



100% ON-LINE

A Contabilidade e as  
Novas Tecnologias

10º Congresso UFSC de Controladoria e Finanças  
10º Congresso UFSC de Iniciação Científica em Contabilidade  
3º UFSC International Accounting Congress

7 a 9 de setembro



## Impacto da implantação de Sistemas de Informação Gerencial em clientes de um escritório de contabilidade

**Ana Flávia Monteiro**  
Universidade Federal de Santa Catarina (UFSC)  
*E-mail: anaflaviam@icloud.com*

**Sérgio Murilo Petri**  
Universidade Federal de Santa Catarina (UFSC)  
*E-mail: smpetri@gmail.com*

**Alessandra Rodrigues Machado de Araujo**  
Universidade Federal de Santa Catarina (UFSC)  
*E-mail: alermdearaujo@hotmail.com*

### Resumo

Levando em consideração a necessidade das empresas se manterem competitivas no mercado e a crescente por investimentos em tecnologia para otimização de processos internos e externos, o presente estudo tem como objetivo analisar o impacto da implantação dos Sistemas de Informação Gerencial (SIG) nos clientes de um escritório de contabilidade. Para tanto, foi realizada uma pesquisa de caráter descritivo/qualitativa através da aplicação de um questionário, a amostra é composta por 25 respondentes. Foram analisadas cinco variáveis estratégicas essenciais: Rivalidade Competitiva; Fornecedores; Mercado; Eficiência e Eficácia Organizacional e Eficiência Interorganizacional. Concluiu-se com o estudo que os sistemas utilizados pelos respondentes oferecem poucas contribuições relacionadas às variáveis Rivalidade Competitiva e Fornecedores. Já os resultados pertinentes aos constructos Eficiência e Eficácia Organizacional e Eficiência Interorganizacional revelaram-se significativamente positivos, apresentando melhora na comunicação com o contador e auxiliando na coordenação das atividades de modo geral. Por fim, para a última dimensão analisada (Mercado) o sistema demonstra médio nível de relevância, obtendo metade das respostas como positivas e a outra metade avaliada de forma negativa.

**Palavras-chave:** vantagem competitiva; tecnologia; sistemas de informação gerencial.

**Linha Temática:** Tecnologia e Sistemas de Informação.



100% ON-LINE

A Contabilidade e as  
Novas Tecnologias

10º Congresso UFSC de Controladoria e Finanças  
10º Congresso UFSC de Iniciação Científica em Contabilidade  
3º UFSC International Accounting Congress

  
7 a 9 de setembro



## 1 Introdução

O avanço da tecnologia, a globalização e a crescente busca por perpetuação no mercado, motivaram as empresas a investirem seu tempo e dinheiro na procura por meios que lhes concedesse vantagem competitiva, para isto as organizações precisam gerir seus gastos de modo que eles diminuam, trazer mais flexibilidade para a produção ou prestação de serviços, ter acesso às informações de forma simples e clara e que consigam consultar relatórios financeiros. Para que a empresa consiga ter em tempo real essas informações para apoio a tomada de decisão, é necessário utilizar tecnologia de informação que permita a integração e atualização do negócio (Martins et al., 2012; Beraldi, 2000).

Os sistemas de informações gerenciais são conhecidos como uma ferramenta que coleta, processa e transforma os dados em informação (Pohlmann et al., 2018), apresentando como função a de fornecer os mais variados tipos de relatórios aos gestores - sendo assim um aliado poderoso das organizações - os auxiliando nas decisões indispensáveis para o desenvolvimento de suas atividades e melhoria contínua da empresa (Leite, Barros & Silva, 2019).

O contador deve ter como papel, incentivar os seus clientes e os engajarem nesse mundo tecnológico, fornecendo suporte, esclarecendo eventuais dúvidas com relação ao sistema, principalmente por serem empresas de pequeno e médio porte, que ainda não possuem um conhecimento vasto nessa área. Para que isto aconteça, o contador deve não só se ater aos sistemas disponíveis, como conhecer, testar e estar preparado para saber qual sistema será o mais indicado para cada cliente.

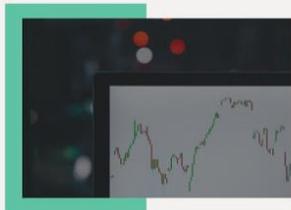
De acordo com Sabherwal e Chan (2001), existem várias pesquisas que buscam analisar o impacto da implantação dos SIG, tanto nacional quanto internacionalmente. Sendo assim, com a dificuldade de as empresas se manterem firmes no mercado por um longo período de tempo e por almejarem cada vez mais vantagem competitiva (Cezarino & Campomar, 2005; Rovere, 1999), surgiu a ideia de avaliar se com a utilização dos SIG, essa vantagem é percebida pelas empresas nas áreas operacionais, estratégicas e gerenciais. Estes aspectos abordados, apontam uma oportunidade de estudo, configurando a seguinte questão de pesquisa: “qual o impacto da implantação de Sistemas de Informação Gerencial nos clientes de um escritório de contabilidade?”.

Assim, objetiva-se com este estudo analisar o impacto da implantação dos sistemas de informação gerencial nos clientes deste escritório. Este trabalho justifica-se por acreditar que as empresas devem sempre buscar por novos métodos para que consigam permanecer competitivas no mercado e pela importância que as pequenas e médias empresas têm para a economia do país (Rovere, 1999).

Acredita-se que este trabalho possa trazer contribuições para a academia, para as empresas entrevistadas e empresas com interesse em utilizar de sistemas de informação gerencial, para os escritórios de contabilidade e para a comunidade em geral, avanço no conhecimento do tema por ser pouco explorado, além de encorajar o desenvolvimento de novas pesquisas em torno do conteúdo proposto.

