

MUDANÇA DE SISTEMA DE INFORMAÇÃO GERENCIAL NA MANAUSMED: UM ESTUDO DE CASO

Change of Management Information System in ManausMed: A case study

Luiz Augusto de Carvalho Francisco Soares¹
Samya Karolynne Gomes de Brito²
André Ricardo Reis Costa³

Recebido em: 18 jul. 2017

Aceito em: 21 ago. 2017

Resumo: A contabilidade produz informações relevantes aos gestores para a tomada de decisão, através dos relatórios emitidos pelo sistema de informação contábil – SIG, que deve possuir características de qualidade. Este artigo visa responder à seguinte pergunta: De que forma os gestores de um ente governamental do município de Manaus-AM, percebem a relevância da informação contábil para o processo decisório? Procedeu-se à pesquisa por meio de um estudo empírico-analítico que avaliou a efetividade do SIG da ManausMed de forma exploratória, descritiva e quali-quantitativa, na perspectiva de seus gestores. Baseado no estudo de Deósio et al. (2015) o SIG é uma ferramenta indispensável para a obtenção de informações relevantes, desde que adaptado às necessidades do setor público. A pesquisa concluiu que o atual sistema possui características positivas e que são relevantes para a tomada de decisão e quem sem este seria impossível os gestores efetivarem qualquer decisão. Mas para isso, é necessário a cursos de atualização para os usuários do sistema AFIM, assim como a melhoria no setor de Tecnologia de Informação.

Palavras-Chave: Sistemas de Informação Gerenciais. Setor Público. Uniformidade Contábil.

Abstract: Accounting produces information relevant to managers for decision making through the reports issued by the accounting information system - GIS, which must have quality characteristics. This article aims to answer the following question: How do the managers of a governmental entity in the municipality of Manaus-AM perceive the relevance of the accounting information to the decision-making process? The research was carried out through an empirical-analytical study that evaluated the effectiveness of ManausMed GIS in an exploratory, descriptive and qualitative-quantitative way, in the perspective of its managers. Based on the study by Deósio et al. (2015) GIS is an indispensable tool for obtaining relevant information, as long as it is adapted to the

¹ Doutor em Administração - Finanças – UFMG. UFAM - Universidade Federal do Amazonas. E-mail: luiz.ufam@gmail.com.

² Bacharel em Ciências Contábeis – UFAM. UFAM - Universidade Federal do Amazonas. E-mail: samyagomesbrito@gmail.com.

³ Doutorando pela USP e professor da UFAM. UFAM - Universidade Federal do Amazonas. E-mail: andrecosta@ufam.edu.br.

needs of the public sector. The research concluded that the current system has positive characteristics and that are relevant for decision making and that without this it would be impossible for managers to make any decision. But for this, it is necessary to upgrade courses for users of the AFIM system, as well as improvement in the Information Technology sector.

Keywords: Management Information Systems. Public Sector. Accounting Uniformity.

INTRODUÇÃO

A busca por um sistema de Informação Gerencial Contábil tornou-se objetivo relevante das entidades que usam a Contabilidade para contribuir com a gestão. Enquanto ciência de informação, a Contabilidade constitui subsídios para que indivíduos tomem decisões acerca de seu relacionamento com a entidade, quando usuários externos, e acerca da gestão do patrimônio e operações da entidade, quando usuários internos (PADOVEZE, 2000; ALMEIDA, 2014; NBCTG – RESOLUÇÃO 1.374/11).

Para os usuários internos, a contabilidade processa os eventos com relevância econômica para a entidade de modo a esquematizar informações com relevância gerencial para os gestores, tal é o Sistema de Informações Gerenciais – SIG (PADOVEZE, 2000). Assim, o SIG é ferramenta indispensável para que os processos decisórios das entidades expressem segurança e eficiência. O sistema organiza as informações por meio dos relatórios gerenciais.

Em particular, expressa interesse o uso das informações contábeis para fins gerenciais nas entidades governamentais. Pois apesar da maior parte das contribuições à contabilidade prestarem-se às empresas, os entes governamentais constituem agente de maior relevância econômica na maioria dos países. No Brasil, a carga tributária inscreveu 35,42% do Produto Interno Bruto em 2014, o que demonstra a relevância das informações contábeis do setor público para a sociedade (IBTP, 2015). Logo, espera-se que os gestores das entidades governamentais pratiquem o processo decisório com base nas informações dos Sistemas de Informações Gerenciais – SIG aplicáveis ao setor público.

Entretanto, Ferreira *et al.* (2015) demonstraram reduzido uso das informações contábeis para fins gerenciais em um ente governamental. É possível estimar com os motivos o fato de ser recente a prática do regime de competência na Contabilidade Aplicada ao Setor Público, o que ocorreu a partir da convergência às normas do IASB, em processo incompleto (SOUSA *et al.*, 2013). Contudo os Sistemas de Informações Gerenciais podem constituir informações com baixa qualidade (FERREIRA *et al.*, 2015) ou os colaboradores da entidade podem expressar resistência à implementação de sistemas gerenciais de melhor qualidade (GUERREIRO *et al.*, 2012)

Identificou-se, para a presente pesquisa, que um ente governamental do município de Manaus experimentou um processo de mudança organizacional e implantação de um

Sistema de Informações Gerenciais – SIG. Trata-se da Manausmed, o Plano de Assistência à saúde de aproximadamente 43.000 vidas referentes aos servidores da prefeitura de Manaus-AM e seus dependentes, a maior metrópole da Amazônia Ocidental (IBGE, 2014).

