

Sistema de informação contábil: um estudo de caso em uma cooperativa de crédito sob a ótica da teoria institucional

Accounting information system: a case study in a credit cooperative under the institutional theory optics

Emily Tavares Pessoa Maciel¹ e Antônio André Cunha Callado²

¹ Universidade Federal da Paraíba, Brasil, Mestrado em Ciências Contábeis, e-mail: emilytavares@ymail.com

² Universidade Federal Rural de Pernambuco, Brasil, Doutorado em Administração, e-mail: andrecallado@yahoo.com.br

Recebido em: 02/04/2020 - Revisado em: 16/07/2020 - Aprovado em: 01/11/2020 - Disponível em: 02/01/2021

Resumo

O artigo almeja analisar o processo de mudança de um sistema de informação contábil (SIC) de uma cooperativa de crédito localizada em João Pessoa, na Paraíba, tendo como suporte a Teoria Institucional, sob todos os seus enfoques. A metodologia adotada é descritiva, qualitativa, realizada por meio de um estudo de caso. Foram feitos questionamentos de forma geral para compreender o perfil dos respondentes, posteriormente questionou-se pontos gerais da Teoria Institucional e em seguida apontaram-se questionamentos referentes às vertentes propostas pela Teoria Institucional. De forma uniforme percebeu-se que a primeira reação frente ao novo sistema foi de insegurança e medo. Observou-se que a maior motivação para a mudança de sistema, diferente do que se esperava não foi a questão tecnológica, mas uma imposição da central responsável pela cooperativa. Conclui-se que a cooperativa se preocupou com impacto que o novo sistema poderia trazer, proporcionando treinamento e suporte aos seus funcionários.

Palavras-chave: Teoria Institucional; Sistema de Informação Contábil; Cooperativa de Crédito.

Abstract

The article aims to analyze the process of change of an accounting information system (SIC) of a credit union located in João Pessoa, Paraíba, supported by the Institutional Theory, in all its approaches. The methodology adopted is descriptive, qualitative, carried out through a case study. General questions were asked to understand the profile of the respondents, afterwards the general points of the Institutional Theory were questioned, and then the questions proposed by the Institutional Theory were pointed. Evenly, the first reaction to the new system was one of insecurity and fear. It was observed that the major motivation

for system change, different from what was expected was not the technological issue, but an imposition of the central responsible for the cooperative. It is concluded that the cooperative was concerned about the impact that the new system could bring, providing training and support to its employees.

Keywords: Institutional Theory; Accounting Information System; Credit Cooperative.

1. INTRODUÇÃO

A competitividade latente tem impulsionado as organizações a seguirem determinadas abordagens e imposições do mercado, como inferiu Niyama (2014), as empresas são um sistema aberto que influencia e recebe influência do meio que a cerca, forçando-as muitas vezes a aderir a sistemas e tecnologias específicas. As instituições têm sofrido mudanças, frente à globalização e a inovação tecnológica (LISZBINSKI; KRONBAUER; MACAGNAN; PATIAS, 2014).

Entre as mudanças vivenciadas pelas organizações, existe uma, conceituada por teoria institucional, que é, de forma resumida quando as organizações passam a focar nas relações, estrutura e na cultura organizacional da empresa, deixando um pouco de lado os aspectos processuais técnicos ou produtivos. Toda essa modernidade, vivenciada pelas organizações têm influenciado na forma de pensar dos gestores, modificando as suas compreensões e fazendo-os focarem em questões antes tidas como não importantes.

Para Nascimento, Rodrigues e Megliorini (2010) e Niyama (2014) a teoria instituição contribui para a evolução dos instrumentos de gestão e tem sido utilizada para explicar o funcionamento e a evolução da sociedade organizacional.

Partindo da premissa da necessidade de atualização e compactuando com o princípio da continuidade das empresas, as entidades tendem também a aderir a determinados sistemas, para manter-se bem posicionada no mercado. Corroborando com a afirmativa, Liszbinski et al. (2014) apontam a necessidade de ajustes constantes, por parte das empresas, devido ao ambiente dinâmico e multável.

As entidades, atualmente, procuram novas formas de gerenciamento, métodos de trabalhos e elaboração de estratégias internas coerentes com a exigência do mercado na busca por esta conformidade e legitimidade institucional (JOÃO; MACHADO, 2012).

Para Meyer e Rowan (1977), as novas práticas de uma organização surgem principalmente em decorrência de novas tecnologias e da regulação de tarefas. A economia mundial está marcada pelos avanços constantes da tecnologia e pela desenfreada globalização, que estão sendo cada vez mais influentes nas estratégias adotadas pelas organizações, frente à dinamicidade de todo o sistema (JOÃO; MACHADO, 2012).

No contexto exposto, de uma maior mutabilidade, com o passar dos anos, a teoria institucional vem ganhando espaço nas organizações, que a utilizam como elemento central para a criação e manutenção de equipes unidas centradas nos objetivos da empresa (PEREIRA, 2012).

Estabanéz, Grande e Colomina (2010) fazem uma associação entre a teoria institucional e a Tecnologia da Informação (TI), discorrendo que a implantação de ferramentas de controle e gestão, como os sistemas integrados, está associada aos aspectos organizacionais. Não

há como realizar a implementação de novos sistemas, sem que a organização sofra algum impacto, seja positivo ou negativo.

Para Niyama (2014), as práticas contábeis sofrem influências dos ambientes externo e interno da organização institucional e muitas delas se baseiam nas crenças das instituições. Dessa forma, as práticas contábeis são ferramentas documentadas que representam a conformidade institucional como meio social.

Já a perspectiva institucional entende que as organizações inseridas em um mesmo campo organizacional sofrerão pressões que as tornarão mais homogêneas, para obterem legitimidade (MEYER; ROWAN, 1977).

Rahman, Lawrence e Roper (2004) destacam que um conceito importante no estudo da teoria institucional é do isomorfismo, que trata da tendência das empresas de copiarem práticas e costumes de outras, tornando-as semelhantes.

A perspectiva institucional abandona a concepção de um ambiente formado exclusivamente por recursos humanos, materiais e econômicos para destacar a presença de elementos culturais – valores, símbolos, mitos, sistema de crenças e programas profissionais (SILVA; JUNQUEIRA; CARDOSO, 2016).