## 2 Referencial Teórico

Neste tópico procurou-se explanar sobre tecnologia da informação e a contabilidade e sobre os sistemas de informação gerencial, através de revisão da literatura.



100% ON-LINE

A Contabilidade e as  
Novas Tecnologias

10º Congresso UFSC de Controladoria e Finanças  
10º Congresso UFSC de Iniciação Científica em Contabilidade  
3º UFSC International Accounting Congress

  
7 a 9 de setembro



## 2.1 Tecnologia da informação e a Contabilidade

Pode-se conceituar a Tecnologia da Informação (TI) como conjuntos de sistemas de informação (SI) capazes de armazenar, gerar e transformar as informações, de modo a englobar todas as atividades da organização (Martins et al., 2012). Os SI exercem papel fundamental na organização, possuem atuação nos diversos segmentos da empresa e tem como função a otimização dos processos, gerando facilidade na execução das atividades e fornecendo suporte nas tarefas administrativas mais complexas (Domingues et al., 2015; Cerutti, Braidó & Gehlen, 2017).

De acordo com Martins et al. (2012, p. 3):

“[...] A definição de Sistemas de Informação pode partir de duas diferentes abordagens. A primeira baseia-se na abordagem sistêmica e gerencial da informação, cujo objetivo do Sistema de Informação é integrar os diferentes setores da organização, permitindo satisfazer tanto necessidades globais, quanto específicas da mesma. A segunda abordagem relaciona sistemas de informação utilizando apenas ao uso da informática.”

Estes sistemas, atrelados com as informações geradas pela contabilidade, fazem com que a organização possua dados em tempo real para apoio a tomada de decisão, de modo que possa antecipar possíveis problemas e aproveitar as oportunidades existentes no mercado.

Existem três atividades que fazem parte de um sistema de informações, são elas: a) a entrada: é responsável por captar as informações da organização, interna ou externamente, como movimentação bancária, quantidades em estoque, dados dos clientes; b) o processamento: nesta etapa, com base nas informações da primeira fase, são gerados relatórios, como produtos mais vendidos, fluxo de caixa, giro do estoque; c) a saída: transferência destas informações, que darão suporte às pessoas responsáveis na tomada de decisão (Martins et al., 2012).

Podemos destacar como principais vantagens para a empresa, o suporte à tomada de decisão, a aproximação das informações fornecidas pela contabilidade em paralelo com as fornecidas pelos SI, a importância de prever riscos, informações em tempo real, mapeamento de processos, identificar os déficits nas áreas operacionais da empresa, automatização – diminuindo atividades manuais, e o controle das operações por parte dos gestores (Martins et al., 2012; Cerutti, Braidó & Gehlen, 2017).

Com a utilização destes sistemas, as rotinas da contabilidade tendem a mudar, a primeira delas é com relação ao processamento dos dados. Com grande parte das informações armazenadas nestes sistemas, o fluxo de documentações físicas que demandam tempo de processamento diminuirão drasticamente, gerando assim um retorno mais rápido quanto as informações processadas pela contabilidade.

## 2.2 Sistemas de Informação Gerencial (SIG)

Com o objetivo de minimizar os problemas internos da organização, as empresas vêm apostando cada vez mais na utilização de Sistemas de Informação Gerencial, tendo em vista que estes sistemas possibilitam com que os gestores tenham uma visão global e específica da entidade (MARTINS et al., 2012).

De acordo com Batista (2004, p. 22), os SIG são:

“[...] conjunto de tecnologias que disponibilizam os meios necessários à operação do processamento dos dados disponíveis. É um sistema voltado para a coleta,



100% ON-LINE

A Contabilidade e as  
Novas Tecnologias

10º Congresso UFSC de Controladoria e Finanças  
10º Congresso UFSC de Iniciação Científica em Contabilidade  
3º UFSC International Accounting Congress

7 a 9 de setembro



armazenagem, recuperação e processamento de informações usadas ou desejadas por um ou mais executivos no desempenho de suas atividades. É o processo de transformação de dados em informações que são utilizadas na estrutura decisória da empresa proporcionam a sustentação administrativa para otimizar os resultados esperados.”

Por se tratar de um sistema integrado, é de suma importância que ele contenha informações que contemplem todos os níveis da organização. No nível operacional tem-se como exemplo compras de mercadorias, venda e prestação de serviços ao cliente. No nível tático da organização, é possível estabelecer metas e acompanhar os procedimentos que deverão ser cumpridos para satisfazer os objetivos da empresa. Já no nível estratégico, com base nos relatórios fornecidos pelo sistema, os diretores terão informações completas que sirvam apoio a tomada de decisão (Bazzotti & Garcia, 2006).

O primeiro passo que a empresa deve tomar é o de escolher um sistema completo que atenda a empresa em todos os seus aspectos, desde a entrada das informações até o momento da saída delas por meio de relatórios. Em seguida, é essencial que se tenha um profissional capacitado para realizar com eficiência todo o processo de implantação e alimentação do sistema. Para isto, o envolvimento da média e alta administração, é fundamental no aprimoramento das informações dentro da organização.

Com o intuito de otimização dos resultados, os SIG darão suporte às funções de planejamento, controle e organização de uma empresa. Além de todos os benefícios provindos da utilização destes sistemas, temos como alguns exemplos, a redução de custos das operações, um acesso maior às informações e como consequência disso uma melhoria na tomada de decisão e melhoria na estrutura organizacional da empresa (Bossolani, 2013).