Portanto, identifica-se a seguinte questão de pesquisa: De que forma os gestores de um ente governamental do município de Manaus – AM, percebem a relevância da informação contábil para o processo decisório? Para responder à pergunta, já que analisar a percepção dos gestores quanto ao seguimento dos padrões contábeis no processo decisório. Especificamente, deve-se descrever a estrutura organizacional e os projetos que o ente governamental experimenta para implementar o Sistema de Informações Gerenciais – SIG. Relatar as diferenças entre o sistema anterior e o sistema atual, em um quadro comparativo. Assim como analisar a percepção dos gestores quanto à mudança do SIG.

O presente trabalho organiza-se da seguinte forma: Após a presente introdução, segue o referencial teórico, relatando a importância dos sistemas informações gerenciais aplicáveis, de acordo com a Nova Contabilidade Aplicada ao Setor Público – NCASP, a implementação do sistema e seus efeitos sob a tomada de decisão, e a resistência dos funcionários e gestores quanto à institucionalização. Depois, a metodologia explica os procedimentos para responder à questão de pesquisa. Por fim, há o cronograma e os resultados esperados.

REFERENCIAL TEÓRICO

Nesta seção, serão apresentados três tópicos. O primeiro tratará da descrição sobre a importância do sistema gerencial em conformidade com as normas contábeis brasileiras, em seguida será explanado a respeito da resistência dos funcionários e dos gestores quanto à institucionalização e no último tópico, será analisado a implantação do sistema e seus efeitos sob a tomada de decisão.

DESCRIÇÃO DA IMPORTÂNCIA DO SISTEMA DE INFORMAÇÃO GERENCIAL EM CONFORMIDADE COM O USO DAS NORMAS CONTÁBEIS

O sistema de informação gerencial – SIG é a ferramenta relevante para instruir entidades que almejam informações precisas e concisas auxiliando na tomada de decisão dos gestores. Entretanto, é necessário que estas demonstrações contábeis estejam em conformidade com a NBC, tendo como principal utilidade à disponibilização de informação qualitativa. Desta forma auxiliando o sistema contábil-financeiro, representando-o de forma fidedigna e relevante tais informações, melhorando o desempenho das atividades contábeis, tornando seus dados comparáveis, compreensíveis, verificáveis e tempestivos e de acordo

com os padrões exigidos (NBCTG – QC3, QC4; FERREIRA *et al.*, 2015; ALMEIDA, 2014).

Os órgãos públicos têm como principal objetivo prestar serviços à sociedade em vez de obter retorno financeiro. Conseqüentemente, o desempenho dessas entidades pode ser avaliado por meio da análise do fluxo de caixa, do desempenho e da situação patrimonial, sem deixar de levar em consideração o controle orçamentário, fiscal e patrimonial, de modo que interpretem as informações contábeis (NCASP, 2017).

Em relevo, diante da Nova Gestão Pública _NGP foi considerado que o regime de competência, usualmente aceito no setor privado, denomina-se como provedor de benefícios informacionais para a tomada de decisão e gestão de entidades públicas (LAUGHLIN, 2012). Em contraste, os resultados da pesquisa (DE SOUSA *et al.*, 2013) constatou que a informação contábil mais utilizada é o balanço orçamentário e que os tomadores de decisão preferem as informações pelo regime de caixa.

Para tanto, ao inserir as normas ora mencionadas, é necessário que o sistema de informação gerencial seja constituído por características essenciais, como funcionalidade, confiabilidade, usabilidade, eficiência, manutenibilidade e portabilidade. No seu conjunto, contribuindo para a qualidade das informações geradas. Assim, esse sistema deve conter todas as características, pois emitem dados e demonstrativos relevantes para o processo decisório empresarial que serão citados no tópico posterior (BEUREN *et al.*, 2001).

IMPLEMENTAÇÃO DO SISTEMA E SEUS EFEITOS SOB A TOMADA DE DECISÃO.

A implantação do SIG é desafio único para toda organização, assim foi para a ManausMed ao implantar o AFIM. Por se tratar de uma entidade pública, não houve custo para implantação do sistema, contudo, houve a resistência à institucionalização dos gestores e dos funcionários, que será mencionada posteriormente no tópico 2.3.

O sistema de informação contábil no processo de tomada de decisão é extremamente importante, esta ferramenta é considerada relevante ao apoio à gestão. Por meio desta podemos verificar e analisar informações valiosas no processo decisório. Assim mencionado por Ludícibus (2000), objetivo da contabilidade é contribuir com a administração empresarial, a partir das informações fornecidas de acordo com os diversos relatórios emanados, servindo-se assim como ferramenta de auxílio na tomada de decisões.

Entretanto, para que os relatórios sejam confiáveis, é necessário que os dados gerados sejam tratados e talhados de forma correta ao ponto que o resultado final possa ser representado fidedignamente, ou seja, correta e confiável, como assim comentado no primeiro tópico deste trabalho (ALMEIDA, 2014).

Neste sentido, De Sousa *et al.* (2013), em sua pesquisa, buscaram evidenciar a implementação do regime de competência, onde evidenciou-se as informações geradas pelo

regime de competência acabem sendo mal utilizadas ou simplesmente não consideradas nas tomadas de decisões por parte dos gestores públicos. Entretanto, outros resultados demonstraram que a informação contábil mais utilizada é o balanço orçamentário e que os tomadores de decisão preferem informações geradas pelo regime de caixa.

Dessa forma, podemos concluir que sem os dados corretamente executados no SIG e emanados por este, é probabilisticamente impossível obter informações representativamente confiáveis e dessa forma inviáveis para os gestores no processo de tomada de decisão acerca da instituição. Nesse sentido, a contabilidade de fato representa uma poderosa ferramenta de apoio à gestão.

