



**UNIVERSIDADE CATÓLICA DO SALVADOR
FACULDADE DE CIÊNCIAS CONTÁBEIS
BACHARELADO EM CIÊNCIAS CONTÁBEIS**

CATARINE DE MENEZES DA SILVA

**A USABILIDADE SOB A PERSPECTIVA DO SIMPLES NACIONAL:
UMA AVALIAÇÃO DO PROGRAMA GERADOR DO DOCUMENTO DE
ARRECADAÇÃO DO SIMPLES NACIONAL (PGDAS)**

**Salvador
2018**

CATARINE DE MENEZES DA SILVA

**A USABILIDADE SOB A PERSPECTIVA DO SIMPLES NACIONAL:
UMA AVALIAÇÃO DO PROGRAMA GERADOR DO DOCUMENTO DE
ARRECADAÇÃO DO SIMPLES NACIONAL (PGDAS)**

Monografia apresentada à Universidade Católica do Salvador, Faculdade Ciências Contábeis, realizada pela graduanda Catarine de Menezes da Silva do curso de Ciências Contábeis como requisito parcial para obtenção de créditos e do título de bacharel em Ciências Contábeis.

Orientador: Prof. Dr. Jair Sampaio Soares Junior.

Salvador

2018

CATARINE DE MENEZES DA SILVA

A USABILIDADE SOB A PERSPECTIVA DO SIMPLES NACIONAL: UMA AVALIAÇÃO DO PROGRAMA GERADOR DO DOCUMENTO DE ARRECADAÇÃO DO SIMPLES NACIONAL (PGDAS)

Trabalho de Conclusão de Curso apresentado à Universidade Católica do Salvador da Faculdade de Ciências Contábeis como requisito parcial à obtenção de crédito para aprovação do curso Bacharel em Ciências Contábeis.

Aprovado em 17 de dezembro de 2018

Banca Examinadora

Prof. Dr. Jair Sampaio Soares Junior – Orientador
Doutor em Administração pela UFBA
Universidade Católica do Salvador – UCSAL

Prof. Me. Prof. Me. Marcos Suel Souza
Mestrado em Contabilidade Empresarial pela FVC, 2007.
Universidade Católica do Salvador – UCSAL.

Prof. Me. Manuel Perez Martinez
Mestrado em Contabilidade pela FVC
Universidade Católica do Salvador – UCSAL

A

Meu pai Elton Carlos da Silva por inspiração ao curso.

A minha família amada que tanto me apoiaram, lutaram junto comigo para que tudo desse certo e acreditaram na minha vitória, são por eles que estou aqui.

AGRADECIMENTOS

Ao Deus todo poderoso: Por ter guiado, dando força e sabedoria para alcançar mais um objetivo de vida durante o processo de formação profissional.

À família: pela confiança, paciência e apoio nos momentos de desespero quando tudo parecia perdido; pela compreensão da ausência nos momentos que poderíamos estar juntos; ao Sr. Elton Carlos da Silva (pai), a Sra. Francis Cleide de Menezes (mãe), ao Mikael Menezes de Sousa Silva (filho), ao Sr. André de Souza Silva (esposo), aos irmãos e parceiros de todas as horas Frankel de Menezes da Silva, Caroline de Menezes da Silva, Carlos Vinicius de Menezes Santos e Roosevelt Barbosa da Silva e a Edvino João (primo) pela atenção dispensada nos momentos de dificuldades.

Aos Mestres: Sr. Jair Sampaio Soares Junior (orientador), Sr. Franklin Regis (Coordenador), e aos professores Sr. Marcos Suel Souza e Sra. Adriana Rangel por terem compartilhados conhecimentos científicos alinhados às suas experiências de vida profissional, e acima de tudo, pela paciência e orientações fornecidas que contribuíram para o enfrentamento das dificuldades encontradas e conflitos de idéias ao construir o TCC.

Aos professores: Rubens Pacheco, Manuel Perez, João Marinho, Isabel Leite, Antônio Gilmar, Joselito Reis, Adenildes Santos pela dedicação e compromisso com o ensino de qualidade na sala de aula promovendo uma mudança de postura enquanto profissional.

A equipe técnica profissional: Reitoria, corpo docente, orientadores, coordenação de curso, ao Programa de Apoio Ensino - PAE, equipe de apoio pela acolhida ao ingressar nessa instituição de ensino.

Aos amigos: Sra. Maria de Lourdes, José Rogério e Carlos Stein pela troca de experiências vivenciadas no ambiente laboral; em especial, Eliete Rocha, Aridan

Grave, Mário Ângelo e José Eliotério que me estimularam nessa nova jornada enquanto estudante.

Aos colegas do curso: pelo companheirismo e vivências em sala de aula e que demonstram uma amizade sincera como Sahaya Mary, Carlos Roberto, Jorgenaldo, Dayse Gomes, Muriel Lourenço, Arivaldo Santos.

A todos aqueles que durante o processo de formação profissional contribuíram de forma direta ou indiretamente, muito obrigado.

Quem sabe o teu pensamento

Você vai dizer

Meu Deus como vale a pena

A gente ser fiel

Na verdade, a minha prova.

Tinha o gosto amargo

Mas minha vitória hoje

Tem sabor de mel

A minha vitória hoje tem sabor de mel.

(Sabor de mel, Damaris).

SILVA, Catarine de Menezes. **A usabilidade sob a perspectiva do simples nacional: uma avaliação do programa gerador do documento de arrecadação do simples nacional (PGDAS)**. 2018. 63f. Trabalho de Conclusão do Curso (Graduação em Ciências Contábeis) – Universidade Católica do Salvador, 2018.

RESUMO

Este trabalho tem o objetivo de analisar a influência da usabilidade do Programa Gerador do Documento de Arrecadação do Simples Nacional na contabilidade de Micro e Pequenas Empresas (PGDAS). A tecnologia tem proposto muitos avanços aos profissionais de contabilidade dentro dessa nova era o governo eletrônico junto a um comitê, criou um programa voltado a atender às micros e pequenas empresas em recolher seus impostos unificados, em uma guia única, regime de tributação do Simples Nacional, partindo dos diversos aspectos, a usabilidade do PGDAS, enquanto ao lançamentos de suas receitas encontram dificuldades, em informações não tão claras que cria uma lacuna. Foi feita uma pesquisa exploratória, com aplicação de 27 questionários online para usuários do PGDAS e, em seguida, realizada a análise estatística das respostas. Os resultados obtidos permitem perceber que é necessário um alinhamento do canal de atendimento ao usuário para obtenção de informações que possam esclarecer as dúvidas de preenchimento e navegação, que possam assim assegurar a informação minimizando, falhas e erros de lançamentos que possam comprometer a saúde financeira da entidade.

Palavra-chaves: Usabilidade. PGDAS. Contabilidade. Micro e pequenas empresas.

LISTA DE SIGLAS

CFC	Conselho Federal de Contabilidade
COFINS	Contribuição para Financiamento de Seguridade Social
CRC	Conselho Regional de Contabilidade
CSLL	Contribuições Sobre Lucro Liquidam
CTN	Código Tributário Nacional
e-Gov	Governo Eletrônico
MPE	Micro e Pequena Empresa
PGDAS	Programa Gerador do Documento de Arrecadação do Simples Nacional
PIS	Programa de Integração Social
RFB	Receita Federal do Brasil

LISTA DE QUADROS

Quadro 1 – Modelo Teórico.....	32
Quadro 2 – Modelo de Análise.....	42

SUMÁRIO

1	INTRODUÇÃO.....	13
1.1	PROBLEMATIZAÇÃO.....	15
1.2	OBJETIVOS.....	15
1.2.1	Objetivo geral.....	15
1.2.2	Objetivos específicos.....	16
1.3	JUSTIFICATIVA E RELEVÂNCIA.....	16
1.4	ESTRUTURA DO TRABALHO.....	17
2	REFERENCIAL TEÓRICO.....	19
2.1	A CONTABILIDADE E O PROFISSIONAL DA ÁREA DE CONTABILIDADE.....	19
2.2	MICRO EMPRESAS E EMPRESA DE PEQUENO PORTE	20
2.3	GOVERNO ELETRÔNICO NO BRASIL.....	22
2.4	SISTEMA TRIBUTÁRIO NACIONAL E O SIMPLES NACIONAL.....	22
2.4.1	Programa Gerador do Documento de Arrecadação do Simples Nacional.....	23
2.4.2	Condições para aderir ao PGDAS.....	24
2.4.2.1	Condições da empresa para aderir ao Simples Nacional a partir de Janeiro de 2018.....	25
2.4.2.2	Referência aos anexos que norteiam o lançamento de receitas da receita.....	25
2.4.3	A Importância do sistema para apuração dos impostos.....	26
2.5	COMPETÊNCIAS DO USUARIO.....	27
2.6	USABILIDADE.E OS SISTEMA.....	28
2.6.1	Linguagem e diálogo.....	30
2.6.2	Prevenção de erros	30
2.6.3	Instrução de Ajuda – Suporte técnico.....	31
2.6.4	Feedback do usuário.....	31
2.7	MODELO TEÓRICO.....	32
3	METODOLOGIA DE PESQUISA.....	34

3.1	TIPO DE PESQUISA.....	34
3.2	OBJETIVO DA PESQUISA.....	37
3.3	INSTRUMENTOS DE COLETA.....	38
3.4	PROCEDIMENTOS DE COLETA.....	40
3.5	TÉCNICA DE ANÁLISE.....	42
3.6	MODELO DE ANÁLISE.....	42
4	ANÁLISE DE RESULTADOS.....	44
4.1	O PERFIL DO USUÁRIO DO PROGRAMA GERADOR DO DOCUMENTO DE ARRECADAÇÃO DO SIMPLES NACIONAL - DECLARATÓRIO (PGDAS-D).....	45
4.2	AS COMPETÊNCIAS DO USUÁRIO PARA LANÇAR AS RECEITAS E APURAR OS IMPOSTOS POR MEIO DO PGDAS.....	47
4.3	EXAMINAR A SUFICIÊNCIA DAS INFORMAÇÕES DISPONIBILIZADAS PARA O USO CORRETO DO PGDAS POR MICRO E PEQUENAS EMPRESAS.....	48
4.4	AS DIFICULDADES ENCONTRADAS PELO USUÁRIO NA USABILIDADE DO PGDAS, DEVIDO A SUA COMPLEXIDADE NAS INFORMAÇÕES DO LANÇAMENTO DE RECEITAS E APURAÇÃO DOS IMPOSTOS.....	52
5	CONSIDERAÇÕES FINAIS.....	55
5.1	CONTRIBUIÇÕES DA PESQUISA.....	57
5.2	LIMITAÇÕES DA PESQUISA.....	58
5.3	SUGESTÃO PARA PESQUISA.....	58
	REFERÊNCIAS.....	59
	APÊNDICE A – Questionário de pesquisa.....	61

1 INTRODUÇÃO.

Contabilidade é uma ciência que mede, interpreta e informa os fatos contábeis para mensurar o Patrimônio financeiro ou econômico da entidade, os contadores, diretores e demais interessados. Os conhecimentos contábeis são cada vez mais essenciais para tomada de decisão e captar potenciais investidores, assim como os conhecimentos da tecnologia da informação vêm como aliada para amarrar as informações e trazer cada vez segurança e transparência (SÁ, 2006).

Existem grandes empresas que instalam todos os sistemas de contabilidade dentro de seu setor dando suporte definido a cada área, no entanto o serviço de contabilidade é muito procurado por pequenas e médias empresas, são diversos serviços requisitados por um profissional da área contábil, muitos desses profissionais prestam serviços terceirizados para grande parte dessas empresas, as microempresas e empresas de pequeno porte que optam por contabilidades terceirizadas, que prestam diversos serviços, e na sua grande maioria estão o Regime de Tributação Simples Nacional que conhecido popularmente “supersimples” que é um regime específico unificado de arrecadação de tributário e contribuição devida pela Microempresa e empresa de pequeno porte instituído pela Lei complementar nº 123 de 14 de dezembro de 2016¹, simplificado e favorecido previsto na Lei, no entanto é um paradoxo, pois na usabilidade do Programa Gerador do Documento de Arrecadação do Simples Nacional - PGDAS tem mostrado insegurança dos dados lançados, na verdade o problema e as dúvidas estão no campo de informação de forma correta.

Dentro do Sistema de Tributário Nacional o Simples Nacional junto ao Comitê Gerador do Simples Nacional criou um Programa de Gerador do Documento de Arrecadação do Simples Nacional (PGDAS) para fazer o lançamento de apuração mensal devido pelo contribuinte. Neste caso o estudo será feito sobre a Usabilidade em Sistema de Informação Simples Nacional PGDAS, realizado pelo profissional da

¹ Lei nº 128 de 19 de dezembro de 2008 e 139 de 10 de novembro de 2011 – http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/leis/LCP/Lcp123.htm Acesso 21/05/2017

área contábil para seus contribuintes, fazendo uma avaliação de como é feito esses lançamentos.

A Implementação do PGDAS (Programa Gerador do Documento de Arrecadação do Simples Nacional) depende cada vez mais de um profissional contábil e seu processo de lançamento não é de fácil compreensão e não tem facilitado todo o processo dos lançamentos tributários, exigindo assim uma pesquisa aprofundada e aperfeiçoamento de acordo com o perfil do modelo de cada empresa.

A implementação do PGDAS, que deveria vir com uma proposta de lançamento simplificado, exige conhecimento amplo do profissional da contabilidade e seu cliente não compreende esta necessidade, por achar que o Sistema Tributário é Simples.

A implementação do Sistema de Informação Contábil PGDAS, deveria vir com uma proposta de lançamento Simples, possibilitando fácil compreensão ao usuário, assim as micro e pequenas empresas poderiam obter um serviço de qualidade e transparência sem incidências de erros de lançamentos, possibilitando o Profissional contábil cobrarem honorários mais em conta, aumentando sua carteira de clientes sem que gere grandes despesas com pessoal em seus escritórios.