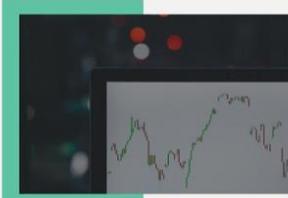
### 3 Metodologia

Em concordância com os objetivos propostos na pesquisa, a metodologia utilizada possui caráter descritivo. A abordagem da pesquisa caracteriza-se como sendo qualitativa, visto que pretende-se analisar o conteúdo das informações coletadas (Souza et al., 2007). Os dados serão analisados através da Análise de Conteúdo, por trabalhar com textos produzidos em pesquisas, entrevistas e por querer compreender o pensamento do entrevistado através do conteúdo (Caregnato & Mutti, 2006).

Este estudo procura identificar e analisar os impactos da implantação dos SIG nas variáveis estratégicas da empresa, investigando as variáveis que as empresas consideram importantes. As variáveis estratégias utilizadas foram: Rivalidade Competitiva, Fornecedores, Mercado, Eficiência e Eficácia Organizacional e Eficiência Interorganizacional (Fernandes et al., 2017; Souza et al., 2007). Para a elaboração deste estudo, foi utilizada a aplicação de um questionário cujas perguntas foram adaptadas da pesquisa de Fernandes et al. (2017) e de Souza et al. (2007).

Tabela 1. Variáveis ligadas por suas dimensões

| RIVALIDADE COMPETITIVA  | MERCADO  |
|---|--|
| O sistema contribui diretamente na investida (empresa) contra competidores mediante informações relevantes. | O sistema auxilia na previsão de tendências de mercado.                    |
| O sistema contribui para a criação de produtos/serviços não imitáveis.                                      | O sistema contribui para maior precisão em previsões de vendas da empresa. |



100% ON-LINE

A Contabilidade e as  
Novas Tecnologias

10º Congresso UFSC de Controladoria e Finanças  
10º Congresso UFSC de Iniciação Científica em Contabilidade  
3º UFSC International Accounting Congress

7 a 9 de setembro



|   |  |
|---|--|
| O sistema facilita os processos de concorrência.  | O sistema contribui para melhorar a antecipação das necessidades dos clientes.             |
| O sistema melhora a imagem organizacional perante o mercado.                                      | O sistema contribui para aumentar a eficiência competitiva da empresa.                     |
| <b>FORNECEDORES</b>   | <b>EFICIÊNCIA E EFICÁCIA ORGANIZACIONAL</b>  |
| O sistema facilita aos fornecedores o acesso aos pedidos da empresa.                              | O sistema demonstra melhorar o processo e o conteúdo das decisões da organização.          |
| O sistema contribui para se encontrar novas alternativas de fornecedores.                         | O sistema melhora as reuniões e discussões internas, provendo-as de informações adequadas. |
| O sistema auxilia nas decisões relativas às Receitas X Custos                                     | O sistema auxilia a aumentar a margem de lucro da empresa.                                 |
| O sistema auxilia o monitoramento da qualidade de produtos e serviços recebidos dos fornecedores. | O sistema apresenta contribuições para o aumento da participação de mercado da empresa.    |
| <b>EFICIÊNCIA INTERORGANIZACIONAL</b>   |  |
| O sistema melhora o padrão de comunicação entre a empresa e o contador.                           |  |
| O sistema auxilia a coordenar a atividade da empresa regional, nacional ou globalmente.           |  |
| O sistema contribui para a coordenação das atividades com clientes e fornecedores.                |  |
| O sistema ajuda a agregar mais informações aos produtos e serviços da empresa.                    |  |

Fonte: Adaptado de Fernandes et al. (2017) e de Souza et al. (2007).

Com relação a formação do universo da pesquisa, a amostra é formada por clientes de um escritório de contabilidade de Santa Catarina que utilizam de Sistemas de Informação Gerencial. A coleta de dados se deu no período de 03/05/2019 a 17/10/2019, obtendo como número de respondentes deste estudo o total de 25 pessoas. Foi aplicado também um bloco extra de questões, com o intuito de caracterizar a amostra.

O modelo Likert foi utilizado para determinar um grau de concordância ou discordância entre as respostas obtidas pelos participantes, para a análise dos dados utilizou-se o cálculo do Ranking Médio (RM) proposto por Oliveira (2005). Foi atribuído valores de 1 a 5 para as respostas obtidas, com a finalidade de que o respondedor manifeste o quanto concorda ou discorda com o que foi proposto. O valor mínimo representa a alternativa “discordam totalmente”, o número dois corresponde aos entrevistados que “discordam”, o número três se trata da alternativa “indiferente”, já o número quatro evidencia os que “concordam” e por fim, o valor máximo demonstra os que “concordam totalmente”. Conseguiu-se obter o RM por meio do seguinte método:

$$\text{Média Ponderada (MP)} = \sum(f_i \cdot V_i)$$

$$\text{Ranking Médio (RM)} = \text{MP}/(\text{NS})$$

$f_i$  = frequência observada de cada resposta para cada item

$V_i$  = valor de cada resposta

NS = número de sujeitos

Tem-se como delimitação da pesquisa, o fato dela ter sido aplicada a apenas um membro da companhia sendo eles, diretores, gestores ou até mesmo os agentes envolvidos na alimentação do SIG, obtendo-se portanto uma visão unilateral, exclusiva de quem o respondeu. Devido a este



100% ON-LINE

A Contabilidade e as  
Novas Tecnologias

10º Congresso UFSC de Controladoria e Finanças  
10º Congresso UFSC de Iniciação Científica em Contabilidade  
3º UFSC International Accounting Congress

7 a 9 de setembro



fato, os dados não podem ser generalizados, por representarem opinião de um único membro de um conjunto de empresas analisadas.