Esta perspectiva teórica possibilita encontrar explicações quanto à influência dos fatores ambientais, sejam eles de cunho coercitivo, normativo ou mimético, no momento da decisão de implementação dos sistemas (DANIEL; PEREIRA; MACADAR, 2014).

Na era da informação, os trabalhadores estão cada vez menos colocando a mão na massa para produção de produtos e cada vez mais envolvidos na produção, análise e distribuição de informações. Sistemas de informações (SI) desempenham uma função essencial na economia e no nosso cotidiano. Os sistemas de informações contábeis são tipos especiais de sistemas de informações que fornecem principalmente informações sobre processos e eventos de negócios que atingem a organização (MOSCOVE; SIMKIN; BAGRANOFF, 2002).

Pelo exposto pelos autores, pode-se inferir que cada vez mais os trabalhadores estão executando e operando máquinas e sistemas, do que realmente envolvidos na elaboração dos relatórios das organizações.

Pela importância que os dois assuntos representam para a contabilidade e também pela falta de pesquisas que abordavam os sistemas de informações contábeis e a teoria institucional, analisando-as de forma conjunta em organizações, viu-se a necessidade de realizar o estudo, na forma de estudo de caso, para compreender o que realmente acontece em uma entidade quando há a adoção de um novo sistema de informação.

À luz da teoria institucional, o presente artigo tem por objetivo analisar os impactos, motivos e reações que a implementação de um novo sistema integrado traz a uma cooperativa de crédito. E como questionamento da pesquisa tem-se: quais os impactos da implementação de um novo sistema de informação integrado à luz da teoria institucional para uma cooperativa de crédito?

Frente ao questionamento, o estudo pretende retratar da forma mais detalhada possível o que aconteceu na instituição pesquisada, confrontando com o que a teoria institucional infere, quando há a implementação de um novo sistema de informação contábil, e pretende contribuir para a academia com os seus achados.

2. FUNDAMENTAÇÃO TEÓRICA

2.1. Sistemas de Informações Contábeis

O grande sistema de informação que se insere no sistema maior que é a empresa, é denominado de sistema de informação contábil (SIC) (PADOVEZE, 2007). O sistema de informação contábil é um consolidador de processos, demonstrando de forma estruturada os resultados e desempenho econômico e financeiro das organizações (GIL; BIANCOLINO; BORGES, 2010).

Para Lunkes (2007) o sistema de informação contábil é um mecanismo utilizado pelas organizações para o processamento das suas transações diárias, registrando fatos contábeis, baseados em planos de contas e informações não financeiras como número de unidades de matérias, horas orçadas para realização de serviços, tempo necessário para atendimento ao cliente, entre outras informações essenciais para a organização.

Espera-se que as informações contábeis sejam úteis e precisas aos responsáveis da entidade, para que sejam utilizadas no processo de tomada de decisão. Há que se considerar, que a informação além de útil, ela precisa também ter um custo acessível.

Hurt (2014) infere que um SIC bem projetado pode trazer melhoras significativas para a tomada de decisão organizacional ao coletar dados sobre os elementos das demonstrações contábeis, transformar esses dados em informações relevantes, reconhecê-los e adaptá-los às restrições de custo-benefício.

É importante que a informação apresente custo menor que os ganhos trazidos por ela, para a entidade. Lunkes e Rosa (2012) inferem que os sistemas de informações contábeis são instrumentos essenciais para a geração de informações em parâmetro de valor para inúmeros fins organizacionais. Para implementar um SI eficiente é essencial a presença de um adequado sistema contábil.

Chagas (2012) afirma que o sistema de informação contábil tem adquirido uma nova visão, além de ter a função de realizar os registros dos fatos financeiros e econômicos que ocorrem na entidade, obtendo valorização dentro dos inúmeros setores das empresas.

Os avanços tecnológicos e o crescente uso da internet forçam os profissionais a tornarem-se mais versáteis, conhecedores e utilizadores do desenho e operação dos sistemas de informações contábeis (BEARD; WEN, 2007).

O objetivo dos sistemas de informações contábeis é o de capturar tanto os dados quantitativos quanto os dados qualitativos, financeiros e não financeiros, armazenar e organizar os dados em informações úteis, para que sejam transformados em conhecimentos, para que possa ser repassado para todos os membros da organização (LUNKES, 2007). As informações que são geradas pelos sistemas visam auxiliar as organizações na sua tomada de decisão e no planejamento de forma geral.

Para Morás, Marassi, Guse, Rosa e Soares (2015) os sistemas de informações contábeis são mecanismos de processamento das movimentações diárias de uma organização, onde é feito o registro dos eventos que envolvem a movimentação de riqueza da organização. O SIC é o grande sistema de informação da organização (PADOVEZE, 2019). E tem como objetivo se tornar o principal componente do sistema de gestão empresarial, proporcionando aos gestores informações monetárias para as decisões originárias da avaliação de desempenho das organizações (GIL; BIANCOLINO; BORGES, 2010).

Os sistemas de informações de cada empresa precisam ser elaborados de forma individual, visando atender aos seus interesses específicos e pontuais. Os sistemas de informações contábeis geram informações distintas, que precisarão ser filtradas observando o propósito de cada organização (LUNKES, 2007).

Como característica de qualquer sistema, o SIC necessita de recursos para o seu processamento, recursos humanos e softwares de contabilidade, que possibilitem efetivar o potencial da informação contábil que será gerada (PADOVEZE, 2007).

Conhecendo os benefícios do sistema de informação contábil, Padoveze (2000) infere que mesmo sabendo de todos os bônus que advém dos sistemas, para que ele seja vivo dentro de uma organização, é imprescindível o apoio da alta administração da companhia.

Como se vislumbrou pelas citações dos autores, a contabilidade é por si só um sistema de informação, destinada a alimentar os seus usuários, funcionários e administradores com análises, demonstrações e relatórios econômico-financeiros, funcionando como integrante indispensável nas tomadas de decisões das organizações.

