

# NÍVEL DE UTILIZAÇÃO DE FUNCIONALIDADES GERENCIAIS AVANÇADAS DOS SISTEMAS DE INFORMAÇÕES

**REGIS GARCIA**

**Resumo:**

*Apresenta um estudo sobre a utilização prática das funcionalidades gerenciais dos sistemas de informações de algumas empresas. O objetivo é servir como instrumento de reflexão sobre o estágio de evolução dos sistemas no sentido de ferramental tecnológico de geração de informações para a tomada de decisões. Para atender ao objetivo apresenta uma pesquisa empírica envolvendo a aplicação de questionário em vinte e sete empresas de várias regiões do sul e sudeste brasileiro além de uma revisão da literatura a cerca do assunto. Traz como resultado a indicação de que os Sistemas de Informações contemplam menos funcionalidades consideradas avançadas em termos de gestão do que aquelas consideradas básicas e de domínio geral. Aponta que apesar dos usuários da informação considerar importantes determinadas funcionalidades, essas não estão sendo contempladas nos sistemas de informações.*

**Área temática:** *Controladoria*

## **Nível de utilização de funcionalidades gerenciais avançadas dos sistemas de informações**

### **Resumo**

Apresenta um estudo sobre a utilização prática das funcionalidades gerenciais dos sistemas de informações de algumas empresas. O objetivo é servir como instrumento de reflexão sobre o estágio de evolução dos sistemas no sentido de ferramental tecnológico de geração de informações para a tomada de decisões. Para atender ao objetivo apresenta uma pesquisa empírica envolvendo a aplicação de questionário em vinte e sete empresas de várias regiões do sul e sudeste brasileiro além de uma revisão da literatura a cerca do assunto. Traz como resultado a indicação de que os Sistemas de Informações contemplam menos funcionalidades consideradas avançadas em termos de gestão do que aquelas consideradas básicas e de domínio geral. Aponta que apesar dos usuários da informação considerar importantes determinadas funcionalidades, essas não estão sendo contempladas nos sistemas de informações.

**Palavras-chave:** Sistemas de informações. Informações gerenciais. Controle.

**Área Temática:** Controladoria.

### **1 Introdução**

Manter-se na vanguarda em termos de conhecimento da realidade é pressuposto para o sucesso de qualquer organização, e uma das formas para se atingir essa posição é a manutenção de Sistemas de Informações devidamente geridos pela Administração que consigam captar, por meio da acumulação racional, os dados do cotidiano organizacional transformando-os em informações úteis.

A utilidade dessas informações está diretamente ligada à eficácia primeiramente do projeto que deu origem ao sistema organizado de informações e em segundo do resultado obtido a partir da execução desse projeto.

É uma relação de se aplicar na prática as funções antes projetadas para o Sistema de Informação o que nem sempre se torna uma realidade.

O encargo da gestão eficaz das informações obtidas por meio dos sistemas mencionados é do responsável pela geração das informações para a tomada de decisões, o que lhe impõe certas necessidades de conhecimento de funcionalidades características a quem busca servir ao objetivo de garantir a continuidade das organizações.

Necessariamente os Sistemas de Informações necessitam estar alinhados com os objetivos da organização para a qual foi desenvolvido.

Parece que para isso, os responsáveis pelas informações devem conhecer e estar capacitados a aplicar os conceitos que vão surgindo em termos de gestão da informação.

Passando a fase de alinhamento com os objetivos da organização, se chega a um novo desafio. O de estar alinhado com o mundo externo, ou seja, com o meio no qual a organização está inserida.

Toda empresa é um sistema aberto e dinâmico por representar um conjunto de elementos que interagem entre si na busca de um objetivo comum além da interação com o seu ambiente (PEREIRA, 2001, p. 38).

A partir dessa concepção é imposto aos Sistemas de Informações o encargo de além de seu alinhamento com as necessidades internas manter-se em constante troca de informações

com o ambiente no qual a organização está inserida.

Nesse ponto é que se encontra o objeto de estudo deste trabalho. Os Sistemas de Informação necessitam contemplar funcionalidades que garantam a geração de informações úteis à tomada de decisões e ao mesmo tempo estejam alinhadas com as novas metodologias que surgem a cada dia.

Parte-se do pressuposto de que é nos Sistemas de Informações, sob os dois enfoques já citados é que está parte do segredo da eficácia informacional da organização.