#### 4 Análise dos Resultados

Inicia-se a análise de resultados pela identificação do perfil da amostra e posteriormente a avaliação do impacto sobre as variáveis estratégicas nas empresas.

##### 4.1 Perfil da Amostra

Este bloco de questões foi aplicado com a finalidade de caracterização da amostra. Através dele pode-se constatar que do total de entrevistados o Finanças 360 é o sistema de controle gerencial mais utilizado por estas empresas, com 44 %, em seguida o Conta Azul com 36 % e os demais, Neo Sistemas, Compufour e Deltacon com menos de 10% (Gráfico 1).

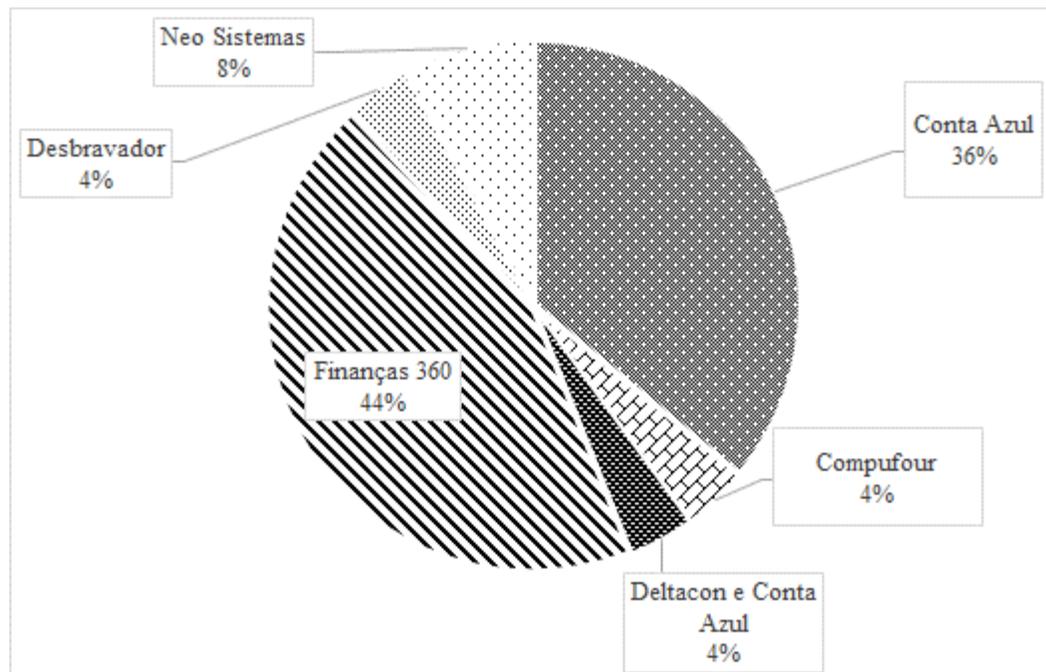


Figura 1. Qual sistema de informação gerencial utiliza?

Fonte: Dados da pesquisa.

No Gráfico 2 o ramo de atividade das empresas foi questionado, os entrevistados tinham as opções de Comércio, Serviço, Comércio e Serviço e Indústria. Das 25 respostas, 52% tem como ramo de atividade o comércio, representando uma variação de 24 p.p (pontos percentuais) para o ramo de serviço.

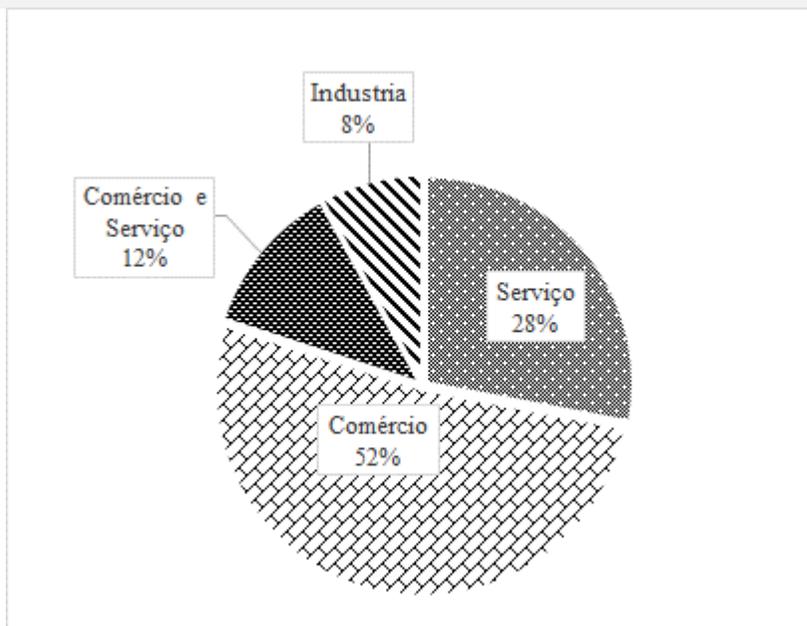


Figura 2. Ramo de atividade

Fonte: Dados da pesquisa.

Com relação ao número de funcionários representado pelo gráfico abaixo (Gráfico 3), a alternativa com maior representatividade se refere justamente as empresas com menor número de empregados, reforçando a necessidade que as micro e pequenas empresas devem ter de se engajarem no mundo tecnológico e alcançarem mais vantagem competitiva no mercado.