O PGDAS foi criado pela Receita Federal e é um sistema eletrônico para realizar cálculo do Simples Nacional e tem como objetivo de Declarar e apurar o valor mensal devido referente ao Simples Nacional pelo contribuinte, no entanto o mesmo não tem habilidade ou conhecimento das informações fornecidas, embora a lei do simples nacional não restrinja esse serviço apenas ao profissional contábil, o que se tem é que a necessidade de um profissional por conta das dificuldades do lançamento no sistema.

A proposta do PGDAS é facilitar o lançamento dando segurança e clareza nas informações do campo lançado, contudo os profissionais da área contábil com todas as suas atribuições possam ter dificuldades nos resultados financeiros e dos honorários, pois a maior parte dos profissionais precisa ter tempo com análise

individual para a solução de pequenas empresas, pelas dificuldades das informações específicas nos lançamentos de suas receitas para devida apuração de impostos, pois os elementos fornecidos por esse sistema têm demonstrado que cabe aos profissionais contábeis, a responsabilidade na habilidade do conhecimento do processo, pois as dificuldades no manejo do sistema PGDAS indicam que a usabilidade adequada depende de um conhecimento técnico cada vez mais específico, para prestar um serviço com qualidade nas informações na prestação de serviço voltado a PMEs.

1.1 PROBLEMATIZAÇÃO.

A proposta do PGDAS que seria simplificar acaba trazendo dificuldades e exigindo cada vez mais das habilidades e competências dos profissionais contábeis no uso da tecnologia.

A partir do exposto se delineou o problema desta pesquisa: qual a influência da usabilidade do Programa Gerador do Documento de Arrecadação do Simples Nacional na contabilidade de Micro e Pequenas Empresas?

1.2 OBJETIVOS.

Os objetivos são de suma importância, pois resumem e apresentam a ideia central do trabalho, expressam de forma clara a intenção da pesquisa e servem de orientação para o planejamento e organização do conteúdo. Com um trabalho bem estruturado se baseando nos objetivos, eles também servem para orientar a descrever e delimitar o alcance da pesquisa.

1.2.1 Objetivo geral.

Analisar influência da usabilidade do Programa Gerador do Documento de Arrecadação do Simples Nacional na contabilidade de Micro e Pequenas Empresas (PGDAS).

1.2.2 Objetivos específicos.

- I. Descrever o perfil do usuário do Programa Gerador do Documento de Arrecadação do Simples Nacional - Declaratório (PGDAS-D);
- II. Identificar as competências do usuário em lançar as receitas para apurar os impostos por meio do PGDAS;
- III. Examinar a suficiência das informações disponibilizadas para o uso correto do PGDAS por micro e pequenas empresas;
- IV. Analisar a usabilidade do PGDAS no lançamento de receitas para apuração dos impostos.

1.3 JUSTIFICATIVA E RELEVÂNCIA.

A tecnologia tem sido utilizada em muitas empresas, os escritórios de contabilidade adotam fortemente a informática como ferramenta de trabalho para aperfeiçoar tempo e eficiência na informação. Atualmente com os avanços tecnológicos, os profissionais contábeis estão buscando se adaptarem as mudanças que as tecnologias têm propostos, nesse contexto tornam suas atividades mais seguras, dinâmicas, rápidas e econômicas, e os resultados são animadores.

Dentro dessa nova era da tecnologia o governo criou o PGDAS para dar segurança e celeridade no processo de informação das atividades dessas empresas, tem como proposta unificar impostos federais em uma só alíquota incluindo Estadual e Municipal, quando se fizer necessário, ele visa facilitar o recolhimento do pagamento em uma só guia de maneira simples e fácil. Os dados fornecidos nele tem caráter declaratório, constituindo confissão de dívida quando houver o fato gerador e instrumento hábil e suficiente para a exigência dos tributos.

O PGDAS é mais conhecido como supersimples, tem como proposta o pagamento em uma única guia e não o uso do seu lançamento, sua característica é beneficiar grande partes das empresas e micro e pequeno porte. No entanto, haja vista que o contribuinte tem encontrado grandes dificuldades em fazer seus lançamentos, apurar seus impostos e atendendo as necessidades do Simples.

No entanto o profissional de contabilidade tem dificuldades na usabilidade do PGDAS, por que requer análise detalhadas das atividades que essas empresas necessitam. A usabilidade desse sistema ainda é complexa para o contribuinte, desta forma tendo em vista que existem dificuldades na propensão e lançamento, percebe-se a necessidade de analisar suas complexidades e levantar junto aos profissionais contábeis essas dúvidas sobre os lançamentos e as inseguranças que deixam, pois é preciso análise detalhadas do comportamento dessa empresa. É importante adaptar um sistema mais claro para que as informações de fato deem segurança ao contribuinte o mesmo apresenta lacunas que podem comprometer a saúde financeira da empresa. Para isso é fundamental que essas mudanças sejam feitas como propõe: ser de forma simples. É importante a comunicação da entidade com o governo e o governo com a entidade.

1.4 ESTRUTURA DO TRABALHO.

Este trabalho foi desenvolvido em cinco capítulos: no primeiro capítulo trata-se de introdução sob uma visão geral do trabalho, trazendo a contextualização, problematização, objetivo geral, objetivos específicos, justificativas e relevâncias pelo qual motivou a pesquisa do trabalho.

No segundo capítulo a pesquisa traz a abordagem mais específica do referencial teórico, com opinião de outros pesquisadores sobre Contabilidade, Sistema de Informação Web, Governo Eletrônico, Sistema de Tributação do Simples Nacional, Programa Gerador do Documento de Arrecadação do Simples – (PGDAS), Micro e Pequenas Empresas – (PMEs) e Usabilidade.

No terceiro capítulo traz a metodologia, o tipo de abordagem, objetivos, instrumento de coleta, procedimento de coleta, e a técnica de análise da pesquisa.

No quarto capítulo encontra-se a análise de resultados nas respostas do questionário aplicado aos estudantes e profissionais que utilizam o PGDAS.

E, por fim no quinto capítulo, constam as considerações finais da pesquisa, trazendo algumas contribuições, limitações e sugestões alcançadas no decorrer da pesquisa sobre o objeto de estudo.

2 REFERENCIAL TEÓRICO.

Será apresentada neste trabalho acadêmico uma concisa e objetiva percepção dos avanços tecnológicos que auxilia as Micros e pequenas empresas a realizarem seus faturamentos, por meio do Regime de Tributação do Simples Nacional, onde serão destacados seus impostos em uma guia única pela ferramenta disponibilizada sistema de informação do site do Simples Nacional denominado de Programa Gerador do Documento de Arrecadação do Simples Nacional – Declaratório (PGDAS - D). Daí a necessidade de verificar a utilização e avaliação desse sistema, já que é tão importante e indispensável para essas empresas.

2.1 A CONTABILIDADE E O PROFISSIONAL DA ÁREA DE CONTABILIDADE.

Oliveira (2013) define a contabilidade como uma ciência social que desenvolveu métodos para alinhar os fatos que possam a vir afetar as condições patrimoniais, financeiras ou econômicas da entidade.

A contabilidade pode ser tão antiga quanto a história da civilização, onde não havia moeda de troca e essa troca era escambo como forma de compra e tinha por finalidade medir riquezas que seria iniciado também a cobrança de impostos. Surge a necessidade de criar a moeda e a aplicação das variações monetárias. A partir disso deu-se surgimento aos métodos das partidas dobradas criado por Luca Paccioli aplicado até hoje, pois, chegou aos nossos dias, modificada, em relação aos seus rumos clássicos, seguindo uma direção conveniente, adequada, ampliando, consideravelmente, a sua utilidade e com perspectivas.

A contabilidade sempre foi muito influente pelos limites e critérios fiscais, particularmente os da legislação do Imposto de Renda. Esse fato, ao mesmo tempo em que trouxe à contabilidade algumas contribuições importantes e de bons efeitos, limitou a evolução dos Princípios Fundamentais de Contabilidade ou, ao menos, dificultou a adoção prática de princípios contábeis adequados, já que a Contabilidade era feita pela maneira das empresas com base nos preceitos e formas de legislação fiscal, os quais nem sempre se baseiam em critérios contábeis corretos. (MARTINS: ET. AL. 2013. p. 1).

O homem sentiu a necessidade de controlar seu patrimônio e utilizou a contabilidade como meio para isso com a preocupação de avançar cada vez e se modernizar.

Essa solução foi recomendada até o final de 2007, da lei nº 11.638/07, que converte por medida providoria na lei nº 11.941/09, com criação da CPC2 e da comissão de pronunciamento técnico, que dá interpretações técnicas para orientar a contabilidade aplicável a todas as sociedades. A contabilidade deve ser adotada em registros geralmente aceitos e registros auxiliares à parte que orientam a entidade para tomada de decisão.

Dessa forma, a contabilização efetiva e oficial ficaria inteiramente desvinculada da legislação do Imposto de Renda e outras, o que representa, sem dúvida, um avanço considerável. Isto não significa que a contabilidade oficial deva ser inteiramente diferente dos critérios fiscais, já que quanto mais próximo os critérios fiscais dos contábeis tanto melhor. Todavia, essa disposição foi incluída na lei das Sociedades por Ações com o objetivo de permitir a elaboração de demonstrações e declarações contábeis corretas, sem prejuízo da elaboração de declaração do Imposto de Renda, usufruindo-se todos os seus benefícios e incentivos e, ao mesmo tempo, respeitando-se todos os seus limites. (MARTINS: ET.AL.2013)

“O papel do profissional contábil vai além de classificar as contas”. A meta será poder dar ao usuário informações em tempo real a segurança de que ela é completa, correta e confiável.

O uso da Tecnologia da informação tem tido um avanço significativo para os serviços prestados para a contabilidade, entre os benefícios encontrados pode citar: segurança das informações, credibilidade, celeridade no processo, para dar fidedignidade às informações contábeis.

2.2 MICRO EMPRESAS E EMPRESA DE PEQUENO PORTE (PME'S).

Como as microempresas e empresa de pequeno porte busca a continuidade em permanecer nesse regime que para ela traz benefícios significativos quanto a

²

CPC comitê de Pronunciamento contábil

sua tributação e por conta da carga tributária do nosso país ser alta e reduzir os custos para esses contribuintes, a Receita Federal criou esse regime de tributação que beneficia esses grupos, desse modo e utilizando-se da tecnologia que ela criou um programa gerador do documento de arrecadação do simples nacional conhecido como PGDAS, disponível no site do Simples Nacional e para ter acesso o contribuinte disponibilizado pela receita Federal quando fizer o cadastramento. Esse sistema está disponível na internet e não necessita de instalação ou atualização no computador do usuário. De acordo Manual Simples Nacional do PGDAS esse programa é destina.

Às Microempresas (ME) ou Empresas de Pequeno Porte (EPP) optantes pelo Simples Nacional. A opção pelo Simples Nacional pode ser feita por empresas enquadradas como Microempresas (ME) ou Empresas de Pequeno Porte (EPP), conforme disposto na Resolução CGSN no 004 de 30 de maio de 2007. (RECEITA FEDERAL, 2007).

Embora a tecnologia seja uma grande aliada para apurar o lançamento do valor devido pela empresa, facilitando e acelerando os tributos devidos, o contribuinte tem encontrados dificuldades ao acesso a informações de conteúdos das especificidades de cada entidades, tanto por conta da ausência de habilidades nos conhecimentos da tecnologia dos profissionais. Bem nos conhecimentos técnicos, referente à legislação de nosso país, principalmente nos aspectos tributário voltado ao ISS e ao ICMS, assim tem a preocupação quanto a responsabilidade dos profissionais da área para atender com uma prestação desses serviços qualificada as empresas optantes pelo Simples Nacional.

No entanto esse mesmo profissional tem encontrado inúmeras dificuldades quanto ao uso desse sistema que exigem informações específicas e criteriosas. Assim sendo um sistema conhecido como supersimples na verdade tem trazido inúmeras complicações na hora do lançamento.

O profissional da área contábil tem encontrado dificuldades no uso da tecnologia para atender melhor os contribuintes, no entanto nesse sistema verificou-se que no momento do lançamento do valor devido o sistema não deixa claro se o campo lançado de fato está correto abrindo brechas e erros de lançamento só podendo perceber posteriormente.

Desse modo é preciso que as informações sejam mais simples e claras quanto aos campos de lançamentos.

Tendo como base o fato gerador do código tributário nacional e a obrigação tributária, do “o fato gerador ocorrido deve enquadrar-se rigorosamente dentre dos termos da lei,” (CASSONE, 2015, P. 137), afirmando que o lançamento não pode ser mera dedução e sim a realidade das informações, elas precisam ser verdadeiras e precisas, e se assim não for, ocorrerá penalidade para a empresa.

2.3 GOVERNO ELETRÔNICO NO BRASIL.

As ações do governo eletrônico (eGOV), vem priorizar o acesso a informação e comunicação (TICs) visando a troca de informação em debates construção de políticas públicas em serviços prestados na integração de parceiros e fornecedores. Segue em diretrizes de três ideias fundamentais: participação cidadã; melhoria do gerenciamento interno do Estado; e integração com parceiros e fornecedores.

"Isso compreende os meios, as informações e os serviços necessários para o usufruto de direitos e o cumprimento de obrigações. Os serviços mencionados devem ser entendidos como “serviços públicos mais públicos”: aqueles que podem ser usufruídos em casa, no trabalho, ou em local de acesso público à Internet, sem a necessidade da presença do cidadão numa representação do governo." (BRASIL, 2018).

e-GOV – vem promover integralidade com cidadãos, empresas e órgãos governamentais em melhoria para sociedade como novas formas de manifestar com ações sem a necessidade de presença física com a inclusão digital de serviços como: compras, emissão de certidões de pagamentos e impostos, acompanhamentos de processos judiciais e prestação de informações sobre aposentadorias e benefícios da previdência social, entre outros.