2.2. Teoria Institucional

A teoria institucional é um dos modelos de análise em foco nos últimos 30 anos dos estudos organizacionais, ao lado de outros referenciais hegemônicos em teoria de organizações, como ecologia populacional, teoria da contingência estrutural, teoria crítica, teoria da dependência de recursos, entre outras abordagens (PEREIRA, 2012).

Brizolla, Lavarda, Filipin e Steinbrenner (2016) inferem que a teoria institucional considera que o comportamento individual é determinado por padrões criados, os quais são compartilhados na interação e internalizados como normas e regras objetivas, cristalizadas na organização como concepções legitimadas sobre o modo mais eficaz de funcionamento das organizações.

Zucker (1987) incorre que a teoria institucional fornece visões ricas e complexas das organizações. Nessa teoria as organizações tendem a ser influenciadas por pressões normativas, às vezes oriundas de fontes externas, tais como o Estado, outras vezes decorrentes do interior da própria organização. Essas pressões levam a organização a ser orientada por elementos legitimados por procedimentos operacionais padrões.

A teoria institucional é usada para dar forma a um pensamento ou ação de algum agente, os quais são incorporados através de hábitos de um grupo ou de costumes dos povos (RAHMAN; LAWRENCE; ROPER, 2004). As mudanças dos grupos e das organizações têm sido justificadas pelo uso da teoria institucional.

A Teoria Institucional atende então aos aspectos mais profundos e mais resistentes da estrutura social, e considera que os processos pelos quais as organizações estão constituídas, incluindo regras, normas, crenças, valores, missões, metas e rotinas, são estabelecidos por orientações autoritárias para o comportamento social (NASCIMENTO; RODRIGUES; MEGLIORINI, 2010).

A teoria institucional ganhou espaço nos estudos organizacionais por fornecer maneiras de compreender padrões implícitos e a diversidade dentro das organizações (PEREIRA, 2012).

A literatura existente caracteriza a teoria institucional sobre três enfoques distintos, a Velha Economia Institucional (VEI), a Nova Economia Institucional (NEI) e a Nova Sociologia Institucional (NSI).

A velha teoria institucional considera a instituição o principal objeto de análise, não mais o comportamento racional dos indivíduos tomadores de decisão. A VEI estuda as práticas da contabilidade como sendo rotinas e hábitos institucionalizados, ou seja, partindo desta perspectiva a contabilidade gerencial, por exemplo, é classificada como uma instituição dentro da própria empresa (SCARPIN; KREUZBERG; BECK, 2013).

Burns (2000) infere que a velha economia institucional focaliza no estudo das mudanças nas rotinas dos sistemas de gestão. Além disso, o foco é direcionado aos fatores internos, ajustando o comportamento dos indivíduos a adoção de novos conceitos, vislumbrando uma legitimação interna.

Burns e Scapens (2000) associam quatro conceitos bases para a velha teoria institucional: as ações, as regras, as rotinas e as instituições. Scarpin, Kreuzberg e Beck (2013) complementam que dessa forma, as rotinas consistem em hábitos já formalizados e institucionalizados, sendo que são incorporados comportamentos norteados por regras e o fortalecimento das rotinas ocorre pela repetição das ações que permitem o atendimento das regras.

A dinâmica do modelo de Burns e Scapens (2000) demonstra a ligação entre o campo institucional e o campo da ação. Primeiramente, o campo institucional codifica princípios institucionais em regras e rotinas e, na sequência, os atores, através de suas ações e interações com o campo da ação, incorporam as regras e rotinas que codificam os princípios institucionais.

Já a nova economia institucional é considerada uma extensão e expansão da economia neoclássica, extensão por concentrar-se na teoria dos preços e por ser “neo-utilitarista”, uma vez que as instituições são derivadas de interesses, e expansão por relatar os pressupostos de informação perfeita e racionalidade e, conseqüentemente, de mercados perfeitos (TIGRE, 1998).

A NEI considera o conjunto de regras sociais, políticas e legais concomitantemente com as características do ambiente institucional, como inferiu Scarpin, Kreuzberg e Beck (2013) sendo essa a base da produção, troca e distribuição.

Augusto, Souza e Cario (2014) afirmaram que a NEI contempla aspectos da microeconomia tradicional ou clássica, abordando a teoria da firma com o propósito de identificar um mecanismo alternativo de coordenação das atividades econômicas, como também o mercado, suplantando a visão neoclássica onde a firma constituía unicamente uma função de produção.

Segundo North (2006), as instituições são as restrições humanas legadas que estruturam as interações políticas e sociais, correspondendo então ao sistema de normas formais (constituição, leis, regulamentações), restrições informais (normas de conduta, costumes, convenções, tradições, tabus) e sistemas de controle que regulam a interação humana na sociedade.

O terceiro enfoque, que trata da nova sociologia institucional estuda como em determinados aspectos as entidades são similares, motivadas por comportamentos miméticos, isomórficos e coercitivos (GUERREIRO; PEREIRA; FREZATTI, 2008). Oyadomari, Mendonça Neto, Cardoso e Frezatti (2008) complementam a afirmação inferindo que

as organizações procuram por meio de processos tornar-se semelhantes, com o objetivo de alcançar a legitimação. Por meio deste processo considerado como homogeneização surge o isomorfismo, sendo que existem três mecanismos que forçam um elemento a ter características parecidas a outro elemento. Os três tipos de isomorfismo são o coercitivo (influências políticas), o mimético (situações de incerteza) e o normativo (influência profissional) (SCARPIN; KREUZBERG; BECK, 2013).

Uma das formas de se apresentar o isomorfismo é da forma coercitiva, que seria o fruto de pressões exercidas por indivíduos e organizações no sentido de haver orientação através de procedimentos institucionalizados, onde as organizações sentem a necessidade de se sentirem adequadas ao seu ambiente, observando valores sociais considerados moralmente aceitos pela comunidade como um todo (RAHMAN; LAWRENCE; ROPER, 2004; NASCIMENTO; SANTOS; SALOTTI; MÚRCIA, 2009). Para DiMaggio e Powell (2005) o isomorfismo coercitivo resulta de pressões formais e informais, exercidas por uma organização sobre outra.

