

IDENTIFICAÇÃO DE CONSTRUTOS RELACIONADOS AO IMPACTO DA TI NO CONTEXTO DE COMPARTILHAMENTO DE INFORMAÇÃO: UM ESTUDO NA PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS CONTÁBEIS

Deyvison de Lima Oliveira^a

Flavio Girardi^a

Sérgio Cândido de Gouveia Neto^a

^aUniversidade Federal de Rondônia (UNIR), Porto Velho, RO, Brasil

Resumo

Trabalhos no campo de sistemas de informação recentemente têm relacionado as capacidades de TI e suporte da alta gestão à qualidade de informação e ao desempenho organizacional (por exemplo: HARTONO et al., 2010; TALLON, 2010). Esses trabalhos comumente são realizados no contexto do comércio ou da indústria/manufatura, raramente envolvem prestadoras de serviços. O que antecede o teste de modelos (relacionamentos entre constructos) é a composição dos próprios constructos no nível das suas variáveis observáveis. Entendendo as peculiaridades do setor de serviços – em especial a intangibilidade –, esta investigação objetiva identificar os constructos relacionados aos impactos da TI no desempenho a partir de um conjunto de variáveis mensuráveis/observáveis empregadas no contexto da cadeia de suprimentos por Hartono et al. (2010). Como procedimento metodológico, adotou-se o survey. Para tratamento dos dados, as análises fatorial e de validade e confiabilidade foram empregadas. Como resultados, quatro constructos emergiram, sendo dois de capacidades de TI (nomeadas “capacidade TI hard” e “capacidade TI soft”); as variáveis observáveis para capacidades de TI hard estão relacionadas aos recursos de hardware e informação. Para o segundo constructo de capacidades de TI (soft), há itens relacionados a software, banco de dados, aplicativos etc. Outros dois constructos (“suporte da alta gestão” e “desempenho organizacional”) foram validados. O suporte da gestão indica o apoio da gestão à TI e ao desempenho. O constructo de desempenho reúne medidas ao nível de processos e ao nível da firma. A partir dos resultados, um modelo de pesquisa é proposto como oportunidade de investigação no setor de serviços.

Palavras-chave: Capacidades de TI. Informação compartilhada. Desempenho. Constructos.

1 INTRODUÇÃO

As empresas de serviços utilizam-se da Tecnologia da Informação (TI) para compartilhar informações com seus clientes, buscar maior agilidade em seus processos e uma melhora na qualidade dos serviços e na lucratividade (RAY, MUHANNA e BARNEY, 2005). Especificamente no campo dos serviços contábeis, a TI é útil para atendimento dos clientes com maiores demandas e que cada vez mais passam a reconhecer o valor da informação contábil para auxiliar na tomada de decisão em seus empreendimentos.

Alguns estudos que abordam o impacto da alta gestão e das capacidades de TI na qualidade da informação compartilhada e no desempenho constam da literatura recente no cenário de sistemas interorganizacionais (BROWN, JAPPELLI e PAGANO, 2009; FINK, 2011). Tais estudos, contudo, tem contextos peculiares, embora predominem investigações na cadeia de suprimentos (LI, 2002; LI e LIN, 2006).

De acordo com Hartono *et al.* (2010), os sistemas interorganizacionais são a espinha dorsal da cadeia de suprimentos e têm sido amplamente utilizados para facilitar o compartilhamento de informações e melhorar a qualidade da informação compartilhada (QIC).

Estudo sobre o compartilhamento da informação entre parceiros nas linhas aéreas identificou que ele também pode trazer benefícios quanto à criação de valor em termos de retorno de ações (SONG, WOO e RAO, 2007). Ainda sob o prisma horizontal, Brown, Jappelli e Pagano (2009) dizem que o compartilhamento da informação entre bancos afeta o desempenho do mercado de crédito, traduzido em disponibilidade melhorada e menor custo de crédito para as firmas (BROWN, JAPPELLI e PAGANO, 2009).

No setor público, há entendimento de que a liderança e apoio da alta gestão favorecem o compartilhamento de informação entre órgãos e, mesmo diante das dificuldades impostas pela pressão do tempo e da carga de trabalho, existe entusiasmo para melhoria da qualidade da informação (PEEL e ROWLEY, 2010).

O impacto de sistemas organizacionais sobre a vantagem competitiva e sobre o desempenho tem sido abordado na literatura (HENDRICKS, SINGHAL e STRATMAN, 2007; GORLA, SOMERS e WONG, 2010; VANNOY e SALAM, 2010), porém, um número menor de estudos tem destinado atenção aos sistemas que permitem compartilhamento de informação ou aos sistemas interorganizacionais (SONG, WOO e RAO, 2007; DEDRICK e KRAEMER, 2010), especificamente, sistemas de informação contábeis.

Embora algumas investigações abordem o compartilhamento de informação entre clientes e fornecedores na relação *Business-to-Business* (B2B) (ROBERT e HAMID, 2009), as investigações no campo de compartilhamento de informação e valor da TI em prestação de serviços B2B são reduzidas (HUANG, LI e CHEN, 2009) e demandam maior atenção.

Esta investigação insere as organizações prestadoras de serviços contábeis como representantes do setor de serviços B2B, considerando que utilizam sistemas de informações contábeis para compartilhar (importar) informações contábil-fiscais com clientes.

O fisco tem exigido das empresas informações muito mais detalhadas que precisam ser apresentadas mensalmente, como, por exemplo, o Sistema Público de Escrituração Digital (Sped), fazendo com que os *Enterprise Resource Planning* (ERP's) passem por uma grande evolução a ponto de gerar tais informações na própria empresa através da organização dos dados já disponíveis no sistema – e compartilhá-las com as prestadoras de serviços contábeis.

O estudo objetiva identificar os construtos relacionados ao impacto das capacidades de TI e do apoio da gestão no desempenho das organizações prestadoras de serviços, tomando como objeto de análise organizações que prestam serviços contábeis – considerando que empregam TI (*hardware, softwares*, sistemas de informações contábeis etc.) para compartilhar (importar) informação de seus clientes. A identificação de construtos é o primeiro passo para estudos sobre os relacionamentos que exercem em um campo de conhecimento.

Para isso, assume como modelo de mensuração inicial aquele validado por Hartono *et al.* (2010), originalmente aplicado à cadeia de suprimentos – procedendo-se as adequações pertinentes.

A identificação de medidas no âmbito dos estudos sobre impacto da TI se justifica pela necessidade de se reconhecer a estrutura de construtos e as relações entre eles, principalmente quanto à intensidade de impactos (quando existentes). Contextos diferentes tendem a evidenciar modelos de mensuração diversos (PETTER, DELONE e MCLEAN, 2008).

Além da introdução, o artigo está estruturado em mais quatro seções. A segunda seção apresenta a literatura que aborda os construtos de pesquisa à luz do modelo de Hartono *et al.* (2010), adotado como base para mensuração; a terceira traz o método de pesquisa, abrangendo a forma de coleta e análise de dados; a quarta seção apresenta os resultados e a discussão dos achados – incluindo a estrutura de fatores identificada, a validade e confiabilidade dos construtos; na última seção, as conclusões e limitações da pesquisa são apresentadas, bem com oportunidades de investigação futura.