2.4 SISTEMA TRIBUTÁRIO NACIONAL E O SIMPLES NACIONAL.

O Sistema de Tributação Nacional (STN) “ é a identificação da responsabilidade sobre a apuração dos tributos devidos pela empresa e seus

registros contábeis” (Martins, et. Al, 2014, p. 5), “o Simples Nacional abrange a participação de todos os entes federais (União, Estados, Distrito Federal e Municípios) ”.

Diante das facilidades ofertadas pelo governo às micros e pequenas empresas o programa que beneficia microempresas e empresa de pequeno porte, o Regime de Tributação Simplificado do Simples Nacional, “que é um regime especial unificado de arrecadação de tributos e contribuições devidos pelas microempresas e empresas de pequeno porte”. (OLIVEIRA, 2014, 386).

2.4.1 Programa Gerador do Documento de Arrecadação do Simples Nacional.

Como o PGDAS é um programa de geração do valor devido baseado nas receitas das empresas e de acordo as Normas Brasileiras de Contabilidade - NBC TG GERAL.

A receita é definida [...] como aumento nos benefícios econômicos durante o período contábil sob a forma de entrada de recursos ou aumento de ativos ou diminuição de passivos que resultem em aumento do patrimônio líquido da entidade e que não sejam provenientes de aporte de recursos dos proprietários da entidade [...] as receitas englobam as receitas propriamente ditas como os ganhos. (Norma Brasileira de Contabilidade, 2013)

Desse modo, essas receitas aparecem no curso das atividades comuns da empresa no lugar das atividades das empresas. Podendo ser resultado de venda de bens; prestação de serviços; e utilização por parte de terceiros, de outros ativos da entidade que ganham juros, royalties e dividendo, observante se nesse galho de receita nas atividades da empresa se foi tributado anteriormente ou não.

Em face desses contextos, é importante salientar que nas áreas onde a tecnologia é aplicada, ela então se torna uma ferramenta importante nesse processo, por isso então que esse sistema, precisa se adaptar e facilitar para que agilize esses procedimentos nesse sistema. Assim será possível atender mais e resolver situações mais precisa.

2.4.2 Condições gerais para aderir ao PGDAS.

De acordo com RECEITA FEDERAL (2017), para o ingresso do simples é necessário o cumprimento das seguintes condições.

- a) Enquadrar-se na definição de microempresas ou empresa de pequeno porte;
- b) Cumprir os requisitos previstos na legislação; e
- c) Formalizar a opção pelo Simples Nacional.

Características principais do Regime do Simples Nacional.

- a) Ser facultativo;
- b) Ser irrevogável para todo o ano calendário;
- c) Abrange os seguintes tributos.

Esses tributos são recolhidos dentro de uma só guia com valores destacados na cobertura de cada atividade. De acordo disque abaixo:

I	IRPJ	Imposto sobre a Renda da Pessoa Jurídica.
II	IPi	Imposto sobre Produto Industrializados, exceto o incidente na importação.
III	CSLL	Contribuição Social Sobre o Lucro Líquido.
IV	Cofins	Contribuição para Financiamento da Seguridade Social, exceto a incidente na importação.
V	PIS/Pasep	Contribuição para Programa de Integração Social e de Formação do Patrimônio do Servidor Público, exceto a incidência de importação.
VI	INSS/ CPP	Contribuição Patronal Previdenciária (CPP) para a Seguridade Social, a cargo da pessoa jurídica (patronal), exceto as receitas do anexo IV.
VII	ICMS	Imposto sobre operações relativas à Circulação de Mercadorias e sobre prestação de Serviços de transporte interestadual e intermunicipal e de comunicação.
VIII	ISS	Imposto Sobre Serviços de qualquer natureza.

Fonte: Simples Nacional, (2018).

- a) Recolhimento dos tributos em uma só guia de documento Único de arrecadação DAS;
- b) Disponibilização às empresas ME/EPP de sistema eletrônico para realização do cálculo valor mensal devido, para constituição de crédito tributário, a partir de janeiro 2007.
- c) A apresentação anual de declaração única e simplificada de informação socioeconômica e fiscal (DEFIS).
- d) Prazo do recolhimento do DAS até o dia 20 do mês subsequente aquelas em que houver sido ou ferida a receita bruta.

2.4.2.1 Condição das empresas para aderir ao Simples Nacional a partir de Janeiro 2018.

- a. Microempresa ME, em cada ano calendário devem auferir receita bruta igual ou inferior a R\$ 360.000,00 (trezentos e sessenta mil reais).
- b. Empresa de Pequeno Porte EPP, também em cada ano calendário deverá auferir receita bruta superior a R\$ 360.000,00 (trezentos e sessenta mil reais) e igual ou superior a R\$ 4.800.000,00 (quatro milhões e oitocentos mil reais).
- c. Microempreendedores MEI, auferirem receita bruta máxima anual de R\$ 81.000,00 (oitenta e um mil reais).

2.4.2.2 Referência aos anexos que norteiam o lançamento de receitas.

- I. Anexo I Comércio, receitas decorrentes de lojas da venda e revenda de mercadorias;
- II. Anexo II Fabrica/Indústria, receita venda de mercadorias por elas industrializadas.
- III. Anexo III. Atividade de prestação de serviços de instalação, reparos e manutenção, receitas decorrentes da prestação de serviços e locação de bens e moveis. Vai estar no § 5º-B, § 5º-D e § 5º-F do artigo 18 da Lei Complementar 123.

- IV. Anexo IV. Atividade de prestação de serviços da construção de imóveis e obras de engenharia e geral, receitas decorrentes de limpeza, obras, construção de imóveis entre outras. Vai estar no § 5º-C do artigo 18 da Lei Complementar 123.
- V. Anexo V. Atividade de fornecimento de serviços de auditoria, jornalismo, tecnologia, publicidade, engenharia entre outras receitas decorrentes. Vai está vai estar no § 5º-I do artigo 18 da Lei Complementar 123.

Os anexos é para nortear as empresas de acordo com seu CNAE, para que se possa cumprir sua classificação fiscal, onde detalha não de forma generalizada as atribuições de cada atividade delimitado o que elas podem ou não executar como fato gerador de receita.

2.4.3 A importância do sistema para apuração dos impostos.

O atual cenário nacional vem apresentando grandes evoluções tecnológicas na contabilidade junto aos órgãos governamentais e empresariais utilizando sistema de informações, com o objetivo de oferecer uma gestão de qualidade.

O Programa Gerador do Documento de Arrecadação do Simples Nacional Declaratório (PGDAS- D) é um sistema eletrônico baseado na web³ para a realização do cálculo do Simples Nacional no período de apuração criado pelo CGSN, baseado em WEB.

As tecnologias nas rotinas das práticas contábeis oferecem uma gama de melhorias no processo, traz para o profissional contábil aplicação de melhorias e eficiência, tornando os riscos mínimos, o processo de lançamento contábil no PGDAS, vem para otimizar seus resultados no gerenciamento, planejamento e controle das organizações.

De acordo com Turban, Jr. e Potter (2005, p. 97) sistema de informação baseada na web é acessado por meio de portal, e se conecta as seguintes partes.

³ WEB Significado palavra inglesa teia ou rede, **Desenvolvimento Web**: página Web, **Website**, **servidor Web**, **Web Services**

Os serviços de inteligência empresarial, as aplicações corporativas para dados, informações e conhecimento e gerenciamento desse conteúdo.

Fica claro que o objetivo do profissional contábil é poder oferecer juntamente com a tecnologia um serviço de qualidade com transparência, com seu conhecimento usando o sistema de informação na contabilidade para levar satisfação aos seus clientes e atender a legislação tributária do país.

De acordo com Magalhães e Lunkes, (2000, p. 34) a eficiência de um sistema informativo está de acordo com:

- a) Significância das informações transmitidas;
- b) Rapidez com que as informações fluem dos pontos sensores aos centros de decisão.

A adequação do sistema privilegia e proporciona. A eficiência na acumulação dos registros e relatório de dados;

- a) Avaliação de todas as fases e das operações da empresa;
- b) Delegação de autoridades, responsabilidades; e
- c) Prevenção de erros e fraudes.

2.5 COMPETÊNCIAS DO USUÁRIO.

Na era da tecnologia as mudanças são fundamentais, desse modo essa forma de se fazer o lançamento precisa ser mais clara e simplificada, levando ao profissional contábil a economia de tempo e habilita nos serviços prestados a micro e pequena empresa. Pois a busca por esses profissionais é justamente a praticidade e a eliminação de erros futuros. Os registros contábeis necessitam ser de fatos em um curto espaço de tempo permitindo aos tomadores de decisão uma maior confiança para a resolução dos problemas apresentados.

O novo perfil do profissional contábil com habilidades experiências de aprendizagem cotidiana, onde ele possa aperfeiçoar cada vez mais a prática, com relação interpessoal harmônica, sempre atento aos avanços tecnológicos que só

vem agregar, saindo de um sistema manual quase artesanal passando a ser analistas, em leitura de informações especialista da área contábil para que seja possível fornecer a entidade informações confiáveis para tomada de decisão precisa.

Segundo rede jornal contábil (2018), hoje o contador tem o papel fundamental na empresa, principalmente diante da diretoria, ao gerir e contribuir com a tomada de decisão baseada em análise de suas habilidades, no financeiro, fluxo de caixa, de crédito, prospecto de novos projetos, investimentos, lucros, estratégias jurídicas e comerciais. Sobre um gerenciamento de informações em compromisso governamental e principalmente relacionado às leis e as normas contábeis que requer uma profissional atualização constante, visto que o futuro ainda esta por vir e com ele o novo profissional contábil.

2.6 USABILIDADE E OS SISTEMAS.

Sabe-se que usabilidade é um termo utilizado para definir a facilidade que as pessoas possui para realizar tarefas em uma ferramenta de software, tornando-se fácil a sua utilização, com linguagem clara e gestão de erros são pontos fundamentais para que o usuário perceba a boa usabilidade. Todavia, é o dialogo entre o usuário e a interface do software.

A usabilidade é “filha” da Interação Humano-Computador (IHC) e “neta” da Engenharia de Software, carregando esse legado ao longo de sua evolução, podendo ser definida como o grau de facilidade com que o usuário consegue interagir com determinada interface. (TABLELESS, 2011).

Desta forma partindo da IHC (2011), a usabilidade aborda de forma básica como o usuário se comunica, interage com a máquina e como a tecnologia responde à interação do usuário, considerando as seguintes habilidades, de acordo com a norma ISO 9241:

- a. Facilidade de aprendizado: a utilização do sistema requer pouco treinamento;
- b. Fácil de memorizar: o usuário deve lembrar como utilizar a interface depois de algum tempo;

- c. Maximizar a produtividade: a interface deve permitir que o usuário realizasse a tarefa de forma rápida e eficiente;
- d. Minimizar a taxa de erros: caso aconteçam erros, a interface deve avisar o usuário e permitir a correção de modo fácil;
- e. Maximizar a satisfação do usuário: a interface deve dar-lhe confiança e segurança.

Entende-se também como sistema, de pessoas, equipamentos, procedimentos, documentos e comunicação que coleta, avalia, executa operações, transforma, armazenam, recupera e apresenta dados que proporciona a sustentação administrativa para otimizar os resultados. Podendo assim ser sistema contábeis, voltado a atender as necessidades da contabilidade e sistemas governamentais, voltada ao cidadão sem a necessidade de ir fisicamente aos órgãos competentes possibilitando o acesso através do certificado digital sem perder o sigilo das informações.

Catarinas designer (2016), diz que o novo usuário ao interagir com o produto deve entender rapidamente sua funcionalidade, no geral agilidade em realizar tarefas, vazios de erros, eficiência, eficácia e satisfação ao utilizar o produto. São reflexo direto de uma boa ou má usabilidade.

EFICÁCIA – capacidade de executar a tarefa de forma correta e completa

EFICIÊNCIA – são os recursos gastos para conseguir ter eficácia. Sejam eles tempo, dinheiro, produtividade ou memória.

SATISFAÇÃO – se refere ao nível de conforto que o usuário sente ao utilizar a interface (CATARINAS DESIGN. 2016).

Portanto, um produto ou software necessariamente deve atender a três pontos principais desejabilidade, usabilidade e utilidade. Desta forma pode-se dizer que ao adotar um programa para realizar suas tarefas o usuário vai em busca de uma dinâmica para suas atividade. Assim na área contábil ganha segurança, celeridade nas informações e aumento na produtividade.

2.6.1 Linguagem e diálogo.

Linguagem é o sistema através da qual o homem comunica suas ideias e sentimentos, seja ela através da fala ou da escrita, e diálogo são todos os recursos de comunicação de imagem, desenhos, símbolos, música, gestos. Podendo ela ser verbal ou não verbal.

As linguagens artificiais (que são criadas para servirem a um fim específico, por exemplo, a lógica matemática ou a informática) também são designadas por linguagens formais. A linguagem de programação de computadores é uma linguagem formal que consiste na criação de códigos e regras específicas que processam instruções para computadores. (SIGNIFICADOS.COM).

Existe também a linguagem artificial, utilizada para lógica matemática ou informática, designadas para programação de computadores que consiste em códigos e regras específicas para atender a uma necessidade da intenção da qual foi criada.

Ao mesmo modo compreende que, “as interfaces de usuários devem ser o mais simples possível. Deve-se apresentar exatamente a informação que o usuário precisa – nem mais nem menos – na hora e lugar exatos onde é necessária”. (Designer, 2016). De modo que o usuário possa controlar o sistema e caso necessite de ajuda deverá usar facilmente e acessível ajuda de preenchimento e navegação on-line.

2.6.2 Prevenção de erros.

Uma interface pra ser bem protegida deve ter mecanismo de proteção de erros, ação drásticas como deletar arquivos de informações e devem ser bem sinalizadas de modo que precise de uma mensagem de confirmação para que a ação seja feita.

As mensagens de erro devem ter linguagem clara e sem código, devem ser precisas e ajudar o usuário a resolver o problema. Não devem intimidar ou culpar o usuário [...] Melhor do que possuir boas mensagens, é evitar situações de erro. Conhecer as situações que mais provocam erro e modificar a interface para que estes erros não ocorram. (Design, 2016).

