

## **AValiação DE DESEMPENHO DE UM SISTEMA DE INFORMAÇÃO EM EMPRESA DE CONTABILIDADE PÚBLICA**

Larissa de Castro Souza<sup>1</sup>  
Marta Alves de Souza<sup>2</sup>

### **RESUMO**

A pesquisa teve como objetivo geral demonstrar como um sistema de informação contábil atua dentro de uma empresa de contabilidade pública e, como ele auxilia na gestão pública. Esta é uma pesquisa exploratória que tem a característica de enfatizar um problema e gerar uma hipótese. A metodologia utilizada para alcançar os objetivos traçados pelo trabalho foi um estudo de caso num escritório de contabilidade pública. Foi elaborado um questionário para ser respondido pelos funcionários da empresa e, realizada uma entrevista com a contadora supervisora do departamento contábil do escritório. Após realizada a análise de dados, pôde-se concluir que o sistema atua de forma satisfatória dentro do escritório de contabilidade pública, auxiliando os gestores públicos na tomada de decisões.

**PALAVRAS-CHAVE:** Sistemas de Informação. Contabilidade Pública. Gestão Pública. Tomada de Decisões.

### **INTRODUÇÃO**

A Ciência Contábil é uma ciência social **aplicada** que estuda o patrimônio das entidades. Já a contabilidade pública é uma das diversas ramificações da Ciência Contábil, e é aplicada na administração dos entes públicos, registrando os fatos administrativos previstos em orçamento anual.

Atualmente a agilidade e rapidez em gerar relatórios que auxiliem, tanto na contabilidade privada, quanto na contabilidade pública, a tomar decisões é de extrema importância para o bom desempenho das organizações. É nessa hora que o sistema de informação contábil se faz necessário. Ele deve ser preciso, prático e bem estruturado, para que as informações geradas por ele sejam de fácil compreensão e entendimento pelos seus usuários, além de ajudá-los a solucionar os problemas que surgem diariamente.

---

<sup>1</sup> Graduanda em Ciências Contábeis do Centro Universitário UNIBH – larissa\_castro2@hotmail.com

<sup>2</sup> Professora orientadora. Mestre em Administração e Planejamento de Sistemas de Informação - marta.souza@prof.unibh.br

O objetivo geral deste trabalho é demonstrar como o sistema de informação contábil atua dentro de um escritório de contabilidade pública e, como ele auxilia na gestão pública.

E os objetivos específicos são verificar a relevância da informação gerada pelo sistema para os usuários desta informação e, identificar a confiabilidade e a segurança esperadas do sistema de informação contábil, quanto a sua utilização no escritório de contabilidade pública.

A contabilidade pública tem como objetivo o estudo do patrimônio público, que é controlado pelos entes da administração pública. Para que isso ocorra de maneira prática e eficiente, é necessário que as informações contábeis sejam processadas de forma rápida, confiável e segura. Diante disso, o sistema de informação contábil está atuando de modo satisfatório dentro do escritório de contabilidade pública de maneira a auxiliar na gestão pública?

Verificar as falhas do sistema, perceber se o erro é causado por ação humana, e tentar corrigi-lo para melhorar o desempenho da gestão é fundamental para a administração, tanto de uma entidade pública, quanto privada.

## REFERENCIAL TEÓRICO

### CONTABILIDADE

A Ciência Contábil é uma ciência social **aplicada** que estuda o patrimônio das entidades. Este patrimônio é o conjunto de bens, direitos e obrigações os quais, devem ser controlados pela contabilidade. Ela é um poderoso instrumento de gestão e auxilia os seus usuários na tomada de decisões.

A contabilidade registra todos os fatos e atos ocorridos. Ela os controla de forma a organizá-los, posteriormente os analisa por meio dos demonstrativos, com a finalidade de obter a situação econômico-financeira que a organização apresenta em um dado período. (CONSTANTE, 2015, p. 8)



Atualmente a contabilidade é vista como um dos elementos mais importantes dentro da empresa, pois, é através dos seus relatórios e do conhecimento dos profissionais atuantes, que se pode obter uma melhora expressiva nos números da entidade, como, o objetivo principal que são os lucros.

O ramo das Ciências Contábeis atingiu um novo patamar neste começo de século, onde sua importância está além do controle patrimonial, mas também na tomada de decisão e no fornecimento da informação para a formação da mesma. Conforme descrito no Manual de Contabilidade Aplicada ao Setor Público, a Ciência Contábil tem o fornecimento de informações como sua finalidade principal, facilitando a tomada de decisão. Com isso, o contador torna-se peça importante na adequação das práticas contábeis, das demonstrações e da evidenciação da informação às novas necessidades dos usuários. (BENTO, 2013, p.1)

De acordo com Marion (2009, p.28) “a contabilidade é o instrumento que fornece o máximo de informações úteis para tomada de decisões dentro e fora da empresa. Ela é muito antiga e sempre existiu para auxiliar as pessoas a tomarem decisões”.

Os usuários da informação se utilizam dela para tomarem suas decisões. Eles vão de investidores e sócios, a bancos, governo, clientes, prestadores de serviços, empregados e fornecedores.

“Os usuários são as pessoas que se utilizam da Contabilidade, que se interessam pela situação da empresa e buscam na Contabilidade suas respostas”. (MARION, 2009, p.29)

A Contabilidade é mantida para pessoas físicas e jurídicas. Pessoas físicas são todos os seres humanos, pessoas naturais. Já as pessoas jurídicas são aquelas que unem indivíduos perante a lei, criando uma terceira pessoa distinta dos indivíduos iniciais. Portanto, a contabilidade está presente desde que haja necessidade de controle de patrimônio tanto de pessoas físicas, quanto de pessoas jurídicas.

A Contabilidade é aplicada em diversos setores, por isso, existem algumas ramificações. Entre elas estão a Contabilidade Comercial, Contabilidade Tributária e Contabilidade Pública.

## CONTABILIDADE PÚBLICA

A Contabilidade Pública é uma ramificação da contabilidade, ela estuda o patrimônio público e tem como dever fornecer informações dos resultados alcançados e prestar contas para otimização do processo de tomada de decisões.

A contabilidade aplicada ao setor público, sobre o qual deverá fornecer informações aos seus usuários dos atos e fatos e os seus resultados alcançados, nos aspectos de natureza física, financeira, orçamentária e econômica, levando em consideração a evidenciação de todas as mutações ocorridas nos processos da gestão, a prestação de contas e o suporte para a tomada de decisão e para o controle social. (ANDRADE, 2012, p.5)

A contabilidade registra todos os fatos, e permite que as contas sejam controladas através de análise dos fatos administrativos que envolvem o patrimônio público, gerando informações que serão analisadas também pelos seus usuários.