RESISTÊNCIA DOS FUNCIONÁRIOS E GESTORES QUANTO À INSTITUCIONALIZAÇÃO

A mudança organizacional é o primeiro critério da implantação e implementação de um sistema que requer transformação na estrutura formal, em sistema de trabalho e em relacionamentos sociais (HUY, 2001, p.610).

Assim afirmado por Beuren *et al.* (2000) o conceito de mudança de controle gerencial focaliza os processos de mudança de modo intraorganizacional, ou seja, que seja no interior de uma organização, estimulando dessa forma a pesquisa quanto à resistência a essas mudanças, mostrando que os agentes da mudança são confiança e controle e junção entre regras e rotinas.

Igualmente importante, Walton (1993) mencionou que toda implementação de TI de objetivar simultaneamente “Resultados para os Negócios” e o “Bem-estar das pessoas” deve incluir Mudança Organizacional.

Tolbert e Zucker (1999) tendo como necessidade de esclarecer o processo de institucionalização, relataram etapas sequenciais no processo de institucionalização de uma prática, como a adoção continuada de determinado método contábil, denominadas *de habitualização, objetificação e sedimentação*. A primeira refere-se ao desenvolvimento de comportamento padronizado para a solução de problemas, traduzidos para políticas, normas e procedimentos, denominando esse estágio de pré-institucionalização.

A *objetificação* diz que quanto maior for o número de organizações que tiverem adotado procedimento, maior a probabilidades de que ele venha a ser percebido como relevante para o processo decisório. Tais argumentos complementados e desenvolvidos por (BANERJEE, 1992; BIKCHANDANI *et al.*, 1992), segundo os quais tomadores de decisão tendem a utilizar a informação obtida por meio da observação das escolhas de outros a fim de superar incertezas quanto aos resultados das alternativas de ação disponíveis. Estágio denominado com semi-institucionalização.

O terceiro e última etapa do processo de institucionalização de uma prática, estágio

de total institucionalização, norma ou qualquer outro elemento de uso organizacional é a *Sedimentação*. Tolbert e Zucker (1999) afirma que esse estágio se caracteriza basicamente pela continuidade da estrutura, especialmente, na sua sobrevivência, por meio de membros da organização. Para isso, a perfeita institucionalização de uma entidade (regras, normas, procedimentos etc.) envolve duas dimensões: *largura* e *profundidade* (EISENHARDT, 1998). Para que isso ocorra, é necessário reunir os seguintes atributos: baixa resistência de grupos de oposição; promoção e apoio cultural continuado; e correlação positiva com os resultados desejados.

Em seu trabalho, Burns e Scapens (2000) destacam que a resistência à mudança pode ser dividida em três elementos separados, porém inter-relacionados: I. Resistência formal aberta devido a conflito de interesses; II. Resistência devido à falta de competência (falta de conhecimento ou falta de experiência) para fazer frente às mudanças; e III. Resistência devido ao apego às formas de pensar e agir, incorporadas nas rotinas e instituições existentes.

Embora seguindo uma nova rotina com novas perspectivas de sucesso a ser alcançado diante do novo sistema, ainda assim a resistência ao processo de mudança foi identificado na ManausMed. Essa problematização afeta à institucionalização, pois sem a flexibilidade dos usuários e gestores é impossível de seguir adiante com o objetivo, a implementação.

METODOLOGIA

A presente pesquisa caracterizou-se por um estudo de caso único, pois representa uma investigação empírica e compreende um método abrangente, com lógico do planejamento, da coleta e da análise de dados. (VENTURA, 2007; YIN, 2001). Dessa forma, sendo empírico-analítica, pois avaliou a efetividade do antigo e atual SIG da ManausMed para tomada de decisão dos gestores sob novas normas de uniformização contábil do setor público. Para este objetivo realizou-se uma análise das funcionalidades do órgão. Esse estudo foi realizado de forma exploratória, para proporcionar uma visão geral acerca da organização; descritiva, descrição das características do órgão; e qualitativa para entedimento das particularidades dos gestores (RICHARDSON; GIL, 1999).

Quanto aos objetivos, a pesquisa foi exploratória e descritiva (BEUREN *et al.*, 2006). Na questão dos procedimentos, utilizou-se a observação e o método *survey* foi utilizado para aplicar o questionário. A abordagem adotada nesta pesquisa foi quali-quantitativa. Utilizou-se estatística descritiva básica para tratamento e análise de dados (SOUZA *et al.*, 2009).

Em mais detalhes, para o primeiro objetivo específico, descreveu-se a estrutura organizacional da empresa demonstrada sob o Organograma de elaboração própria, pois a empresa não possuía atualizada. Este compreende em demonstrar a divisão dos setores e

suas respectivas funções, que segundo Mintzberg (1995), apesar de não mostrar os relacionamentos informais, retrata fielmente a divisão no trabalho e exibe de forma clara: quais posições existem na organização; como estas são agrupadas em unidades; e como a autoridade formal flui entre elas.

Depois, para o segundo objetivo específico, aplicou-se o questionário aos gestores, responsáveis pelos cinco setores da ManausMed. Sendo o órgão composto por dezesseis setores, pois o questionário foi aplicado somente aos usuários do AFIM. O questionário foi produzido pelo método *survey* contendo questões fechadas, em um total de vinte e três perguntas, com cinco itens de respostas na escala de Likert (GIL, 1999).