É esse o ponto de vista que norteará este trabalho, a visão de que não basta apenas ser capaz de construir um Sistema de Informação - no sentido ferramenta de processamento de informações. É necessário estar atualizado em termos de técnicas de gestão moderna para se garantir uma informação de qualidade e tempestiva.

Acredita-se que o presente trabalho se justifica à medida que traz uma contribuição para o diagnóstico de uma situação real que poderá orientar novas pesquisas

A partir da consideração de que é necessária a construção de Sistemas de Informações que orientem à gestão por meio de informações úteis e tempestivas e que para isso o mesmo deve contemplar o máximo de funcionalidades que transcendam às de domínio geral administrativo, elabora-se a seguinte problema de pesquisa: Pode-se considerar que os Sistemas de Informações contemplam mais funções de domínio geral em termos de gestão do que aquelas consideradas mais avançadas demonstrando a necessidade de um maior desenvolvimento neste sentido sendo possível apontar como causa o grau de importância dada e essas funcionalidades pelos usuários e fornecedores dos sistemas?

Na tentativa de resposta ao problema de pesquisa, resolveu-se levantar as seguintes questões.

1. Os sistemas de informações contemplam mais funções básicas e de domínio geral do que aquelas consideradas mais avançadas?
2. A ausência dessas funcionalidades coincidirá com o baixo grau de importância dada às mesmas pelos usuários e fornecedores dos Sistemas de Informações?

Pretende-se ao responder às questões de pesquisa e ao problema central da mesma:

- a) Diagnosticar a necessidade de evolução dos sistemas de informações em termos de funcionalidades mais avançadas.
- b) Apontar como uma possível causa da carência dessas funcionalidades, o grau de importância que os usuários e fornecedores dão para as mesmas.

## **2 Contextualização**

Para fundamentar a pesquisa, será apresentada a seguir uma revisão na literatura com fins de dar sustentação às questões e ao problema de pesquisa.

### **2.1 Sistemas de Informações**

O termo Sistemas de Informações pode ser visto sob pelo menos duas óticas no contexto organizacional.

Uma delas na condição de tecnologia da informação e outra relacionada à forma de acumulação e organização de dados para fins de geração das informações. Para atender ao objetivo do trabalho, a mesma será estudada apenas sob a ótica de tecnologia ou mesmo software de gestão da informação.

Sob essa ótica, Martins (2003, p.21) diz que o “estágio atual da Tecnologia de Informação possibilita soluções bastante satisfatórias, processando simultaneamente as três contabilidades e conciliando as diferenças”.

É evidente pela observação do meio no qual estão inseridas as pessoas e as organizações, que a informática tem dominado muitos processos anteriormente realizados

manualmente.

Contribui para essa concepção o que escreve Nazário (2006, p.1) em seu trabalho sobre informando que “O avanço da tecnologia de informação (TI) nos últimos anos vem permitindo às empresas executarem operações que antes eram inimagináveis. Atualmente, existem vários exemplos de empresas que utilizam a TI para obter reduções de custo e/ou gerar vantagem competitiva”.

Talvez a maior evidência empírica perceptível pelos seus usuários, sejam as operações bancárias. Cada dia as mesmas estão mais impessoais e informatizadas chegando ao ponto de eliminarem vários postos de trabalho, porém melhorando demasiadamente o processo de relacionamento banco *versus* cliente.

No contexto informacional, o avanço da tecnologia tem proporcionado agilidade, nunca antes imaginada, em termos de processamento de dados e de geração de informação a partir dos mesmos.

Sob essa ótica a Administração passa a contar com ferramentais muito mais avançados que lhe possibilite organizar e tratar os dados de forma muito mais eficaz. Basta que para isso se conte com profissionais com certo domínio desta tecnologia, assim como no caso das operações bancárias discutidas anteriormente.

Sobre sistemas de informações apoiados na contabilidade, por exemplo, Sanvicente (2000, p.17) ao falar sobre a elaboração e utilização de orçamentos explica que para projetar esse sistema deve-se considerar que tipo de informações serão passadas à administração e que tipo de decisões se necessita de tal forma que se possa adequar a coleta de dados aos objetivos da informação.

A tecnologia pode contribuir, conforme a citação anterior de Martins, porém se não houver por parte dos responsáveis pelas informações, certo conhecimento a seu respeito, ela poderá ocasionar efeitos desastrosos.

Podem-se comparar esses efeitos com aqueles causados às pessoas que nunca tiveram contato com computadores e que se deparam com caixas eletrônicos que não dizem “bom dia” e não perguntam “o que o senhor deseja?” apenas lhe apresentam opções que se mal utilizadas podem até causar prejuízos financeiros.