As informações geradas pela contabilidade de um ente público permite o acompanhamento da situação da entidade, da sua gestão envolvendo todos os processos, do princípio ao fim.

Por vezes o gestor se encontra em uma encruzilhada de como buscar resultados pretendidos sem ao menos entender a situação econômico-financeira atual de seu município. Ou ainda, perde-se na avaliação de sua gestão de governo, ficando sem parâmetros para medir seus esforços fiscais, restando perguntas do tipo: como anda a saúde financeira da minha entidade? Como posso avaliar o desempenho da minha gestão? Estou no caminho correto em relação ao direcionamento do dinheiro público? Essas e outras perguntas certamente podem encontrar respostas no setor de contabilidade de sua entidade. (VIEIRA, 2014, p.11)

Uma diferença da contabilidade das entidades privadas para a contabilidade pública é que, na contabilidade privada, o que não está proibido na lei pode ser feito (as chamadas “brechas na lei”). Porém, na contabilidade pública só é permitido fazer o que está expressamente previsto, de forma legal no orçamento anual, o que não foi orçado na LOA, não poderá ser executado.

As funções da contabilidade estão interligadas como etapas. No primeiro momento existe a classificação dos fatos administrativos, desde que comprovados por documentação legal e delimitados em um período. Esta classificação visa ajudar no



entendimento da informação através da característica do fato, que é definida por sua natureza em ordem de liquidez (ativo) e exigibilidade (passivo).

Após a classificação, vem o registro do fato nos livros Diário e Razão. Assim, é gerada a informação, com base na classificação e no resultado sobre o patrimônio. As informações geradas necessitam de um controle que nada mais é do que um acompanhamento e fiscalização das demonstrações elaboradas através dos fatos registrados.

O controle é a aplicação de métodos de acompanhamento e fiscalização dos atos, fatos e das demonstrações oriundas destes, buscando o aperfeiçoamento e a integridade da entidade. É uma sistemática de alinhamento do processo de planejamento com a execução e em relação ao fim pretendido. (ANDRADE, 2012, p.7)

Concluídos os processos de classificação, registro, informação e controle, vem a análise, que é a parte de examinar tudo até a evolução dos resultados, auxiliando a tomada de decisões.

A fiscalização de todos os procedimentos citados acima é um dever do controle externo feito pelo povo e também pelo tribunal de contas. Todos os fatos contábeis que ocorrem com o ente público estão sujeitos a fiscalização de controles externos. Estes controles têm como finalidade identificar distorções entre o fato e o resultado obtido. Quaisquer irregularidades encontradas nesse processo deverão ser analisadas e punidas de acordo com legislação atual.

Os tribunais de contas são os responsáveis pela fiscalização dos entes públicos e da contabilidade feita por eles.

Os tribunais de contas são órgãos públicos com autonomia administrativa e financeira em relação aos Três Poderes (Legislativo, Executivo e Judiciário) e funções técnicas, com o objetivo de verificar o cumprimento real dos ditames legais pelos entes públicos do país. (ANDRADE, 2012, p.12)

São de responsabilidade dos **tribunais de contas** verificar as contas dos prefeitos municipais, a legalidade das contratações e concessões de aposentadorias, julgar contas dos administradores e demais responsáveis por bens públicos, punir ilegalidades e irregularidades identificadas em atos e contratos públicos e apurar



denúncias apresentadas ao órgão. Eles só podem aplicar sanções após o fato ter ocorrido.

As entidades públicas são o objeto da contabilidade pública.

Numa definição estruturada, podem-se conceituar serviços públicos como todo serviço prestado pela Administração, direta ou indireta, ou por seus delegados, sob normas e controles estatais, para satisfazer a necessidades essenciais ou secundárias da coletividade, ou simples conveniência do Estado. (ANDRADE, 2012 p.15)

Administração direta é aquela que centraliza funções como saúde, obras públicas, educação, dentre outros. Ela delega as demais atividades que merecem mais atenção para a administração indireta.

A Administração indireta descentraliza os serviços públicos por meio de autarquias, empresas públicas, fundações públicas e sociedade de economia mista.

Autarquia é um serviço autônomo instituído por lei, de direito público, com orçamento próprio e autonomia financeira, patrimônio e receitas próprias, sem subordinação hierárquica. E executam atividades da administração pública. Já a Empresa Pública é entidade de direito privado, com patrimônio próprio, capital exclusivo e direção do Poder Público, que utiliza órgãos da administração indireta, criados por lei, para desempenhar atividades empresariais. As Sociedades de economia mista também são entidades de direito privado, instituídas por lei para exploração de atividade econômica sob forma de sociedade anônima, cujas ações ordinárias pertençam ao Estado. E Fundação pública é uma entidade com autonomia administrativa, patrimônio próprio, e funcionamento custeado por recursos do Poder Público. É criada mediante lei, para atender especificamente um determinado fim. (ANDRADE, 2012)

## NORMAS INTERNACIONAIS DE CONTABILIDADE APLICADAS AO SETOR PÚBLICO

A contabilidade necessita de uma parametrização da sua legislação para que ela se torne a mesma em todo mundo. Isso não é diferente no setor público, que cada vez mais se torna indispensável a igualdade entre as normas de contabilidade do setor

público. Pensando nisso, foram criadas as IPSAS, que são as novas normas internacionais de contabilidade aplicadas ao setor público (que foram editadas pela IFAC – Federação Internacional de Contadores), assim como a contabilidade privada tenta se igualar em todo o mundo com a Lei 11.638/07, que trata da internacionalização das normas da contabilidade das sociedades por ações.

A convergência das normas se torna fundamental para que todas as pessoas e potenciais investidores compreendam os demonstrativos contábeis de qualquer lugar do planeta.

## SISTEMAS

Sistemas é o conjunto de elementos interligados de alguma forma e de maneira organizada. Para Padoveze (2009, p.8) “sistema é um conjunto de elementos interdependentes, ou um todo organizado, ou partes que interagem formando um todo unitário e complexo”.

As inter-relações existentes permitem que o todo seja maior que a soma isolada das partes, ou seja, no agregado encontramos características muitas vezes não encontradas nos componentes isolados. Fundamentalmente, o funcionamento de um sistema configura-se com um processamento de recursos (entradas do sistema), obtendo-se, com esse processamento, as saídas ou produtos do sistema (entradas, processamento, saídas). (PADOVEZE, 2009, p.9)

Os sistemas funcionam de maneira, primeiramente, simples. São lançadas as entradas, logo elas serão processadas, e gerarão as saídas dos sistemas.

Existem dois tipos de sistemas, os abertos e os fechados. Os sistemas abertos são aqueles que exercem interação com o ambiente externo. Já os fechados não têm nenhum tipo de interação com o meio externo.

