

**SISTEMA DE INFORMAÇÃO COMO FERRAMENTA DE APOIO À TOMADA DE
DECISÃO: A PERCEPÇÃO DOS EMPRESÁRIOS DO EXTREMO OESTE DE SANTA CATARINA.**

INFORMATION SYSTEM AS A SUPPORT TOOL OF DECISION: THE PERCEPTION OF
ENTREPRENEURS OF THE FAR WEST OF SANTA CATARINA

Éder Luís Heberle¹

Paola Cristibna Previdi²

Otília Maria Dill³

André Klunk⁴

Eduardo Rowedder⁵

RESUMO

Na corrida para atender às exigências do mercado atual e a competitividade acirrada entres as organizações, os Sistemas de Informação precisam melhorar constantemente para proporcionar informações essenciais que auxiliam no processo decisório das organizações. O presente artigo objetivou verificar se os sistemas de informações auxiliam na tomada de decisão da organização. Por intermédio da análise de 71 respondentes, a pesquisa caracterizou-se como teórica empírica, descritiva, com abordagem quantitativa e operacionalizada pelo método *survey*. Dentre as particularidades analisadas, constatou a facilidade dos sistemas de informação, no qual obteve-se uma média de 3,10. As características das informações contábeis, como confiabilidade, custo/benefício, tempo hábil e relevância, adquiriram média de 3,17 no comércio, na indústria 3,19 e nas empresas prestadoras de serviços 3,20. Em relação à utilização do sistema de informação que auxiliam na tomada de decisão e que trazem vantagem competitiva para empresa obteve-se média 3,20. E por fim, 81% dos respondentes concordam que os sistemas de informação fornecem informações que compara os objetivos traçados pelas organizações. Os resultados comprovam que os sistemas de informação auxiliam no processo de tomada de decisão indiferente dos ramos empresariais, e sua contribuição pode melhorar a gestão das empresas e trazer vantagens competitivas para as mesmas.

Palavras-chaves: Sistemas de Informação. Tomada de decisão. Organizações.

ABSTRACT

In a race to meet today's market demands and fierce competitiveness among organizations, Information Systems must constantly improve to provide essential information that assists in the decision making process

¹ Mestre em Administração e Ciências Contábeis pela UNOCHAPECÓ(2018) Possui graduação em Ciências Contábeis - Faculdades de Itapiranga (2005). Pós Graduado em Controladoria e Finanças - Faculdade de Itapiranga (2008). Atualmente é professor mestre no Centro Universitário FAI - nos Cursos de Ciências Contábeis, Administração, Processos Gerenciais, além de ser Coordenador Adjunto do Curso de Ciências Contábeis e Administração. Tem experiência na área de Administração, com ênfase na área gerencial e custos

² Bacharel em Ciências Contábeis pelo Centro universitário Fai.

³ Possui graduação em Letras Português/Inglês (2000) e Especialização no Ensino da Língua Inglesa (2001). Atua como tutora nos cursos semipresenciais de Administração, Ciências Contábeis, Engenharia Mecânica, Fisioterapia, Processos Gerenciais e Sistemas de Informação da UCEFF Itapiranga.

⁴ Possui Tecnólogo em Informática (2003), Bacharelado em Sistemas de Informação (2006), Especialização em Sistemas de Informação - Ênfase em Inovação Tecnológica (2007), Especialização em Desenvolvimento de Sistemas para Internet (2009) e Mestrado em Educação (2016). Atua como tutor nos cursos semipresenciais de Engenharia de Produção, Engenharia Mecânica, Sistemas de Informação e Processos Gerenciais na UCEFF Itapiranga.

⁵ Especialização em Administração Organizacional e Inovação. Professor do Centro Universitário Uceff-Itapiranga. Email: eduardorowedder@uceff.edu.br

of organizations. This article aimed to verify if the information systems help in the decision making of the organization. Through the analysis of 71 respondents, the research was characterized as empirical, descriptive, with quantitative approach and operationalized by the survey method. Among the particularities analyzed, it was found that, as regards the ease of information systems, it obtained an average of 3,10. The characteristics of accounting information, such as reliability, cost / benefit, timeliness and relevance, acquired an average of 3,17 in commerce, industry 3,19 and service companies 3,20. Regarding the use of the information system that helps in decision-making and that brings competitive advantage to the company, the average was 3,20. Finally, 81% of respondents agreed that information systems provide information that compares the goals set by organizations. The results show that information systems help in the decision-making process regardless of business lines, and their contribution can improve business management and bring competitive advantages to them.