Além do questionário como forma de levantamento de dados, efetuou-se um quadro comparativo do antigo para o atual sistema, de acordo com a Associação Brasileira de Normas Técnicas - NBR/ABNT, mostrando as respectivas características que delineam a qualidade do sistema totalizando seis, sendo elas: A Funcionalidade que compreende subcaracterísticas que definem a qualidade de um *software*; A Confiabilidade que está relacionada aos defeitos de projetos ou de implementação que podem ocasionar falhas; A Usabilidade que avalia o grau de dificuldade que o usuário tem ao operar e aprender a usar o *software*; A Eficiência evidencia o desempenho do *software* e a quantidade de recursos usados; A Manutenibilidade, que evidencia o esforço necessário para fazer modificações específicas e necessárias no *software*; e por último, a Portabilidade, que evidencia a habilidade do *software* se adaptar a novos ambientes, legislação e padrões. (BEUREN *et al.*, 2007; NBR, 1996)

Acrescentaram-se observações e análises próprias sobre a visita ao órgão, assim como os comentários adicionais dos respondentes do questionário que serão demonstrados posteriormente na análise de resultado.

A ManausMed foi escolhida por conveniência e acessibilidade às informações e por atravessar pela implantação do novo sistema de informação gerencial – AFIM, podendo contribuir para estudos de casos único sobre sistema de informação gerencial.

ANÁLISE DOS RESULTADOS

Para tomar decisão diante das novas normas aplicadas a o setor público, assim como a mudança do SIG, foi necessário demonstrar a estrutura organizacional da ManausMed, contendo um Organograma após a implantação, assim como o quadro comparativo do antigo sistema para o atual, e o questionário para obter informações mais específicas como forma de responder à questão da pergunta.

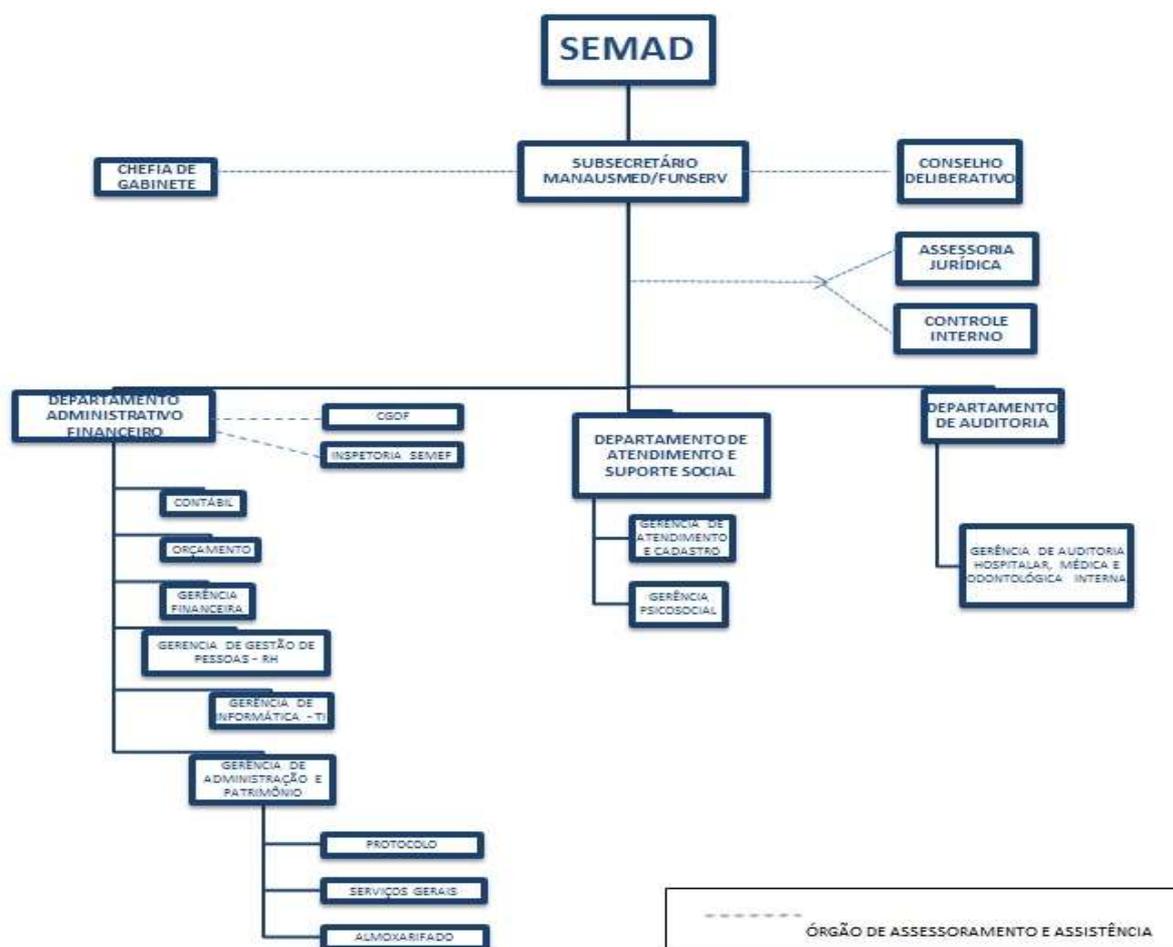
APRESENTAÇÃO DA MANAUSMED

A ManausMed oferece serviço de assistência à saúde aos servidores públicos do

município de Manaus, sendo uma instituição sob forma de serviço social autônomo, sem fins lucrativos, de interesse coletivo e utilidade pública municipal. Após a criação da Lei de nº 1.975, de 29 de abril de 2015, a ManausMed vinculou-se à Secretaria Municipal de Administração, Planejamento e Gestão – SEMAD sendo esta responsável por planejar, executar e controlar as atividades do Plano de Saúde Funcional, assim como custear os encargos de assistência médica e hospitalar destinada aos servidores públicos municipais ativos e inativos, seus dependentes e pensionistas. O Funserv foi criado com a finalidade de custear as despesas oriundas da ManausMed, se tornando então ManausMed/Funserv/Semad.