Fica evidente que com a utilização de Sistemas de Informações como ferramenta de trabalho, a Administração poderá atingir com muito mais eficácia seus objetivos

Segundo RICCIO (1999, p.5) ao falar sobre o impacto das Tecnologias da Informação na Contabilidade e as Finanças, cita que uma pesquisa datada de 1996 da *International Data Corporation* apurou que 49% dos executivos entrevistados disseram que a Contabilidade/Finanças é uma das três áreas mais importantes onde ocorrerão mudanças de processo. O interessante é que este estudo já tem dez anos e aparentemente, ainda se mostra bastante atualizado, o que invoca aos contadores a manterem-se em constante aprimoramento em termos tecnológicos.

## **2.2 Definição das funcionalidades dos Sistemas de Informações**

Após a fundamentação do que se espera de um Sistema de Informação para que se atinjam seus objetivos, segue a conceituação sobre cada funcionalidade que foi examinada quanto a ser ou não contemplada pelo mesmo.

Essas funcionalidades serão indicadas como de domínio geral pela administração ou como avançadas de acordo com seu grau de complexidade em termos de operacionalização e numa segunda análise, sua robustez quanto à geração de informações para a tomada de decisões.

- a) Básicas ou de domínio geral: aquelas que têm obrigatoriedade em estar contempladas em qualquer Sistema de Informação independente de sua robustez.
- b) Avançadas: aquelas que extrapolam as funções anteriormente classificadas como

de domínio geral, por sua complexidade e capacidade de geração de informações mais estratégicas em termos de gestão.

### **2.2.1 Controle de Contas a Pagar, Receber, Caixa e Bancos**

Essas funcionalidades estão relacionadas de forma intrínseca, à gestão do capital de giro das empresas. De um lado está o elemento Contas a Pagar como redutor do capital de giro da empresa e do outro o próprio capital de giro representado pelos direitos perante clientes e pelo caixa e banco que representam as disponibilidades.

O elemento principal dessas funcionalidades é a gestão do caixa que segundo Lemes Júnior, Rigo e Cherobim (2002, p.418), representa “a atividade da administração financeira que objetiva a otimização dos recursos financeiros, integrados às demais atividades da empresa”.

Todas essas funcionalidades acabam por impactar o caixa da empresa, seja pelo pagamento de contas a pagar, pelo recebimento de clientes ou ainda por operações bancárias sendo que o controle das disponibilidades é de caráter básico em qualquer organização.

Por essas características, essas funcionalidades serão consideradas para fins de análise como de domínio geral administrativo.

### **2.2.2 Controles analíticos dos estoques**

Essa funcionalidade diz respeito aos controles dos itens de comercialização, consumo ou industrialização das organizações.

Certamente, a maioria dos Sistemas de Informações possuem essa funcionalidade pois nas operações de venda e de compra, portanto básicas de qualquer empresa, há a necessidade de apuração dos custos.

Sendo assim, essa funcionalidade será considerada como de domínio geral da administração.

### **2.2.3 Controle de receitas, custos e resultados**

Essas funcionalidades dizem respeito às operações básicas de uma organização, como citado anteriormente, de compra e venda além da apuração de resultado.

Sendo assim, essa funcionalidade será considerada como de domínio geral da administração.

### **2.2.4 Controle analítico de custos (Produtos, serviços ou mercadorias)**

Essa funcionalidade também está relacionada aos mesmos elementos básicos do item anterior relacionados à compra, venda e apuração de resultados.

Sendo assim, essa funcionalidade será considerada como de domínio geral da administração.

### **2.2.5 Demonstrações Contábeis (Balanço, DRE, etc.)**

Manter uma escrituração contábil além dos aspectos gerenciais é também uma exigência legal para as empresas de médio e grande porte, portanto acredita-se que essa funcionalidade seja estrutural em termos de sistemas.

Sendo assim, essa funcionalidade será considerada como de domínio geral da administração.

### **2.2.6 Rateio de custos e despesas**

A questão de rateio está relacionada a toda despesa ou custos gerais que não possam

ser identificados diretamente a um produto e assim acabam sendo absorvidos por critérios de rateio. Trata-se de uma função mais manual de determinar os critérios para o rateio do que necessariamente uma funcionalidade complexa, portanto a mesma será considerada de domínio geral da administração.