O objetivo de um sistema é o para que precisamos dele. Para que o sistema foi criado. Um sistema é criado para atingir um objetivo predeterminado. Ele sempre interage com o ambiente (desde que seja aberto), e qualquer mudança que ocorra nele pode alterar elementos do ambiente e, o contrário também é verdadeiro.



O sistema se utiliza de recursos para suas entradas e, o processamento destes recursos se transformam nas saídas do sistema. Após as saídas o sistema, ele é controlado, avaliado e retroalimentado, ou seja, as saídas do sistema são avaliadas quanto a sua ligação com o real objetivo dele.

A retroalimentação, ou *feedback*, pode ser considerada como a reintrodução de uma saída sob forma de informação. É um processo de comunicação que reage a cada entrada de informação, incorporando o resultado da “ação resposta” desencadeada por meio de nova informação, a qual afetará o seu comportamento subsequente, e assim sucessivamente. (PADOVEZE, 2009, p.14)

Uma empresa é um sistema aberto. Ela interage com o ambiente desde a sociedade, os concorrentes e a política, aos ambientes próximos a ela como os clientes, sócios, governo e fornecedores. Ela obtém seus recursos, processa-os e, gera suas saídas de bens, produtos ou serviços.

Uma das formas de se obter melhoria de resultados e de atendimento em uma empresa é ter um sistema que haja com eficiência. Esta eficiência está no processamento dos dados e informações que, visa alcançar os objetivos consumindo a menor quantidade de recursos.

Segundo Padoveze (2009, p.19) “eficácia ocorre quando os objetivos preestabelecidos são atingidos como resultado da atividade ou do esforço; eficiência é a relação existente entre o resultado obtido e os recursos consumidos para conseguir esse resultado”.

## SISTEMAS DE INFORMAÇÃO

Um sistema de informação, assim como um sistema qualquer, é um conjunto de elementos interdependentes interligados de maneira organizada como dito anteriormente. Porém, ele tem a finalidade de processar dados transformando-os em informação útil e relevante.

Os Sistemas de Informação, independentemente de seu nível ou classificação, têm como maior objetivo auxiliar os processos de tomada de decisões na empresa. Se os Sistemas de Informação não se propuserem a atender a esse objetivo, sua existência não será significativa para a



empresa. (ABREU; REZENDE, 2011, p. 41)

Os dados são registros sem interpretação como o valor de uma mercadoria ou o salário de um funcionário. Esses dados sem nenhum tipo de processamento não nos diz nada. E essa é a característica deles.

As informações são os dados já processados, interpretados e analisados. Por elas já se torna possível a compreensão de fatos que ocorrem na empresa. Mas para que isso ocorra sem imprevistos e surpresas, a informação necessita conter características básicas como, relatividade, conteúdo, precisão, atualidade, relevância, objetividade, entendimento e confiabilidade.

O valor das informações está ligado a relação custo-benefício entre a utilidade da informação e os recursos para que ela seja produzida. Além do aumento da qualidade das decisões e a diminuição das dúvidas para que elas sejam tomadas.

Quando a informação é “trabalhada” por pessoas e pelos recursos computacionais, possibilitando a geração de cenários, simulações e oportunidades, pode ser chamada de *conhecimento*. O conceito de conhecimento complementa o de informação com valor relevante e de propósito definido. (ABREU; REZENDE, 2011, p.38)

## SISTEMAS DE INFORMAÇÃO CONTÁBIL

Os sistemas de informação contábil são um alicerce muito forte para a ciência contábil. São eles que auxiliam os profissionais da área contábil diariamente a atender a todas as exigências dos usuários da contabilidade e da informação contábil.

Os objetivos do sistema de informação contábil são o processamento de dados contábeis, transformando-os em informações contábeis, tanto financeiras, quanto gerenciais que auxiliem os gestores da entidade a tomarem decisões mais embasadas.

Além disso, ele deve fornecer informações relevantes e confiáveis a estes gestores, pois, é nesse processo de análise das informações geradas que são tomadas

decisões importantes que podem comprometer o futuro da organização. O sistema de informação contábil deve dar a empresa formas de controlar seu patrimônio e deve ser também uma fonte de informação segura e organizada.

A definição de quais informações devem constar do sistema de informação contábil parte das necessidades informacionais da alta administração da empresa, que é, em última instância, a responsável pelo sistema empresa. Isso será feito por um processo interativo de definição de objetivos pela administração, bem como pela influência do gestor do sistema, que é especialista e o conhecedor da ciência contábil.

O contador nunca deve impor sua visão da informação que está fornecendo. Sua obrigação é fornecer o que pedem, do jeito que pedem, dentro das diretrizes da empresa. O contador deve respeitar a posição do usuário e sua forma de enxergar e utilizar a informação contábil. (PADOVEZE, 2009, p.130)

O contador deve verificar quais são as informações que a empresa necessita do sistema de informação contábil, juntamente com a administração da entidade. É a administração que irá solicitar ao contador o que o sistema deverá conter, desde a riqueza de detalhes ao número de departamentos, relatórios e prazos. Mas, sempre lembrando da importância dele, que é o especialista da ciência contábil.

Depois de definidas essas informações, o contador deverá procurar o próximo nível gerencial, agindo de maneira idêntica: definir objetivos e necessidades informacionais dos gestores intermediários, auxiliar no processo de decisão de quais informações devem ser liberadas pelo sistema de informação contábil e quais devem constar nele. (PADOVEZE, 2009, p.133)

As saídas do sistema de informação contábil são as informações utilizadas pelos usuários. Estas informações podem ser geradas e apresentadas sob forma de consultorias, palestras, análises e relatórios contábeis.

Conforme Padoveze (2009, p.129) “as saídas do sistema de informação contábil são as informações contábeis necessárias para cumprir todos seus objetivos”.

Estes objetivos citados são o auxílio aos usuários da informação contábil, para que eles possam tomar a decisão mais correta e evitar eventuais surpresas. Portanto, é importante enfatizar como um bom sistema de informação pode melhorar significativamente toda a organização, principalmente os resultados e conseqüentemente, o lucro.

## METODOLOGIA

Foi realizado um estudo de caso que, consiste no estudo de um ou poucos objetos. Sendo assim, é capaz de fazer uma análise detalhada dos dados coletados. O estudo foi feito em um escritório de contabilidade pública que tem como clientes prefeituras e câmaras municipais do estado de Minas Gerais e, utiliza um sistema de informação contábil específico para gestão pública.

A área da pesquisa realizada é a área da ciência social, a qual está inserida a Ciência Contábil. A finalidade da pesquisa é aplicada, que é voltada a adquirir conhecimento para aplicá-lo em um caso específico.