2 MODELO CONCEITUAL: CONSTRUTOS E HIPÓTESES DE PESQUISA

Os estudos de impactos dos sistemas interorganizacionais sobre a qualidade da informação compartilhada e sobre o desempenho organizacional comumente trazem alguns elementos subjacentes, aqui discutidos e denominados construtos de pesquisa a partir do modelo de Hartono *et al.* (2010): Capacidade de infraestrutura de TI (BHARADWAJ, 2000; HARTONO *et al.*, 2010), Suporte da alta gestão (IFINEDO, 2008; GORLA e LIN, 2010), Qualidade da informação compartilhada (LI e LIN, 2006; HARTONO *et al.*, 2010), Desempenho da relação interorganizacional (HARTONO *et al.*, 2010), Desempenho organizacional (HENDRICKS, SINGHAL e STRATMAN, 2007; GORLA, SOMERS e WONG, 2010). (Esses construtos e respectivos itens de mensuração constam no Apêndice A).

Com base na investigação de Hartono *et al.* (2010) aplicada no contexto da cadeia de suprimentos, o modelo de pesquisa daquele autor é apresentado (Figura 1), sendo discutido nas subseções seguintes.

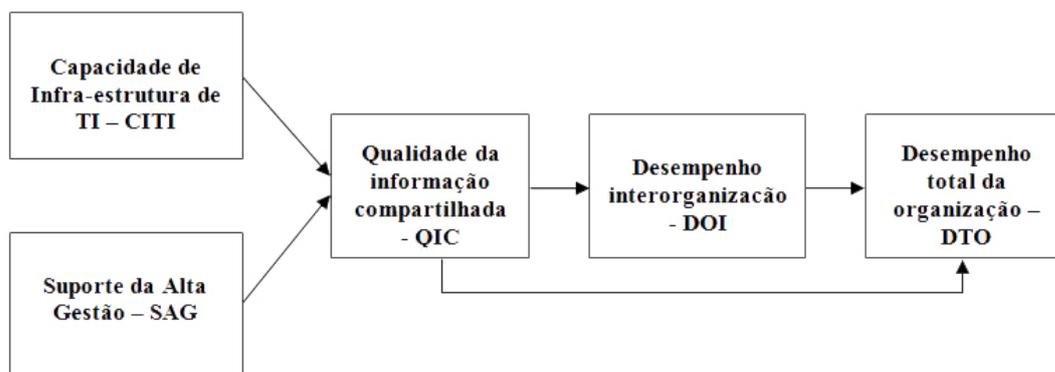


Figura 1 – Modelo de pesquisa – construtos de Hartono et al. (2010)

Fonte: Hartono *et al.* (2010) – tradução livre.

Adotando esse modelo de mensuração (variáveis no Apêndice A), busca-se identificar os construtos no contexto da prestação de serviços conforme as hipóteses enunciadas para cada um deles.

2.1 Capacidade de infra-estrutura de TI

Atualmente, as organizações deparam-se com constantes mudanças em praticamente todos os setores econômicos. Portanto, não seria diferente com as prestadoras de serviços (no estudo em tela, as Organizações Contábeis (OC's)), onde a necessidade de serviços de forma eficiente e tempestiva para atender a demandas dos clientes faz com que as OC's procurem acompanhar tais mudanças utilizando-se da TI. Um dos fatores da utilização da TI pelas empresas de serviços contábeis é a exigência do mercado em oferecer um serviço personalizado e diferenciado, disponibilizando informações rápidas, seguras e confiáveis relativas ao negócio de cada cliente.

Na maioria dos casos, essa tecnologia agiliza e facilita as rotinas e tarefas tanto pessoais como organizacionais, tornando-se relevantes ao atendimento de clientes, fornecedores, parceiros de negócios, funcionários e acionistas (HABERKAMP *et al.*, 2010).

Para Bharadwaj (2000), a infra-estrutura de TI representa a base de entrega de informação compartilhada, a funcionalidade do negócio definida em termos de alcance (locais de acesso e *link* da plataforma) e extensão (tipo de informação compartilhada). Essa noção de infra-estrutura precisa ser abordada na perspectiva das capacidades que, portanto, são complexas socialmente, relacionadas a outros recursos/capacidades e inerentes ao contexto da organização (HARTONO *et al.*, 2010).

Além dos investimentos em TI, as OC's precisam recorrer a eficientes sistemas que possibilitem o compartilhamento de informações não apenas dentro da própria organização (empregados, gestores...), mas também com seu cliente.

Haberkamp *et al.* (2010) exemplificam que os atuais procedimentos utilizados para atingir os objetivos finais dos serviços contábeis principais (escrituração, elaboração, divulgação, análise e controle dos dados contábeis) são realizados de forma muito diferente da empregada há algumas décadas. Isso se deve principalmente à introdução da TI. O desenvolvimento da TI é de grande valia para os sistemas contábeis, considerando que trouxe rapidez e agilidade ao processamento de dados.

Na cadeia de suprimentos, Hartono *et al.* (2010) descobriram que a capacidade de infraestrutura de TI é mensurada por itens que contemplam: recursos de *hardware*, *software*, comunicação, tecnologia de rede e de banco de dados, aplicativos. Portanto, considerando o uso da TI para compartilhamento da informação entre as Organizações Contábeis e o cliente é possível enunciar a seguinte hipótese:

H1: O construto "Capacidades de Infraestrutura de TI (CITI)" é identificado e mensurado na prestação de serviços B2B em questão tal como no contexto da cadeia de suprimentos.

2.2 Suporte da alta gestão

Como caracteriza Mendes e Escrivão Filho (2002), o sucesso de implantação de TI depende do apoio da alta gestão que deve ter uma visão clara e compartilhada da situação futura, bem como de um esforço contínuo e da qualificação e treinamento do pessoal envolvido no processo. Isso porque se trata de um processo de mudança organizacional envolvendo conflitos de agência diversos (MAHANEY e LEDERER, 2003).

O apoio à implantação de SI/TI ocorre devido à percepção dos executivos de ajudarem suas organizações a obter melhores resultados e vantagem competitiva, seja pelo aumento da produtividade, lucratividade, ou ainda adicionando valor aos clientes. Portanto, várias motivações levam os gestores a investirem em TI e elas podem contribuir para a melhoria dos resultados (HITT e BRYNJOLFSSON, 1996).

Infinedo (2008) entende que o suporte da alta gestão se refere à extensão em que gestores proporcionam atenção, autoridade e recursos durante e depois da aquisição de TI. Esse suporte impacta a implementação e sucesso de ERPs.

No contexto da cadeia de suprimentos, o suporte da gestão foi mensurado por Hartono *et al.* (2010) considerando aspectos relacionados a: apoio do gestor para implementação e uso de sistemas para compartilhamento de informação, alocação de recursos aos sistemas, treinamento de pessoal para uso dos sistemas. Portanto, diante do uso da TI e sistemas contábeis na relação entre OC e o cliente, é possível enunciar a seguinte hipótese:

H2: O construto "Suporte da Alta Gestão (SAG)" é identificado e mensurado na prestação de serviços B2B em questão tal como no contexto da cadeia de suprimentos.

2.3 Qualidade da informação compartilhada

A Qualidade da Informação (QI) tem sido discutida sob um prisma contextual dos campos de pesquisa, em que algumas dimensões são enunciadas e assumidas como representativas do objeto estudado. Como

exemplos desses contextos, têm-se: a qualidade da informação compartilhada em cadeias de suprimento (HARTONO *et al.*, 2010); a QI no processo de planejamento e controle da produção (GUSTAVSSON, 2008) e a QI sobre serviços na *web* (JEONG e LAMBERT, 2001), dentre outros.