A partir dessa modificação a ManausMed se tornou uma instituição de direito público sendo obrigatório a implantação do Sistema de Administração Integrada Municipal – AFIM, ocorrida em janeiro de 2016. Dessa forma, além de modificar a estrutura organizacional (Conforme descrito na Figura 1) e de aderir ao novo SIG da prefeitura, sendo necessária a inserção dos procedimentos normativos da contabilidade aplicada ao setor público - NCASP.

Figura 1 – Organograma atual da ManausMed



Fonte: Documento de procedimento da ManausMed adaptado para elaboração própria

O Organograma do órgão foi alterado após a modificação diante da mudança de vinculação à SEMAD, assim como a inclusão de órgãos de assessoramento e assistência direta, como a SEMEF, que dispõe de inspetores para verificação e aptidão dos processos. O CEGOF, que auxilia na parte orçamentária para gastos acima do estipulado, e assim como o próprio setor Orçamentário.

Além disso, o setor de Recursos Humanos se dispõe apenas de apoio à SEMAD, pois esta controla toda a parte de pessoal assim como a execução da folha de pagamento, ficando o Funserv apenas responsável pelo pagamento.

Em seguimento aos objetivos, o quadro de comparação do sistema antigo para o atual, conforme Quadro 1, responde às perguntas que qualificam as características e subcaracterísticas dos *softwares*, ou seja, do sistema, de acordo com a NBR de 1996, baseado no modelo da Beuren *et al.* (2007).

Quadro 1 – Características e subcaracterísticas da qualidade de softwares

QUADRO COMPARATIVO DE SISTEMAS DA MANAUSMED/FUNSERV				
CARACTERÍSTICAS	SUBCARACTERÍSTICAS	PERGUNTA CHAVE	SISTEMA ANTIGO	SISTEMA ATUAL
FUNCIONALIDADE	Adequação	Faz o que é apropriado?	Sim	Sim
	Acurácia	Executa o que foi proposto de forma correta?	Sim	Sim
	Interoperabilidade	Há interabilidade com os sistemas especificados?	Não	Sim
	Conformidade	Normas, leis, etc, são respeitadas?	Não	Sim
	Segurança	Checka acesso de pessoas não autorizadas às informações?	Não	Sim
CONFIABILIDADE	Maturidade	As falhas são frequentes?	Sim	Não
	Tolerância às falhas	O sistema reage quando há a ocorrência de falhas?	Não	Sim
	Recuperabilidade	Há a possibilidade de recuperação de dados em caso de falhas?	Não	Sim
USABILIDADE	Inteligibilidade	É fácil entender o conceito e a aplicação?	Sim	Não
	Apreensibilidade	Há a dificuldade em aprender a usá-lo?	Não	Não
	Recuperabilidade	Há dificuldade de operacionalização e controles?	Não	Sim
EFICIÊNCIA	Comportamento quanto ao tempo	O tempo de resposta e a velocidade de execução são aceitáveis?	Sim	Sim
	Comportamento quanto aos recursos	É possível a utilização de vários recursos ao mesmo tempo?	Não	Sim
MANUTENIBILIDADE	Analisabilidade	É fácil identificar uma falha quando ela ocorre?	Não	Sim
	Modificabilidade	É fácil modificá-lo e adaptá-lo à nova realidade?	Sim	Sim
	Estabilidade	Quando se fazem alterações, há riscos eminentes de erros, falhas?	Sim	Não
	Testabilidade	Após alterações, são feitos testes capazes de fácil execução?	Não	Sim
PORTABILIDADE	Adaptabilidade	É fácil adaptá-lo a outros ambientes?	Sim	Sim
	Instalação	É fácil instalá-lo em outros ambientes?	Não	Sim
	Capacidade de substituição	Ao substituir outro sistema, possui facilitadores para isso?	Não	Sim

Fonte: Elaborado com base na NBR 13596, de abril de 1996, NBR ISO/IEC 12119, de outubro de 1998, NBR

ISO/IEC 9126-1, de junho de 2013, Beuren *et al.* (2007), e adaptado com a análise do ManausMed.

Diante do Quadro 1, verificou-se que o sistema atual contribui bastante para o a fluidez do trabalho. Entretanto, o sistema antigo deixou muito a desejar, apesar de ainda ser utilizada atualmente, como forma de suporte para informações auxiliares do sistema atual.

Quanto à primeira característica, a Funcionalidade, foi possível verificar o contraste dos sistemas em relação ao que condiz segurança e conformidade. O sistema antigo não possuía segurança, pois não consegue identificar quem acessou ou executou ações, além disso, não possuía dados em conformidade com as Normas Contábeis Aplicadas ao Setor Público – NCASP, que são características notórias no atual sistema.

Na característica Confiabilidade, foi identificado que o antigo sistema não possuía tolerância, reação ou até mesmo a recuperação de dados quando há falhas. Este contrasta bastante com o atual sistema, pois contém total confiabilidade.

Quanto à Usabilidade, o antigo e o atual sistema demonstraram que não há dificuldade para aprender a usá-lo. Entretanto a dificuldade de operacionalização e o entedimento de conceito e aplicação não teve resposta positiva para o atual sistema.

Na característica de Eficiência, observou-se que os respectivos sistemas apresentam positivamente tempo de resposta e velocidade de execução. Por outro lado, o sistema antigo apresentou negativamente a utilização de recursos ao mesmo tempo, diferente do atual que apresentou positivamente.

As características de Manutenibilidade e Portabilidade apresentam respostas semelhantes para ambos os sistemas. O contraste analisado foi quanto à portabilidade, pois o atual sistema, sendo um site e dessa forma precisa de conexão à *internet* é possível acessá-lo em qualquer lugar.