Já o isomorfismo mimético ou cognitivo trabalha com a conformidade do que é produzido, a fim de reduzir a incerteza através de tentativas de modelo ou cópia dos procedimentos já utilizados em outras organizações, ou seja, segue um comportamento padrão (RAHMAN; LAWRENCE; ROPER, 2004; NASCIMENTO et al., 2009). DiMaggio e Powell (2005) corroboram com a afirmativa, complementando que o isomorfismo mimético deriva da tendência dos dirigentes em adotar procedimentos implantados com êxito por outras organizações.

Por fim, tem-se o isomorfismo normativo, que trabalha na ótica da existência de certa pressão para o conformismo com a definição de normas e regras. Nessa ótica exige-se a ocorrência de condutas organizacionais advindas de normas, leis e sanções que possam dirigir o comportamento organizacional (RAHMAN; LAWRENCE; ROPER, 2004; NASCIMENTO et al., 2009).

3. METODOLOGIA

O presente estudo optou por se apropriar do enfoque qualitativo para análise do caso. Silva (2006) destaca que pesquisas qualitativas se preocupam com fenômenos não quantificáveis em busca de significados, crenças, motivações, valores e representações sociais.

A estratégia utilizada foi o estudo de caso, que tem como característica examinar de maneira detalhada a forma como os indivíduos constroem o mundo em seu contexto, por meio de suas vivências cotidianas, e, com isso, conseguir entender e descrever o fenômeno social a partir da perspectiva interna (DANIEL; PEREIRA; MACADAR, 2014).

Optou-se pelo estudo de caso visto que ele tem caráter exploratório, no intuito de obter maior profundidade nas análises e inferências do estudo (YIN, 2010). Estudos de caso são estudos profundos de um, ou poucos objetos, de modo a permitir seu conhecimento amplo e detalhado (GIL, 1999). O estudo de caso foi realizado em uma cooperativa de crédito localizada em João Pessoa, que foi escolhida pela acessibilidade de coleta de dados, juntamente com a facilidade de contato.

A cooperativa objeto de estudo foi fundada em 1999, e desde então vem crescendo e envolvendo um maior leque do mercado. Conta hoje com 7.800 associados e com 54 colaboradores que são alocados na sede administrativa da entidade e em outras cinco agências de atendimento distribuídas pela Paraíba.

Para a coleta de dados na cooperativa foram utilizadas as técnicas da entrevista, o questionário e a observação, usando da triangulação para inter-relacionar as técnicas e confirmar os achados. A triangulação é uma técnica que consiste na utilização de diversas formas metodológicas para se estudar um fenômeno, é o ato de trazer mais significado e confiança aos dados obtidos (LAKATOS; MARCONI, 2017; STAKE, 2011).

O questionário foi elaborado com questões referentes ao perfil dos entrevistados. As perguntas inseridas no questionário discorriam sobre a idade do entrevistado, gênero, tempo de atuação na empresa e cargo executado.

A aplicação do questionário antes da realização da entrevista foi essencial, visto que dependendo das respostas obtidas, potenciais entrevistados poderiam ser excluídos da pesquisa, se respondessem que não chegaram a utilizar o antigo sistema e, por conseguinte, não acompanharam o processo de mutação para o novo.

Posteriormente a aplicação do questionário foram feitas entrevistas semiestruturadas. A entrevista semiestruturada permitiu uma exploração ainda mais ampla das questões propostas e é pautada com os sujeitos ou objetos da pesquisa, com intuito de averiguar fatos, determinar percepções e obter informações objetivas dos sujeitos entrevistados (MARCONI; LAKATOS, 2011; SANTOS; KIENEN; CASTIÑEIRA, 2015). As entrevistas seguiram basicamente o roteiro do quadro 1.

Quadro 1 - Roteiro para a entrevista

Enfoque	Descrição	Fonte
VEI - Velha Economia Institucional	Práticas sendo rotinas e hábitos institucionalizados; Rotinas constituem em hábitos já formalizados; Treinamento de funcionários.	Scarpin, Kreuzberg, Beck (2013); Burns e Scapens (2000)
NEI - Nova Economia Institucional	As regras sociais, políticas e legais em consonância com o ambiente institucional; Instituição apenas com função de produção; Regras fortalecidas.	Scapin, Kreuzberg, Beck (2013); Augusto, Souza, Cario (2014)
NSI - Nova Sociologia Institucional	Comportamentos mimético, coercitivo e isomórfico; Empresas almejam ser semelhantes as outras; Imposição legal.	Guerreira, Pereira e Frezatti (2008); Rahman, Laurence, Roper (2004); Scarpin, Kreuzberg, Beck (2013).

Fonte: Elaborado pelos autores (2018).

Além dos pontos das entrevistas destacados no quadro que se enquadram nos enfoques específicos da teoria institucional, foi inserido também pontos gerais que solicitavam aos funcionários que discutissem sobre o tempo que o novo sistema foi implantado, se houve resistência a sua implantação e se, na opinião deles, o implemento do novo sistema foi melhor para a organização.

Após a entrevista foi utilizado da técnica da observação, para permitir uma conclusão acerca do assunto discutido. A observação é caracterizada como uma técnica que faz uso

dos sentidos para a obtenção de determinados aspectos da realidade, examinando fatos ou fenômenos específicos (COLAUTO; BEUREN, 2006; OLIVEIRA, 2011).

Com os questionários, gravação das entrevistas e ponderações feitas por meio da técnica da observação estruturou-se todo o material coletado, para análise detalhada de todas as informações obtidas, a fim de levantar os fatos pontuados pelos autores, no tema em questão. Com o propósito de atingir o objetivo da pesquisa, utilizou-se também da técnica da análise do discurso que permitiu um foco mais amplo do material que foi obtido e advém da análise de conteúdo que busca aprofundar o entendimento do texto para além das palavras (FLICK, 2009; MICHEL, 2015).

4. ANÁLISE E DISCUSSÃO DOS RESULTADOS

4.1. Perfil dos entrevistados

O quantitativo de entrevistados para a pesquisa foi de seis funcionários, que conseguiram contemplar os questionamentos inferidos e saturaram os dados, de forma que não houve necessidade de realização de mais entrevistas, frente ao questionamento e objetivo propostos pelo artigo.