Keywords: Information Systems. Decision Making. Organizations

Introdução

O avanço tecnológico associado com o processo da globalização motivou a inovação no mundo dos negócios, resultando em uma nova necessidade de armazenamento das informações e no trabalho contínuo em preservá-las. O sistema de informação surge da necessidade em proporcionar o armazenamento e processamento dessas informações, tornando mais ágil e prático seu processo e, conseqüentemente, fornecendo informações que auxiliam no planejamento e no processo decisório de maneira mais eficiente e eficaz (RODRIGUES; SILVA; SILVA, 2015).

A gestão das empresas se baseia em informações sustentáveis, sendo assim pode-se observar que os sistemas de informação são considerados como um recurso estratégico para que a organização prospere. A informação processada pelo sistema é avaliada como o utensílio mais eficiente nas empresas, pois, além de abrir novos caminhos, ele auxilia no processo decisório, disponibilizando dados úteis, da maneira mais correta e exata possível, em tempo hábil, e apenas para as pessoas interessadas pelas suas informações (SILVA; ABREU, 2016).

Diante disso, os sistemas são classificados como um conjunto de recursos humanos e tecnológicos, que têm por sua vez o intuito de rastrear todas as informações contábeis, ou seja, são responsáveis por coletar, filtrar, armazenar e processar todos os dados contábeis de uma organização, gerando informações mais pertinentes em todas as áreas funcionais e operacionais da empresa (TRIGO; BELFO; ESTÉBANEZ, 2016). A correta utilização dos sistemas pode, além de aumentar o nível de qualidade da empresa, auxiliar em uma melhor produtividade e no desempenho dos funcionários (ALMAZAN; TOVAR; QUINTERO, 2016).

Novos sistemas são gerados, e as grandes, médias e pequenas empresas, cientes da necessidade pela competitividade e pelo diferencial, vêm aderindo a esta modernização. Porém, pouco adianta essa potencialidade se os sistemas implantados não estiverem bem planejados e de acordo com as necessidades da empresa. Os sistemas não estruturados

geram novas dificuldades e nenhuma saída para o problema, além de escurecer possíveis causas dessas imperfeições (GONZALEZ JUNIOR; FIALHO; SANTOS, 2016).

Diante do exposto, formulou-se a seguinte questão do problema de pesquisa: os sistemas de informações auxiliam nas tomadas de decisões empresariais? Para responder a esta pergunta, o objetivo do trabalho é verificar se os sistemas de informações auxiliam na tomada de decisão dos gestores da organização.

A abordagem metodológica baseia-se em uma pesquisa teórica empírica, descritiva, com abordagem quantitativa e operacionalizada pelo método *survey*, ou seja, é elaborada por meio de um questionário. A pesquisa está direcionada para a importância dos sistemas de informações no processo decisório empresarial, e sua contribuição para o crescimento e desenvolvimento da empresa.

O estudo justifica-se pela contribuição oferecida, principalmente, aos usuários das informações, demonstrando a importância dos sistemas na tomada de decisão. Martins, Creomonini e Bortoluzzi (2017), identificaram, por meio de seu estudo, a importância da utilização dos sistemas de informações na tomada de decisão das empresas, visto que há uma grande quantidade de dados utilizados no processo e pelo fato de que os relatórios gerados pelos sistemas são de suma importância no processo decisório das organizações. Também são sugeridas novas investigações na área, pois uma investigação mais profunda pode lançar um novo olhar sobre o tema e novas análises podem surgir a fim de promover um avanço na ciência (ASSIS et al., 2018).