Apesar de o atual sistema ter apresentado pequenas falhas é de grande valia o uso deste, que de certa forma obteve êxito e reconhecimento de que esta foi a melhor maneira para execução, organização, planejamento, fluidez dos trabalhos, trazendo confiança, eficiência e segurança para os usuários.

ANÁLISE DESCRITIVA

Em seguimento aos objetivos, o questionário aplicado para os responsáveis pelos setores e usuários do AFIM respondeu a quatro blocos sendo estes:

Características do respondente

Em um total de seis gestores que responderam ao questionário, três são responsáveis pelo setor financeiro, um da contabilidade, um do orçamento e um da chefia de

gabinete. Todos presentes nos momentos de antes, durante e após a implantação do sistema.

Os gestores concordaram e concordaram fortemente que ter acesso às informações de qualidade é relevante para o trabalho, assim como a falta de acesso a elas atrapalharam o seu trabalho. Confirmando que todos necessitam de informação contábil para o desenvolvimento e até ações em seu trabalho.

As informações refletem os resultados dos dados registrados no Quadro 2.

Quadro 2 – Características do respondente

VARIÁVEL INDEPENDENTE	DISCORDO FORTEMENTE	DISCORDO	IRRELEVANTE	CONCORDO	CONCORDO FORTEMENTE
1 - Ter acesso às informações contábeis de qualidade é relevante para o seu trabalho?				50%	50%
2 - Já teve ocasiões em que o seu trabalho foi prejudicado por falta de acesso às informações contábeis de qualidade?				83%	17%

Fonte: Dados da pesquisa

Percepção da importância da característica da informação contábil de qualidade acerca do antigo sistema - Excel

Na perspectiva dos gestores, as informações produzidas pelo sistema antigo *Excel* não possuem característica fidedigna, pois 17% e 50% discordaram e discordaram fortemente. Apesar disso, 100% e 67% concordaram que o sistema possuía características comparáveis e verificáveis, respectivamente.

Em adição, 50% concordaram para as características de compreensibilidade e tempestividade. Dessa forma 67% concordaram que o sistema era satisfatório, 17% discordaram e 17% discordaram fortemente (Quadro 3).

Quadro 3 - Percepção da importância da característica da informação contábil de qualidade acerca do antigo sistema - Excel

VARIÁVEL INDEPENDENTE	DISCORDO FORTEMENTE	DISCORDO	IRRELEVANTE	CONCORDO	CONCORDO FORTEMENTE
3 - FIDEDIGNA - As informações alimentadas e emitidas pelo sistema possuem característica completa, neutra e livre de erros?	17%	50%		33%	
4 - COMPARABILIDADE - Diante do relatório emitido pelo sistema é possível extrair informações que sejam comparadas às informações anteriores?				100%	
5 - VERIFICABILIDADE - Diante do relatório emitido é possível diferentes usuários chegarem a um consenso sobre a forma de elaborar uma informação na realidade econômica?	33%			67%	
6 - TEMPESTIVIDADE - O sistema emite relatórios que asseguram informações disponíveis a tempo suficiente para influenciar na tomada de decisão?		17%	17%	50%	17%
7 - COMPREENSIBILIDADE - Os relatórios emitidos pelo sistema contêm clareza e concisão?		17%	17%	50%	17%
8 - O sistema antigo é satisfatório?	17%	17%		67%	

Fonte: Dados da pesquisa

Percepção da importância da característica da informação contábil de qualidade acerca do atual sistema – AFIM

Quanto às características Fidedignas, Comparáveis e Verificáveis, apenas 17% dos gestores discordaram e discordaram fortemente, respectivamente. Por outro lado, foi analisado que houve mais de 50% concordaram e concordaram fortemente para cada característica. Ou seja, todas as características tiveram notória satisfação dos usuários.

Outro ponto importante é que 67% dos gestores concordaram e 33% concordaram fortemente mostrando-se satisfeitos com o atual sistema, confirmando que a implantação teve uma excelente resposta (Quadro 4).

Quadro 4 - Percepção da importância da característica da informação contábil de qualidade acerca do atual sistema – AFIM

VARIÁVEL INDEPENDENTE	DISCORDO FORTEMENTE	DISCORDO	IRRELEVANTE	CONCORDO	CONCORDO FORTEMENTE
9 - FIDEDIGNA - As informações alimentadas e emitidas pelo sistema possuem característica completa, neutra e livre de erros?		17%		33%	50%
10 - COMPARABILIDADE - Diante do relatório emitido pelo sistema é possível extrair informações que sejam comparadas às informações anteriores?	17%	17%		50%	17%
11 - VERIFICABILIDADE - Diante do relatório emitido é possível diferentes usuários chegarem a um consenso sobre a forma de elaborar uma informação na realidade econômica?		17%		83%	
12 - TEMPESTIVIDADE - O sistema emite relatórios que asseguram informações disponíveis a tempo suficiente para influenciar na tomada de decisão?				50%	50%
13 - COMPREENSIBILIDADE - Os relatórios emitidos pelo sistema contêm clareza e concisão?				67%	33%
14 - O sistema atual é satisfatório?				67%	33%

Fonte: Dados da pesquisa

Percepção acerca do processo de implementação

Os gestores apontaram positivamente sobre o treinamento e habilitação dos funcionários oferecidos pela administração da ManausMed para o uso do novo sistema, entretanto houve a falta de cursos para atualização, onde 67% discordaram dessa participação. Deixando os usuários desprovidos de conhecimento para melhor capacitação e uso do atual sistema. Além disso, 33% discordaram fortemente que não houve esforço para comunicar apropriadamente os termos da mudança de sistema.