A primeira questão do perfil dos entrevistados era quanto à idade, as respostas foram 30, 33, 34, 39, 40, e 51 anos. Perguntados sobre o gênero, três respondentes eram do sexo feminino e os outros três do sexo masculino, permitindo que se mantivesse, de forma não premeditada, uma certa paridade entre os gêneros dos respondentes.

Interrogados sobre o tempo de execução na organização, havia um respondente com 12 anos, dois respondentes com 11 anos, outro com 10 anos, um outro ainda com 8 e um com 6 anos de trabalho na organização em questão, com tal resposta foi possível observar que todos os funcionários possuíam um tempo relevante de trabalho na organização, ao ponto de conhecê-la e perceber os impactos causados pelas mudanças que a incorriam.

Com relação ao questionamento sobre o cargo executado, obteve-se três respondentes que ocupavam o cargo de assistente administrativo, um auxiliar administrativo, um gerente de atendimento e um tesoureiro, sendo possível contemplar quase todas as funções que fazem uso do novo sistema e visualizar as visões de cada respondente.

As indagações iniciais feitas aos entrevistados foram necessárias, para que fosse possível compreender se os mesmos chegaram a utilizar do sistema antigo e entender através das suas opiniões o impacto que esse novo sistema trouxe.

4.2. Roteiros de entrevistas

Previamente às questões específicas referentes a cada vertente da teoria institucional, foram feitos questionamentos gerais aos entrevistados, para que fosse permissível que se compreendesse o todo da organização.

O primeiro questionamento geral foi sobre o tempo que o novo sistema havia sido implantado, no momento em que a entrevista foi feita com dois entrevistados, eles responderem que o sistema havia sido implementado a 25 dias e os próximos quatro

respondentes, quando interrogados já possuíam 32 dias de contato com o sistema. Faz-se necessário frisar que as seis entrevistas não puderam ser feitas no mesmo dia, pela disponibilidade dos respondentes e viabilidade temporal das gravações.

A segunda indagação foi sobre a resistência dos funcionários em aceitar o novo sistema, e todos os respondentes afirmaram que não houve resistência.

A resistência quanto ao novo sistema não existiu, houve apenas medo. (Entrevistado 3). O que a implementação do novo sistema trouxe foi muita tensão e expectativa entre todos os membros da cooperativa. (Entrevistado 6)

Todas as afirmações feitas pelos entrevistados já era de se esperar, visto que o sistema antigo predominou na organização por 11 anos consecutivos. Por fim, ainda sobre essa indagação um dos entrevistados afirmou aliviado:

Nós sobrevivemos à migração. (Entrevistado 1)

Quaisquer mudanças causam medo, mesmo que mudanças positivas, então, as respostas dos entrevistados foram condizentes com o receio que foi observado durante a resposta às questões.

Para finalizar as perguntas gerais, foi levantada a indagação da opinião deles se os mesmos acreditavam que o novo sistema seria melhor ou não para a organização, e três dos respondentes afirmaram que a «implementação do novo sistema não foi bom para a organização como um todo, mas para os associados trouxe muita vantagem”, outros entrevistados ainda afirmaram que:

O novo sistema trouxe pontos positivos e pontos negativos, o ponto positivo com certeza foi para o associado, que conta com uma maior facilidade de acesso. (Entrevistado 2)

Há a expectativa que o sistema seja melhor para a organização pelo tamanho do sistema no país, visto que ele está presente em todos os estados menos Minas Gerais. (Entrevistado 3)

A implementação do novo sistema trouxe algumas coisas melhores, como o *internet banking* com muito mais funções para o cooperado. (Entrevistado 6)

O novo sistema de informação adotado pela organização não foi alterado apenas para os funcionários, a alteração se estendeu também aos sistemas utilizados pelos associados da cooperativa, que conseguiram sentir um pouco do impacto da transformação.

A teoria institucional como premissa, afirma que as mudanças que ocorrem dentro da organização tendem a ser motivadas pelo interesse das organizações em crescer e manter-se no mercado, obtendo assim legitimidade, o que tende a forçá-las a acompanhar determinadas tendências para agradar não só os seus funcionários, mas os seus clientes potenciais.

Quanto ao roteiro de entrevistas voltado à Velha Economia Institucional, a primeira pergunta que foi levantada para os entrevistados foi se já há confiança no manuseio do

novo sistema, e quatro dos seis respondentes afirmaram que sim “já há confiança”, outros respondentes afirmaram que:

Ainda não há como ter confiança nesse novo sistema, pois ele ainda está muito recente.
(Entrevistado 2)

Eu particularmente não tenho confiança no manuseio do sistema, pelo fato de que quando houve a implementação e o treinamento para utilizá-lo, eu me encontrava de férias.
(Entrevistado 3)

O segundo questionamento pertinente a essa vertente, foi sobre a opinião dos respondentes frente a utilização dos sistemas diariamente fazer com que o mesmo se torne hábito, e foi unânime pelos respondentes, afirmar que as funções mais comuns e que são feitas diariamente são as que mais fixam e um dos respondentes ainda afirmou que:

Com a utilização diária o sistema passa a não ser mais um bicho de 7 cabeças.(Entrevistado 1)

Corroborando com o que Meyer e Rowam (1977) afirmaram, que quando tais práticas e usos atingem a legitimidade, os envolvidos no processo passam a aceitá-la e utilizá-la, configurando um hábito e uma rotina.

A resposta dos entrevistados contribui também para o entendimento que a mudança de um sistema de informação implica em uma quebra de rotinas, hábitos e padrões que já estavam institucionalizados na entidade (TOLBERT; ZUCKER, 1999), e por isso causam medo e certa desconfiança aos seus utilizadores.

A última questão refere-se à disponibilização de treinamento para os funcionários e todos os respondentes afirmaram que veio uma equipe da cooperativa central, cinco dias antes da implementação do sistema e mais quinze dias após a implementação para ofertar treinamento a todos os funcionários, se dispondo ininterruptamente a atender todos os questionamentos da cooperativa local. Um dos respondentes afirmou que foi levado à central, localizada no Rio Grande do Sul, para receber ainda mais treinamento sobre como utilizar o sistema em sua totalidade e um outro relatou que:

O amparo que recebemos dos funcionários da central foi essencial para sanar nossas dúvidas e esclarecer questionamentos que foram surgindo no decorrer dos dias. (Entrevistado 2)

Tolbert e Zucker (1999) inferem que o planejamento e o treinamento dos funcionários representam pontos fortes e positivos para a empresa frente ao processo de mudança.