### **2.2.7 Escrituração Fiscal**

Por se tratar de uma exigência legal, essa funcionalidade também será considerada de domínio geral da administração.

### **2.2.8 Relacionamento com clientes - CRM (*Customer Relationship Management*)**

Este termo está mais relacionado com a área de marketing. Para o *Gartner Group apud* Bucci (2000, p.2), CRM é uma estratégia de negócio voltada ao atendimento e antecipação das necessidades dos clientes atuais e potenciais de uma empresa. Do ponto de vista *tecnológico*, CRM envolve capturar os dados do cliente ao longo de toda a empresa, consolidar todos os dados capturados interna e externamente em um banco de dados central, analisar os dados consolidados, distribuir os resultados dessa análise aos vários pontos de contato com o cliente e usar essa informação ao interagir com o cliente através de qualquer ponto de contato com a empresa.

Pode ser observado que o principal objeto do CRM são as informações captadas pelos sistemas de informações que serão utilizadas num processo de melhor conhecimento do cliente.

Pela complexidade e robustez de informações dessa funcionalidade, a mesma será considerada como avançada para fins de análise deste trabalho.

### **2.2.9 Avaliação de desempenho e rentabilidade por área da empresa e global**

A apuração de desempenho e de resultados por área requer uma estruturação tanto em termos de análise de sistemas como em termos de cultura organizacional.

Trata-se de estruturar o Sistema de Informações de tal forma que a acumulação dos dados permita separação das informações por área e que os responsáveis pelas mesmas tenham a consciência de gestão por responsabilidades.

Pela complexidade e robustez de informações dessa funcionalidade, a mesma será considerada como avançada para fins de análise deste trabalho.

### **2.2.10 Conceito e objetivo do Planejamento Orçamentário**

A utilização de planejamento orçamentário requer que o Sistema de Informações da organização esteja em um bom nível de customização, ou seja, que esteja estruturado e compreendido dentro da cultura organizacional de forma que permita o fluxo sustentado de informações.

Essa visão pode ser enriquecida a partir das considerações de que o envolvimento dos gestores desde a fase de “planejamento operacional, que prevêem a elaboração de orçamentos e simulações com a utilização de sistemas que permitam o acesso de cada gestor responsável” é de alta relevância no processo de gestão (CROZATTI, 1998, p. 15).

Outro aspecto é o de que a elaboração de orçamentos exige ferramentas que possibilitem a acumulação e tratamento dos dados de acordo com as previsões que se deseja fazer.

Welsch (1983, p. 21) ao conceituar orçamento, utiliza o sinônimo planejamento e controle de resultados definindo-o como “um enfoque sistemático e formal à execução das

responsabilidades de planejamento, coordenação e controle da administração”.

Sobre a questão do objetivo do orçamento o mesmo autor (1983, p. 19) explica que os mesmos “fornecem direção e instruções para a execução de planos, enquanto o acompanhamento, levando ao controle, permite a comparação das realizações da empresa ao que tenha sido planejado”.

Pelas considerações feitas parece possível dizer que a empresa que já esteja utilizando satisfatoriamente planejamento orçamentário, estaria num bom nível de avanço em termos de informações, por isso, este elemento na análise da pesquisa será considerado como avançado.

### **2.2.11 Análise Econômica e Financeira por Índices e Quocientes**

Essa funcionalidade está relacionada à contabilidade da empresa, que já foi considerada como de domínio geral. Na verdade, a maioria dos Sistemas de Informações contábeis deveria possuir essa função automatizada em sua estrutura, porém, a sua utilização somente se faz viável se o profissional da área tiver conhecimento sobre a interpretação desses índices. Organizacionalmente essas análises podem se tornar complexas devido a exigirem a separação de várias informações das demonstrações contábeis com essa finalidade, e por isso a mesma será considerada como avançada para a análise.

## **3 Metodologia e Resultados da Pesquisa**

### **3.1 Aspectos Metodológicos**

Para atender aos objetivos, resolveu-se fazer uma análise empírica por meio da aplicação de um questionário em empresas que por indicação de profissionais de gestão do mercado, possuíssem Sistemas de Informatizados de gestão, bem como fornecedoras desse tipo de ferramental tecnológico.

Primeiramente foram selecionadas algumas empresas que pertencem ao projeto Londrina Tecnópolis por meio do núcleo Adetec na condição de fornecedoras de sistemas.