Segundo Ferreira e Leite (2003) todos cometem erros, basicamente existem dois tipos de erros o sintático e os funcionais.

O erro sintático se dá quando uma sequências de comandos (ou um único comando) é fornecida com parâmetros ou nomes errados; nesse caso, deve existir uma mensagem informativa e clara [...] O erro funcional é o mais grave; ele ocorre quando um comando é acionado por engano, gerando resultados antecipados ou inesperados. O site apresenta algumas maneiras de se corrigir tais erros, como, por exemplo, retirar itens postos por engano no carrinho de compra, limpando todo o carrinho.

Desta forma, deve se dizer então que o um programa, pode aplicar parâmetros que impeçam mesmo de forma espontânea fazer lançamentos em campos indevidos que possam comprometer ou culpar o usuário que possam comprometer a confiabilidade as informações fornecidas.

2.6.3 Instrução de ajuda – Suporte técnico.

Segundo Riosoft (2015): Em todo programa de informação deve ter fornecida informação de ajuda de forma que seja um símbolo e em local de fácil visualização e deve ser acessada a qualquer momento caso usuário queira tirar suas dúvidas.

A maioria dos programas vem com um ícone de uma interrogação “?” que simboliza ajuda, com ele você consegue tirar aquelas dúvidas de forma rápida e que são comuns a todos. Já o mecanismo do canal de atendimento ao usuário tem características de suporte técnico de informações mais específicas.

Como diz Riosoft, (2015), devido ao crescimento digital a comunicação e relacionamento entre uma entidade e o usuário têm sido trocados por meios de e-mails, telefones, redes sociais, ticket, chat, ligação e outros, onde a entidade mostra um interesse de solução de problemas com mais informação e transparência para usuário.

2.6.4 Feedback do usuário.

Segundo, Significados (2018): Feedback é uma palavra inglesa que dizer realinhar, dar respostas, termo utilizado nas áreas de comunicação, psicologia e engenharia elétrica. Na área da comunicação o emissor envia mensagem para um receptor através de um canal e a resposta ou reação do receptor e o feedback, porém se a mensagem for alterada por algum tipo de barreira ocorrerá então um

ruído, condicionando uma interpretação por parte do receptor o mesmo pode haver uma distorção da mensagem causando um desequilíbrio.

Design (2016), diz que “O sistema deverá informar continuamente ao usuário sobre o que ele está fazendo. O tempo de resposta influi no tipo de feedback que deve ser dado ao usuário. Dez segundos (10s) é o limite para manter a atenção do usuário focada no diálogo”.

2.7. MODELO TEÓRICO.

QUADRO 1 - MODELO TEÓRICO

(continua)

CONCEITO	DEFINIÇÃO	AUTOR
Contabilidade	É definida como uma ciência social que desenvolveu métodos para alisar os fatos que possam a vir afetar as condições patrimoniais, financeiras ou econômicas da entidade.	Oliveira (2013)
Sistema de Informação Web	É acessado por meio de portal, e se conecta as seguintes partes. Os serviços de inteligência empresarial, as aplicações corporativas para dados, informações e conhecimento e gerenciamento desse conteúdo.	Turban, Jr. e Potter (2005, p. 97)
Governo Eletrônico (e-Gov)	Compreende os meios, as informações e os serviços necessários para o usufruto de direitos e o cumprimento de obrigações. Os serviços mencionados devem ser entendidos como “serviços públicos mais públicos”: aqueles que podem ser usufruídos em casa, no trabalho, ou em local de acesso público à Internet, sem a necessidade da presença do cidadão numa representação do governo.	BRASIL (2018). E-GOV . Disponível em: www.governoeletronico.gov.br . Acesso em: 24/09/18.
Simplex nacional	É um regime compartilhado de arrecadação, cobrança e fiscalização de tributos aplicável às Microempresas e Empresas de Pequeno Porte, previsto na Lei Complementar nº 123, de 14 de dezembro de 2006. Abrange a participação de todos os entes	BRASIL (2018). Simplex Nacional . Disponível em: www.simplesnacional.gov.br . Acesso em: 24/09/18.

	federados (União, Estados, Distrito Federal e Municípios).	
Programa gerador do documento de arrecadação do simples nacional - Declaratório (PGDAS-D 2018)	É um sistema eletrônico para a realização do cálculo do Simples Nacional para os períodos de apuração	BRASIL (2018). Simples Nacional. Programa Gerador do Documento de Arrecadação do Simples Nacional – PGDAS . Disponível em: www.simplesnacional.gov.br/ . Acesso em 24/09/18.
Micro e pequenas empresas (PMEs)	Art. 3º Para efeitos desta LC, considera-se microempresas ou empresas de pequeno porte, a sociedade empresária, a sociedade simples, a empresa individual de responsabilidade limitada e o empresário a que se refere o art. 966 da Lei no 10.406, de 10 de janeiro de 2002 (Código Civil), devidamente registrados no Registro de Empresas Mercantis ou no Registro Civil de Pessoas Jurídicas, conforme o caso, desde que: I - no caso da microempresa, aufera, em cada ano-calendário, receita bruta igual ou inferior a R\$ 360.000,00 (trezentos e sessenta mil reais); e II - no caso da empresa de pequeno porte, aufera, em cada ano-calendário, receita bruta superior a R\$ 360.000,00 (trezentos e sessenta mil reais) e igual ou inferior a 4.800.000,00 (quatro milhões e seiscentos mil reais).	Brasil (2018), Planalto. Lei Complementar nº 155, de 2016 . Disponível em: www.planalto.gov.br/ccivil_03/leis/lcp/Lcp155.htm . Acesso em: 24/09/18.
Usabilidade	A norma <u>ISO 9241</u> determina como usabilidade, a capacidade que um sistema interativo oferece a seu usuário em um determinado contexto de operação, para a realização de tarefas com efetividade, eficiência e satisfação.	Sítio Catarinas designer. http://catarinadesign.com.br . Acesso em: 24/10/18.

Fonte: Elaboração própria.

3 METODOLOGIA DE PESQUISA.

Este capítulo contém as informações da metodologia utilizada para alcançar os objetivos deste trabalho científico que auxiliou como ferramenta para alcance dos resultados obtidos pela pesquisa. Eberhardt (2015, p. 60) entende que a pesquisa “nasce de uma ideia, esta, na maioria das vezes é vaga e requer uma análise mais precisa. É através da ideia que as pessoas desenvolvem uma pesquisa em busca de respostas”.

3.1 TIPOS DE PESQUISA.

A classificação da pesquisa quanto à abordagem podem ser dois tipos: quantitativa e qualitativa com base na definição de Gil (2012). O método escolhido para esta pesquisa quanto a abordagens se dará de forma, quantitativa, pois de acordo com os objetivos traçados irá contribuir de melhor forma para trazer os dados da pesquisa, uma abordagem por ser voltada a representação numérica dos dados, trazendo quantitativamente os efeitos dos sistemas da informação possíveis erros e exposição às micros e pequenas empresas que utilizam do PGDAS para apuração de impostos com base em suas receitas, como define Fonseca (2002, p.20) “A pesquisa quantitativa recorre à linguagem matemática para descrever as causas de um fenômeno, as relações entre variáveis”.

Esclarece Fonseca (2002, p. 20) citado por UFRGS: Diferentemente da pesquisa qualitativa, os resultados da pesquisa quantitativa podem ser quantificados. Como as amostras geralmente são grandes e consideradas representativas da população, os resultados são tomados como se constituíssem um retrato real de toda a população alvo da pesquisa. A pesquisa quantitativa se centra na objetividade. Influenciada pelo positivismo, considera que a realidade só pode ser compreendida com base na análise de dados brutos, recolhidos com o auxílio de instrumentos padronizados e neutros. A pesquisa quantitativa recorre à linguagem matemática para descrever as causas de um fenômeno, as relações entre variáveis, etc. A utilização conjunta da pesquisa qualitativa e quantitativa permite recolher mais informações do que se poderia conseguir isoladamente.

Quanto aos objetivos existem três tipos de pesquisa segundo Gil (2012): exploratória, descritiva e explicativa. A pesquisa foi desenvolvida do tipo exploratória permite extrair com familiaridade a ideia da pesquisa para alcançar seus objetivos de

forma flexível permitindo analisar e identificar os fatos que contribuem para ocorrência de erros por conta da usabilidade do sistema que necessita de conhecimentos específicos.

Este tipo de pesquisa tem como objetivo proporcionar maior familiaridade com o problema, com vistas a torná-lo mais explícito ou a construir hipóteses. A grande maioria dessas pesquisas envolve: (a) levantamento bibliográfico; (b) entrevistas com pessoas que tiveram experiências práticas com o problema pesquisado; e (c) análise de exemplos que estimulem a compreensão (GIL, 2007). Citado por UFRGS (2009).

Segundo UFSC (2005). “Muitas vezes o pesquisador não dispõe de conhecimento suficiente para formular adequadamente um problema ou elaborar de forma mais precisa”. No processo de investiga-lo para estudar as variáveis.

O planejamento da pesquisa exploratória é bastante flexível e pode assumir caráter de pesquisa bibliográfica, pesquisa documental, estudos de caso, levantamentos, etc. As técnicas de pesquisas que podem ser utilizadas na pesquisa exploratória são: formulários, questionários, entrevistas, fichas para registro de avaliações clínicas, leitura e documentação quando se tratar de pesquisa bibliográfica. (Metodologia Científica e da Pesquisa).

Sabe-se também que de acordo com UFSC (2005), que com a exploração do levantamento torna-se explícito as experiências e práticas e assume a compreensão do problema da pesquisa.

A pesquisa descritiva Segundo UFRGS (2009) tem como objetivo descrever os fatos e fenômenos pode fugir dos fatos, às vezes não exige do pesquisador um análise critica dos fatos equivocados gerando imprecisão. E explicativa visa identificam os fatos que explica a razão do “porque” requer um método experimental ou observacional. UFSC (2005.p 21).

A Pesquisa quanto aos procedimentos, de acordo com Fonseca (2002) citado por UFRGS (2009, p. 37) pode ser classificada como levantamento. Sabe-se que existem outros como: documental que trilha o mesmo caminho da bibliográfica, mas, recorre de fontes mais diversificadas sem tratamento analítico tais como: cartas, documentos, fotografias, relatórios de empresa entre outros. Estudo de caso visa

conhecer com profundidade determinados fenômenos, procurando compreender, o objetivo do estudo tem o ponto de vista do pesquisador, podendo ser caracterizado como estudo de uma entidade, bibliográfica é feito a partir de um levantamento de referências teóricas, analisadas e publicadas, o objetivo é recolher informações ou conhecimento sobre o problema do pesquisador e a pesquisa ação é um tipo de investigação com base empírica de experiências vividas para resolução de problema corporativa ou participativa.

Ainda segundo Fonseca (2002) citado por UFRGS, levantamento a qual esta pesquisa esta embasada podendo ser de dos tipos: levantamento de uma amostra ou levantamento de uma população. “As vantagens dos levantamentos, temos o conhecimento direto da realidade, economia e rapidez, e obtenção de dados agrupados em tabelas que possibilitam uma riqueza na análise estatística”.

De acordo com Gil (2012), procuram analisar quantitativamente a melhor característica, o estudo de seus dados coletados para serem úteis para informações gerais por boa parte das investigações sociais.

As pesquisas deste tipo caracterizam-se pela interrogação direta das pessoas cujo comportamento se deseja conhecer. Basicamente, procede-se à solicitação d informações a um grupo significativo de pessoas acerca do problema estudado para, em seguida, mediante análise quantitativa, obterem-se conclusões correspondentes aos dados coletados [...] [...] Na verdade o levantamento social é um dos muitos tipos de pesquisa social que, como todos os outros, apresenta vantagens e limitações. (GIL 2012.p 51).

Segundo Gil (2012, p 51) as principais vantagens na pesquisa de lançamento estão:

- a) Conhecimento direto da verdade a investigação a cerca de uma opinião a investigação torna-se livre para o pesquisador;
- b) Economia e rapidez, obtenção de dados em curto espaço de tempo, quando mediante questionário curto e baixo custo;
- c) Quantificação, os dados levantados, possibilita análise estatísticas permitindo o uso de correlações entre outros procedimentos, tornando possível conhecer a margem de erro nos resultados obtidos.

E, as limitações estão:

Ênfase nos aspectos respectivos recolhe os dados na percepção subjetiva a diferença entre o que elas fazem e ao que elas dizem a respeito.

Pouca profundidade, é possível obtenção de grande quantidade de dados desse indivíduo, tornando-se pouco inadequado a investigação.

Limitada apreensão do processo de mudança: de modo geral o levantamento proporciona de forma estatística a fotografia de determinado problema, mas, muitas informações importantes têm sido obtidas com esse tipo de procedimentos.

Considerando as vantagens e limitações acima citada pode se dizer que o levantamento ainda sim é o procedimento de pesquisa mais adequado, para analisar as dificuldades encontrado no uso do PGDAS.

3.2 OBJETIVOS DA PESQUISA.

O objetivo geral desta pesquisa buscou Analisar influência da usabilidade do Programa Gerador do Documento de Arrecadação do Simples Nacional na contabilidade de Micro e Pequenas Empresas (PGDAS). Para que os impactos desses lançamentos não potencializem a inadimplência das micro e pequenas empresas a lançamentos indevidos por dificuldades na compreensão enquanto ao uso de modo detalhado o sistema PGDAS, na qual o mesmo não dispõem recursos que alertem com clareza as duvida de preenchimento e navegação.

Perante os objetivos específicos, primeiro buscou descrever o perfil do usuário do PGDAS, ter em vista limitar o campo de atuação da pesquisa para conhecer a formação, qualificação e as experiências profissionais desses usuários para compreender quais as pessoas que utiliza e alimentam o sistema voltado para à micro e pequenas empresas.