O presente artigo encontra-se estruturado em três seções: na seção 1 é apresentada a contextualização introdutória; na seção 2 há o referencial teórico referente os sistemas de informações, evidenciando seu uso na tomada de decisão empresarial e os estudos correlatos internacionais acerca do tema; na seção 3 estão descritos os procedimentos metodológicos utilizados para a coleta e análise dos dados; e na seção 4 encontra-se a apresentação e análise dos resultados apresentados a partir da amostra utilizada na realização do estudo; e, para finalizar, a seção 5 retrata as considerações finais do presente estudo, apontando também recomendações para pesquisas futuras.

Referencial Teórico

Nesta seção apresenta-se o arcabouço teórico sobre os sistemas de informação, as informações como suporte na tomada de decisão empresarial e estudos correlatos internacionais, com o intuito de proporcionar um melhor entendimento acerca do tema.

Sistemas de informações

A área dos sistemas de informações está interligada com outras áreas da ciência, como exemplo, cita-se a administração, contabilidade, economia, entre outras. No entanto, a finalidade entre elas é a mesma, todas buscam fornecer o maior número de informação possível para auxiliar no processo decisório da organização. O grande avanço dos sistemas de informações se deu a partir do surgimento dos computadores, motivo pela qual facilitou a organização no processo das informações e na agilidade empresarial (SCHOUPINSKI et al., 2009)

De acordo com os autores Laudon e Laudon (2010), o sistema de informação é composto pela união de vários elementos que são responsáveis por coletar, processar, armazenar e compartilhar as informações apuradas, que serviram como suporte de apoio no processo decisório e no controle de uma empresa.

Pode-se constatar que existem vários níveis de organização, objetivos e interesses particulares dentro de cada organização, como há também diferentes classificações dos sistemas de informações, ficando a critério da empresa em avaliar qual sistema é mais viável e qual se enquadra melhor em seus padrões empresariais (LAUDON; LAUDON, 2010). Entretanto, cita-se como os principais sistemas e que engloba diferentes níveis de gerência: os sistemas de apoio ao executivo (SAE); os sistemas de apoio à decisão (SAD); os sistemas de informações gerenciais (SIG) e os sistemas de processamento de transações (SPT). (SUGAHARA; SOUZA; VICELI, 2009, MELO, 2009, LAUDON; LAUDON, 2010). Conforme descrito no Quadro 1.

Quadro 1- Classificação dos Sistemas de Informações

SISTEMA DE APOIO AO EXECUTIVO (SAE)	Fornecer informações do ambiente interno e externo e, principalmente, procura resolver situações de longo prazo, como por exemplo, projeções dos próximos produtos que serão fabricados, quais serão as próximas tendências, as novas aquisições da empresa, entre outros. O SAE fornece os dados para fins estratégicos.
SISTEMA DE APOIO À DECISÃO (SAD)	Auxilia os gestores em tomadas de decisões não habituais, foca principalmente em problemas exclusivos e que poderão sofrer alterações com rapidez, não necessitando apresentar soluções totalmente exatas, como por exemplo, constatar qual é o retorno de investimento em casos de atraso na fabricação. Esse sistema é baseado em informações processadas pelos SPT e SIG.