Como não se conseguiu um retorno via núcleo, optou-se pela consulta direta às empresas o que permitiu que a pesquisa extrapolasse as fronteiras da cidade de Londrina contando com respondentes de Curitiba, Guarapuava, Chapecó, Piçarras e São Paulo.

O objetivo principal que era o de se obter a visão do fornecedor de tecnologia da informação e do usuário da mesma implicou no envio de questionários às duas partes inclusive quando se tratava de departamentos internos dessas empresas que respondiam pelos sistemas.

A pesquisa foi realizada no mês de janeiro do ano de 2006 pela aplicação de um questionário contendo vinte perguntas das quais foram selecionadas apenas aquelas que atendem ao objetivo deste trabalho conforme Quadro1. Essas questões bem como a análise comporão tópico específico denominado análise dos resultados.

<b>Perguntas do questionário relacionadas ao objeto do trabalho</b>	
1. Que condição está a empresa respondente?	
a) A empresa é fornecedora de Sistemas de Informações.	
b) A empresa é usuária de Sistemas de Informações.	
2. Qual a atividade principal e localização da empresa?	
3. A quanto tempo a empresa atua como fornecedora ou utiliza Sistemas de Informações.	
4. Qual o grau de formação do principal responsável pela gestão dos Sistemas de Informações da empresa?	
5. Qual a área de formação do principal dirigente da empresa?	
6. Quantos clientes ativos a empresa atende aproximadamente?	
6.1 Em que regiões do país ou exterior a empresa mantém negócios com clientes?	
7. Quantos colaboradores (funcionários) a empresa conta atualmente?	
8. Os sistemas de informações implantados ou utilizados contemplam:	
Controle de Contas a Pagar, Receber, Caixa e Bancos.	
Controle analítico de estoques.	
Controle Analítico de Custos (Produto, serviço ou mercadorias).	
Demonstrações Contábeis (Balanço, DRE etc...).	
Análise econômica financeira contábil (Por índices e quocientes).	
Controle de receitas, custos e resultados por departamento.	
Rateio de custos e despesas.	
Planejamento Orçamentário.	
Relacionamento com clientes.	
Relacionamento com colaboradores (funcionários)	
Escrituração Fiscal.	
Avaliação de desempenho e rentabilidade por área da empresa e global.	
9. Ordene os itens abaixo de acordo com o nível de utilização nos Sistemas de Informações.	
Os itens se referem as mesmas opções da questão (8).	

Quadro 1: Perguntas do questionário

### 3.2 Motivo da escolha dos métodos

A análise empírica permite um diagnóstico da realidade incentivando à reflexão sobre o alcance dos objetivos buscados pela ciência, neste caso por se tratar de um estudo exploratório, levantar informações sobre a realidade e estudá-la.

A literatura científica a respeito do tema sugere várias características desejáveis em um Sistema de Informações dentre elas a geração de informações úteis para a tomada de decisões. Saber se este objetivo está sendo atingido sugere essa análise de forma empírica. A aplicação de questionários permite se atingir um maior número de empresas com maior eficácia principalmente em termos de tempo de pesquisa.

### 3.3 Resultados da Pesquisa

A pesquisa foi realizada conforme foi explicado nos aspectos metodológicos e envolveu o envio de 36 questionários sendo que o retorno foi de 27 questionários conforme pode ser observado na Tabela 1.

Tabela 1: Percentual de retorno dos questionários.

<b>Retorno dos questionários</b>	
Questionários enviados	36
Questionários retornados	27
% de retorno	75%

O alto percentual de retorno, bem maior que o observado normalmente em pesquisas deste tipo, se deve ao fato de que os questionários foram enviados de forma direcionada e por meio de indicações dos próprios respondentes.

O critério de indicação foi o de que a empresa precisaria ter Sistema informatizado de Informações e uma Contabilidade organizada.

### 3.1.1 Caracterização dos respondentes (perguntas de 1 a 7)

Dos respondentes, 75% (19) estão na condição de usuários dos sistemas de informações enquanto que os demais (8) referem-se a fornecedores destes conforme pode ser observado na Tabela 2.

Tabela 2: Área de atuação dos respondentes.

Área de atuação		
Prestação de Serviços	10	37%
Comércio	9	33%
Indústria	6	22%
Hospital	1	4%
Hotelaria	1	4%

Quanto ao tempo de fornecimento ou utilização dos sistemas apenas 7% estão em fase inicial com menos de dois anos. Destaca-se que 26% já o possui a mais de vinte anos. Essa situação não se confirma no caso da análise exclusiva dos fornecedores dos quais 38% fornecem os sistemas entre dois e cinco anos. Talvez isso tenha relação com as mudanças de tecnologias constantes que alteram em alguns casos substancialmente a forma de desenvolvimento obrigando muitas vezes à reconstrução dos mesmos.