O segundo objetivo específico, foi identificar as competências do usuário em lançar as receitas para apuração dos impostos por meio do PGDAS, observando se este usuário está levantando os aspectos contábeis, fiscais, tributárias e Normas Brasileira de Contabilidade, observando se os parâmetros da empresa são restringidos ao CNAE . Apropriando assim de forma legal e livre de possíveis erros de lançamento já que seu aspecto tem caráter declaratório.

E o terceiro objetivo específico visa com a presente pesquisa identificar identificar os efeitos da implantação do PGDAS para as PMEs, de erros preenchimento de forma que podem trazer consequência graves a saúde da empresa tendo em vista que a entidade poderá sofrer fiscalização e inadimplência a qualquer momento por não ter um canal de atendimento direto ao usuário que permitam uma consulta para realizem de forma adequada os lançamentos para apuração devida de seus impostos já que o programa não tem parâmetros para criticar seus campos de lançamentos.

Por fim, o quarto objetivo específico fazer analisar influência da usabilidade do Programa Gerador do Documento de Arrecadação do Simples Nacional na contabilidade de Micro e Pequenas Empresas (PGDAS). Que os resultados deste trabalho possam apontar as implicações, causadas por essa baixa usabilidade do PGDAS, podendo levantar uma discussão de aprimoramento de canal de atendimento, que possa atender as necessidades do usuário, para atender as micro empresas e empresas de pequeno porte, possibilitando minimizando erros que pode comprometer a empresa.

3.3 INSTRUMENTO DE COLETA.

Segundo UFSC (2005, p.33), existem quatro tipos de instrumento de coleta, que são: observação, questionário, entrevista e formulário. Sendo que a observação poder ser assistemática, sistemática e não participante. Entrevista pode ser padronizada ou despadronizada. Questionário deve ser respondido por escrito pelo informante podendo ser questões abertas e/ou fechadas com uma série de respostas possíveis. Formulário uma coleção de questões e anotadas por um entrevistador face a face.

Os instrumentos de coleta foram utilizados na pesquisa, para observação pelas vantagens em obter informações de levantamento dos dados. Afirma Gil (2002,p.100).

A observação apresenta como principal vantagem, em relação a outras técnicas, a de que os fatos são percebidos diretamente, sem qualquer intermediação. Por ser utilizada, exclusivamente, para a obtenção de dados em muitas pesquisas, e por estar presente também em outros momentos da pesquisa, a observação chega mesmo a ser considerada como método de investigação.

Ruiz (2009, p.53) define a observação como aplicar a atenção de um fenômeno ou problema, captá-lo, retratá-lo tal como se manifesta. Situa-se a observação particularmente na fase inicial da pesquisa, mas perdura durante todo o processo, alterando-se com a experimentação, pois é necessário observar os resultados das manipulações das variáveis após os experimentos. [...] podendo ser natural e espontâneo ou dirigido e intencional.

Com isso o pesquisador observa de forma sistemática, designada, estruturada, planejada. Lakatos (2010, p.176), diz que “ o observador sabe o que procura e o que carece de importância em determinada situação, deve ser objetivo, reconhecer possíveis erros e eliminar suas influências sobre o que ver e o que recolhe”.

O questionário é uma série ordenada de perguntas que podem ser abertas, fechadas ou ate mesmo de múltipla escolha, limitado a extensão para que possam ser preenchida rapidamente no propósito de esclarecer o questionamento. UFSC (2005, p. 34).

[...] o questionário deverá ser construído em blocos temáticos obedecendo a uma ordem lógica na elaboração das perguntas; a redação das perguntas deverá ser feita em linguagem compreensível ao informante. A linguagem deverá ser acessível ao entendimento da média da população estudada. A formulação das perguntas deverá evitar a possibilidade de interpretação dúbia, sugerir ou induzir a resposta; cada pergunta deverá focar apenas uma questão para ser analisada pelo informante; o questionário deverá conter apenas as perguntas relacionadas aos objetivos da pesquisa. Devem ser evitadas perguntas que, de antemão, já se sabe que não serão respondidas com honestidade. (UFSC. 2005, p. 34)

Assim, o questionário aplicado sobre uma população com levantamento de informações de perguntas abertas, fechadas e de múltipla escolha sobre a usabilidade do sistema de informação do Programa Gerador do Documento de Arrecadação do Simples Nacional – PGDAS, com pessoas que tenham experiência para dar melhor detalhamento à pesquisa.

A técnica de análise segundo o entendimento do pesquisador é a análise de conteúdo da documentação indireta, abrangendo a pesquisa de levantamento de dados, pois possibilita descrever os fatos e os fenômenos que deseja estudar.

Observação direta intensiva, com a técnica da observação- utiliza os sentidos de obtenção de determinados aspectos da realidade. Não consiste apenas em ver e ouvir, mas também em examinar fatos ou fenômenos que se deseja estudar. Pode ser sistemática, assistemática; Participante, não participante; Individual, em equipe; na vida real, em laboratório. (LAKATOS, 2010, p.173).

Já, a análise de conteúdo foi acentuado para observação dos questionários que permite compreender o fenômeno em situação real de seu próprio contexto.

Importância da técnica A observação participante permite captar uma variedade de situações ou fenômenos que não são obtidos por meio de perguntas. Os fenômenos são observados diretamente na própria realidade. A observação participante apreende o que há de mais imponderável e evasivo na vida real. UFRGS (2009, p. 75).

Pois, com ela foi possível descrever baseando nas informações coletadas através do conteúdo dos questionários aplicados, desta forma todo conteúdo será analisado minuciosamente para que possa obter um detalhamento da informação.

Pré-teste é a etapa de validação do instrumento de coleta, que foi realizado com três professores da Universidade Católica do Salvador - UCSAL: Professores, doutores e mestres nas áreas de metodologia, sistema de contábeis, prática contábeis e contabilidade social.

3.4 PROCEDIMENTO DE COLETA.

Os métodos desta pesquisa é obter resultados aceitáveis para teste da usabilidade, de acordo objetivo e subjetivo de como que consiga adquirir dados quantitativos necessários.

A pesquisa de levantamento de dados obtém dados utilizados no tipo de procedimento de pesquisa levantamento de dados em relação a satisfação dos resultados obtidos em teste da usabilidade coma combinação de métodos objetivos e subjetivos para possibilitar resultados quantitativos satisfatórios na exploração dos dados observados.

A presente pesquisa foi alcançada através da observação de contato direto com o Programa Gerador do Documento de Arrecadação do Simples Nacional – PGDAS, e os efeitos decorrentes da usabilidade e identificar as causas e seus impactos para os Micros e Pequenas Empresas.

Segundo Tabless (2011) usabilidade apontam a utilidade como atributos, de importante proveito o sistema e a utilidade a que se refere à funcionalidade do sistema a que o usuário necessita importa pouco se ele é fácil de usar, se nada adianta, se ele não faz o que o usuário quer é irrelevante. Tem que ter características como ser: na acessibilidade ter utilidade, compatibilidade, confiabilidade na usabilidade fácil de aprender, uso eficiente, fácil de lembrar e poucos erros.

O levantamento dos dados foram à soma do material coletado de fontes documental de arquivos particulares, registros em geral e de documentação pessoal de diários e correspondentes privados de acordo com as habilidades e experiências do pesquisador de suporte de forma exploratória.

No período de janeiro 2007 a junho 2018, fazendo análise das informações e levantamentos dos dados com 27 questionários que foram feitos através da pesquisa das microempresas e empresa de pequeno porte realizado pela internet no google formulários, direcionado a pessoas que tenham experiência na área contábil e utilizam o PGDAS para declarar e apurar os impostos sobre as receitas destas empresas.

3.5 TÉCNICA DE ANÁLISE.

Para análise de dados quantitativos usualmente utilizam-se as técnicas: análise de conteúdo, análise de discurso e hermenêutica dialética. Para essa pesquisa optou-se pela análise de conteúdo, que para Lakatos (2003), é análise de maior detalhe, a fim de responder as indagações e procura estabelecer relação do que procura obter resultado das hipóteses formuladas comprovadas ou refundadas mediante a análise.

[...] No cenário de uma análise de dados quantitativos, essa etapa compreende três operações. Entretanto, os princípios deste método podem ser transpostos, em grande parte, a outros tipos de métodos. A primeira operação consiste em descrever os dados. Isso remete, por um lado, a apresentá-los (agregados ou não) sob a forma requerida pelas variáveis implicadas nas hipóteses e, por outro lado, de apresentá-los de forma que as características dessas variáveis sejam evidenciadas pela descrição.

A segunda operação consiste em mensurar as relações entre as variáveis, da maneira como essas relações foram previstas pelas hipóteses. A terceira operação consiste em comparar as relações observadas com as relações teoricamente esperadas pela hipótese e mensurar o distanciamento entre elas. [...] pode-se concluir que a hipótese está confirmada; caso contrário, será preciso examinar de onde provém esse distanciamento e tirar as conclusões apropriadas. (UFRGS. 2009, p. 59).

Para análise dos dados quantitativos, optou-se por estatística: tabelas, gráficos e indicadores estatísticos: mediada de posição, medida de dispersão e coeficiente de correlação. Desta forma foram feitas a pré análise, exploração do material e tratamento dos resultados.

3.6 MODELO DE ANÁLISE.

Neste assunto será abordado o quadro com as definições dos objetivos, das dimensões, variáveis e itens da pesquisa, possibilitando uma análise melhor sobre os assuntos abordados na respectiva monografia.

QUADRO 2 - MODELO DE ANÁLISE

OBJETIVOS	DIMENSÃO TEÓRICA	VARIÁVEIS	ITENS
O.E 1 - Descrever o perfil do usuário do PGDAS	Perfil do Usuário	Formação; Qualificação; Experiência profissional.	Q. 1 Q. 2 Q. 3
O.E 2 – Identificar as competências do usuário em lançar receitas e apurar os impostos por meio do PGDAS.	Competências do usuário	Legislação Contábil Legislação Fiscal Legislação Tributaria NBC TG 1000 PME	Q. 4
O.E 3 Examinar a suficiência das informações disponibilizadas para o uso correto do PGDAS por micro e pequenas empresas.	Efeitos do PGDAS	Governo Eletrônico Manual PGDAS - D	Q. 5 Q. 6
O.G 4 - Analisar a usabilidade do PGDAS no lançamento de receitas e apuração de impostos.	Usabilidade	1 – A linguagem natural com usuário; 3 – Consistência 4 - Boas mensagens de erro; 5- Prevenir Erros, dando Feedback ao usuário; 6 - Ajuda e documentação;	Q. 7

Fonte: Elaboração própria.

4 ANÁLISE DE RESULTADOS

O foco deste capítulo é apresentar as evidências coletadas que permitam apresentar os resultados da influência da usabilidade do PGDAS nas Micro e Pequenas Empresas. Inicialmente será apresentado o perfil do usuário do PGDAS, de maneira a oferecer uma caracterização da sua formação, área de atuação na empresa e a sua experiência com o uso do programa. Em seguida, são apresentadas as competências do usuário para lançar as receitas e apurar os impostos por meio do PGDAS, destacando a maneira que este usuário se informa a respeito da Legislação Tributária e a sua opinião sobre a suficiência de informações tributárias disponibilizadas no PGDAS para atender as necessidades das PMEs.

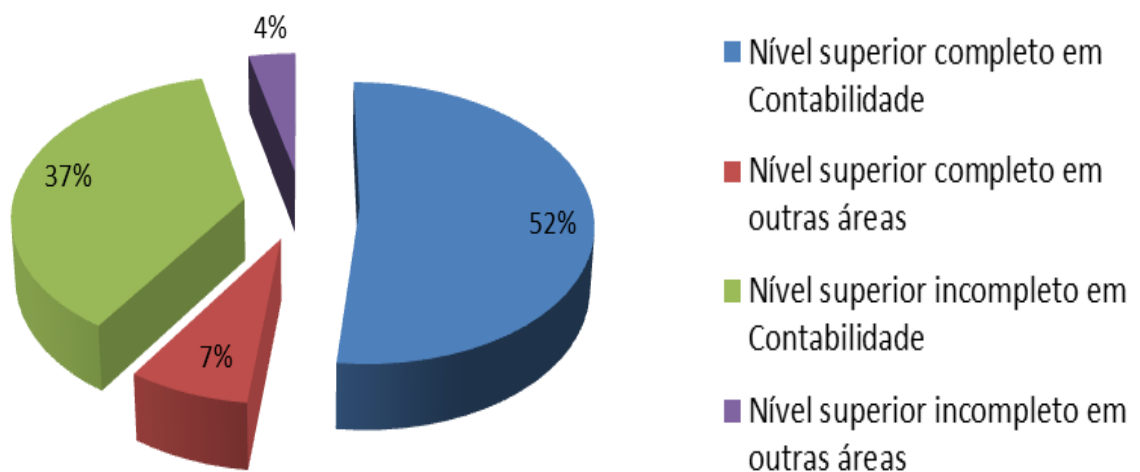
Nas duas últimas seções são analisadas a suficiência das informações disponibilizadas no manual do usuário do PGDAS para o uso correto da declaração e apuração confiável, parâmetros para criticar as atividades, ao erro de apuração no reconhecimento de receitas, lançamento de campo indevido e realizar as apurações com as substituições tributárias.

Por fim, é apresentada a análise enquanto a usabilidade do PGDAS no lançamento de receitas para apuração dos impostos, contemplando os fatores como os mecanismos de ajuda como canal de atendimento, para tirar dúvidas de preenchimento e navegação, a prevenção de erro em caso de lançamento de campo indevido, o alerta de erro, caso o campo de lançamento parametrizados com as atividades atribuída a entidade, o tratamento de erro fazendo críticas a campos, não permitidos para determinados lançamentos, o sistema de alerta do PGDAS para críticas a possíveis erros, a forma de bloqueio empregadas para o lançamento de receitas em campos errados, a simplicidade da linguagem utilizada envolvendo a interpretação e a necessidade de conhecimento específico, a compatibilidade entre o somatório das receitas e o valor informado nas receitas por atividade, a facilidade de lançar as receitas de acordo com o conhecimento específico de cada atividade; a indicação de obrigatoriedade de preenchimento de campos e, por fim, a facilidade de entendimento do PGDAS e os traz riscos fiscais para as PMEs.