Durante o processo de implantação, 67% dos gestores concordaram e concordaram fortemente sobre a capacidade do sistema atual absorver dados do antigo sistema. E apesar disso, 34% concordaram e concordaram fortemente que ainda utilizam o sistema antigo para auxílio de informações para o atual sistema.

Em consequência, outro ponto importante é que 50% concordaram e concordaram fortemente de que o sistema já está consolidado, porém 50% discordaram. Ou seja, o sistema está demorando mais que um ano e seis meses para ser totalmente consolidado, e possivelmente a falta de treinamento e cursos de atualização, assim como o treinamento inadequado, do qual não tiveram totalmente antes da implantação, está afetando essa consolidação.

Quanto à Tecnologia da Informação, 100% dos gestores concordaram e concordaram fortemente que este setor seria eficaz para contribuir com o melhor uso do sistema e efetivação do trabalho.

Em seguimento, 83% dos gestores concordaram que houve a dificuldade de se adequar às novas regras da Contabilidade Aplicada ao Setor Público – NCASP.

De acordo com 100% dos gestores concordaram e concordaram fortemente sobre sistema atual oferecer maior fluidez nos serviços, apesar de ter sido demorado a adaptação, atualmente os usuários conseguem observar a melhoria. Além disso, a resistência à implantação foi concordada por 50% dos gestores, e os demais 50% discordaram (Quadro 5).

Quadro 5 - Percepção acerca do processo de implementação

VARIÁVEL INDEPENDENTE	DISCORDO FORTEMENTE	DISCORDO	IRRELEVANTE	CONCORDO	CONCORDO FORTEMENTE
15 - Houve esforço da administração para treinar e habilitar os funcionários para usar o novo sistema?	17%	17%		50%	17%
16 - Participa de cursos para atualização de conhecimento relativo ao sistema?	17%	50%	17%		17%
17 - Houve o esforço da administração para comunicar apropriadamente os termos da mudança de sistema?	33%			50%	17%
18 - Houve capacidade de o processo de transição absorver os dados históricos do sistema antigo?	17%	17%		50%	17%
19 - Os investimentos na área da Tecnologia da Informação seriam eficazes para contribuir com o melhor uso do sistema e efetivação do trabalho?				67%	33%
20 - Atualmente a adaptação ao atual sistema já está consolidada?		50%		33%	17%
21 - Mesmo após o uso do sistema atual, ainda se faz necessário o uso do sistema antigo?	33%	17%	17%	17%	17%
22 - Houve a dificuldade de se adequar às novas regras da Contabilidade Aplicada ao Setor Público - NCASP?		17%		83%	
23 - Com a implementação do atual sistema houve maior fluidez em seus serviços?				67%	33%
24 - Diante da implementação do atual sistema houve a resistência para utilizá-lo?		50%		50%	

Fonte: Dados da pesquisa

ANÁLISE DOS RESULTADOS

Verificou-se que o sistema antigo *Excel* da ManausMed não produziam informações totalmente confiáveis, ou seja, valiosas. O resultado foi analisado verificando as características da informação contábil de qualidade, de acordo com a resposta dos gestores, assim como o quadro comparativo dos sistemas.

Ambos atendiam as necessidades dos gestores para tomada de decisão, mesmo que o sistema antigo não fornecesse 100% informações confiáveis, mas de certa forma contribuiu. O atual sistema teve resposta positiva dos gestores, assim como suas características de qualidade do *software*.

Apesar de várias respostas positivas sobre os sistemas, outros pontos igualmente importantes deixaram a desejar, de acordo com os comentários dos gestores, assim como a própria visita ao órgão que foi observada, como:

- a. Falta de cursos de atualização aos usuários do sistema AFIM;
- b. Melhoria no setor da Tecnologia da Informação assim como o suporte oferecido por estes;
- c. Conformidade com as informações dos usuários e gestores, para a tomada de decisão;
- d. Desorganização informacional entre os setores, dificultando o desempenho organizacional.

Outra questão importante é o impacto das Normas Contábeis Aplicadas ao Setor Público, que modificou os módulos financeiros, contábeis e orçamentários, além das informações para prestação de conta junto aos órgãos de controle externo. Ademais tem a

questão da institucionalização, que de acordo com as respostas condizentes sobre o sistema não estar consolidado, demonstra que houve a resistência quanto à implantação e que ainda há, pois ainda não houve a completa adaptação de regras e rotina, confiança e controle.

CONCLUSÃO

Analisou-se a efetividade do SIG na ManausMed para tomada de decisões diante do novo sistema e sob as Normas Contábeis Aplicadas ao Setor Público na perspectiva dos gestores. Para isso, analisou-se em um quadro comparativo do sistema antigo para o atual verificando as características e subcaracterísticas que qualificam o *software*.

Em seguimento aos objetivos, aplicou-se o questionário aos usuários e gestores onde obteve respostas quanto às características de qualidade de características contábeis. Por meio disso, concluiu-se que o sistema antigo foi 67% satisfatório, sendo o sistema atual 100%. Diante disso, o sistema atual foi considerado satisfatório para o desempenho e fluidez do trabalho dos usuários, além de conter dados confiáveis e provedores da tomada de decisão. Entretanto foi analisado que a falta de treinamento e atualização para o uso do Afim, e o suporte do setor da Tecnologia da Informação contribuiriam significativamente para a melhoria do trabalho e para manter a habilidade dos usuários.