Na literatura, é possível verificar que as múltiplas dimensões qualitativas da QI abrangem desde cinco (HARTONO *et al.*, 2010) até 20 ou mais dimensões (KNIGHT e BURN, 2005; ALBUQUERQUE, BASTOS e LINO, 2009), significando a convergência de diversas variáveis para a representação do construto único QI (HAIR JR. *et al.*, 2005).

Dado o caráter subjetivo do construto QI, predominam diferenças de modelos no tocante aos seus componentes dimensionais ou atributos da informação (por exemplo: FORSLUND, 2007; GE e HELFERT, 2007; GUSTAVSSON e WANSTROM, 2009). Apesar das divergências, há a concordância quanto: à multidimensionalidade do construto QI (LEE *et al.*, 2002; KNIGHT e BURN, 2005; LIMA, MAÇADA e KOUFTEROS, 2007; STVILIA *et al.*, 2008; GUSTAVSSON e WANSTROM, 2009) e à existência de atributos qualitativos da informação ou dimensões da QI (RAGHUNATHAN, 1999; NAVEH e HALEVY, 2000; STVILIA *et al.*, 2007; HARTONO *et al.*, 2010).

A qualidade da informação pode ser acompanhada pela qualidade do processo, desde a inserção dos dados até a saída como insumo à decisão (PARSSIAN, SARKAR e JACOB, 2004). Nesse sentido, a definição de dimensões da qualidade da informação permite alguns benefícios, como: avaliar deficiências da QI; identificar e comunicar necessidades e demandas de informação de uma forma estruturada; gerenciar QI por meio de auditoria periódica; identificar causas e consequências das deficiências da QI (GUSTAVSSON, 2008; GUSTAVSSON e WANSTROM, 2009).

Especificamente quanto à informação compartilhada, Mendes e Escrivão Filho (2002) ressaltam que, utilizando uma base de dados única, é possível que a mesma informação seja compartilhada por toda a empresa, reduzindo os problemas de consistência e duplicidade e conferindo maior confiabilidade às informações geradas pelo sistema.

Nitesh, Jinkyu e Marijn (2010) verificaram que existem barreiras e obstáculos ao compartilhamento de informação em três níveis: ao nível da comunidade, ao nível da agência e ao nível individual. A resolução de problemas em apenas um dos níveis não melhora o compartilhamento de informação. Dentre esses obstáculos estão: a falta de incentivos institucionais, organizacionais e individuais, a falta de entendimento da interdependência entre organizações quanto a normas organizacionais, valores, rotinas de trabalho, qualidade do sistema e da informação, dentre outros.

Contudo, existem diversas vantagens no compartilhamento da informação, como a redução do custo de processamento de pedidos, a diminuição das incertezas de planejamento e operações e a redução dos níveis de estoque. Assim, a fidedignidade das informações e a disponibilidade destas em tempo real são apontadas como essenciais para o sucesso do compartilhamento de informações (COSTA, MAÇADA e LADEIRA, 2007). Os custos e benefícios do compartilhamento de informação surgem na literatura como motivadores da intensificação desse compartilhamento. Diante de serviços terceirizados de TI, por exemplo, o compartilhamento de informação tende à redução de conflitos de interesses entre o fornecedor e o cliente (SEN, RAGHU e VINZE, 2010).

Na visão de Haberkamp *et al.* (2010), a *internet* e os ERP's têm colaborado na disponibilidade das informações em tempo real, bem como no acesso e compartilhamento de dados entre contabilistas e organizações. A *internet* e os ERP's são os elementos da TI que mais influenciam nas empresas de serviços contábeis. Além disso, a rede mundial de computadores tornou possível a comunicação dos contabilistas com Órgãos Públicos, clientes e outros profissionais, exigindo uma nova concepção da contabilidade, que permite transformar o antigo conceito de escritório de contabilidade em empresas contábeis virtuais.

Pelo modelo base (HARTONO *et al.*, 2010), a Qualidade da Informação Compartilhada (QIC) é mensurada por seis atributos envolvendo informação e comunicação: informação satisfatória, útil, precisa,

fácil acesso, comunicação facilitada e informação compartilhada. Essa composição do construto permite enunciar a seguinte hipótese no contexto da prestação de serviços contábeis:

H3. O construto “Qualidade da Informação Compartilhada (QIC)” é identificado e mensurado na prestação de serviços B2B em questão tal como no contexto da cadeia de suprimentos.

2.4 Desempenho operacional interorganização (OC e clientes)

De acordo com Beltrame e Maçada (2009), usar a estratégia correta de investimento em TI pode trazer melhores produtos e, por consequência, melhores resultados, alterando a maneira como a organização compete e proporcionando redução nos custos e melhorias de gestão. Para Lunardi, Dolci e Maçada (2010), a organização precisa elaborar um plano de implementação e execução para diminuir os riscos de o projeto de TI prejudicar a saúde financeira e operacional da organização.

Dentre os níveis de impactos da TI na organização, tem-se o impacto ao nível de processos organizacionais. Para Tallon (2010), a TI influencia em primeiro plano os processos inter (relações com fornecedores e clientes, vendas e suporte ao marketing etc.) e intra-organizacionais (operações e produção, melhoria produto/serviço etc.). O impacto ao nível da firma segue o impacto ao nível de processos (TALLON, KRAEMER e GURBAXANI, 2000; TALLON e KRAEMER, 2007). Aproximando o desempenho operacional ao conceito de desempenho de processos, conforme medidas trazidas por Hartono *et. al.* (2010), enuncia-se a hipótese para mensuração do construto:

H4. O construto “Desempenho Operacional Interorganização (DOI)” é identificado e mensurado na prestação de serviços B2B em questão tal como no contexto da cadeia de suprimentos.

2.5 Desempenho da organização (OC)

Na visão de Lunardi, Dolci e Maçada (2010) só investir em TI não garante que os benefícios esperados ou os resultados obtidos por outras organizações se confirmarão e, ainda, que seus ganhos serão imediatos. Entretanto, a efetividade do uso de TI pode proporcionar às empresas uma série de ganhos como aumento de produtividade e vendas, redução nos custos e aumento da base de clientes.

Para Haberkamp *et al.* (2010), as empresas que terão sucesso na próxima década serão aquelas que utilizarem as ferramentas digitais para reinventar sua maneira de trabalhar. Ao tomarem decisões com rapidez e atuando com eficácia, essas organizações irão atingir direta e positivamente seus clientes.

Gorla, Somers e Wong (2010), ao estudar a qualidade de sistema de informação, verificou que a qualidade da informação impacta o desempenho da organização, juntamente com a qualidade do sistema e do serviço prestado pela TI.

Embora o desempenho geral da firma possa ser afetado por diversos recursos e capacidades, que são combinados de forma socialmente complexa, predominando a dificuldade de relacionar esses recursos e capacidades diversos com o desempenho geral ou financeiro (TEECE, 2007; TING-PENG, JUN-JER e CHIH-CHUNG, 2010), achados apontam a associação entre desempenho ao nível de processos (operações) e ao nível da firma (TALLON e KRAEMER, 2007). Portanto, considerando o construto de desempenho da firma validado por Hartono *et al.* (2010), apresenta-se a hipótese:

H5. O construto “Desempenho Organizacional (DO)” é identificado e mensurado na prestação de serviços B2B em questão tal como no contexto da cadeia de suprimentos.