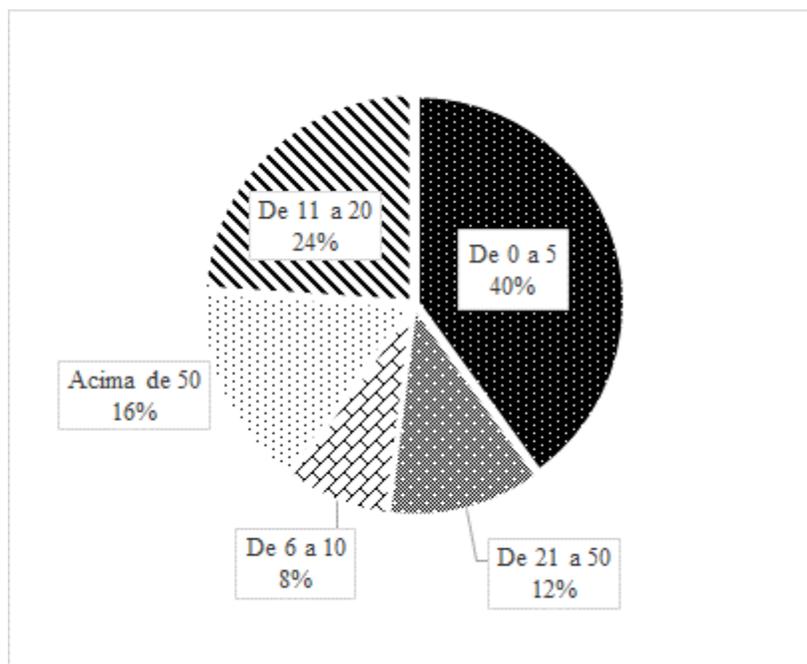


Figura 3. Número de empregados

Fonte: Dados da pesquisa.



100% ON-LINE

A Contabilidade e as  
Novas Tecnologias

10º Congresso UFSC de Controladoria e Finanças  
10º Congresso UFSC de Iniciação Científica em Contabilidade  
3º UFSC International Accounting Congress

7 a 9 de setembro



A pergunta seguinte abordada na pesquisa (Gráfico 4) se refere ao regime de tributação que as empresas estão enquadradas. Essas tiveram que optar por Simples Nacional, Lucro Presumido ou Lucro Real. No gráfico o Simples Nacional representa 64% com uma variação de 40 p.p para o Lucro Presumido e 52 p.p para o Lucro Real.

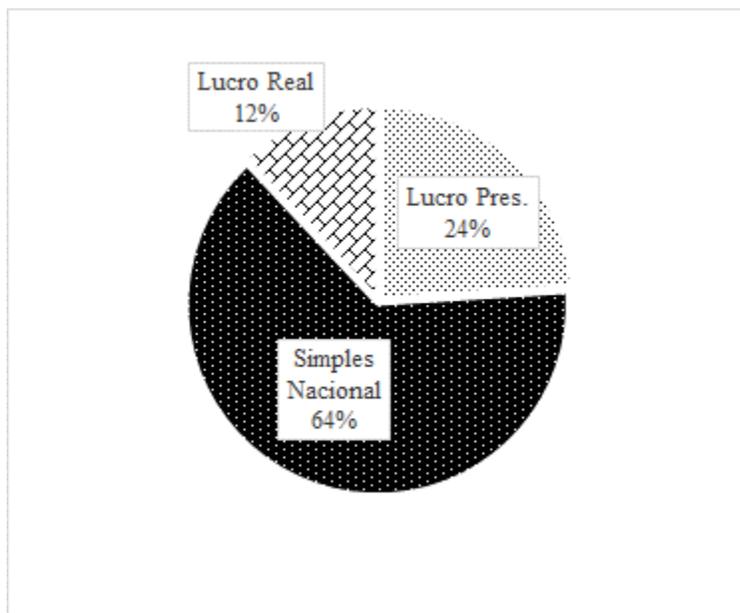


Figura 4. Tipo de tributação

Fonte: Dados da pesquisa.

A última pergunta deste bloco de questões é relacionada ao tempo de utilização do SIG, com base nas respostas é perceptível que utilizar destes sistemas é uma prática recente adotada pelas empresas, cerca de 88% das empresas entrevistadas possuem apenas de 0 a 5 anos de utilização, somente uma empresa utiliza o sistema entre 6 e 10 anos e duas utilizam acima de 10 anos.

## 4.2 Avaliação do impacto sobre as variáveis estratégicas nas empresas

Como forma de analisar o impacto sobre as variáveis estratégicas nas empresas, foram elaboradas quatro questões para cada variável apresentada.

### 4.2.1 Rivalidade competitiva (RC)

Este tópico trata das perguntas pertencentes ao grupo “Rivalidade Competitiva”, o ranking médio (RM) obtido referente a variável “RC1” foi de 3,32, isto representa que os entrevistados apresentam uma opinião próxima da neutralidade, nem concordando e nem discordando da afirmativa apresentada. Já na variável “RC2” cujo pontuação é de 2,04, os entrevistados tiveram uma percepção diferente, eles discordam parcialmente com a pergunta proposta, sendo assim, o sistema não contribui de forma significativa para a criação de produtos/serviços não imitáveis. A variável “RC3” e “RC4” tem como ranking médio os valores de 3 e 3,08 respectivamente,



100% ON-LINE

A Contabilidade e as  
Novas Tecnologias

10º Congresso UFSC de Controladoria e Finanças  
10º Congresso UFSC de Iniciação Científica em Contabilidade  
3º UFSC International Accounting Congress

7 a 9 de setembro



caracterizando portanto as respostas como indiferentes.