4.1 O PERFIL DO USUÁRIO DO PROGRAMA GERADOR DO DOCUMENTO DE ARRECADAÇÃO DO SIMPLES NACIONAL - DECLARATÓRIO (PGDAS-D).

Com o intuito de conhecer os usuários do PGDAS optou-se por descrever a formação acadêmica, as áreas de atuação e a experiência com o uso do programa daqueles que atuam com simples nacional em micro e pequenas empresas e empresa de pequeno porte.

I. Formação dos usuários do PGDAS.

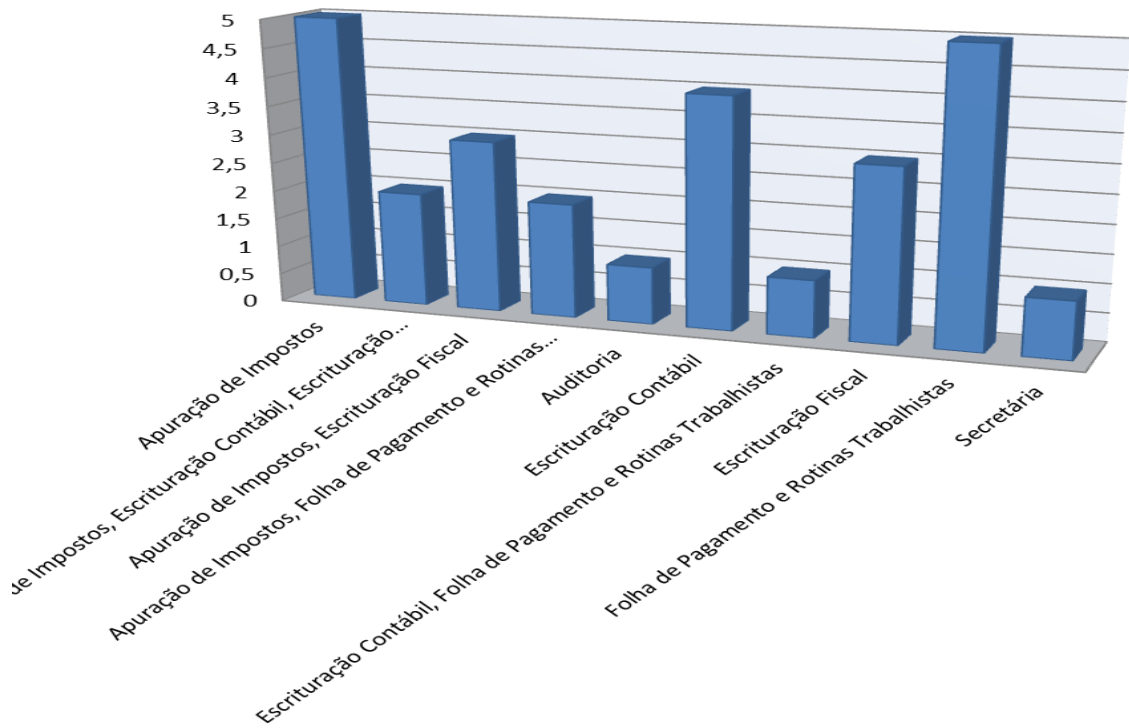


Fonte: Elaboração da autora

Pode ser observado no gráfico o nível de formação do usuário do PGDAS 52% dos respondentes têm nível superior completo em contabilidade e 7% dos respondentes têm superior completo em outras áreas.

Assim a qualificação profissional é importante porque o programa PGDAS, necessita de uma compreensão razoável para que se possa fazer o lançamento das receitas quanto ao entendimento no contexto em que a empresa esta inserida.

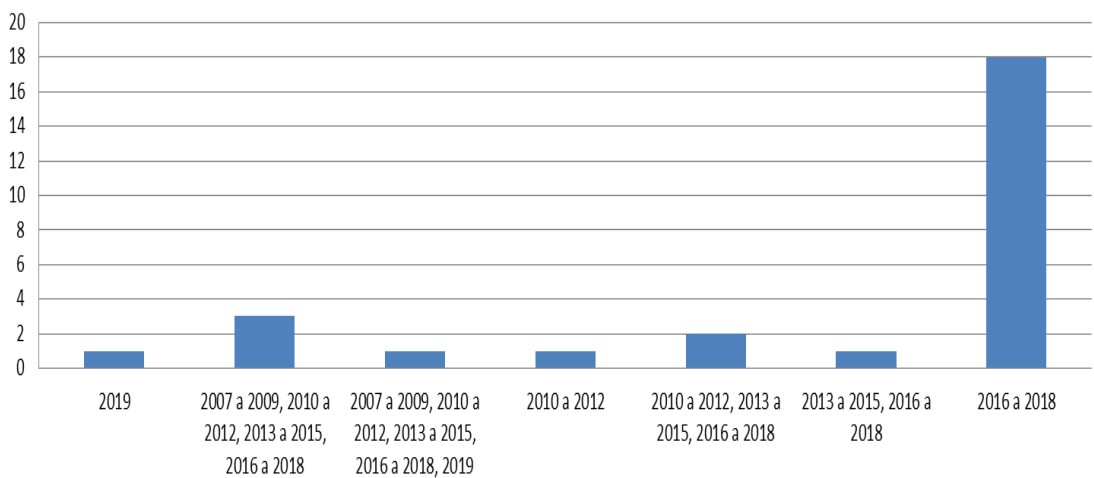
II. Áreas e atividades de atuação.



Fonte: Elaboração da autora

Já em relação à área de atuação, o gráfico evidencia a maioria dos respondentes tem qualificação em folha de pagamento e rotinas contábeis também em apuração de impostos, enquanto a minoria dos respondentes tem qualificação em escrituração e auditoria.

III. Anos de experiências do uso do PGDAS.

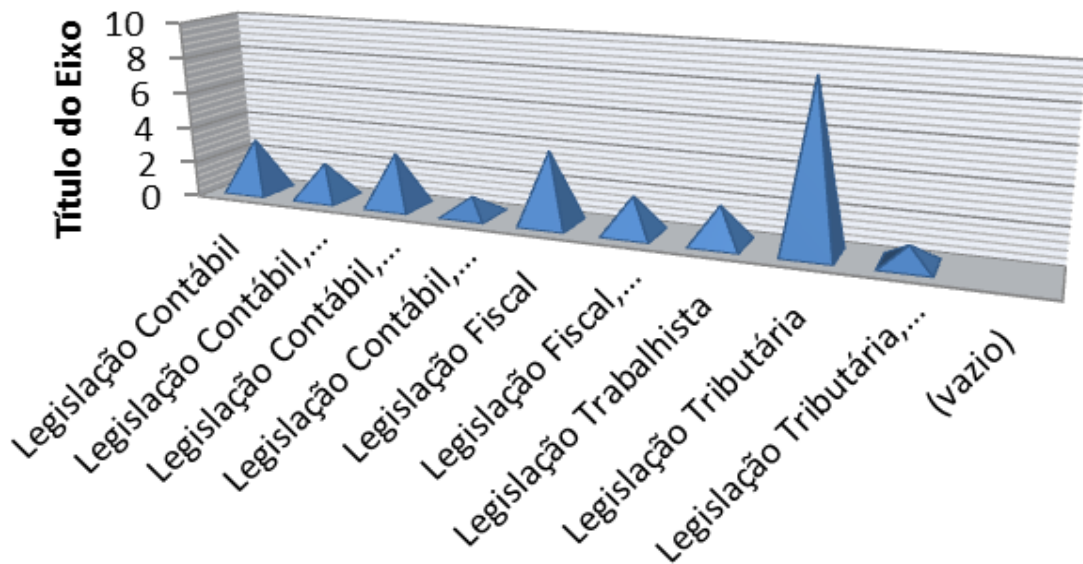


Fonte: Elaboração da autora.

Foram levantadas também as experiências do usuário com o PGDAS e apresentadas no gráfico. Anos de experiências do uso do PGDAS, a seguir. Após a apuração das respostas, foi possível perceber que a maioria dos respondentes tem experiência vasta com o programa nos anos de 2016 a 2018. Percebendo profissionais cada vez mais atualizados para atender as PMEs.

4.2 COMPETÊNCIAS DO USUÁRIO EM LANÇAR AS RECEITAS PARA APURAR OS IMPOSTOS POR MEIO DO PGDAS.

I. Apuração e lançamentos de receitas das PMEs.



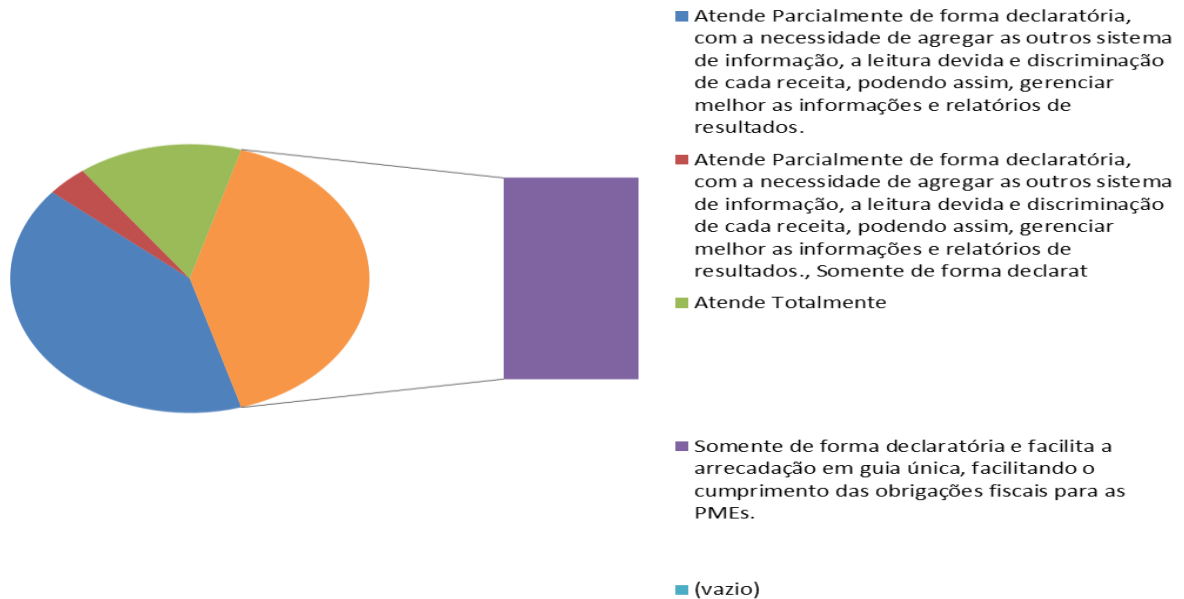
Fonte: Elaboração da autora.

Este gráfico, da apuração dos impostos de receitas das PMEs mostra que o usuário tem conhecimento, nas legislações tributárias de nosso país, isso faz com que estas competências mostram que os usuários estão cada vez mais qualificados para atenderem a legislação tributária que tanto pesa no orçamento das empresas.

Por tanto quanto mais atualizado e atento às legislações fiscais o usuário estiver embasamento fiscal com elisão em um planejamento prévio, tributário para as entidades, garantindo o crescimento dentro da legalidade ou seja, oposto disso seria evasão fiscal que consiste em manobras para evitar o pagamento de impostos.

4.3 EXAMINAR A SUFICIÊNCIA DAS INFORMAÇÕES DISPONIBILIZADAS PARA O USO CORRETO DO PGDAS POR MICRO E PEQUENAS EMPRESAS.

I. Funcionalidade do PGDAS para arrecadação de impostos das PMEs



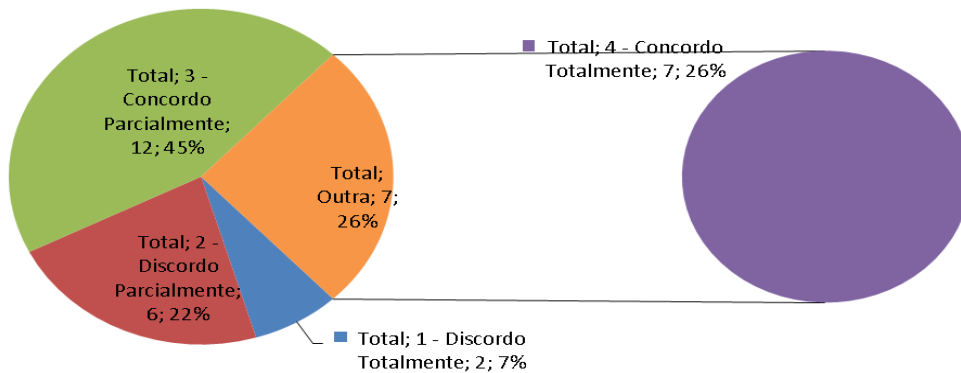
Fonte: Elaboração da autora

Quanto as informações disponibilizadas por meio do Manual do PGDAS, pode-se dizer que ele possui informações suficientes e necessárias para: Informações para declaração e apuração confiável, apresentados no gráfico funcionalidade do PGDAS para arrecadação de impostos das PMEs.