3 MÉTODO

Para coleta de dados, utilizou-se do *survey* aplicado às organizações contábeis (OC's) com uma amostra da região Cone Sul e Zona da Mata do Estado de Rondônia, a partir do instrumento de Hartono *et al.* (2010) – adaptado ao setor de serviços contábeis.

O questionário foi enviado a trinta e oito OC's, sendo que trinta e duas responderam – totalizando 45 instrumentos completos. Para a região Cone Sul, os questionários foram enviados pessoalmente pelo pesquisador; para a região da Zona da Mata (município D – Tabela 1), um *link* do instrumento foi enviado às prestadoras de serviços contábeis para respostas ao instrumento em página *web*. O alto índice de resposta se deve ao contato direto dos pesquisadores com o público alvo, tanto por *e-mail*, quanto por telefone.

O instrumento utilizado se baseou nas medidas validadas por Hartono *et al.*, (2010), abrangendo os construtos de pesquisa já enunciados. Essas medidas foram traduzidas para o Português com auxílio de *software* específico, havendo a conferência de sentido por pesquisador independente (Apêndice A). As expressões características do contexto da cadeia de suprimentos trazidas por Hartono *et al.* (2010) foram alteradas para contemplar o contexto de prestação de serviços (especificamente, os serviços contábeis).

Optou-se por enviar o questionário para mais de um indivíduo em cada OC a fim de se atingir representatividade de resposta em cada organização e evitar o viés de resposta única em nome da organização.

A Tabela 1 evidencia a amostra em relação à população de organizações nas regiões pesquisadas. De acordo com dados disponíveis no sítio do Conselho Regional de Contabilidade do Estado de Rondônia, nos quatro municípios da pesquisa existem oitenta e sete organizações contábeis (posição em junho de 2010). As organizações foram contatadas pela acessibilidade do pesquisador.

Tabela 1 – Organizações Contábeis ativas e amostra pesquisada

Delegacia (cidade)	Sociedades	Individuais	Total	Amostra	% Amostra
A	12	26	38	22	57,89
B	2	5	7	3	42,85
C	2	3	5	4	80,00
D	15	22	37	3	08,11
Total	31	56	87	32	36,78

Fonte: <http://www.crcro.org.br/crcmx/principal2.aspx?id2=24>. Acesso em 12-10-10.

Conforme revisão da literatura e modelo base, cinco construtos são descritos em seus conceitos operacionais no contexto das empresas que prestam serviços (Figura 2).

Construto	Conceito Operacional
CITI	A capacidade de infra-estrutura de tecnologia de informação é medida pelos recursos de comunicação e tecnologia de rede, pela tecnologia de banco de dados e pelos aplicativos compatíveis com o <i>software</i> que permite o compartilhamento das informações.
SAG	O suporte da alta gestão é medido pelo envolvimento dos gestores na implantação do <i>software</i> , por suas decisões de como alocar os recursos para a referida implantação e pelos programas de gestão e treinamento que estes oferecem às suas equipes.
QIC	A qualidade da informação compartilhada é obtida quando as informações geradas são altamente satisfatórias, quando a OC se comunica bem com seus clientes para resolver problemas e quando a OC consegue acessar as informações do cliente após a adoção do <i>software</i> que permite o compartilhamento das informações.
DOI	O desempenho operacional da relação interorganizacional é alcançado quando: a quantidade de papéis que os clientes enviam à OC é reduzida, a OC consegue reduzir o prazo de entrega de seus serviços, consegue prestar informações diferenciadas, há diminuição de clientes que procuram por outras OC's.
DTO	O desempenho organizacional total é alcançado quando, através da adoção do <i>software</i> contábil que permite o compartilhamento de informações: a OC tem reduzido seus custos, há colaboração entre a OC e seus clientes, o lucro da OC é aumentado, a prestação de serviços da OC como um todo tem melhorias.

Figura 2 – Descrição operacional de cada construto

Fonte: Elaboração pelo autor a partir de Hartono *et al.* (2010).

Os itens dos construtos da pesquisa são mensurados por escala Likert de sete pontos, sendo 1, “discordo totalmente” e 7, “concordo totalmente” (Apêndice A). Os dados são analisados com auxílio de *softwares* estatísticos, utilizando-se de análises fatoriais e de confiabilidade.

4 RESULTADOS E DISCUSSÃO

Na amostra estudada foram encontrados cinco sistemas de informações contábeis diferentes, sendo que dois sistemas são utilizados predominantemente (90% dos profissionais). Para 80% do público pesquisado, os sistemas em uso atendem às demandas de trabalho, principalmente, às relacionadas ao compartilhamento (importação) de informações de seus clientes. Os 20% restantes alegam insatisfação com os sistemas quanto às necessidades da organização.

Predominantemente, os sistemas contábeis utilizados permitem a importação de informação do Sistema Integrado de Informações sobre Operações Interestaduais com Mercadorias e Serviços (SINTEGRA), do Sistema Público de Escrituração Digital (Sped), da Nota Fiscal Eletrônica (NFE) via XML, e também dados de clientes e fornecedores via sítio eletrônico. Em geral, as organizações em tela utilizam mais de uma ferramenta de importação de informações. De igual forma, os profissionais utilizam várias ferramentas disponibilizadas pelos sistemas contábeis para geração de declarações.

A partir do modelo de pesquisa proposto e a coleta dos dados por *survey*, procederam-se as análises de validade e confiabilidade dos construtos – como trazem as subseções que seguem.

4.1 Confiabilidade e composição dos construtos

Para identificação/confirmação dos construtos do modelo, procedeu-se Análise Fatorial (AF) exploratória, no intuito de identificar os itens que garantem a unidimensionalidade de cada construto. O item Q15 não entrou na análise por apresentar número de respostas insuficiente. A análise inicial revelou cinco fatores, aproximando-se do modelo de Hartono *et al.* (2010). Contudo, a análise de confiabilidade dos construtos revelou baixa confiabilidade para o quinto construto (Alfa de Cronbach <0,60). Portanto, dois itens (Q20 e Q23) foram excluídos.

Com a nova estrutura de quatro fatores, procedeu-se a análise de confiabilidade dos construtos e do instrumento por meio do Alfa de Cronbach. Os coeficientes alfa são apresentados na Figura 3.

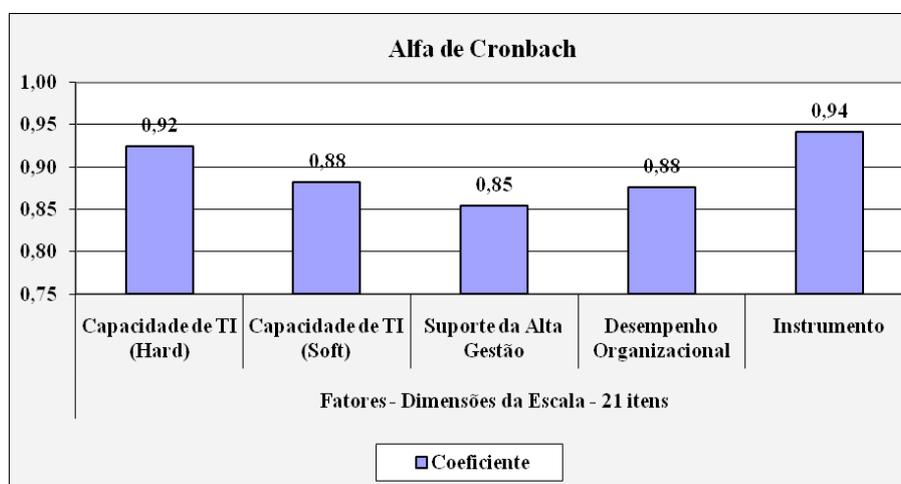


Figura 3 – Alfa de Cronbach

Fonte: Resultados da pesquisa.