Quanto ao primeiro questionamento baseado no roteiro de entrevista voltado à Nova Economia Institucional, circundou-se sobre ter havido legislação ou regras que impuseram a implementação do novo sistema e cinco dos seis respondentes afirmaram que não houve imposição legal ou regra que obrigassem a cooperativa a adotar tais sistemas, mas sim uma “imposição da central de cooperativa que controla as filiais”. Um outro respondente afirmou que:

Foi uma questão estratégica da central frente às suas filiais, houve uma votação interna, e então foi decidido a migração. (Entrevistado 1)

Guerreiro, Pereira, Rezende e Aguiar (2005) corroboram com a ideia de que inúmeras mudanças que acontecem nas organizações brasileiras são influenciadas pelas pressões econômicas e práticas universalmente aceitas, como foi visto na pesquisa, onde a cooperativa em estudo precisou adequar-se aos novos sistemas que já vinham sendo utilizados por outras.

Quanto à indagação do novo sistema ter trazido facilidade e agilidade aos funcionários, houve repulsa à assertiva, inferindo que não trouxe mais agilidade aos funcionários, se contrapondo a um dos princípios da nova economia institucional, que pressupõe que os novos sistemas vêm trazer mais eficiência e facilidade à organização.

Os seis respondentes afirmaram que “não houve a facilidade do trabalho, visto que agora para abrir determinada janela, faz-se necessário abrir muitas outras antes.” Contrapondo ao estudo de Borba, Martins e Almeida (2008) que inferia que a implementação de sistemas tem como principal objetivo, alcançar maior dinamismo e agilidade nos processos.

Por fim, foi interrogado se eles acreditavam que a operacionalização do novo sistema é mais fortalecida, três dos entrevistados afirmaram que:

Sim, por ser um sistema mais antigo, os funcionários que vieram nos dar treinamento apresentavam domínio total do sistema e o mesmo possui mais funções, é mais completo. (Entrevistados 2, 3 e 4)

Dois entrevistados afirmaram que as regras não eram mais fortalecidas que as antigas, visto que o antigo sistema era bem melhor, e o outro entrevistado foi imparcial frente à questão. Mas de forma geral foi possível identificar que ao menos metade dos entrevistados relacionam o fortalecimento do sistema, ao seu uso diário até tornar-se hábito e rotina, corroborando com a teoria.

Tratando dos questionamentos voltados à vertente da nova sociologia institucional, foi perguntado aos entrevistados se a utilização do novo sistema veio pelo fato de empresas concorrentes utilizarem, foi respondido que foi uma:

Imposição da central, que solicitou, visualizando uma maior amplitude do mercado e unificação dos sistemas, a implementação desse novo sistema pela filial, que já vem sendo utilizado nas outras filiais da cooperativa instaladas no Brasil. (Entrevistado 4)

A fala do entrevistado 4 corrobora com o que Gil (2016) discorre sobre a teoria institucional, que é uma teoria ambiental que admite que as organizações influenciem outras organizações, quando inseridas no mesmo contexto e conjunto de situações ambientais, a fim de torná-las semelhantes umas às outras. A vertente da teoria acredita que os sistemas tendem a ser implantados em organizações quando são utilizados por algumas outras e vem obtendo êxito.

O segundo questionamento foi sobre se a tecnologia forçou a empresa a alterar o seu sistema, e para a surpresa da pesquisa, observou-se que a alteração do sistema por parte da cooperativa não se deu por questões tecnológicas, e em oposição ao que os autores discorrem, o novo sistema é mais velho do que o antigo, e bem menos moderno. Uma das críticas propostas por Gil (2016) à teoria institucional é relativa à sua omissão frente às questões de como, por que e de que maneira acontecem as mudanças das organizações, não apontando apenas o fator motivador.

A indagação anterior nos faz acreditar que nem sempre a mudança de sistema executado pela empresa se dá por avanços e imposições tecnológicas, muitas vezes ela ocorre pelo interesse da organização de contemplar uma maior gama do mercado.

O último questionamento que se enquadra na vertente da teoria institucional - nova sociologia institucional se refere à indagação se houve ou não imposição legal para a implementação do novo sistema, obteve-se as respostas:

Foi apenas uma imposição da central (Entrevistados 1, 3, 4, 5 e 6)

A alteração do sistema se deu pelo interesse de ações estratégicas, visto que o antigo sistema que era utilizado pela cooperativa já se enquadrava nas normas e padrões obrigatórios. (Entrevistado 2)

De modo geral percebeu-se que os entrevistados não encararam o novo sistema de forma positiva, não considerando-o um aliado para atingir eficácia organizacional que a organização almejava.

5. CONSIDERAÇÕES FINAIS

Vê-se constantemente que o ambiente organizacional força as empresas a seguirem determinadas tendências, inúmeras literaturas discorrem que essas tendências tendem a ser relacionadas a avanços e inovações tecnológicas, mas no estudo de caso que foi executado, viu-se que existem outros fatores que impulsionam empresas a adotarem determinados sistemas, que divergem das inovações tecnológicas e direcionam-se para visões estratégicas da empresa para atingir um maior quantitativo de mercado ou imposições das centrais responsáveis.

A teoria institucional apresenta diversas vertentes, para que fosse possível compreendê-las, inicialmente foram feitos questionamentos gerais, posteriormente questionou-se pontos gerais da Teoria Institucional e em seguida apontaram-se questionamentos referentes às vertentes propostas pela Teoria Institucional, sendo possível avaliar o impacto que esse novo sistema trouxe à organização, que foi de muita insegurança e medo, que podem ser apontados principalmente pelo pouco tempo de uso do mesmo, pelos funcionários.

Através dos questionamentos voltados para a vertente da velha economia institucional visualizou-se que os funcionários precisarão de tempo para sentir-se confiantes no manuseio do novo sistema, a sua utilização diária certamente fará com que o uso se torne hábito e ainda referente à esta vertente, corroborando com o que os autores discorreram, a oferta de treinamentos aconteceu e foi essencial para que os funcionários utilizassem o sistema na maior totalidade possível.