Uma informação bastante interessante é o de que 63% dos respondentes está em nível de especialização ou em andamento em termos educacionais. Isso dá mais segurança quanto ao conteúdo das respostas por se tratarem, em grande parte, de termos técnicos. Mais interessante ainda é que o maior percentual de especialistas se encontra entre os fornecedores chegando a 75%.

Com relação à direção da empresa, o maior percentual em termos de formação é de administradores de empresas com 33% seguido de outras formações 30% e contadores 19%.

Como a intenção em algumas questões é a de captar uma visão sobre a contabilidade pelos olhos dos respondentes, o fato de se ter mais profissional formado por outras áreas acaba sendo interessante para se ter uma visão crítica externa.

Mais da metade das empresas pesquisadas atende mais de quinhentos clientes chegando a 52% a opção por esta resposta.

Retirando a região sul, onde se encontram a maioria das empresas pesquisadas, as mesmas atendem todas as regiões do Brasil de forma mais ou menos equitativa. Quanto ao mercado externo 10% se declararam exportadoras, sendo que na análise dos usuários dos sistemas esse percentual sobe para 14%.

Quanto ao número de colaboradores (funcionários) existe a tendência a dois extremos. Um representado por aquelas que possuem mais de cem e outro das que possuem menos de 20, sendo 56% e 26% respectivamente. Essa tendência para um número elevado de colaboradores se dá pelas empresas usuárias que apontam que 48% possuem acima do limite máximo da questão.

A análise da Tabela 3 resultante das respostas da questão (8) refere-se à tentativa de se responder à primeira questão de pesquisa: Os sistemas de informações contemplam mais funções de domínio geral administrativo do que aquelas consideradas mais avançadas?

Tabela 3: Frequência e porcentagem das funcionalidades contempladas nos Sistemas de Informações.

<b>Opções</b>	<b>%</b>	<b>Frequência</b>
Controle de Contas a Pagar, Receber, Caixa e Bancos.	100%	29
Controle analítico de estoques.	93%	27
Controle de receitas, custos e resultados	86%	25
Controle Analítico de Custos (Produto, serviço ou mercadorias).	83%	24
Demonstrações Contábeis (Balanço, DRE etc...).	83%	24
Rateio de custos e despesas.	79%	23
Escrituração Fiscal.	76%	22
Relacionamento com clientes (CRM).	69%	20
Avaliação de desempenho e rentabilidade por área da empresa e global.	66%	19
Planejamento Orçamentário.	55%	16
Análise econômica financeira contábil (Por índices e quocientes).	52%	15

Pela análise das respostas que foram colocadas em ordem decrescente de frequência, é possível a verificação de que as funcionalidades mais contempladas pelos sistemas são aquelas que para fins de análise deste trabalho foram consideradas básicas e de domínio geral.

A primeira coluna indica a funcionalidade, a segunda o percentual de respostas positivas, ou seja, indica que o sistema contempla essa funcionalidade e a terceira a frequência de respostas.

Todas as respostas que indicaram uma contemplação acima de 80% são de itens de domínio geral enquanto que as consideradas avançadas estão todas abaixo de 69%, com destaque para o planejamento orçamentário e a análise econômica financeira contábil, cujos percentuais são de apenas 55% e 52% respectivamente, indicando que pouco mais do que a metade das empresas pesquisadas possui esses tipos de funcionalidades.

Com base nestas respostas realmente as funcionalidades mais avançadas são menos contempladas nos Sistemas de Informações do que aquelas de domínio geral da administração.

Segue então a tentativa de resposta à segunda questão de pesquisa: A ausência dessas funcionalidades coincidirá com o baixo grau de importância dada pelos usuários e fornecedores dos Sistemas de Informações as mesmas? Para tanto devem ser observadas as respostas sobre o grau de importância das funcionalidades referente à questão (9) conforme Tabela 4.