**Tabela 2 – Ranking médio para a variável rivalidade competitiva**

| Código | Variáveis   | Média ponderada | Ranking médio |
|--------|---|-----------------|---------------|
| RC1    | O sistema contribui diretamente na investida (empresa) contra competidores mediante informações relevantes. | 83              | 3,32          |
| RC2    | O sistema contribui para a criação de produtos/serviços não imitáveis.                                      | 51              | 2,04          |
| RC3    | O sistema facilita os processos de concorrência.  | 75              | 3             |
| RC4    | O sistema melhora a imagem organizacional perante o mercado.  | 77              | 3,08          |

Fonte: Dados da pesquisa.

Com base no cenário acima, é possível interpretar que os dados evidenciam pouco impacto estratégico do sistema de informação utilizado, visto que em 75% das afirmações os entrevistados responderam com neutralidade, sem concordar, nem discordar com o proposto e 25% discordam parcialmente. Já na pesquisa de Saccol et al. (2004) para esta variável, a contribuição feita por ela não foi dada como significativa.

#### 4.2.2 Fornecedores (F)

Para o grupo de perguntas atrelados aos “Fornecedores”, tem-se que a única variável deste bloco de questões, que obteve como resposta o concordo parcialmente foi a “F3”, os entrevistados acreditam que o sistema auxilia nas decisões relacionadas às Receitas X Custos. Isto se dá porque de modo geral um sistema de informação gerencial fornece as informações das receitas no período e como consequência controla a entrada de mercadorias e materiais, facilitando a percepção por parte das empresas.

**Tabela 3 – Ranking médio para a variável fornecedores**

| Código | Variáveis   | Média ponderada | Ranking médio |
|--------|---|-----------------|---------------|
| F1     | O sistema facilita aos fornecedores o acesso aos pedidos da empresa.                              | 53              | 2,12          |
| F2     | O sistema contribui para se encontrar novas alternativas de fornecedores.                         | 44              | 1,76          |
| F3     | O sistema auxilia nas decisões relativas às Receitas X Custos                                     | 111             | 4,44          |
| F4     | O sistema auxilia o monitoramento da qualidade de produtos e serviços recebidos dos fornecedores. | 57              | 2,28          |

Fonte: Dados da pesquisa.

Para os demais questionamentos os entrevistados responderam que discordam parcialmente. Em 75% das respostas obtidas relativas a variável “Fornecedores” os sistemas utilizados não contribuem de forma positiva para melhorar o relacionamento com os fornecedores, visto que discordam parcialmente da afirmativa sobre facilitar o acesso aos pedidos da empresa, sobre encontrar novas alternativas de fornecedores mediante utilização do SIG e por fim sobre auxiliar o monitoramento da qualidade dos produtos/serviços recebidos.



100% ON-LINE

A Contabilidade e as  
Novas Tecnologias

10º Congresso UFSC de Controladoria e Finanças  
10º Congresso UFSC de Iniciação Científica em Contabilidade  
3º UFSC International Accounting Congress

7 a 9 de setembro



#### 4.2.3 Mercado (M)

No tópico relacionado ao constructo “Mercado”, duas variáveis (M1 e M3) tiveram como resposta discordam parcialmente com o que foi proposto. No primeiro, o sistema não auxilia na previsão de tendências de mercado, já no segundo o sistema não contribui para melhorar a antecipação das necessidades dos clientes. Assim, pode-se afirmar que mesmo que as empresas tenham acesso as receitas por produto/serviço feitas no período e que estão armazenadas no SIG, elas ainda não conseguem utilizar destas informações para prever as tendências e antecipar as necessidades de clientes.

**Tabela 4 – Ranking médio para a variável mercado**

| Código | Variáveis  | Média ponderada | Ranking médio |
|--------|--|-----------------|---------------|
| M1     | O sistema auxilia na previsão de tendências de mercado.                        | 52              | 2,08          |
| M2     | O sistema contribui para maior precisão em previsões de vendas da empresa.     | 97              | 3,88          |
| M3     | O sistema contribui para melhorar a antecipação das necessidades dos clientes. | 59              | 2,36          |
| M4     | O sistema contribui para aumentar a eficiência competitiva da empresa.         | 110             | 4,4           |

Fonte: Dados da pesquisa.

As outras duas variáveis (M2 e M4), foram percebidas de forma positiva pelos entrevistados, eles concordam parcialmente com o que foi proposto. Para eles o sistema tende a contribuir para maior precisão em previsões de vendas das empresas e também contribui para aumentar a eficiência competitiva da empresa. Esta variável até o momento foi a que obteve maior contribuição dos sistemas de informação gerencial, sendo 50% avaliada de forma positiva e a outra metade de forma negativa.

#### 4.2.4 Eficiência e eficácia organizacional (EE)

De modo geral, as empresas analisaram positivamente as questões atreladas a “eficiência e eficácia organizacional” da empresa, apenas a variável “EE4” foi tida como indiferente na percepção dos entrevistados, eles não concordam e nem discordam que o sistema apresenta contribuições para o aumento da participação de mercado da empresa. As empresas concordam parcialmente que o sistema demonstra melhorar o processo e o conteúdo das decisões da organização.

**Tabela 5 – Ranking médio para a variável eficiência e eficácia organizacional**

| Código | Variáveis  | Média ponderada | Ranking médio |
|--------|--|-----------------|---------------|
| EE1    | O sistema demonstra melhorar o processo e o conteúdo das decisões da organização.          | 109             | 4,36          |
| EE2    | O sistema melhora as reuniões e discussões internas, provendo-as de informações adequadas. | 117             | 4,68          |
| EE3    | O sistema auxilia a aumentar a margem de lucro da empresa.                                 | 94              | 3,76          |



100% ON-LINE

A Contabilidade e as  
Novas Tecnologias

10º Congresso UFSC de Controladoria e Finanças  
10º Congresso UFSC de Iniciação Científica em Contabilidade  
3º UFSC International Accounting Congress

7 a 9 de setembro



|     |   |    |      |
|-----|---|----|------|
| EE4 | O sistema apresenta contribuições para o aumento da participação de mercado da empresa. | 78 | 3,12 |
|-----|---|----|------|

Fonte: Dados da pesquisa.