Com as declarações referentes à vertente da nova economia institucional, viu-se que os funcionários foram contra o conceito, que afirma que a adoção de novos sistemas se dá para facilitar o trabalho de quem o utiliza, e na cooperativa em análise, as informações retratadas pelos funcionários foram opostas, o novo sistema não trouxe maior agilidade e facilidade ao trabalho.

A última vertente tratada foi a nova sociologia institucional, que discorria que as organizações acompanhavam a tecnologia e tomavam medidas inovadoras, mas na organização em questão não foi o que aconteceu. A cooperativa pesquisada alterou seu sistema, por outros motivos também inseridos na teoria institucional, que foi a pressão para que se tornasse homogênea às outras cooperativas e por questões estratégicas e imposição da cooperativa central.

Existem inúmeros outros pontos que precisam ser levantados, fora os que contemplam a teoria institucional, quando nos referimos ao interesse das organizações de mudar de sistema integrado, ao estudar a organização, viu-se que a teoria da legitimidade e os conflitos de agência também se fazem presente, ao se tratar de ações e atitudes organizacionais. Como proposta de estudos futuros, sugere-se que sejam analisadas tais situações frente a outras teorias e outras vertentes.

O estudo permitiu observar que na prática as organizações acabam agindo de forma diferente da teoria, que apesar de antiga e consolidada a teoria institucional não apresentou inúmeros dos achados que foram encontrados na pesquisa. Os resultados da pesquisa então tonaram-se relevantes frente às novas contribuições que trouxe à área, proporcionando aos novos leitores e pesquisadores informações reais de uma cooperativa que vivenciou uma mudança de sistema.

Conclui-se então, amparados com a Teoria Institucional, que a cooperativa se preocupou com impacto que o novo sistema poderia trazer, proporcionando treinamento e suporte aos seus funcionários, tentando mitigar resistências e fazer com que os funcionários percebessem a importância da mudança de sistema para a organização, respondendo assim ao objetivo proposto da pesquisa, que almejou analisar os impactos, motivações e reações que foram desencadeados da implementação do novo sistema na cooperativa.

REFERÊNCIAS

AUGUSTO, C.; SOUZA, J.; CARIO, S. A. F. Nova Economia Institucional: Vertentes Complementares. **Revista Ibero-Americana de Estratégia, RIAE**, v. 13, n. 1, p. 93-108, 2014.

BEARD, D.; WEN, J. Reducing the Threat Levels for Accounting Information Systems. **The CPA Journal**, v. 77, n. 5, p. 34-42, 2007.

BORBA, J. A.; MARTINS, C.; ALMEIDA, L. B. de. Uma análise do controle gerencial sob olhar da teoria institucional nas organizações do setor pesqueiro do sul do país. In: Congresso Brasileiro de Custos, 15, 2008 Florianópolis. **Anais...**, Associação Brasileira de Custos. 2008.

BRIZOLLA, M.; LAVARDA, C.; FILIPIN, R.; STEINBRENNER, A. Implantação do Balanced Scorecard (BSC) sob o enfoque da velha economia institucional em uma instituição de ensino superior do estado do RS. **Revista Gestão Universitária na América Latina - GUAL**, v. 9, n. 4, p. 01-25, 2016.

BURNS, J. The dynamics of accounting change. Interplay between new practices, routines, institutions, power and politics. **Accounting, Auditing & Accountability Journal**, v. 3, n. 5, p. 566-596, 2000.

- BURNS, J.; SCAPENS, R. W. Conceptualizing management accounting change: an institutional framework. **Management Accounting Research**, v. 11, p. 3-25, 2000.
- CHAGAS, K. A. C. Sistema de informação: um estudo sobre a perspectiva dos gerentes de hotéis da cidade de João Pessoa– PB. **Monografia** em Ciências Contábeis, Universidade Federal da Paraíba, João Pessoa, Paraíba: 2012.
- COLAUTO, R. D., BEUREN, I. M. **Coleta, análise e interpretação dos dados**. In: Beuren, I. M. (Org.). Como elaborar trabalhos monográficos em contabilidade. São Paulo: Atlas, 2006.
- DANIEL, V. M.; PEREIRA, G. V.; MACADAR, M. A. Perspectiva Institucional dos Sistemas de Informação em Saúde em Dois Estados Brasileiros. **RAC**, Rio de Janeiro, v. 18, n. 5, p. 650-669, 2014.
- DIMAGGIO, P. J.; POWELL, W. W. A gaiola de ferro revisitada: isomorfismo institucional e racionalidade coletiva nos campos organizacionais. **Revista de Administração de Empresas**, v. 45, n. 2, p. 74-89, 2005.
- ESTABANÉZ, R. P.; GRANDE, E. U.; COLOMINA, C. M. Information technology implementation: Evidence in Spanish SMEs. **International Journal of Accounting and Information Management**, v. 18, n. 1, 2010.
- FLICK, U. **Introdução à Pesquisa Qualitativa**. 3ed. Porto Alegre: Artmed, 2009.
- GIL, A. C. **Métodos e técnicas de pesquisa social**. 5ed. São Paulo: Atlas, 1999.
- GIL, A. C. **Teoria geral da administração: dos clássicos à pós-modernidade**. São Paulo: Atlas, 2016.
- GIL, A. DE L.; BIANCOLINO, C. A.; BORGES, T. N. **Sistemas de informações contábeis: uma abordagem gerencial**. São Paulo: Saraiva, 2010.
- GUERREIRO, R.; PEREIRA, C. A.; REZENDE, A. J.; AGUIAR, A. B. Fatores determinantes do processo de institucionalização de uma mudança na programação orçamentária: uma pesquisa-ação em uma organização brasileira. **Revista de Contabilidade do Mestrado em Ciências Contábeis da UERJ**, v.10, n. 1, p. 59-76, 2005.
- GUERREIRO, R.; PEREIRA, C. A.; FREZATTI, F. Aplicação do modelo de Burns e Scapens para avaliação do processo de institucionalização da contabilidade gerencial. **Organizações & Sociedades**, v. 15, n. 44, p. 45-62, 2008.
- HURT, R. L. **Sistemas de informações contábeis**. 3ed. Porto Alegre: AMGH, 2014.
- JOÃO, J.; MACHADO, D. Teoria institucional: aderência às normas de rh em agências bancárias. **Gestão E Sociedade**, v. 5, n. 12, p. 236-253, 2012.
- LAKATOS, E. M.; MARCONI, M. de A. **Metodologia científica**. 7ed. São Paulo: Atlas, 2017.