Tabela 4: Grau de importância das funcionalidades

<b>Opções</b>	<b>%</b>	<b>Frequência</b>
Controle de Contas a Pagar, Receber, Caixa e Bancos.	75%	12
Controle analítico de estoques.	19%	3
Demonstrações Contábeis (Balanço, DRE etc...).	19%	3
Controle de receitas, custos e resultados	13%	2
Planejamento Orçamentário.	13%	2
Avaliação de desempenho e rentabilidade por área da empresa e global.	13%	2
Relacionamento com clientes.	6%	1
Controle Analítico de Custos (Produto, serviço ou mercadorias).	6%	1
Rateio de custos e despesas.	0%	0
Escrituração Fiscal.	0%	0
Análise econômica financeira contábil (Por índices e quocientes).	0%	0
<b>Total</b>		<b>26</b>

Nesta tabela estão apresentadas apenas as funcionalidades indicadas pelos respondentes como a mais importante.

Como pode ser observado, ao comparar-se o item considerado mais importante (46% -

vide Tabela 4) com aquele que é mais contemplado pelo sistema (100% - Vide Tabela 3) encontra-se a presença do mesmo item que é o Controle de Contas a Pagar, Receber, Caixa e Bancos. Isso pode ser um indicativo de que haja uma influência entre o fato do sistema contemplar determinada funcionalidade e o grau de importância considerado pelos respondentes, porém para se confirmar essa informação e por consequência responder à questão, passa-se a analisar os itens considerados avançados e que não estão sendo contemplados na maioria dos sistemas.

Para essa análise deve-se recorrer à Tabela 5 e analisar as áreas sombreadas que indicam o seguinte:

Tabela 5: Distâncias entre a classificação das funcionalidades pelo grau de importância e pela frequência de contemplação pelos Sistemas de Informações.

Opções	Sequência		
	Grau de importância	Contemplado	Distância
Controle de Contas a Pagar, Receber, Caixa e Bancos.	1	1	0
Controle analítico de estoques.	2	2	0
Demonstrações Contábeis (Balanço, DRE etc...).	3	5	-2
Controle de receitas, custos e resultados	4	3	1
Planejamento Orçamentário.	5	10	-5
Avaliação de desempenho e rentabilidade por área da empresa e global.	6	9	-3
Relacionamento com clientes.	7	8	-1
Controle Analítico de Custos (Produto, serviço ou mercadorias).	8	4	4
Rateio de custos e despesas.	9	6	3
Escrituração Fiscal.	10	7	3
Análise econômica financeira contábil (Por índices e quocientes).	11	11	0

Dentre os itens com maior distanciamento entre uma classificação e outra, estão o Planejamento Orçamentário, considerado como funcionalidade avançada e que foi classificado como o quinto em grau de importância e é o penúltimo em termos de contemplação pelos sistemas.

Outro item que merece destaque é a Avaliação de desempenho e rentabilidade por área da empresa e global, também considerada avançada e que foi classificada como a sexta em grau de importância e é a antepenúltima em termos de contemplação.

Já o item Controle Analítico de Custos, considerado como de domínio geral pela administração, foi classificado em oitavo em grau de importância e está em quarto em termos de contemplação.

Percebe-se que só existe coincidência de classificação nos extremos, posição primeira e segunda e a última em termos de grau de importância.

Desta forma a resposta à segunda questão de pesquisa é negativa, ou seja, não há coincidência comprovada entre a contemplação das funcionalidades pelos sistemas e o grau de importância que os usuários e fornecedores dão às mesmas.

#### 4 Considerações Finais

Considerando as informações contidas na fundamentação teórica além daquelas obtidas e analisadas da pesquisa, foi possível se verificar a partir deste trabalho que os Sistemas de Informações, com toda a sua pluralidade de funcionalidades necessitam de adequações para que possa ser considerado pleno em termos de geração de informações além daquelas consideradas básicas nas organizações.

Destacam-se aquelas relacionadas à necessidade de se responder às expectativas dos usuários da informação em termos de melhor explorar a capacidade de consumo de seu cliente

por meio de um bom CRM, aumentar a segurança decisória por meio de um planejamento orçamentário, proporcionar uma análise mais eficaz por área dentro da organização e permitir por meio de índices e quocientes uma análise econômica e financeira. Todas essas funcionalidades permitem que o decisor obtenha informações úteis e tempestivas e as utilize no processo de manutenção da de seus negócios e das organizações as quais dirigem.

Após toda a contextualização, passou-se à análise dos resultados da pesquisa que respondeu às duas questões de pesquisa com foco no seguinte problema.

Pode-se considerar que os Sistemas de Informações contemplam apenas funções de domínio geral em termos de gestão demonstrando a necessidade de um maior avanço neste sentido, sendo que essa situação coincide com o grau de importância dada a essas funcionalidades por parte dos usuários e fornecedores dos mesmos?