É uma pesquisa de natureza exploratória, pois tende a enfatizar um problema ou situação e construir hipótese, além de sua coleta de dados poder ser feita de maneira flexível.

As pesquisas exploratórias têm como propósito proporcionar maior familiaridade com o problema, com vistas a torná-lo mais explícito ou a construir hipóteses. Seu planejamento tende a ser bastante flexível, pois interessa considerar os mais variados aspectos relativos ao fato ou fenômeno estudado. (GIL, 2010, p.27)

Também foi utilizada a triangulação que consiste na coleta de várias fontes de evidência para a realização da pesquisa. Por isso, foi feita abordagem para coleta de dados através de questionário aplicado a dez funcionários do setor contábil, e uma entrevista com a contadora da empresa. A entrevista é de determinação das opiniões sobre os fatos, que visa conhecer o que a contadora pensa sobre o sistema de informação contábil. Também é padronizada e estruturada com roteiro previamente estabelecido, procurando obter respostas objetivas para questionamentos simples.

Triangulação: fundamento lógico para se utilizar várias fontes de evidências. Não se recomenda, no entanto, durante a realização dos estudos de caso, a aproximação a fontes individuais de evidências como aquela discutida anteriormente. Pelo contrário, um ponto forte muito importante da coleta de dados para um estudo de caso é a oportunidade de utilizar muitas fontes diferentes para a obtenção de evidências. (YIN, 2001, p.120)

Após obtida as respostas dos questionários e feita a entrevista, foi realizada uma estrutura de gráficos através dos dados coletados para uma análise mais sintetizada de como é o desempenho do sistema de informação contábil utilizado na empresa.

A pesquisa contém aspectos quantitativos e qualitativos. Os questionários aplicados aos funcionários e a entrevista feita a contadora, caracterizam a fase quantitativa da pesquisa. Esta metodologia também é chamada de survey que nada mais é do que a obtenção de informações sobre as características apresentadas nas respostas dos pesquisados. Após a elaboração dos gráficos e análise dos dados coletados, foi adquirido o aspecto qualitativo, que consiste em examinar se o sistema de informação utilizado na empresa está auxiliando de maneira relevante a gestão pública, na opinião dos funcionários do escritório de contabilidade pública.

## **DADOS E ANÁLISE DA PESQUISA**

### **CARACTERIZAÇÃO DA EMPRESA**

A empresa pesquisada é um escritório de contabilidade pública que presta serviços de auditoria e consultoria a quarenta Prefeituras e dez Câmaras Municipais do estado de Minas Gerais e está localizada em Belo Horizonte. A equipe de colaboradores gira em torno de 20 indivíduos, dentre advogados e contadores. Uma parte da equipe fica no escritório elaborando os relatórios, demonstrações contábeis, e os processos licitatórios das prefeituras, além de prestar atendimento a clientes internos e externos por telefone e e-mail. Já a outra parte da equipe viaja o mês inteiro visitando as prefeituras e câmaras municipais para prestar o serviço de auditoria e consultoria presenciais. O escritório auxilia no processamento das informações para a elaboração das leis que regem o município no exercício seguinte, como a Lei de Responsabilidade Fiscal (LRF), Lei de Diretrizes Orçamentárias (LDO), Lei Orçamentária Anual (LOA) e o Plano Plurianual. Além, dos relatórios quinzenais e mensais que são entregues ao Tribunal de Contas da União para controle e fiscalização do serviço e gastos públicos.

## ANÁLISE DOS DADOS DOS QUESTIONÁRIOS

As primeiras questões do questionário aplicado aos funcionários do escritório de contabilidade são direcionadas a análise do perfil dos entrevistados.

Buscou-se conhecer a faixa etária dos pesquisados, nas respostas, foi obtido o resultado de que 60% têm entre 31 a 40 anos, e 40% têm mais de 40 anos.

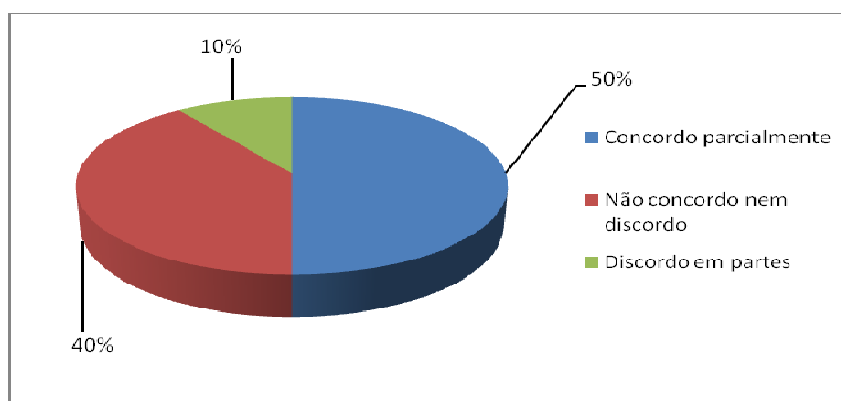
A questão número 2 trata do gênero dos funcionários, metade das pessoas que responderam ao questionário são homens, e a outra metade são mulheres.

Sobre o grau de escolaridade pode-se verificar que metade dos funcionários têm o ensino superior completo, 10% tem o mestrado, 30% são pós-graduados e 10% tem o ensino superior incompleto.

Na questão 4 foi questionado sobre os erros e possíveis travas do sistema, pode-se observar que a metade dos funcionários não estão satisfeitos com os erros constantes do sistema e apenas uma pequena parcela discorda que o sistema trave com frequência.

“Vive-se o momento da informação, cada vez mais ágil, mais democratizada, sem barreira de distância (devidos aos recursos tecnológicos) e como fonte geradora de negócios”. (ABREU; REZENDE, 2011, p. 43)

Gráfico 1: Sistema apresenta erros e trava constantemente

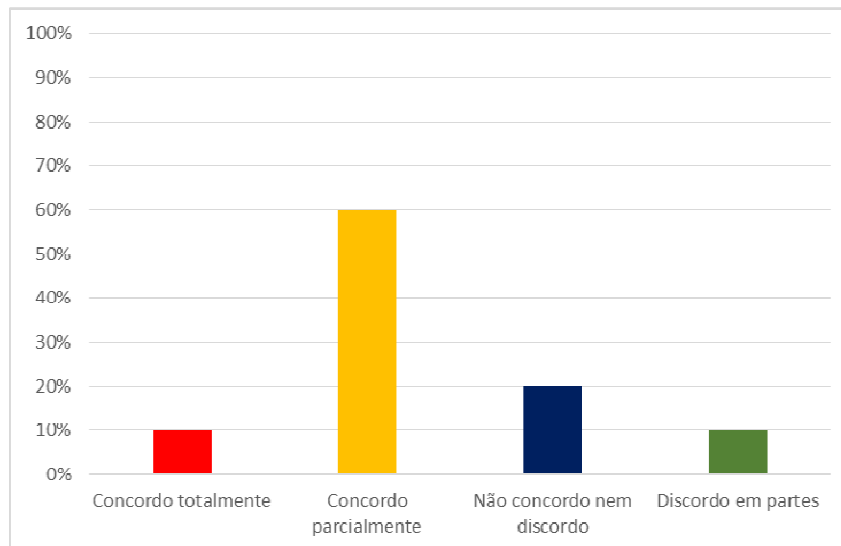


Fonte: Os dados da pesquisa (2015)