Desta forma este levantamento revela que o PGDAS que vem com um intuito ser simples, acaba sobrecarregando o usuário do PGDAS, em sua maioria o profissional da área contábil, deixando uma lacuna na informação a que ele mesmo não tem um suporte técnico em caso de duvida que possa garantir a usabilidade do programa, ficando então com a responsabilidade da segurança da informação.

i. Informações para declaração e apuração confiável

■ 1 - Discordo Totalmente ■ 2 - Discordo Parcialmente ■ 3 - Concordo Parcialmente
 ■ 4 - Concordo Totalmente ■ (vazio)



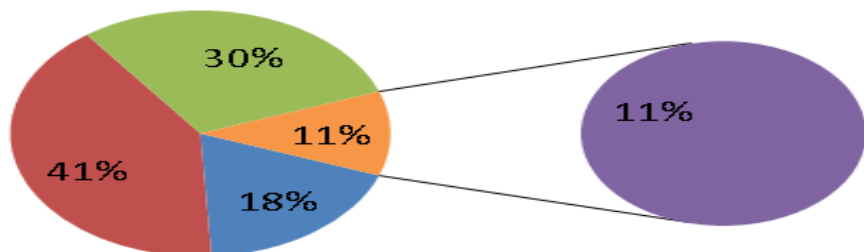
Fonte: Elaboração da autora

O levantamento revelou que 26% dos respondentes concordam totalmente que as informações são suficientes para declarar as receitas das micro e pequenas empresas e uma minoria de 6,22% discorda parcialmente que as informações são suficientemente para lançar de forma declaratória.

Pode-se então perceber que o PGDAS é um programa gerador do imposto de forma confiável.

ii. Parâmetros suficientes que identifique erros de lançamentos.

■ 1 - Discordo Totalmente ■ 2 - Discordo Parcialmente
 ■ 3 - Concordo Parcialmente ■ 4 - Concordo Totalmente
 ■ (vazio)

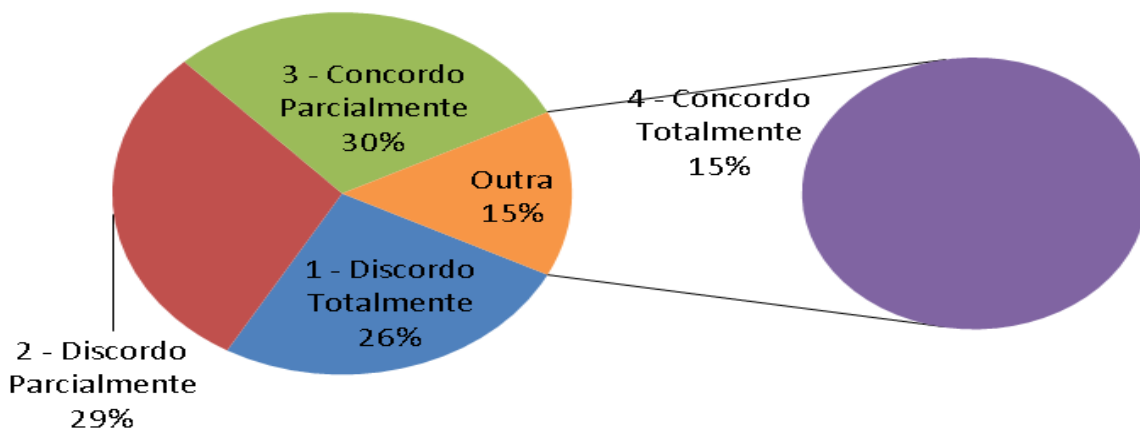


Fonte: Elaboração da autora.

Atingindo 41% dos discordam parcialmente que os paramentos para criticar as atividades de lançamento de apuração de impostos das pequenas empresas, revelando que apenas 11% concordaram totalmente.

Este levantamento evidencia que o PGDAS, não parametriza as informações de apuração de receita, entre a receita apurada no programa e a s receitas autorizadas pelo código de atividade que nelas estão subscritas. Isso faz com que as PMEs fiquem vulneráveis erros na apuração real de sua situação financeira e patrimonial, podendo até causar uma fiscalização danosa a entidade.

iii. Erro de apuração no reconhecimento de receitas.

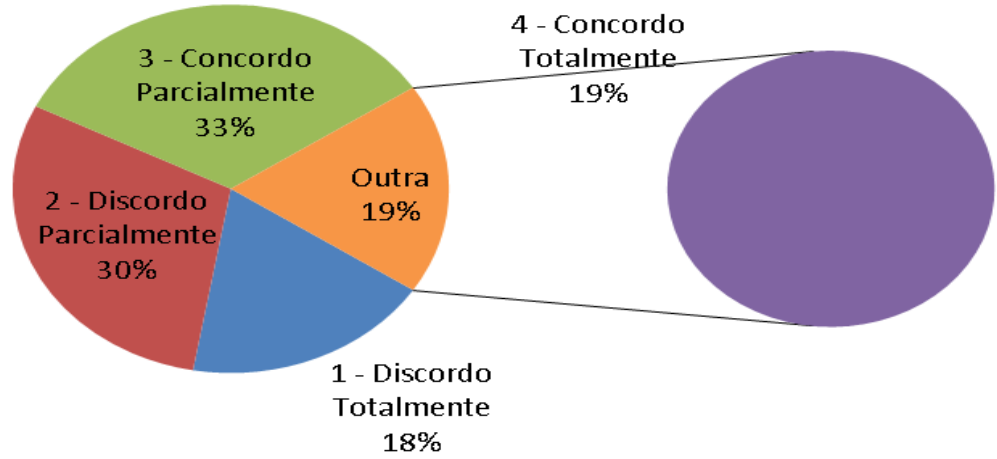


Fonte: Elaboração da autora.

Com base na pesquisa via internet obteve-se as seguintes respostas dos usuários do PGDAS entre 29% que concordam parcialmente e 26% que discordam totalmente ficam tecnicamente empatados e 30% concordam parcialmente uma minoria significativa que o PGDAS apresente erros de lançamento no recolhimento de suas receitas.

Pode-se considerar que quanto a apuração de receita o PGDAS não apresenta erro ao apurar, tomando como base se ele apresentaria falha ou erros nos calculo, que não é este o caso, mas, se o usuário equivocadamente lançar a receita no campo indevido, pela falta de paramentos do programa para criticar o confronto da atividade permitida ou indevida.

iv. Lançamento de campo indevido.

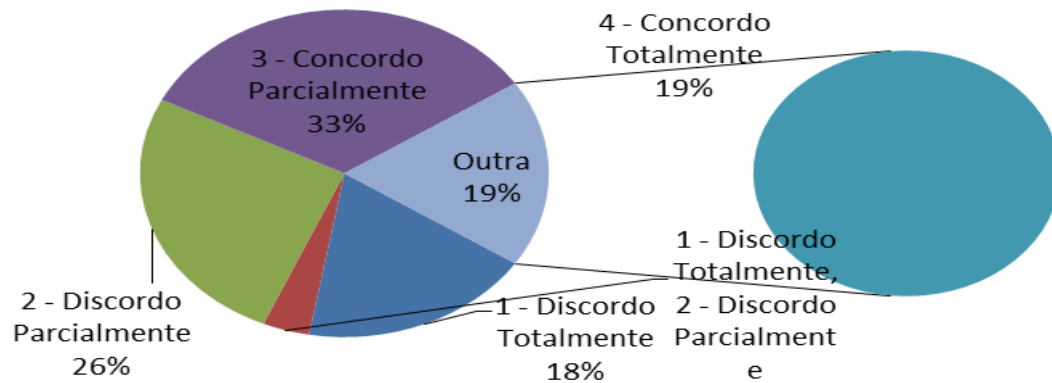


Fonte: Elaboração da autora.

Com base neste gráfico, as seguintes respostas dos usuários do PGDAS entre também apresentou dados que ficam tecnicamente empatados dos que concordam e discordam dos lançamentos de campo indevidos.

Podemos considerar que a adequação ficará por conta do usuário ao observar os campos para não comprometer a informação.

v. Apurações com as substituições tributárias.



Fonte: Elaboração da autora.

Nas informações do PGDAS, ao fazer o lançamento para apuração com substituições tributárias, a maioria respondente concordou totalmente em 33% que essa atividade será realizada com tranquilidade pelo programa sabendo que uma parcela significativa ainda sim estão em desacordo com essa informação.

Entretanto é necessário que o usuário obtenha de informações suficientes e seguras para que não comprometa a mensuração dessas receitas de substituição já que são legislações bem específicas aos ramos de atividades e as leis a elas a observar.

4.4 AS DIFICULDADES ENCONTRADAS PELO USUÁRIO NA USABILIDADE DO PGDAS, DEVIDO A SUA COMPLEXIDADE NAS INFORMAÇÕES DO LANÇAMENTO DE RECEITAS E APURAÇÃO DOS IMPOSTOS.

A tecnologia tanto pode facilitar como atrapalhar nas tarefas das pessoas e conhecer o grau de facilidade com que os usuários conseguem interagir com o PGDAs é de fundamental importância para responder o problema desta pesquisa.

Quanto ao programa, pode-se dizer que ele possui:

- a. Mecanismos de ajuda como canal de atendimento, para tirar dúvidas de preenchimento e navegação.

Entre os respondentes observa-se que 30% discordam totalmente e 26% discordam parcialmente, somando um percentual significativo de 56% de desacordo, levantando então que o mecanismo de ajuda disponibilizado pelo programa não consegue tirar as duvidas de preenchimento e navegação do PGDAS, criando uma lacuna.

- b. Prevenção de erro em caso de lançamento de campo indevido.

Nos resultados encontrados pode se perceber que 37% dos respondentes discordaram parcialmente com a prevenção de erros em caso de campo indevido, cabendo então ao comitê gestor do PGDAS, considerar a possibilidade de criar

soluções que minimizem essa margem já que programa do Simples Nacional contempla muitas empresas de pequeno e meio porte.

- c. Alerta de erro, nos campo de lançamento parametrizado com as atividades atribuídas às entidades.

Levando em consideração os resultados 41% dos respondentes onde eles concordam parcialmente que o programa possui alerta de erro no campo de lançamentos parametrizados com as atividades atribuídas as entidades, levanta mais uma vez o questionamento do programa do simples nacional onde contempla a grande maioria de micro empresas e empresa de pequeno porte optam por esse regime em busca de uma carga tributário menor, com melhores condições de pagar seus impostos e buscando melhores resultados para crescer. Como empreendedores tem perspectivas de superar as dificuldades financeiras vividas dentro de desequilíbrio no contexto tributário. Buscam benefício e prazos na opção do simples Nacional como regime de tributação.

“Se o contador não estiver equipado com outras ferramentas, o PGDAS não se torna confiável” Suel (2018), disciplina práticas tributárias, sala de aula.

- d. Tratamento de erro fazendo críticas a campos, não permitidos para determinados lançamentos e com sistema de alerta fazendo críticas a possíveis erros.

Com base em 37% dos respondentes onde afirmam que o PGDAS faz criticas de possíveis erros. Levando em consideração que no momento do lançamento do programa critica caso por engano coloque o Período de apuração (PA) mês que já foram lançados; se no total da receita o somatório de receita por atividade não corresponder ou até mesmo se não lançar campos obrigatórios.

- e. Não impede lançar receitas em campos errados, verifica se o somatório das receitas é compatível com o valor informado nas receitas por atividade e se é fácil de lançar as receitas, desde que se tenha um conhecimento específico de cada atividade.

Um levantamento curioso entre os respondentes onde 41% concordam parcialmente que o programa não impede de lançar receitas em campos errados assim sendo, indevido; e 37% concordam com a facilidade de preencher as receitas no programa. PGDAS ele é um programa de lançamento de receita que apura em uma única guia, impostos das três esferas (municipal, Estadual e Federal), assim as receitas são distribuídas por atividades e as alíquotas dependem do somatório as receitas acumulada entre outras variáveis desta o sistema fica aberto para o lançamento de forma declaratória.

O PGDAS tem linguagem de simples interpretação, sem nenhuma necessidade de qualquer conhecimento específico. Abrindo a possibilidade de declaração espontânea de receitas que muitas das vezes foi até consequência de um lançamento indevido.

f. O PGDAS indica todos os campos de preenchimento obrigatório.

Ficou claro entre os respondentes que o PGDAS acusa o s campos de preenchimento obrigatório, 33% concordam parcialmente e 33% concordam totalmente tendo então uma somatória expressiva de 66% em concordância neste aspecto.

g. É de fácil entendimento, autoexplicativo e não traz riscos fiscais para as entidades.

Observa-se que 37% dos respondentes concordaram parcialmente que é fácil de lançar as receitas desde que o usuário tenha conhecimentos específicos e detalhamento de cada atividade auferida pela entidade. A abordagem apresentou em vários aspectos a necessidade de agregas suporte para manter bem informado usuários e entidades.

Após concluir a análise dos nove itens de usabilidade selecionados para esta pesquisa, apresentam no próximo capítulo as considerações finais, as limitações e algumas sugestões para pesquisas futuras.

5 CONSIDERAÇÕES FINAS.

Considera-se a contabilidade de suma importância a discussão sobre a temática para que os profissionais da área contábil tendem a evoluir e adotar uma postura analítica e a forma quanto a sua atuação obedecendo às atualizações das Normas Brasileiras de Contabilidade, buscando recursos e suportes de órgãos competentes para o alinhamento da prestação de serviços, em contrapartida, propor ao Comitê Gestor do Simples Nacional – CGSN um novo repensar sobre a ferramenta do PGDAS para a melhoria e obtenção de informações fidedigna em relação às PMEs, agregando um canal de atendimento com uma linguagem clara e objetiva, permitindo a retirada de dúvidas, de preenchimento e navegação para o seu contribuinte que possa atender de fato as necessidades do usuário e do contribuinte.