A primeira questão foi respondida de forma positiva, ou seja, os Sistemas de Informações contemplam mais funcionalidades de domínio geral administrativo do que aquelas consideradas mais avançadas.

Na análise feita com o objetivo de responder à segunda questão de pesquisa, não foram encontrados indícios de que haja coincidência entre o baixo grau de importância dada pelos usuários e fornecedores de Sistemas de Informações e o fato das mesmas não serem contempladas nos referidos sistemas.

Novos estudos podem ser sugeridos pela condução deste trabalho como: Quais os motivos que estão impedindo a contemplação de funções avançadas por parte dos Sistemas de Informações na prática das empresas?

As empresas que possuem Sistemas de Informações se utilizam de todas as funcionalidades oferecidas pelos mesmos?

Acredita-se que os objetivos do trabalho foram atingidos a medida que as questões levantadas foram respondidas pela pesquisa realizada e que foi possível levantar várias discussões a respeito dos Sistemas de Informações e sua função na organização, que poderão contribuir para novas discussões ou ao menos uma reflexão sobre qual poderia ser o caminho mais adequado para se enfrentar os desafios impostos pelo mercado que exige cada dia mais informações com maior qualidade e tempestividade.

## REFERÊNCIAS

ALMEIDA, Lauro Brito de; PARISI, Cláudio; PEREIRA, Carlos Alberto. Controladoria. *In*: CATELLI, Armando. **Controladoria: uma abordagem da gestão econômica**. Armando Catelli (coordenador). 2. ed. São Paulo: Atlas, 2001.

BUCCI, Antonio G. **CRM conceitos e aplicabilidade**. São Paulo: 2000. Disponível em [www.bucci.com.br](http://www.bucci.com.br) acesso em 23 jan. 2006.

CATELLI, Armando. **Controladoria: uma abordagem da gestão econômica**. Armando Catelli (coordenador). 2. ed. São Paulo: Atlas, 2001.

CROZATTI, Jaime. Modelo de gestão e cultura organizacional. **Cadernos de estudos da FIPECAFI**. São Paulo, v.10, n.18, p. - , maio/agosto 1998.

FIGUEIREDO, Sandra; CAGGIANO, Paulo César. **Controladoria: teoria e prática**. 3. ed. São Paulo: Atlas, 2004.

LEMES Jr, Antônio Barbosa; RIGO, Cláudio Miessa e CHEROBIM, Ana Paula Mussi Szabo.

**Administração Financeira: Princípios, Fundamentos e Práticas Brasileiras.** Rio de Janeiro: Campus, 2002.

MOSCOVE, Stephen A.; SIMKIN, Mark G.; BAGRANOFF, Nancy A. **Sistemas de informações contábeis.** São Paulo: Atlas, 2002.

NAZÁRIO, Paulo. **A Importância de Sistemas de Informação para a Competitividade Logística.** Rio de Janeiro: Copead - UFRJ. Disponível em <http://www.cel.coppead.ufrj.br/fs-busca.htm?fr-sist-info.htm>. Acesso em 24 jan. 2006.

PEREIRA, Carlos Alberto. Ambiente, empresa, gestão e eficácia. *In*: CATELLI, Armando. **Controladoria: uma abordagem da gestão econômica.** Armando Catelli (coordenador). 2. ed. São Paulo: Atlas, 2001.

RICCIO, Edson Luiz. Ambiente virtual e flexibilidade – o Impacto da tecnologia de informação sobre o sistema de informação Contábil. **TECSI da FEA-USP.** São Paulo: 1999. Disponível em <http://www.tecsi.fea.usp.br/riccio/artigos>. Acesso em 25/01/2006.

SANVICENTE, Antonio Zoratto; SANTOS, Celso da Costa. **Orçamento na administração de empresas: planejamento e controle.** São Paulo: Atlas, 2000.

TUNG, Nguyen H. **Controladoria financeira das empresas: uma abordagem prática.** 7. ed. São Paulo: Universidade Empresa Ltda, 1985.

WELSCH, Glenn Albert. **Orçamento empresarial.** SANVICENTE, Antonio Zoratto [Tradutor]. 4. Ed. São Paulo: Atlas, 1983.

WERNKE, Rodney; BORNIA, Antonio C. Considerações sobre o uso de sistemas informatizados na contabilidade. **Revista FAE.** Curitiba: v.4, n.2, p. 53-66, maio/agosto 2001.