Todos os construtos possuem alfa acima do recomendado de 0,60 (HAIR JR. *et al.*, 2005; MALHOTRA, 2006), o que evidencia a consistência interna da escala utilizada para sua mensuração.

A nova análise fatorial, procedida no intuito de confirmar o modelo com os quatro fatores remanescentes, consta na Tabela 2, com os construtos e respectivas cargas fatoriais.

Tabela 2 – Análise fatorial (Rotated Component Matrix^e)

CONSTRUTOS/ITENS ^b	F1	CONSTRUTOS/ITENS	F2	CONSTRUTOS/ITENS	F3	CONSTRUTOS/ITENS	F4
Capacidade TI <i>hard</i> – <i>CITI Hard</i>		Capacidade TI <i>soft</i> – <i>CITI Soft</i>		Suporte da alta gestão – SAG		Desempenho organizacional – DO	
RECARD (Q2)	0,87	TECBD (Q5)	0,85	PROGES (Q11)	0,87	PRESTS (Q27)	0,83
TECSUF (Q1)	0,86	COMTEC (Q4)	0,80	ALOCGE (Q10)	0,76	PROCOL (Q25)	0,75
RECSOFT (Q3)	0,78	APLICOM (Q6)	0,78	ENVGES (Q9)	0,64	REDCU (Q24)	0,73
COMSOF (Q16)	0,78	COMINF (Q18)	0,69			LUCRO (Q26)	0,73
APGES (Q8)	0,72					PRZEN (Q21)	0,69
INFGER (Q13)	0,60					UTILGER (Q14)	0,64
INFDFI (Q22)	0,55						
INFOCLI (Q17)	0,53						
Initial eigenvalue	9,81		2,49		1,89		1,32
Variância explicada (%)	24,83		21,91		15,01		12,12
Variância acumulada (%)	24,83		46,74		61,75		73,87
Adequação da amostra (KMO = 0,805)							

^e Rotation method: Varimax. ^a Rotation converged in 7 iterations.

^b Descrição dos itens no Apêndice A.

Fonte: Resultados da pesquisa.

A variância explicada pelos quatro fatores identificados é de 73,9%. Todas as cargas fatoriais estão acima de 0,50.

4.2 Validade convergente e discriminante

Validade convergente indica a extensão em que a escala se correlaciona com outros métodos para mensuração do mesmo construto (CHURCHILL JR, 1979; MALHOTRA, 2006). A validade convergente dos construtos foi calculada considerando a variância média explicada ($VME > 0,50$), como recomendada na literatura (FORNELL e LARCKER, 1981; TALLON, 2010).

Validade discriminante é a extensão em que uma variável latente se diferencia de outras variáveis latentes (FARRELL, 2010), sendo o resultado da análise fatorial um dos indicativos dessa diferenciação. Para medir essa extensão da diferença entre construtos, recomenda-se que a raiz quadrada da VME de cada fator exceda a correlação entre cada par de fatores (GORLA, SOMERS e WONG, 2010; TALLON, 2010).

A validade convergente e discriminante é demonstrada na Tabela 3.

Tabela 3 - Validade de construto

Construto	VME	1	2	3	4
1 Capacidade TI <i>Hard</i>	0,71	0,84			
2 Capacidade TI <i>Soft</i>	0,73	0,57	0,85		
3 Suporte da alta gestão	0,78	0,63	0,40	0,88	
4 Desempenho organizacional	0,76	0,57	0,47	0,51	0,87

Notas: Os valores na diagonal principal são as raízes quadradas da Variância Média Explicada (VME). Valores fora da diagonal principal são correlações interconstrutos.

Fonte: Resultados da pesquisa.

A Tabela 3 evidencia que a escala preenche os requisitos de validade discriminante e convergente.

4.3 Discussão

A AF traz três alterações na estrutura do modelo inicial proposto a partir de Hartono *et al.* (2010): 1) Surge um novo construto de capacidade de TI; 2) O construto QIC tem seus itens distribuídos entre três outros construtos; 3) O desempenho da relação interorganizacional (DOI) se funde com o desempenho total da organização prestadora de serviço (DTO), formando único construto (Desempenho Organizacional).

Para a primeira alteração, observa-se que o construto original “capacidade de infraestrutura de TI – CITI” recebe outros itens dos construtos originais (QIC, SAG e DOI), e se divide em dois novos construtos – denominados aqui conforme as cargas fatoriais predominantes (HAIR JR. *et al.*, 2005). O primeiro reúne os recursos de TI (capacidades de TI *hard*), predominando *hardware* e a própria “informação” produzida. O segundo construto (capacidades de TI *soft*) possui variáveis relacionadas aos recursos de *software*, envolvendo banco de dados, comunicação, aplicativos etc. (Q4 a Q6, Q18 – Apêndice A). Portanto, H1 é parcialmente suportada.

Três itens originais que compunham o construto “Suporte da alta gestão (SAG)” continuaram carregando no construto, o que suporta H2.

Para a segunda alteração evidenciada pela AF, as variáveis mensuráveis do construto “QIC” original carregaram nos fatores agora denominados “Capacidade TI *Hard*” (Q13, Q16 e Q17), “Capacidade TI *Soft*” (Q18) e “Desempenho Organizacional” (Q14). Sob o prisma do impacto da TI no desempenho, uma interpretação possível às alterações está vinculada à dificuldade do público em diferenciar os recursos da

TI dos seus *outputs* gerados – sendo a informação um desses *outputs*. Nesse sentido, a literatura defende a importância primeira da informação como recurso em contraste à TI, tendo em vista que o foco da gestão deve centrar-se nela, não na TI pela TI (DETLOR, 2010). Portanto, o *output* relevante é a informação de qualidade gerada pela TI (COSTA, MAÇADA e LADEIRA, 2007; BARUA *et al.*, 2010). Assim, H3 não é suportada pelas análises.

A diluição dos itens do construto QIC nas organizações pesquisadas difere dos achados que identificam um construto para qualidade da informação, como os de Gorla, Somers e Wong (2010), quanto ao impacto da QI no desempenho e os achados de Hartono *et al.* (2010) na cadeia de suprimentos.

No tocante à terceira alteração da AF, os dois construtos de desempenho (da relação entre organização e cliente e desempenho da organização de serviços) formaram um construto de desempenho, apenas, agora com seis itens (Apêndice A: Q14, Q21, Q25 a Q28). O construto adaptado de Hartono *et al.* (2010) para desempenho da relação interorganizações está relacionado com desempenho de processos. Assim, os desempenhos ao nível de processos e ao nível da firma formam único construto para indústria de serviços contábeis. Portanto, H4 e H5 são parcialmente suportadas.

Já Tallon e Kraemer (2007) encontraram associação entre os dois níveis de desempenho (de processos e da firma), embora o desempenho ao nível da firma seja causado por diversas variáveis além do desempenho de processos ou dos recursos e capacidades de TI (TALLON e KRAEMER, 2006).

A despeito de a separação entre recursos/capacidades de TI e seus *outputs* (informações) não ser clara ao público pesquisado, a separação dos papéis de *hardware* e *software* é evidente.

Tendo em vista o referencial teórico apresentado e os construtos identificados na prestação de serviços contábeis, um modelo passível de investigação quanto aos impactos da TI e do suporte da gestão no desempenho é apresentado na Figura 4.