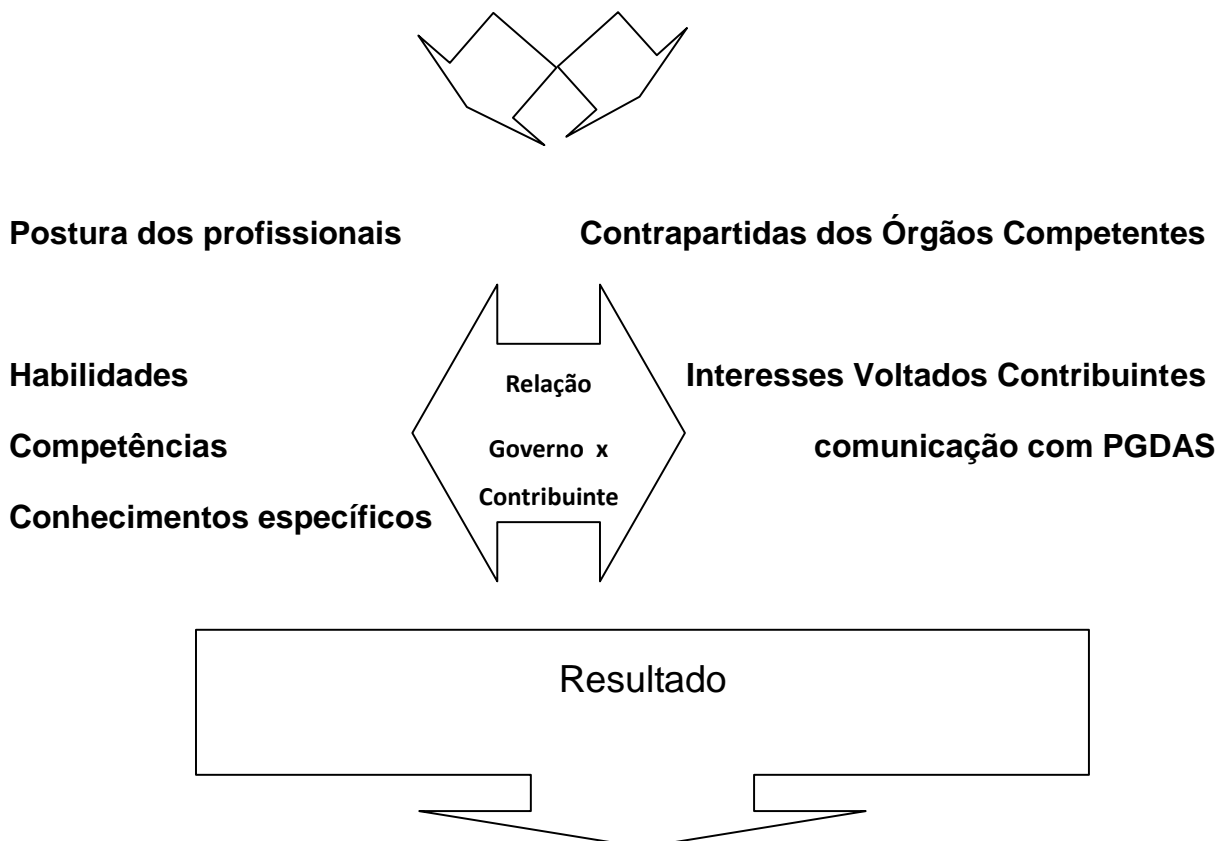
Durante o processo de construção da produção acadêmica, foram realizados estudos em referenciais teóricos a cerca da temática para ampliação do entendimento da mesma, e percebe-se que os profissionais de contabilidade deverão alinhar a conhecimento teórico a prática, realizar planejamento, fazer registros contábeis de fatos administrativos em ferramentas e/ou sistemas disponíveis nos órgãos competentes, livros apropriados da área contábil para preservar a saúde das empresas.

De acordo com o resultado do questionário realizado via Internet com a objetividade de compreender e pontuar o grau de satisfação dos usuários do programa mencionado no corpo textual desse documento, sobre a avaliação da usabilidade em sistema de informação contábil, especificamente o PGDAS, no qual fez uma abordagem no que tange a formação dos usuários, atividades de atuação, tempo de experiência na área de contabilidade, apuração e lançamento de receitas, avaliar os campos de informações do sistema PGDAS e as necessidades reais das PMEs. Pode-se perceber que na contemporaneidade o mercado de trabalho na área contábil exige dos profissionais que nela atua conhecimentos específicos, habilidades, competências e mudança de postura nas tomadas decisões, por outro lado, fiz uma análise do sistema do PGDAS relacionados aos órgãos competentes,

seus interesses voltados para os contribuintes, sua comunicação e nessa relação de governo e contribuintes obteve informações inerentes que auxiliou a busca dos seguintes resultados como aprimoramento do canal de atendimento ao contribuinte que atenda a necessidade do usuário de tirar dúvidas sobre as PMEs de situações específicas voltada aos CNAE, facilitando ao acesso e alimentação do sistema dando-lhes mais segurança na informação à saúde empresarial. Em tempo, propõe a criação de parâmetros que possam criticar os lançamentos incorretos, sendo assim, pode minimizar as falhas e erros de lançamentos que possam comprometer a saúde financeira da entidade.

Os resultados apresentados neste trabalho evidenciam que ainda existem muitas oportunidades de melhoria na usabilidade do PGDAS para as PMEs. A Figura X, a seguir apresenta por meio de um mapa mental, a influência da usabilidade dos PGDAs nas micro e pequenas empresas.

FIGURA X – MAPA MENTAL DA INFLUÊNCIA DA USABILIDADE DO PGDAS NAS MICRO E PEQUENAS EMPRESAS



1. Um Canal de Atendimento ao Contribuinte que atenda a necessidade do usuário de tirar dúvidas sobre as PME de situações específicas voltada aos CNAE.
2. Facilitar acesso e alimentação do Sistema
3. Dar Segurança da Informação
4. Criação de Parâmetros que possam criticar os lançamentos incorretos
5. Minimizar as falhas e erros de lançamentos que possam comprometer a saúde financeira da entidade

As impressões dos usuários do sistema evidenciam a maneira como as recomendações de usabilidade estão inseridas no PGDAS e, aparentemente revelam um trabalho de melhoria, de qualidade e de satisfação aos usuários vem sendo feito, o que não contrapõe a literatura pesquisada que diz que esse trabalho de aprimoramento deve ser contínuo de maneira a manter e ampliar a usabilidade conquistada.

Por fim, os resultados deste trabalho apontam que as implicações causadas por essa baixa usabilidade do PGDAS, resulta em erros repetidos e dificuldade de utilização do sistema do governo. Além de encontrar forte explicação quando não se percebe no programa as evidências em seguir as recomendações de usabilidade que contribuiriam para solucionar ou minimizar as dificuldades, assim, facilitando a interação dos usuários tornando o PGDAs mais compreensível e amigável.

5.1 CONTRIBUIÇÃO DA PESQUISA.

A presente pesquisa contribuiu para um maior entendimento do assunto abordado, trouxe um aprendizado no contexto da área tributária e também para futuras pesquisas acadêmicas já que foram tantas dificuldades e possíveis defeitos, ao mesmo tempo em que foi prazeroso.

5.2 LIMITAÇÃO DA PESQUISA.

As limitações que se apresentaram foi o curto período de tempo para pesquisar e abranger os resultados esperados em relação às dificuldades encontradas pelo usuário do assunto abordado no anseio de atingir uma população maior para a pesquisa abordar tipo de uso: importação – (on-line) e digitação direta (batch), fazer um recorte na pesquisa por área de atividade para detalhar melhor o conteúdo de pesquisa e não foi analisada a usabilidade do PGDAS por ano.

5.3 SUGESTÕES PARA PESQUISAS FUTURAS.

Embasado na pesquisa realizada pode-se perceber a necessidade de ampliar a discussão sobre as situações-problemas encontradas com a finalidade de aprimorar o PGDAS, podendo abordar também na pesquisa em que tipo de atividade o indivíduo usa o PGDAS, reformulando e atualizando as informações contidas no mesmo para ter mais utilidade e segurança na alimentação de dados relacionado a apuração de impostos, despertando um novo repensar nas PMEs e profissionais da área contábil atendendo as demandas do mercado trabalhista.

REFERÊNCIAS

BRASIL, Contabeis.com. Disponíveis em: <http://www.contabeis.com.br>. Acesso em 18 de junho de 2017.

BRASIL. Lei complementar nº 123 de 14 de dezembro de 2006. Disponível em: <https://www8.receita.fazenda.gov.br>. Acesso 12 de abril 2017.

BRASIL, Lei Complementar nº 123, 14 de dezembro de 2016. Disponível em: http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/leis/LCP/Lcp123.htm. Acesso em 18 de junho 2017.

BRASIL, Lei Complementar nº 155, 27 de outubro de 2016. Disponível em: http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/leis/LCP/Lcp155.htm. Acesso em 18 de junho de 2017.

BRASIL, Normas legais. Disponível em: <http://www.normaslegais.com.br>. Acesso em 18 de junho de 2017.

BRASIL, Resolução Comitê Gestor do Simples nacional nº 94, de 29 de novembro de 2011. Disponível em: <https://www8.receita.fazenda.gov.br>. Acesso em 12 de abril 2017.

BRASIL, SEBRAE informativo. Disponível em: <https://www.sebrae.com.br>. Acesso em 18 de junho de 2017.

BRASIL, Simples Nacional. Disponível em: <https://www8.receita.fazenda.gov.br>. Acesso em 21 de maio 2017.

BRASIL, Simples Nacional alteração para 2012. Disponível em: <https://www8.receita.fazenda.gov.br>. Acesso 21 de maio 2017.

CASSONE, Vittorio, **Direito Tributário**. 25ed. São Paulo: Atlas. 2004.

CONSELHO FEDERAL DE CONTABILIDADE. **Normas Brasileira NBCTG- Geral. Brasília**. 2013.

CRUZ, Tadeu. **Sistema de Informações Gerenciais**. 3ed. São Paulo: Atlas. 2003.

DESIGNER, Catarinasdesigner.com. Disponível em: <https://www.significados.com.br>. Acesso em 18 de junho de 2018.

GIL, Antônio Carlos. **Como Elaborar Projetos de Pesquisa**. 5ed. São Paulo: Atlas. 2010.

LAKATOS, Eva Maria. **Fundamentos de metodologia científica**. 7ed. São Paulo. Atlas 2010.

MAGALHAES, Antônio de Deus F; LUNKES, Irtes Cristina. **Sistema Contábeis**. 1ed. São Paulo: Atlas. 2000.

MARTINS, E. et al. **Manual de Contabilidade Societária**. São Paulo: Atlas. 2013.

OLIVEIRA, Chierogato, et al. **Manual de Contabilidade Tributária**. 13ed. São Paulo: Saraiva. 2014.

RUIZ, João Álvaro. **Metodologia Científica**. 6ed. São Paulo: Atlas. 2009.

SIGNIFICADOS, Significados.com. Disponível em: <https://www.significados.com.br>. Acesso em 18 de junho de 2018.

SILVA, Antônio Carlos Ribeiro da; MARION, JOSÉ Carlos. **Manual de Contabilidade para Pequenas e Médias Empresas**. 1ed. São Paulo: Atlas. 2013.

TURBAN. Efraim; JR, R. Kelly Rainer; POTTER, Richard E. **Administração de Tecnologia da Informação: Teoria e Prática**. 3ed. Rio de Janeiro: Elsevier, 2005.

Apêndice – A – Questionário de pesquisa

Parte I – Perfil do Usuário

1) Qual a sua formação?

- Curso Técnico em Contabilidade
- Curso Técnico em outras áreas
- Nível superior incompleto em Contabilidade
- Nível superior incompleto em outras áreas
- Nível superior completo em Contabilidade
- Nível superior completo em outras áreas

2) Você atua com as seguintes atividades de:

- Apuração de Impostos
- Escrituração Contábil
- Escrituração Fiscal
- Folha de Pagamento e Rotinas Trabalhistas
- Outros _____

3) Assinale os anos correspondentes ao seu uso do PGDAS:

- 2007 a 2009
- 2010 a 2012
- 2013 a 2015
- 2016 a 2018
- 2019

Parte II – Competências do Usuário

4) O Que você faz para atender as necessidades contábeis para as PMEs, quanto à apuração e os lançamentos de suas receitas? Observa as legislações:

- Legislação Contábil
- Legislação Fiscal
- Legislação Tributária
- Legislação Trabalhista
- outras _____

Parte III – Efeitos do PGDAS

5) O Governo criou o PGDAS como uma ferramenta, com o objetivo de gerar em guia única os impostos das PMEs. O PGDAS agrega informações suficientes para atender as necessidades da PMEs em seus aspectos tributários? (uma das Alternativas).

- Atende Totalmente
- Atende Parcialmente de forma declaratória, com a necessidade de agregar as outros sistema de informação, a leitura devida e discriminação de cada receita, podendo assim, gerenciar melhor as informações e relatórios de resultados.
- Somente de forma declaratória e facilita a arrecadação em uma guia única, facilitando o cumprimento das obrigações fiscais para as PMEs.

6) Quanto ao Manual do PGDAS, pode-se dizer que ele possui informações suficientes e necessárias para:

{1 - Discordo Totalmente; 2 - Discordo; 3 - Concordo; 4 - Concordo Totalmente}

- Informações para declaração e apuração confiável
- Parâmetros suficientes para criticar as atividades permitida pela entidade
- Erro de apuração no reconhecimento de receitas

- () Lançamento de campo indevido
- () Fazer as apurações com as substituições tributárias

Parte IV – Usabilidade

7) Quanto ao programa, pode-se dizer que ele possui:

{1 - Discordo Totalmente; 2 - Discordo; 3 - Concordo; 4 - Concordo Totalmente}

- () Mecanismos de ajuda como canal de atendimento, para tirar dúvidas de preenchimento e navegação.
- () Prevenção de erro em caso de lançamento de campo indevido
- () Alerta de erro, caso o campo de lançamento parametrizados com as atividades atribuída a entidade
- () Tratamento de erro fazendo críticas a campos, não permitidos para determinados lançamentos.
- () Sistema de alerta fazendo críticas a possíveis erros
- () Não impede lançar receitas em campos errados
- () O PGDAS, tem linguagem de simples interpretação, sem nenhuma necessidade de qualquer conhecimento específico.
- () Verifica se o somatório das receitas é compatível com o valor informado nas receitas por atividade
- () É fácil de lançar as receitas, desde que se tenha um conhecimento específico de cada atividade
- () O PGDAS indica todos os campos de preenchimento obrigatório
- () É de fácil entendimento e auto explicativo, e não traz riscos fiscais para as entidades