A questão 5 vem falar sobre os usuários da informação contábil, para a maioria das pessoas questionadas no escritório, os funcionários das entidade públicas reclamam da falta de informações contidas nos relatórios gerados pelo sistema e apenas 10% diz o contrário.

Os dados, as informações e os conhecimentos permitem que os gestores tomem as decisões, que são atos mentais. As decisões permitem que os gestores possam executar as ações, que são atos físicos. Todas essas atividades geram novos dados, informações e conhecimentos num ciclo retralimentado, a fim de contribuir com a inteligência empresarial das organizações. (ABREU; REZENDE, 2011, p. 37)

Gráfico 2: Os usuários reclamam de falta de informação nos relatórios

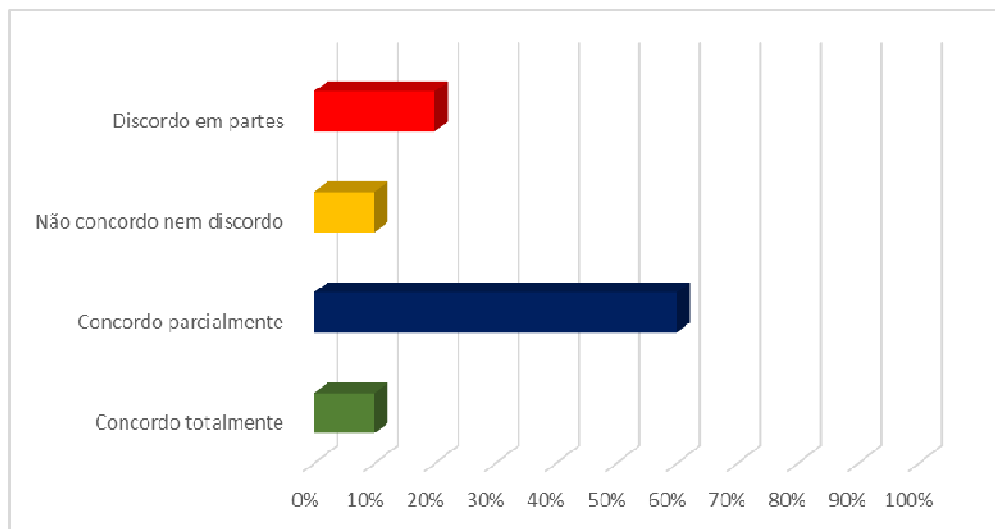


Fonte: Os dados da pesquisa (2015)

Para 60% dos questionados, o sistema tem suas funções claras e objetivas, apenas 20% não concordam com essa afirmação.

Para Padoveze (2009 p. 127) o sistema é “principal fonte de informação organizada”. E portanto deve apresentar informações de forma clara e objetivas.

Gráfico 3: O sistema é claro e objetivo

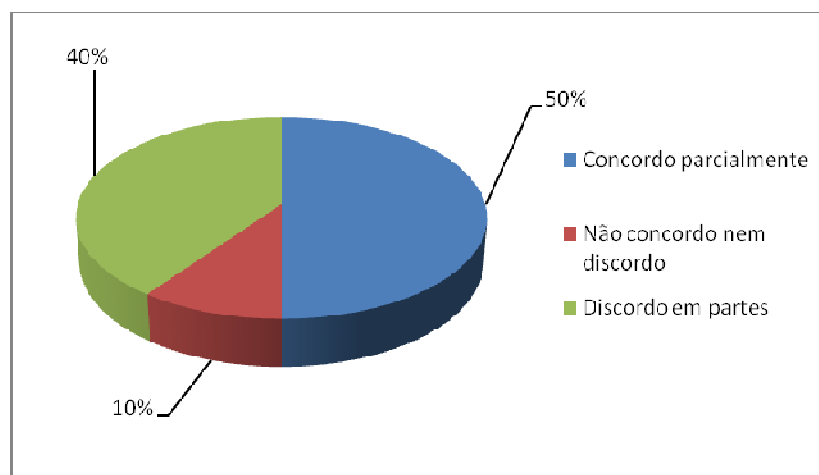


Fonte: Os dados da pesquisa (2015)

A questão 7 aborda a confiabilidade e segurança do sistema, pode-se observar que metade dos funcionários confiam no sistema, enquanto 40% não acha que ele seja seguro e confiável.

“Uma informação passa a ser válida quando sua utilização aumenta a qualidade decisória, diminuindo a incerteza do gestor no ato da decisão”. (PADOVEZE, 2009, p.28)

Gráfico 4: O sistema é confiável e seguro

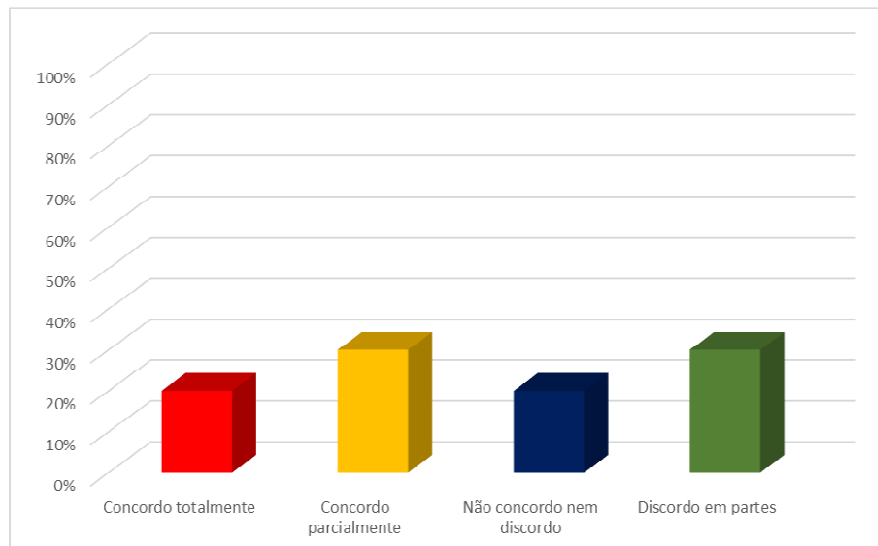


Fonte: Os dados da pesquisa (2015)

Na questão 8 há uma divisão de opiniões sobre a compreensão do sistema, pode-se observar que alguns funcionários concordam que os relatórios gerados são de fácil compreensão e outros discordam desta afirmação.