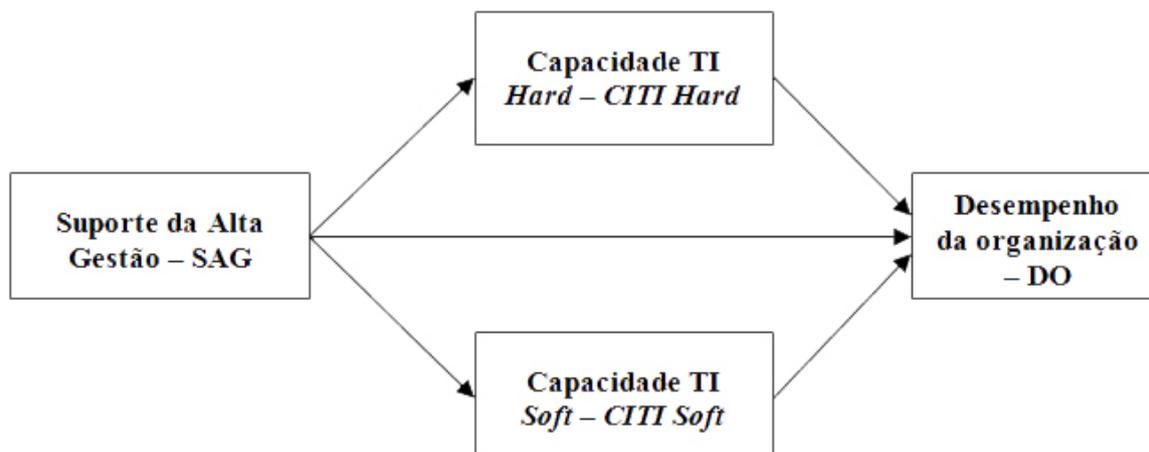


Figura 4 – Modelo gerado para pesquisas futuras

Fonte: Resultados da pesquisa.

A literatura apresenta resultados que sinalizam tanto a influência do suporte da gestão sobre as capacidades de TI (MENDES e ESCRIVÃO FILHO, 2002; IFINEDO, 2008; GORLA e LIN, 2010) e sobre o desempenho (HARTONO *et al.*, 2010), quanto as capacidades de TI sobre o desempenho organizacional (HUANG *et al.*, 2006; WU, HUANG e WU, 2008; HUANG, LI e CHEN, 2009; STOEL e MUHANNA, 2009), ao nível de processos e ao nível da firma (TALLON, 2010). Esses achados viabilizam investigações relacionadas ao modelo (Figura 4).

5 CONCLUSÕES E LIMITAÇÕES DA PESQUISA

Considerando que a pesquisa partiu de um modelo aplicado na cadeia de suprimentos (HARTONO *et al.*, 2010), sua extensão e replicação no contexto da prestação de serviços contábeis (uso da TI para compartilhamento de informações entre prestadora e cliente) passa a ser vista como possibilidade de melhoria dos modelos de impactos da TI no desempenho.

Uma limitação da pesquisa centra-se no tamanho da amostra, o que se justifica pelo baixo índice de respostas quando considerado o número de indivíduos nas organizações.

Mesmo diante das limitações, os resultados indicam a permanência de três dos construtos do modelo base (HARTONO *et al.*, 2010): suporte da gestão, capacidades de infraestrutura de TI e desempenho organizacional.

Uma peculiaridade da relação interorganizações na prestação de serviços é a distinção clara entre as capacidades de TI de *hardware* e aquelas ligadas a *software*.

O construto inicial “qualidade da informação compartilhada” teve seus itens diluídos em outros três construtos (“Capacidade TI *Hard*” (Q13, Q16 e Q17), “Capacidade TI *Soft*” (Q18) e “Desempenho Organizacional” (Q14)), o que pode ser explicado pela dificuldade do público em diferenciar os recursos/capacidades de TI do *output* “informação”.

Como lacuna para pesquisa futura, tem-se a investigação quanto à caracterização do suporte da gestão para as capacidades de TI e desempenho, incluindo outros itens no modelo que mensurem esse suporte e seus limites. Outra oportunidade de investigação centra-se na identificação/confirmação dos impactos entre os construtos, como proposto na Figura 4.

6 REFERÊNCIAS

ALBUQUERQUE, A. D. S.; BASTOS, R. C.; LINO, M. R. D. O. Qualidade da informação em portais do judiciário. **Revista Eletrônica de Biblioteconomia e Ciência da Informação**, v. 14, n. 27, p. 115-134, 2009.

BARUA, A. *et al.* Creating, Capturing and Measuring Value From IT Investments: Could We Do Better? , **Communications of the Association for Information Systems**, v. 27, n. 1, p.13-26, July, 2010.

BELTRAME, M. M.; MAÇADA, A. C. G. Modelo de Valor da TI para as Organizações que Fazem Uso Intensivo de Informações. **EnADI 2009**, 2009. Recife.

BHARADWAJ, A. S. A resource-based perspective on information technology capability and firm performance: An empirical investigation. **Mis Quarterly**, v. 24, n. 1, p. 169-196, Mar. 2000. ISSN 0276-7783.

BROWN, M.; JAPPELLI, T.; PAGANO, M. Information sharing and credit: Firm-level evidence from transition countries. **Journal of Financial Intermediation**, v. 18, n. 2, p. 151-172, Apr 2009. ISSN 1042-9573.

CHURCHILL JR, G. A. A paradigm for developing better measures of marketing constructs. **Journal of Marketing Research**, v. 16, p. 64-73, Fev 1979.

COSTA, J. C.; MAÇADA, A. C. G.; LADEIRA, W. J. Gestão da informação interorganizacional na cadeia de suprimentos. In: X Simpósio de Administração da Produção, Logística e Operações Internacionais - SIMPOI POMS, 2007, Rio de Janeiro. **Anais...** FGV: São Paulo, 2007.

DEDRICK, J.; KRAEMER, K. L. Impacts of internal and interorganizational information systems on the outsourcing of manufacturing. **Journal of Strategic Information Systems**, v. 19, n. 2, p. 78-95, Jun 2010. ISSN 0963-8687.

DETLOR, B. Information management. **International Journal of Information Management**, v. 30, n. 2, p. 103-108, 2010.

FARRELL, A. M. Insufficient discriminant validity: A comment on Bove, Pervan, Beatty, and Shiu (2009). **Journal of Business Research**, v. 63, n. 3, p. 324-327, 2010. ISSN 01482963.

FINK, L. How do IT capabilities create strategic value? Toward greater integration of insights from reductionistic and holistic approaches. **European Journal of Information Systems**, v. 20, n. 1, p. 16-33, Jan 2011. ISSN 0960-085X.

FORNELL, C.; LARCKER, D. F. Evaluating Structural Equation Models with Unobservable Variables and Measurement Error. **Journal of Marketing Research (JMR)**, v. 18, n. 1, p. 39-50, 1981. ISSN 00222437.

FORSLUND, H. Measuring information quality in the order fulfilment process. **International Journal of Quality and Reliability Management**, v. 24, n. 5, p. 515-524, 2007.

GE, M.; HELFERT, M. A review of information quality research. **Proceedings of the 2007 International Conference on Information Quality**, 2007.

GORLA, N.; LIN, S.-C. Determinants of software quality: A survey of information systems project managers. **Information and Software Technology**, v. 52, n. 6, p. 602-610, 2010.