O SIG é a maior ferramenta de apoio à gestão. Os relatórios contribuem significativamente para a obtenção de resultados orçamentários, fiscais e patrimoniais e dessa forma são utilizados no processo decisório. Vale ressaltar que o sistema deve ser alimentado por dados concisos e confiáveis, caso contrário, as informações não serão seguras. Em consequência, o sistema antigo não continha um *software* seguro para a reação quanto às falhas, ao contrário do novo sistema, que contém positivamente muitas das características positivas do *software*.

Em última análise, os usuários do SIG devem estar flexíveis às mudanças para o aprimoramento do sucesso da informação contábil, auxiliando os trabalhos e a segurança da informação. Apesar dos gestores serem a peça para conquistar a mudança empresarial, é necessário que os usuários estejam aptos para contribuir.

REFERÊNCIAS

ALMEIDA, Ygor Freitas. A IMPORTÂNCIA DOS SISTEMAS DE INFORMAÇÃO CONTÁBIL NO PROCESSO DE TOMADA DE DECISÃO EMPRESARIAL. In: **11ª Conferência Internacional sobre Sistemas de Informação e Gestão de Tecnologia**. 2014.

BEUREN, I. M.; MARÇAL, Elizabeth Krummenacher . Proposta de roteiro de auditoria da qualidade de softwares de sistemas de informações contábeis. **Revista Produção Online**, v. 7, p. 71-95, 2007.

BEUREN, I. M.; MARTINS, Luciano Waltrick . Sistema de informações executivas: suas características e reflexões sobre sua aplicação no processo de gestão. **Revista Contabilidade & Finanças**, São Paulo/SP, v. 15, n.26, p. 6-24, 2001.

BEUREN, Ilse Maria; FIORENTIN, Marlene. Influência de Fatores Contingenciais nos Atributos do Sistema de Contabilidade Gerencial: um estudo em empresas têxteis do Estado do Rio Grande do Sul. **Revista de Ciências da Administração**, v. 16, n. 38, p. 195, 2014.

FERREIRA, Deosio Cabral et al. Avaliação do Sistema de Informações Gerenciais da Assembleia Legislativa do Amazonas. **Contabilidade, Gestão e Governança**, v. 18, n. 2, 2015.

FERRO, Derival Alves; NETO, Mário Ferreira. **A Importância do Sistema Integrado de Gestão Empresarial Para as Instituições Privadas ou Públicas**. 2016.

GUERREIRO, Reinaldo; BERDEJO, Ludwig Miguel Agurto; PEREIRA, Carlos Alberto; BEUREN, Ilse Maria. Institucionalização e resistência em processos de mudanças de sistemas de controle gerencial: um enfoque institucional. **Revista Iberoamericana de Contabilidad de Gestión**, Ciudad de México, v. 9, n. enero/ju 2012, p. 1-22, 2012.

Manual de Contabilidade Aplicado ao Setor Público - MCASP – Exercício 2017. Disponível em: <<http://www.tesouro.fazenda.gov.br/documents/10180/456785/MCASP+7%C2%AA%20edi%C3%A7%C3%A3o+Vers%C3%A3o+Final.pdf/6e874adb-44d7-490c-8967-b0acd3923f6d>>. Acesso em 05 fev. 2017.

Normas Brasileiras de Contabilidade – NBC TG GERAL – NORMAS COMPLETAS. Disponível em: <<http://portalcfc.org.br/wordpress/wp-content/uploads/2013/04/NBC_TG_COMPLETAS03.2013.pdf>>. Acesso em 04 fev. 2017.

Normas Brasileiras de Contabilidade Aplicadas ao Setor Público - NCASP. Disponível em: <<http://portalcfc.org.br/wordpress/wpcontent/uploads/2013/01/Setor_P%C3%BAblico.pdf>>. Acesso em 23 dez. 2016.

Padoveze, C. L. **Sistemas de informações contábeis**: fundamento e análise. Atlas, 2009.

Princípios Fundamentais e Normas Brasileiras de Contabilidade/ Conselho Federal de Contabilidade – CFC. Disponível em: << http://portalcfc.org.br/wordpress/wp-content/uploads/2013/01/Livro_Principios-e-NBCs.pdf>>. Acesso em 12 fev. 2017.

RAUPP, Fabiano Maury et al. Metodologia da pesquisa aplicável às ciências sociais. **Como elaborar trabalhos monográficos em contabilidade**: teoria e prática, v. 3, p. 76-97, 2003.

RAMOS, Anália Saraiva Martins; OLIVEIRA, Marcelo Augusto de. **Fatores de sucesso na implementação de sistemas integrados de gestão empresarial (ERP)**: estudo de caso em uma média empresa. 2002.

SCUCUGLIA, Rafael. Gestão por Processos (BPM): uma mudança de filosofia gerencial. **Portal Call Ceter**, v. 10, 2010.

SORDI, José Osvaldo De; SPELTA, Andrea Giovanni. Análise de componentes da tecnologia de Business Process Management System (BPMS) sob a perspectiva de um caso prático. **JISTEM- Journal of Information Systems and Technology Management**, v. 4, n. 1, p. 71-94, 2007.

TRIVIÑOS, A. N. S. **Introdução à pesquisa em ciências sociais**: a pesquisa qualitativa em educação. São Paulo: Atlas, 1987.

VENTURA, Magda Maria. O estudo de caso como modalidade de pesquisa. **Revista SoCERJ**, v. 20, n. 5, p. 383-386, 2007.

VIVANCOS, ADRIANO GAMEIRO; CARDOSO, FRANCISCO FERREIRA. Estruturas organizacionais e estratégias competitivas de empresas construtoras. **I SIMPÓSIO BRASILEIRO DE GESTÃO DA QUALIDADE E ORGANIZAÇÃO DO TRABALHO**, Recife-PE, p. 1-10, 1999.