Para conceituação inicial, informação é todo o dado trabalhado, útil, tratado, com valor significativo atribuído ou agregado a ele e com um sentido natural e lógico para quem usa a informação. O dado é entendido como um elemento da informação, um conjunto de letras, números ou dígitos, que, tomado isoladamente, não transmite nenhum conhecimento, ou seja, não contém significado claro. (ABREU; REZENDE, 2011, p.38)

Gráfico 5: As informações dos relatórios são de fácil compreensão



Fonte: Os dados da pesquisa (2015)

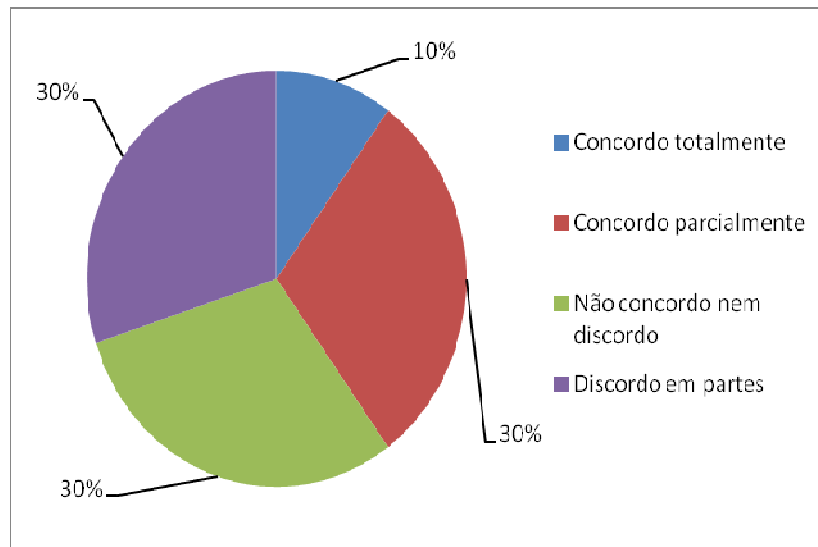
A questão 9 também mostra opiniões divididas sobre o mesmo questionamento, alguns funcionários acham que as informações não necessitam de redigitação pois são completas, e outra parcela de 30% deles não concordam com esta afirmação.

Muitas vezes, a necessidade de redigitação de informações ocorrem pelo fato de que, quem alimenta o sistema é um ser humano passível de erros e, esta ação humana acaba gerando transtornos que não são, necessariamente, falhas do sistema.

Para Abreu; Rezende (2011, p. 37) “informações personalizadas e oportunas são fundamentais para a inteligência empresarial ou organizacional”.



Gráfico 6: As informações são completas e não necessitam de redigitação

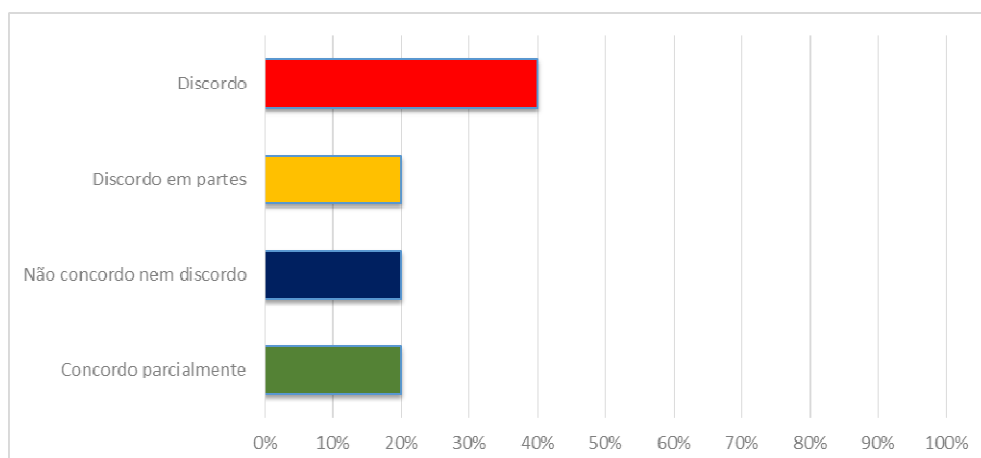


Fonte: Os dados da pesquisa (2015)

A questão 10 do questionário abordou a complexidade do sistema, a maioria dos funcionários não demonstrou dificuldades em entender e manusear o sistema.

“De acordo com o próprio conceito de sistema, é difícil conceber qualquer sistema que não gere algum tipo de informação, independentemente de seu nível, tipo de uso”. (ABREU; REZENDE, 2011 p. 38)

Gráfico 7: O sistema é complexo e por isso gera dificuldades de utilização

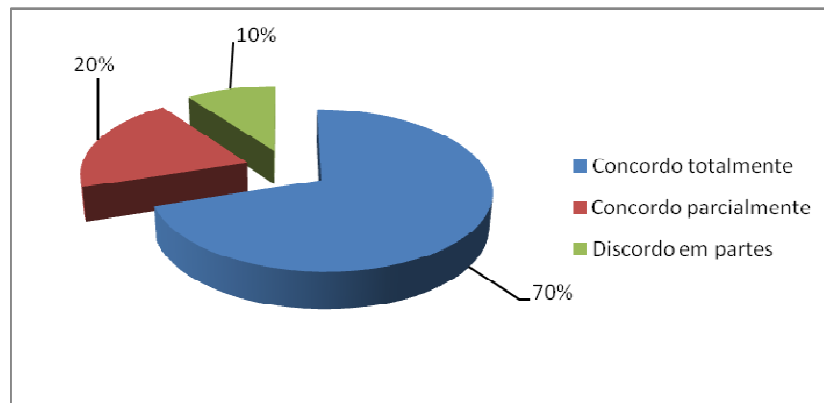


Fonte: Os dados da pesquisa (2015)

A questão 11 demonstra que a maior parcela das pessoas questionadas acreditam na importância dos relatórios gerados pela sistema e no auxílio que eles dão para tomada de decisões para seus clientes.