GORLA, N.; SOMERS, T. M.; WONG, B. Organizational impact of system quality, information quality, and service quality. **The Journal of Strategic Information Systems**, v. 19, n. 3, 2010. ISSN 0963-8687.

GUSTAVSSON, M. Information quality implications of planning process integration. **Journal of Manufacturing Technology Management**, v. 19, n. 8, p. 933-952, 2008.

GUSTAVSSON, M.; WANSTROM, C. Assessing information quality in manufacturing planning and control process. **International Journal of Quality and Reliability Management**, v. 26, n. 4, p. 325-340, abr 2009.

HABERKAMP, A. M. *et al.* Impacto dos investimentos em tecnologia da informação (TI) nas variáveis estratégicas das empresas prestadoras de serviços contábeis. **BASE – Revista de Administração e Contabilidade da Unisinos**, v. 7, n. 2, p. 149-161, 2010.

HAIR JR., J. F. *et al.* **Análise multivariada de dados**. Porto Alegre: Bookman, 2005.

HARTONO, E. *et al.* The role of the quality of shared information in interorganizational systems use. **International Journal of Information Management**, v. 30, n. 5, p. 1-9, 2010.

HENDRICKS, K. B.; SINGHAL, V. R.; STRATMAN, J. K. The impact of enterprise systems on corporate performance: A study of ERP, SCM, and CRM system implementations. **Journal of Operations Management**, v. 25, n. 1, p. 65-82, 2007. ISSN 02726963.

HITT, L. M.; BRYNJOLFSSON, E. Productivity, business profitability, and consumer surplus: Three different measures of information technology value. **Mis Quarterly**, v. 20, n. 2, p. 121-142, Jun 1996. ISSN 0276-7783.

HUANG, S. M. *et al.* An empirical study of relationship between IT investment and firm performance: A resource-based perspective. **European Journal of Operational Research**, v. 173, n. 3, p. 984-999, Sep 2006. ISSN 0377-2217.

HUANG, Y. H.; LI, E. Y.; CHEN, J. S. Information synergy as the catalyst between information technology capability and innovativeness: empirical evidence from the financial service sector. **Information Research-an International Electronic Journal**, v. 14, n. 1, Mar 2009. ISSN 1368-1613.

IFINEDO, P. Impacts of business vision, top management support, and external expertise on ERP success. **Business Process Management Journal**, v. 14, n. 4, p. 551-568, 2008. ISSN 14637154.

JEONG, M.; LAMBERT, C. U. Adaptation of an information quality framework to measure customers' behavioral intentions to use lodging Web sites. **Hospitality Management**, v. 20, p. 129-146, 2001.

KNIGHT, S.-A.; BURN, J. Developing a framework for assessing information quality on the World Wide Web. **Informing Science Journal**, v. 8, p. 159-172, 2005.

LEE, Y. W. et al. AIMQ: a methodology for information quality assessment. **Information & Management**, v. 40, p. 133-146, 2002.

LI, L. D. Information sharing in a supply chain with horizontal competition. **Management Science**, v. 48, n. 9, p. 1196-1212, Sep 2002. ISSN 0025-1909.

LI, S.; LIN, B. Accessing information sharing and information quality in supply chain management. **Decision Support Systems**, v. 42, n. 3, p. 1-16, 2006.

LIMA, L. F. R.; MAÇADA, A. C. G.; KOUFTEROS, X. A model for information quality in the banking industry: the case of the public banks in Brazil. **Proceedings of the 2007 International Conference on Information Quality**, 2007.

LUNARDI, G. L.; DOLCI, P. C.; MAÇADA, A. C. G. Adoção de tecnologia da informação e seu impacto no desempenho organizacional: um estudo realizado com micro e pequenas empresas. **RAUSP**, v. 45, n. 1, p. 05-17, jan./fev./mar. 2010.

MAHANEY, R. C.; LEDERER, A. L. Information systems project management: an agency theory interpretation. **The Journal of Systems and Software**, v. 68, n. 1, p. 1-9, 2003.

MALHOTRA, N. K. **Pesquisa de marketing: uma orientação aplicada**. Porto Alegre: Bookman, 2006.

MENDES, J. V.; ESCRIVÃO FILHO, E. Sistemas integrados de gestão ERP em pequenas empresas: um confronto entre o referencial teórico e a prática empresarial. **Gestão & Produção**, v. 9, n. 3, p. 277-296, 2002.

NAVEH, E.; HALEVY, A. A hierarchical framework for a quality information system. **Total Quality Management**, v. 11, n. 1, p. 87-111, 2000.

NITESH, B.; JINKYU, L.; MARIJN, J. Challenges and obstacles in sharing and coordinating information during multi-agency disaster response: Propositions from field exercises. **Information Systems Frontiers**, v. 12, n. 1, 2010.

PARSSIAN, A.; SARKAR, S.; JACOB, V. S. Assessing data quality for information products: impact of selection, projection, and cartesian product. **Management Science**, v. 50, n. 7, p. 967-982, 2004.

PEEL, M.; ROWLEY, J. Information sharing practice in multi-agency working. **Aslib Proceedings**, v. 62, n. 1, p. 11-28, 2010. ISSN 0001-253X.

PETTER, S.; DELONE, W.; MCLEAN, E. Measuring information systems success: models, dimensions, measures, and interrelationships. **European Journal of Information Systems**, v. 17, n. 3, p. 236-263, 2008.

RAGHUNATHAN, S. Impact of information quality and decision-maker quality on decision quality: a theoretical model and simulation analysis. **Decision Support Systems**, v. 26, n. 4, p. 275-286, 1999.

RAY, G.; MUHANNA, W. A.; BARNEY, J. B. Information technology and the performance of the customer service process: A resource-based analysis. **Mis Quarterly**, v. 29, n. 4, p. 625-652, Dec 2005. ISSN 0276-7783.

ROBERT, J. K.; HAMID, M. Information sharing and strategic signaling in supply chains. **Journal of Systems Science and Systems Engineering**, v. 18, n. 2, p. 129-158, 2009.

SEN, S.; RAGHU, T. S.; VINZE, A. Demand Information Sharing in Heterogeneous IT Services Environments. **Journal of Management Information Systems**, v. 26, n. 4, p. 287-316, Spring 2010. ISSN 07421222.

SONG, Y. I.; WOO, W.; RAO, H. R. Interorganizational information sharing in the airline industry: An analysis of stock market responses to code-sharing agreements. **Information Systems Frontiers**, v. 9, n. 2-3, p. 309-324, Jul 2007. ISSN 1387-3326.

STOEL, M. D.; MUHANNA, W. A. IT capabilities and firm performance: A contingency analysis of the role of industry and IT capability type. **Information & Management**, v. 46, n. 3, p. 181-189, 2009.

STVILIA, B. *et al.* A framework for information quality assessment. **Journal of the American Society for Information Science and Technology**, v. 58, n. 12, p. 1720-1733, 2007.

_____. Information quality work organization in wikipedia. **Journal of the American Society for Information Science and Technology**, v. 59, n. 6, p. 983-1001, 2008.

TALLON, P. P. A Service Science Perspective on Strategic Choice, IT, and Performance in U.S. Banking. **Journal of Management Information Systems**, v. 26, n. 4, p. 219-252, Spring 2010. ISSN 07421222.

TALLON, P. P.; KRAEMER, K. L. The development and application of a process-oriented “thermometer” of IT business value. **Communications of AIS**, n. 17, p. 2-51, 2006. ISSN 15293181.