Os sistemas de informação conforme evidenciado por Christino et al. (2013, p. 74) “tornam mais eficiente a participação de mercado contribuindo diretamente para o aumento da margem de lucro das empresas”, o mesmo se aplica neste estudo, a afirmativa referente a margem de lucro obteve como resposta que concordam parcialmente com a afirmativa. Os entrevistados concordam totalmente que o sistema melhora as reuniões e discussões internas, isto se dá por conta dos relatórios fornecidos por estes sistemas e por refletir a realidade da empresa, provendo então, informações adequadas.

#### 4.2.5 Eficiência Interorganizacional (EI)

Neste último bloco de questões, foram feitas perguntas relacionadas a “Eficiência Interorganizacional” com a utilização dos SIG. Com relação a afirmativa “EI1” os entrevistados concordam totalmente que o sistema melhora o padrão de comunicação entre a empresa e o contador, isto se dá porque utilizando de sistemas de informação o tempo de entrega das informações ao contador é reduzida, com o uso dos sistemas a necessidade de trabalhar com papéis e transitar com eles entre o escritório contábil e as empresas também diminui.

**Tabela 6 – Ranking médio para a variável eficiência interorganizacional**

| Código | Variáveis   | Média ponderada | Ranking médio |
|--------|---|-----------------|---------------|
| EI1    | O sistema melhora o padrão de comunicação entre a empresa e o contador.                 | 118             | 4,72          |
| EI2    | O sistema auxilia a coordenar a atividade da empresa regional, nacional ou globalmente. | 94              | 3,76          |
| EI3    | O sistema contribui para a coordenação das atividades com clientes e fornecedores.      | 98              | 3,92          |
| EI4    | O sistema ajuda a agregar mais informações aos produtos e serviços da empresa.          | 76              | 3,04          |

Fonte: Dados da pesquisa.

As outras duas variáveis (EI2 e EI3) também foram percebidas de forma positiva, as empresas concordam parcialmente com as afirmativas, o estudo feito por Christino et al. (2013, p. 74) obteve também um retorno positivo dos respondentes, para ele o sistema de informação “melhora significativamente o padrão de comunicação entre as unidades organizacionais de diferentes regiões, ajudando a coordenação das atividades em localidades regionais, nacionais ou até mesmo globalmente por meio da comunicação aproximada dos clientes e fornecedores”. Contudo, a única situação deste bloco de questões que foi percebida como neutra pelos entrevistados foi a “EI4”, eles não concordam nem discordam da afirmativa.

## 5 Considerações Finais

O objetivo neste estudo foi o de analisar o impacto da implantação dos sistemas de



ORGANIZAÇÃO



APOIO





100% ON-LINE

A Contabilidade e as  
Novas Tecnologias

10º Congresso UFSC de Controladoria e Finanças  
10º Congresso UFSC de Iniciação Científica em Contabilidade  
3º UFSC International Accounting Congress

  
7 a 9 de setembro



informação gerencial nos clientes de um escritório de contabilidade, através das variáveis estratégicas apontadas. A amostra é composta por 25 entrevistados, sendo elas empresas prestadoras de serviços (28%), do ramo industrial (8%), comerciantes (52%) e por fim, empresas que prestam serviços e vendem mercadorias/produtos (12%). Cerca de 88% da amostra é composta por empresas que utilizam os SIG por menos de cinco anos, apenas duas empresas utilizam sistemas por mais de dez anos e uma única empresa utiliza de seis a dez anos.

Os resultados desta pesquisa apontam que dentre todos os questionamentos feitos e variáveis estudadas, é relevante destacar o impacto positivo sobre a eficiência e eficácia operacional na gestão organizacional das empresas analisadas, esta mesma avaliação se aplica para a eficiência interorganizacional, auxiliando a coordenar as atividades da empresa em todas as suas dimensões, melhorando a comunicação com os fornecedores, clientes e também estreitando a comunicação com o contador.

Em relação a contribuição estratégica no constructo mercado, metade das respostas foram positivas e a outra metade negativa, estes resultados apontam que a tese de maturidade das empresas para a utilização dos sistemas de informação gerencial possuem média relevância. De modo divergente das dimensões anteriormente analisadas, as variáveis rivalidade competitiva e fornecedores apresentaram-se com baixo nível de relevância.

Na dimensão rivalidade competitiva, o baixo nível de relevância se deu devido a neutralidade das respostas frente as afirmativas feitas aos entrevistados. A falta de percepção pode ter sido gerada por não se tratar de empresas de grande porte, visto que elas estão inseridas em um mercado mais competitivo (Fernandes et al., 2017). Já o constructo fornecedores, o baixo nível de relevância se deu por 75% das afirmativas terem sido avaliadas como negativas, para esta dimensão, conforme percepção dos entrevistados o sistema auxilia apenas nas decisões entre receitas x custos.

Dentre as limitações da pesquisa, destaca-se a aplicação dela a apenas um membro da organização, gerando como consequência uma visão unilateral, restrita de quem o respondeu. Assim, os questionamentos feitos que interessam puramente os entrevistados podem ter gerado dados positivos de forma excessiva, bem como questões que não os envolvem diretamente podem ter surtido efeitos excessivamente negativos. Diante do que foi descrito, recomenda-se a aplicação do estudo em mais de um membro por organização – gestores, diretores e área operacional, de modo que a qualidade da informação seja mais ampla e precisa.