Um Sistema de Informação pode ser definido como o processo de transformação de dados em informações que são utilizadas na estrutura decisória da empresa e que proporcionam a sustentação administrativa, visando à otimização dos resultados esperados. (ABREU; REZENDE, 2011, p. 40)

Gráfico 8: Os relatórios são importantes e auxiliam na tomada de decisões



Fonte: Os dados da pesquisa (2015)

A questão 12 veio com o objetivo de ligar uma pergunta do questionário, ao problema de pesquisa explorado por este artigo, para 70% dos questionados, o sistema de informação está atuando de maneira satisfatória dentro do escritório, auxiliando os gestores públicos na tomada de decisão e para 30% deles, o sistema não auxilia tanto assim na tomada de decisões.

## ANÁLISE DA ENTREVISTA

Foram elaboradas seis questões para uma entrevista com a contadora supervisora do setor contábil do escritório.

Na primeira questão, quando perguntada sobre o desempenho do sistema utilizado no escritório, ela respondeu que de maneira geral o sistema atende às demandas de rotinas dos municípios, deixando a desejar apenas com relação às integrações.

Consideramos um sistema de informação contábil como integrado quando todas as áreas necessárias para o gerenciamento da informação estejam abrangidas por um único sistema de informação. Todos devem utilizar-se de um mesmo e único sistema de informação. (PADOVEZE, 2009, p. 47)

Quando perguntada se o sistema atende as necessidades dos gestores municipais, a contadora disse que sim, levando em consideração que os gestores estão preocupados apenas com a prestação de contas. No entanto se fosse para atingir o sentido mais amplo, que é suprir as demandas sociais com eficiência, o sistema oferece relatórios analíticos com foco no gerenciamento, para os quais os gestores não estão ainda capacitados/preparados.

Após a implantação do projeto, os usuários que dela não participaram deverão ser treinados. Operação é a etapa que o sistema ou os sistemas entram em operação efetiva. Também nessa etapa haverá a possibilidade para treinamento adicional e busca do comprometimento das pessoas. (PADOVEZE, 2009, p. 325)

Na questão três a contadora foi questionada sobre a confiabilidade dos relatórios gerados e a relevância das informações neles contidas para a tomada de decisões, assim como no questionário respondido pelos funcionários, no qual, a questão número 7 trata da confiabilidade do sistema e, a questão 11 pergunta sobre a relevância dos relatórios gerados. Quando questionados sobre estas questões, a maioria dos funcionários estiveram de acordo e concordaram que o sistema é confiável e as informações geradas por ele são relevantes para a tomada de decisões. Já a contadora disse que na sua maioria, os relatórios são confiáveis e mostram com exatidão a informação com o qual o sistema foi alimentado. O problema está na ação humana neste caso específico, pois, quem alimenta o sistema são profissionais sem preparo para desempenhar a função e alimentam o sistema de forma mecânica e aleatória, sem ter conhecimento da importância e as consequências da atividade que desempenha.

Conforme Padoveze (2009, p. 28) “o valor da informação reside no fato de que ela deve reduzir a incerteza na tomada de decisão, ao mesmo tempo que procura aumentar a qualidade da decisão”.

A pergunta quatro trás uma qualidade e um defeito do sistema. A contadora aponta que a qualidade do sistema está em trazer opções válidas previamente cadastradas



para facilitar a vida do usuário, de forma que ele não tenha a necessidade de digitar tudo e corra o risco de digitar uma informação inválida, já o defeito do sistema está nessas mesmas opções válidas que fazem com que, mesmo sem nenhum conhecimento prévio o usuário consiga “passar de fase” e finalizar uma entrada de dados que pode não refletir fielmente a realidade dos fatos.

Na questão cinco que trata do desempenho satisfatório do sistema, ela respondeu que o sistema desempenha suas funções de forma satisfatória sim, mas sempre é possível melhorar.

A última questão pede uma sugestão que melhoraria o desempenho do sistema de informação utilizado na empresa, a contadora sugere que seja feita uma adaptação do sistema às NBCASP (Normas Brasileiras de Contabilidade Aplicadas ao Setor Público). Essas normas são importantes, pois, foram editadas pelo Conselho Federal de Contabilidade e estão em convergência com as Normas Internacionais de Contabilidade Aplicadas ao Setor Público possibilitando assim, uma comparação entre entes da federação e de outros países.

## **CONSIDERAÇÕES FINAIS E SUGESTÕES**

Conforme a análise de dados dos questionários e da entrevista, pôde-se verificar que é notória a importância dos sistemas de informações contábeis para a otimização do processo de tomada de decisão de uma entidade.

Conclui-se que o objetivo geral e os específicos foram alcançados através da percepção e análise das respostas aos quesitos que foram apresentados. O objetivo geral era demonstrar como o sistema de informação contábil atua dentro de um escritório de contabilidade pública e, como ele auxilia na gestão pública. Tendo em vista este foco, pôde-se verificar que o sistema de informação contábil utilizado no escritório, apesar de apresentar travas e erros, e, em alguns casos, faltar informações nos relatórios, ele é um sistema de fácil compreensão e aprendizado, e os relatórios gerados auxiliam os gestores públicos na tomada de decisões.

O problema de pesquisa foi respondido e o sistema de informação contábil, está

sim, atuando de maneira satisfatória dentro do escritório de contabilidade pública de maneira a auxiliar na gestão pública municipal, segundo a maioria dos funcionários do escritório.

A pesquisa se limita especificamente aos usuários do sistema de informação contábil estudado, tanto colaboradores de empresas, quanto prefeituras municipais de Minas Gerais, porém, também pode servir como parâmetro para usuários em potencial do sistema, como, por exemplo, outros estados brasileiros.

Portanto, sugere-se para a empresa que avalie todos os pontos os quais o sistema deixa a desejar e faça contato com o suporte do sistema para que eles possam, através deste *feedback* realizar as melhorias necessárias, se possível. Todavia, mesmo com um bom sistema, é necessário um treinamento tanto dos colaboradores, quanto dos clientes externos, já que, são eles que lidam diretamente com o sistema. Um pessoal bem treinado e preparado para entender as ações cotidianas a serem executadas na contabilidade, como a elaboração de relatórios, auxilia ainda mais os gestores no processo de tomada de decisões.

Poderia ser realizado um estudo futuro aprofundando nos problemas de falha humana no cotidiano do setor público. Também seria interessante verificar o lado do servidor público através de entrevistas e levantamentos. Além disso, ir mais a fundo nas questões de melhorias sociais e mostrar como isso é executado nos órgãos públicos.

Ressalta-se sempre a importância do bom sistema de informação contábil, é por ele que os dados se transformam em informações e, estas se transformam em um instrumento para a melhoria da gestão de qualquer órgão, seja privado ou público. A gestão bem sucedida e a melhor escolha na tomada de decisões estão diretamente ligadas ao bom desempenho de um sistema de informação e ao treinamento de quem o opera.