LISZBINSKI, B. B.; KRONBAUER, C. A.; MACAGNAN, C. B.; PATIAS, T. Z. Conformidade no reconhecimento de ativos intangíveis: um estudo na perspectiva da teoria institucional. **Revista Contemporânea de Contabilidade**, v. 11, n. 24, p.85-105, 2014.

LUNKES, R. J. **Contabilidade gerencial: um enfoque na tomada de decisão**. Florianópolis: VisualBooks, 2007.

LUNKES, R. J.; ROSA, F. S. da. **Gestão hoteleira: custos, sistemas de informação, planejamento estratégico, orçamento e gestão ambiental**. Curitiba: Juruá, 2012.

MARCONI, M. DE A.; LAKATOS, E. M. **Técnicas de pesquisa**. 7.ed. São Paulo: Atlas, 2011.

MEYER, J. W.; ROWAN, B. Institutionalized organizations: formal structures as myth and ceremony. **The American Journal of Sociology**, v. 83, n. 2, p. 340-363, 1977.

MICHEL, M. M. **Metodologia e pesquisa científica em ciências sociais: um guia prático para acompanhamento da disciplina e elaboração de trabalhos monográficos**. 3.ed. São Paulo: Atlas, 2015.

MORÁS, V. R.; MARASSI, R. B.; GUSE, J. C.; ROSA, F. S. DA; SOARES, F. R. Mudanças Ocasionadas pelos sistemas de informações contábeis em escritórios de contabilidade. **Revista Eletrônica de Administração e Turismo**. v. 6, n. 3, p.610-626, 2015.

MOSCOVE, S. A.; SIMKIN, M. G.; BAGRANOFF, N. A. **Sistemas de informações contábeis**. São Paulo: Atlas, 2002.

NASCIMENTO, A. R.; SANTOS, A.; SALOTTI, B.; MÚRCIA, F. D. Disclosure social e ambiental: análise das pesquisas científicas veiculadas em periódicos de língua inglesa. **Revista Contabilidade Vista & Revista**, v. 20, n. 1, p. 15-40, 2009.

NASCIMENTO, G. C.; RODRIGUES, V. J. R. J.; MEGLIORINI, E. Conceitos da teoria institucional: fonte propulsora de evolução para a gestão de desempenho. In: Congresso Brasileiro de Custos, 17, 2010. Florianópolis. **Anais...**, Associação Brasileira de Custos. 2010.

NIYAMA, J. K. **Teoria Avançada da Contabilidade**. Atlas, 2014.

NORTH, D. C. **Custos de transação, instituições e desempenho econômico**. Rio de Janeiro: Instituto Liberal, 38, 2006.

OLIVEIRA, A. B. S. **Metodologia da pesquisa contábil**. São Paulo: Atlas, 2011.

OYADOMARI, J. C. T.; MENDONÇA NETO, O. R. DE.; CARDOSO, R. L.; FREZATTI, F. Análise dos fatores que favorecem a institucionalização da Value Based Management (VBM) à luz dos argumentos de teóricos da vertente New Institutional Sociology (NIS). **Revista Universo Contábil**. v. 4, n. 2, p. 06-21, 2008.

PADOVEZE, C. **Contabilidade gerencial: um enfoque em sistema de informação contábil**. 3. ed. São Paulo: Atlas, 2000.

- PADOVEZE, C. L. **Sistemas de informações contábeis: fundamentos e análises**. 5.ed. São Paulo: Atlas, 2007.
- PADOVEZE, C. L. **Sistemas de informações contábeis: fundamentos e análises**. 7. ed. São Paulo: Atlas, 2019.
- PEREIRA, F. A. de M. A evolução da teoria institucional nos estudos organizacionais: um campo de pesquisa a ser explorado. **Organizações em contexto**, São Bernardo do Campo, v. 8, n. 6, 2012.
- RAHMAN, A. S.; LAWRENCE S.; ROPER J. Social and environmental reporting at the VRA: institutionalised legitimacy or legitimation crisis? **Critical Perspectives on Accounting**, v. 15, n. 1, p. 35-56, 2004.
- SANTOS, P. A. DOS.; KIENEN, N.; CASTIÑEIRA, M. I. **Metodologia da pesquisa social: da proposição de um problema à redação e apresentação do relatório**. São Paulo: Atlas. 2015.
- SCARPIN, J. E.; KREUZBERG, F.; BECK F. Processo de mudança de um sistema de informação na controladoria: um estudo de caso sob o enfoque da velha teoria institucional. **RIGC** – v. 22, 2013.
- SILVA, A. C. R. da **Metodologia da pesquisa aplicada à contabilidade**. 2.ed. São Paulo: Atlas, 2006.
- SILVA, M. F.; JUNQUEIRA, L. A. P.; CARDOSO, O. Inovação e a Teoria Institucional. **Revista Gestão.Org**, v. 14, n. 1. 2016. p. 106-114, 2016.
- STAKE, R. E. **Pesquisa Qualitativa: estudando como as coisas funcionam**. Porto Alegre: Penso, 2011.
- TIGRE, P. B. Inovação e teorias da firma em três paradigmas. **Revista de Economia Contemporânea**, v 3, p.67-111, 1998.
- TOLBERT, P.S.; ZUCKER, L.G. A institucionalização da teoria institucional. In: Clegg, S. R. et al. **Handbook de estudos organizacionais: Modelos e novas questões em estudos organizacionais**. São Paulo: Atlas, p. 196-219, 1999.
- YIN, R. K. **Estudo de caso: planejamento e métodos** 4. ed. Porto Alegre: Bookman, 2010.
- ZUCKER, L. G. Institutional Theories of Organization. **Annual Review of Sociology**, v. 13, p. 443-464, 1987.