## Referências

- Batista, E. de O. (2004). *Sistema de informação: o uso consciente da tecnologia para o gerenciamento*. São Paulo: Saraiva.
- Bazzotti, C., & Garcia, E. (2006). A importância do sistema de informação gerencial na gestão empresarial para tomada de decisões. *Ciências Sociais Aplicadas em Revista*, 6(11).
- Beraldi, L. C., & Escrivão Filho, E. (2000). Impacto da tecnologia de informação na gestão de pequenas empresas. *Ciência da Informação*, 29(1), 46-50.
- Bossolani, H. B. (2013). O SISTEMA DE INFORMAÇÕES GERENCIAIS (SIG) APLICADO



100% ON-LINE

A Contabilidade e as  
Novas Tecnologias

10º Congresso UFSC de Controladoria e Finanças  
10º Congresso UFSC de Iniciação Científica em Contabilidade  
3º UFSC International Accounting Congress

  
7 a 9 de setembro



EM SUPRIMENTOS E PROCESSOS DECISÓRIOS. *ETIC-ENCONTRO DE INICIAÇÃO CIENTÍFICA-ISSN 21-76-8498, 9(9).*

Caregnato, R. C. A., & Mutti, R. (2006). Pesquisa qualitativa: análise de discurso versus análise de conteúdo. *Texto & Contexto-Enfermagem, 15(4), 679-684.*

Cezarino, L. O., & Campomar, M. C. (2006). • Vantagem competitiva para micro, pequenas e médias empresas: clusters e APLs Competitive advantage to small and medium business: cluster and LPAs. *Revista Economia & Gestão, 6(12).*

Christino, J. M. M., Kaiser, E. L. C. B., Ziviani, F., & Oliveira, J. L. R. (2014). O Impacto dos sistemas ERP sobre as variáveis estratégicas organizacionais: Um estudo junto às empresas da Associação Comercial e Industrial de Ji-Paraná-RO. *Revista de Administração e Negócios da Amazônia, 5(3), 63-81.*

Domingues, A. A., Rosini, A. M., Palmisano, A., & da Silva, O. R. (2015). Gestão estratégica de tecnologia da informação: estudo sobre a aplicação da TI como suporte de decisão as organizações. *Universitas: Gestão e TI, 5(1).*

Fernandes, R. B., Braga, G. A., Martins, B. S., da Costa Filho, C. G., Caixeta, R. P., & Antonialli, L. M. (2017). Impacto da utilização de sistemas de ERP em dimensões estratégicas de pequenas e médias empresas. *Exacta, 15(1), 57-74.*

Gehlen, U. C., Braido, G. M., & Cerutti, B. B. (2017) INFORMATION TECHNOLOGY (IT) AS A TOOL IN BUSINESS MANAGEMENT: A STUDY IN THE ERVATEIRAS OF ARVOREZINHA/RS.

La Rovere, R. L. (1999). As pequenas e médias empresas na economia do conhecimento: implicações para políticas de inovação. *Informação e globalização na era do conhecimento. Rio de Janeiro: Campus, 145-163.*

Leite, E. D., Barros, J. M., & Silva, A. W. A. (2019). SISTEMA DE INFORMAÇÃO GERENCIAL PARA TOMADA DE DECISÕES: UM ESTUDO DE CASO NO SINDICATO DOS BANCÁRIOS DE BRASÍLIA. *Revista Livre de Sustentabilidade e Empreendedorismo, 4(6), 5-36.*

Martins, P. L., Melo, B. M., Queiroz, D. L., Souza, M. S., & Borges, R. D. O. (2012). Tecnologia e sistemas de informação e suas influencias na gestão e contabilidade. *IX SEGeT.*

Oliveira, L. H. D. (2005). Exemplo de cálculo de Ranking Médio para Likert. *Notas de Aula. Metodologia Científica e Técnicas de Pesquisa em Administração. Mestrado em Adm. e Desenvolvimento Organizacional. PPGA CNEC/FACECA: Varginha.*

Pohlmann, T. S., Camargo, B. F., Guse, J. C., & dos Santos, L. A. (2018). ANÁLISE DO



100% ON-LINE

A Contabilidade e as  
Novas Tecnologias

10º Congresso UFSC de Controladoria e Finanças  
10º Congresso UFSC de Iniciação Científica em Contabilidade  
3º UFSC International Accounting Congress

  
7 a 9 de setembro



SISTEMA DE INFORMAÇÃO GERENCIAL QUANTO ADEQUAÇÃO ÀS NOVAS NORMAS DE CONTABILIDADE PÚBLICA: UM ESTUDO DE CASO. *Revista da Universidade Vale do Rio Verde*, 16(2).

Saccol, A. Z., Pedron, C. D., Liberali Neto, G., Macadar, M. A., & Cazella, S. C. (2004). Avaliação do impacto dos sistemas ERP sobre variáveis estratégicas de grandes empresas no Brasil. *Revista de administração contemporânea*, 8(1), 9-34.

Sabherwal, R., & Chan, Y. E. (2001). Alignment between business and IS strategies: A study of prospectors, analyzers, and defenders. *Information systems research*, 12(1), 11-33.

Souza, L., Amaro, S., Bezerra, R., & Augusto, J. (2007). Os impactos da implantação do sistema ERP: um estudo de caso em uma indústria multinacional do setor automobilístico. *Anais do Simpósio de Excelência em Gestão e Tecnologia*, 7.