## REFERÊNCIAS

ABREU, Aline França de.; REZENDE, Denis Alcides. **Tecnologia da Informação: Aplicada a sistemas de informação empresariais**. 8. ed. São Paulo : Atlas, 2011.

ANDRADE, Nilton de Aquino. **Contabilidade Pública na Gestão Municipal**. 4. ed. São Paulo : Atlas, 2012.

BENTO, Luis Filipe Oliveira. **Transparência Pública: A informação contábil e o controle social no combate à corrupção**. 27 f. Artigo Científico Graduação – Ciências Contábeis, Faculdade de Ciências Econômicas (FCE) da Universidade Federal do Rio Grande do Sul (UFRGS), 2013. Disponível em: <<http://www.lume.ufrgs.br/handle/10183/109480>>. Acesso em: 27/10/2015.

CONSTANTE, Fabrício. **A contabilidade como ferramenta de controladoria para uma pequena indústria localizada em São José/SC**. 13 f. Artigo Científico Graduação – Instituto de Consultoria Empresarial, Educacional e Pós Graduação (ICEP), 2015. Disponível em: <<http://usj.edu.br/wp-content/uploads/2015/07/Contabilidade-como-ferramenta-gerencial.pdf>>. Acesso em: 27/10/2015.

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

MARION, José Carlos. **Contabilidade Básica**. 10. ed. São Paulo : Atlas, 2009.

PADOVEZE, Clóvis Luís. **Sistemas de Informações Contábeis: fundamentos e análise**. 6. ed. São Paulo : Atlas, 2009.

VIEIRA, Ronan Domingues. **As normas brasileiras de contabilidade aplicadas ao setor público e os demonstrativos contábeis na avaliação de desempenho da gestão pública municipal: os casos de Jumirim e Laranjal Paulista/SP**. 57 f. Monografia de Especialização – Universidade Tecnológica Federal do Paraná, 2014. Disponível em: <[http://repositorio.roca.utfpr.edu.br/jspui/bitstream/1/3723/1/CT\\_GPM\\_02\\_2013\\_12.pdf](http://repositorio.roca.utfpr.edu.br/jspui/bitstream/1/3723/1/CT_GPM_02_2013_12.pdf)>. Acesso em: 27/10/2015.

YIN, Robert K. **Estudo de caso: planejamento e métodos**. 2. ed. Porto Alegre : Bookman, 2001. Disponível em: <[https://saudeglobaldotorg1.files.wordpress.com/2014/02/yin-metodologia\\_da\\_pesquisa\\_estudo\\_de\\_caso\\_yin.pdf](https://saudeglobaldotorg1.files.wordpress.com/2014/02/yin-metodologia_da_pesquisa_estudo_de_caso_yin.pdf)>. Acesso em: 16/12/2015.



## APÊNDICE

### QUESTIONÁRIO

Meu nome é Larissa de Castro Souza, sou aluna do 4º módulo B (último período) do curso de Ciências Contábeis no Centro Universitário de Belo Horizonte - UNIBH. Estou desenvolvendo meu TCC (Trabalho de Conclusão de Curso) com o tema: Avaliação de desempenho de um sistema de informação em empresa de contabilidade pública. Este trabalho tem como objetivo avaliar se o sistema de informação contábil utilizado no escritório de contabilidade pública desempenha de forma satisfatória suas funções de auxiliar na tomada de decisões os usuários da informação contábil, tanto do próprio escritório, quanto dos entes públicos clientes dele. Peço a sua colaboração para responder ao questionário de forma íntegra e sincera para que o meu trabalho alcance o objetivo desejado.

Desde já agradeço a sua compreensão em me ajudar nessa pesquisa.

#### 1- Faixa etária

- Menor de 18 anos
- De 19 a 30 anos
- De 31 a 40 anos
- Acima de 40 anos.

#### 2- Gênero

- Feminino
- Masculino

#### 3- Qual seu grau de escolaridade?

- Fundamental Completo
- Ensino Médio Incompleto
- Ensino Médio Completo
- Superior Incompleto
- Superior Completo
- Outro. Qual? \_\_\_\_\_



4- O sistema apresenta erros constantemente e trava com facilidade.

- Concordo totalmente
- Concordo parcialmente
- Não concordo nem discordo
- Discordo em partes
- Discordo.

5- Os usuários da informação contábil reclamam de falta de informações contidas nos relatórios gerados pela contabilidade.

- Concordo totalmente
- Concordo parcialmente
- Não concordo nem discordo
- Discordo em partes
- Discordo.

6- O sistema é claro e objetivo.

- Concordo totalmente
- Concordo parcialmente
- Não concordo nem discordo
- Discordo em partes
- Discordo.

7- O sistema é confiável e seguro.

- Concordo totalmente
- Concordo parcialmente
- Não concordo nem discordo
- Discordo em partes
- Discordo.

8- Os relatórios gerados são de fácil compreensão.

- Concordo totalmente
- Concordo parcialmente
- Não concordo nem discordo
- Discordo em partes
- Discordo.





9- As informações dos relatórios gerados são completas e não necessitam de redigitação.

- Concordo totalmente
- Concordo parcialmente
- Não concordo nem discordo
- Discordo em partes
- Discordo.

10- Tenho dificuldades para utilizar o sistema de informação contábil da empresa por sua complexidade.

- Concordo totalmente
- Concordo parcialmente
- Não concordo nem discordo
- Discordo em partes
- Discordo.

11- Os relatórios gerados pelo sistema contábil são importantes e contém informações relevantes para os entes públicos na gestão municipal e na tomada de decisões.

- Concordo totalmente
- Concordo parcialmente
- Não concordo nem discordo
- Discordo em partes
- Discordo.

12- O sistema de informação contábil está atuando de modo satisfatório dentro do escritório de contabilidade pública de maneira a auxiliar na gestão pública municipal.

- Concordo totalmente
- Concordo parcialmente
- Não concordo nem discordo
- Discordo em partes
- Discordo.

## ENTREVISTA

- 1- Como é o desempenho do sistema de informação contábil utilizado no escritório?
- 2- Na sua opinião, o sistema atende às necessidades dos gestores municipais?
- 3- Os relatórios gerados pelo sistema e as informações neles contidas são de fato relevantes e confiáveis para que os usuários desta informação possam tomar suas decisões de forma coerente e segura?
- 4- Aponte uma qualidade e um defeito do sistema de informação contábil.
- 5- O sistema está desempenhando de forma satisfatória a sua função de auxiliar tanto a contabilidade, quanto os gestores municipais na gestão pública?
- 6- Dê uma sugestão sobre o que pode ser melhorado no sistema para atender com mais objetividade os seus usuários.