO ONVIO?

## APÊNDICE B – MODELO DE QUESTIONÁRIO SIEG ÍRIS

### QUESTIONÁRIO COLABORADORES

NOME:

8- QUANTO O SIEG IRIS IMPACTOU SUA EFICIÊNCIA NO TRABALHO?

- Não houve impacto
- Aumentou moderadamente
- Aumentou significativamente

9- VOCÊ CONSEGUE REALIZAR SUAS TAREFAS DE MANEIRA MAIS RÁPIDA COM O SIEG COMPARADO A MÉTODOS ANTERIORES?

- Não, não percebo uma melhora considerável.
- Sim, mas a diferença na velocidade não é tão significativa.
- Sim, consigo realizar as tarefas de forma significativamente mais rápida.

10- VOCÊ RECEBEU TREINAMENTO ADEQUADO PARA USAR O SIEG IRIS?

- Não, não recebi treinamento adequado.
- Recebi treinamento, mas acredito que poderia ter sido mais aprofundado.
- Sim, recebi o treinamento adequado

11- COMO VOCÊ AVALIA A QUALIDADE DO SUPORTE TÉCNICO DO SIEG?

- Insatisfatório, o suporte técnico não atende às minhas expectativas.
- Adequado, mas pode melhorar em termos de tempo de resposta ou solução de problemas.
- Excelente, o suporte técnico é rápido e eficiente.

12- VOCÊ ENFRENTOU ALGUM DESAFIO COM A IMPLEMENTAÇÃO DO SIEG ÍRIS? SE SIM, QUAL?

- Não, foi tranquila a adaptação.
- Sim, tive dificuldade ao fazer a integração dos dados.
- Sim, tive dificuldade para entender os mecanismos do sistema.
- Sim, tive receio de não me adaptar.

13- QUE MELHORIAS OU NOVAS FUNCIONALIDADES VOCÊ GOSTARIA DE VER NO SISTEMA?

## APÊNDICE C – ROTEIRO DE ENTREVISTA ONVIO-PORTAL DO CLIENTE

### ROTEIRO DE ENTREVISTA – ONVIO PORTAL DO CLIENTE

SÓCIO:

- 14- Qual foi a principal razão para a escolha deste sistema em particular?
- 15- Na sua opinião, o Onvio é uma plataforma complexa ou tem interface intuitiva?
- 16- Como você avalia o impacto do Onvio na produtividade geral do escritório?
- 17- Como você considera o custo de manutenção e operação do sistema em relação aos benefícios que ele traz?
- 18- No seu ponto de vista o Onvio tem contribuído para manter o escritório competitivo no mercado?
- 19- Como gestor, qual foi o principal desafio que você enfrentou na implementação do Onvio?
- 20- Você sente que o Onvio oferece segurança suficiente para os dados sensíveis dos clientes e do escritório?
- 21- Como você avalia a facilidade de adaptação dos clientes com relação ao Onvio?
- 22- De forma geral, quais critérios você considera essenciais na escolha de um novo sistema?

## APÊNDICE D – ROTEIRO DE ENTREVISTA SIEG ÍRIS

### ROTEIRO DE ENTREVISTA – SIEG ÍRIS

SÓCIO:

- 23- Qual foi a principal razão para a escolha deste sistema em particular?
- 24- Na sua opinião, o SIEG ÍRIS é um sistema complexo ou tem interface intuitiva?
- 25- Como você avalia o impacto dele na produtividade geral do escritório?
- 26- Como você considera o custo de manutenção e operação do sistema em relação aos benefícios que ele traz?
- 27- No seu ponto de vista o SIEG ÍRIS tem contribuído para manter o escritório competitivo no mercado?
- 28- Como gestor, qual foi o principal desafio que você enfrentou na implementação do SIEG Íris?
- 29- Você sente que o sistema oferece segurança suficiente para os dados sensíveis dos clientes e do escritório?
- 30- De forma geral, quais critérios você considera essenciais na escolha de um novo sistema?