TALLON, P. P.; KRAEMER, K. L. Fact or Fiction? A Sensemaking Perspective on the Reality Behind Executives’ Perceptions of IT Business Value. **Journal of Management Information Systems**, v. 24, n. 1, p. 13-54, Summer 2007. ISSN 07421222.

TALLON, P. P.; KRAEMER, K. L.; GURBAXANI, V. Executives’ Perceptions of the Business Value of Information Technology: A Process-Oriented Approach. **Journal of Management Information Systems**, v. 16, n. 4, p. 145-173, Spring 2000. ISSN 07421222.

TEECE, D. J. Explicating dynamic capabilities: The nature and microfoundations of (sustainable) enterprise performance. **Strategic Management Journal**, v. 28, n. 13, p. 1319-1350, Dec 2007. ISSN 0143-2095.

TING-PENG, L.; JUN-JER, Y.; CHIH-CHUNG, L. A resource-based perspective on information technology and firm performance: a meta analysis. **Industrial Management & Data Systems**, v. 110, n. 8, p. 1138-1158, 2010. ISSN 02635577.

VANNOY, S. A.; SALAM, A. F. Managerial Interpretations of the Role of Information Systems in Competitive Actions and Firm Performance: A Grounded Theory Investigation. **Information Systems Research**, v. 21, n. 3, p. 496-515, Sep 2010. ISSN 1047-7047.

WU, Z.; HUANG, Z.; WU, B. IT Capabilities and firm performance: an empirical research from the perspective of organizational decision-making. **Proceedings of the 2008 IEEE ICMIT**, 2008. p.526-531.

APÊNDICE A – Construtos e Itens de Mensuração

Para cada afirmação abaixo, atribua valor de 1 a 7, sendo que 1 significa “discordo plenamente” e 7 significa “concordo plenamente” com a afirmação. Qualquer valor entre 1 e 7 pode ser indicado, conforme a realidade da sua Organização Contábil (OC).

Código do construto	Construto	Itens de mensuração
CITI	Capacidade de infra-estrutura de Tecnologia da Informação na OC	Q1: A OC tem tecnologia suficiente para operar o <i>software</i> contábil que permite o compartilhamento de informações.
		Q2: A OC possui recursos de <i>hardware</i> suficientes para dar suporte ao <i>software</i> contábil que permite o compartilhamento de informações.
		Q3: A OC possui recursos de <i>software</i> adequados.
		Q4: A OC tem comunicação e tecnologia de rede que seja compatível com o <i>software</i> contábil que permite o compartilhamento de informações.
		Q5: A OC possui tecnologia de banco de dados que seja compatível com o <i>software</i> contábil que permite o compartilhamento de informações.
		Q6: A OC possui aplicativos que sejam compatíveis com o <i>software</i> contábil que permite o compartilhamento de informações.
		Q7: Avaliação geral da capacidade de infra-estrutura de tecnologia da informação na OC.
SAG	Suporte da alta gestão	Q8: Existe apoio do gestor da OC à utilização do <i>software</i> contábil que permite o compartilhamento de informações.
		Q9: O gestor da OC está altamente envolvido na implementação do <i>software</i> contábil que permite o compartilhamento de informações.
		Q10: O gestor da OC decide como alocar recursos para utilizar o <i>software</i> contábil que permite o compartilhamento de informações.
		Q11: O gestor da OC oferece programas de formação e treinamento adequado para o uso do <i>software</i> contábil que permite o compartilhamento de informações.
		Q12: Avaliação geral do suporte da alta gestão da OC.
QIC	Qualidade da informação compartilhada	Q13: As informações geradas após a adoção do <i>software</i> contábil que permite o compartilhamento de informações são altamente satisfatórias para a OC e seus clientes.
		Q14: A adoção do <i>software</i> contábil que permite o compartilhamento de informações tem aumentado a utilidade das informações para a OC e seus clientes.
		Q15: A adoção do <i>software</i> contábil que permite o compartilhamento de informações tem elevado a precisão das informações para a OC e seus clientes.
		Q16: A OC se comunica bem com seus clientes para resolver os problemas após a adoção do <i>software</i> contábil que permite o compartilhamento de informações.
		Q17: A OC acessa facilmente as informações dos clientes após a adoção do <i>software</i> contábil que permite o compartilhamento de informações.
		Q18: Após a implantação do <i>software</i> contábil que permite o compartilhamento de informações a OC tem conseguido compartilhar as informações da escrita fiscal e Sped fiscal gerados pelos seus clientes através de seus sistemas integrados de gestão.
		Q19: Avaliação geral da qualidade da informação compartilhada.

Código do construto	Construto	Itens de mensuração
DOI	Desempenho da relação interorganização (OC e clientes)	<p>Q20: A quantidade de papéis e documentos que os clientes enviam à OC diminuiu após a adoção do <i>software</i> contábil que permite o compartilhamento de informações.</p> <p>Q21: O prazo de entrega do serviço da OC para seus clientes tem diminuído após a adoção do <i>software</i> contábil que permite o compartilhamento de informações.</p> <p>Q22: A OC tem conseguido prestar informações diferenciadas e rápidas aos seus clientes após a adoção do <i>software</i> contábil que permite o compartilhamento de informações.</p> <p>Q23: A utilização do <i>software</i> contábil que permite o compartilhamento de informações tem diminuído o número de clientes que procuram outras organizações.</p>
DTO	Desempenho total da OC	<p>Q24: A OC tem reduzido seus custos através da adoção do <i>software</i> contábil que permite o compartilhamento de informações.</p> <p>Q25: O processo de colaboração entre a OC e seus clientes melhorou após a adoção do <i>software</i> contábil que permite o compartilhamento de informações.</p> <p>Q26: O lucro da OC tem aumentado após a adoção do <i>software</i> contábil que permite o compartilhamento de informações.</p> <p>Q27: A prestação de serviços da OC como um todo tem melhorado após a utilização do <i>software</i> contábil que permite o compartilhamento de informações.</p> <p>Q28: Avaliação geral do desempenho organizacional.</p>

Fonte: Adaptado de Hartono *et al.* (2010).

IDENTIFYING CONSTRUCTS RELATED TO IMPACT OF INFORMATION TECHNOLOGY IN THE CONTEXT OF INFORMATION SHARING: A STUDY IN INDUSTRY OF ACCOUNTING SERVICES

Abstract

Articles in the field of information systems recently have joined IT capabilities and top management support to information quality and organizational performance (e.g. HARTONO et al. 2010; TALLON, 2010). These studies are commonly performed in the context of trade or manufacturing, rarely involve services industry. The antecedent of testing models (relationships among constructs) includes the composition of the constructs, in terms of its observable variables. Understanding the peculiarities of the service sector – in particular the intangibility – the research aims to identify constructs related to the impacts of IT on performance using a set of measurable variables/observables applied in the context of the supply chain by Hartono et al. (2010). The methodology adopted was the survey. For processing and data analysis, were employed the analysis factorial and validity/reliability. As a result, four constructs emerged: two IT capabilities (named “IT hard capability” and “IT soft capability”); observable variables for hard IT capabilities are related to hardware resources and information used in business. For the second construct of IT capabilities (soft) there are items related to software, databases, applications etc. Two other constructs (“top management support” and “organizational performance”) were validated. The support of management indicates support to the IT and to the performance. The construct of performance gathers measures in the level of processes and in the firm level. From the results, a research model is proposed as an opportunity for research in services sector.

Keywords: IT capabilities. Shared information. Performance. Constructs.