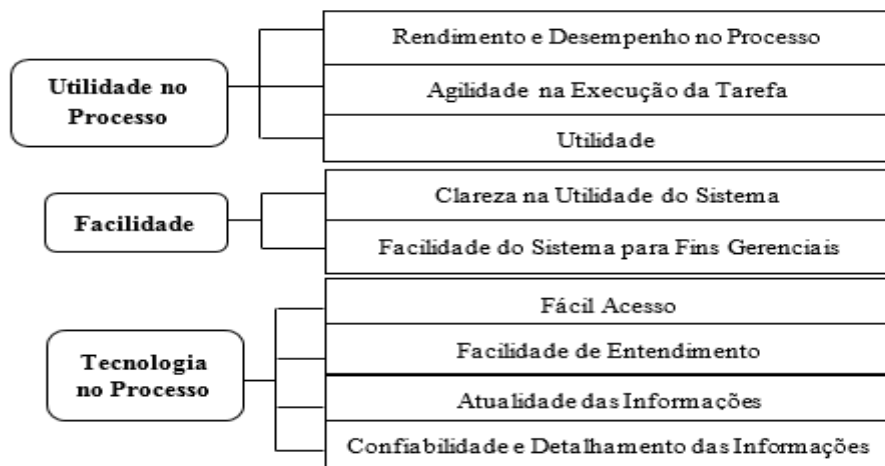
SISTEMAS DE INFORMAÇÕES GERENCIAIS (SIG)	Permite que os gestores acompanhem o desenvolvimento da empresa comparando assim, se o seu desempenho operacional está de acordo com o que foi planejado ou estabelecido, se houve evolução referente aos meses anteriores e também se há algumas projeções futuras. Portanto, os SIG fornecem de forma resumida relatórios com base em transações operacionais feitas pelo SPT.
SISTEMAS DE PROCESSAMENTOS DE TRANSAÇÕES (SPT)	Entende-se que esse sistema é responsável por fiscalizar e registrar todas as transações e ações básicas e habituais de uma organização. Informações essas que darão suporte em decisões rotineiras como, por exemplo, verificar a quantidade de estoque que a empresa possui, o pagamento de algum fornecedor, enfim, resultados que são altamente necessários e essenciais para uma gerência operacional.

Fonte: Adaptado Szafir-Goldstein e Souza (2003), Schoupinski et al. (2009), Laudon e Laudon (2010)

É notável a importância da informação para as organizações, apesar de estarem mergulhadas em um mar de informações, elas precisam ser capazes de criar mecanismos que gerenciem e que forneçam informações necessárias aos seus usuários da forma mais rápida e segura possível. Os sistemas auxiliam no processamento dessas informações criando mecanismos a fim de apresentar a informação indispensável para o momento (AMORIM; TOMAÉL, 2011). Dentre os diversos desafios, o mais importante é conduzir com qualidade e eficiência as informações processadas pelos sistemas, pois o mesmo deverá apresentar dados e resultados em tempo hábil, e, de preferência, mais próximo da realidade a que se refere (AMÉRICO et al., 2011).

A implantação dos sistemas de informações não inclui somente a utilização de software, mas também um conjunto de pessoas especializadas, dados/informações e métodos que atuam e operam junto com os sistemas, fornecendo informações úteis, acelerando e contribuindo nas atividades, indicando coordenação e controle, auxiliando na solução de possíveis problemas, além do apoio na tomada de decisão reduzindo possíveis incertezas (MANTEGHI; JAROMI, 2012). Diante disso, Reis, et al. (2012) destacam os fatores que explicam a utilização dos sistemas, conforme apresentados na Figura 1.

Figura 1- Fatores que Explicam a Utilização dos Sistemas de Informações



Fonte: Adaptado Reis et al. (2012)

Portanto, de acordo com a Figura 1, a utilização dos três fatores contribui para um bom desempenho e uma melhor produtividade para a empresa, oferecendo de forma rápida as estratégias de ações, clareza e compreensão nas informações, atualidade e credibilidade nos dados processados. De forma geral, os sistemas são considerados úteis e essenciais para o desenvolvimento e crescimento das organizações (REIS et al., 2012).

A vantagem da implantação dos sistemas é visível no momento que as empresas aderem a um sistema, todos os setores, tanto operacional como o financeiro, devem receber uma única informação e suas particularidades devem ser ajustadas para que não haja distorções de informações entre ambas as partes (RODRIGUES; SILVA; SILVA, 2015).

Contudo, nota-se que os sistemas de informações são considerados os principais aliados estratégicos para a organização, apesar de existir diversas classificações de sistemas, todos possuem o mesmo propósito; auxiliar na tomada de decisão e, para que isso aconteça, é necessário que os dados alimentados no sistema sejam verdadeiros e que estejam de acordo com a realidade da empresa, pois uma informação falsa pode direcionar a uma decisão equivocada ou que não acarretará benefício algum para a empresa.

Sistemas de informações e tomada de decisão

A finalidade da implantação dos sistemas de informações é atender as demandas e as necessidades do seu decisor, ou seja, aperfeiçoar e auxiliar no processo decisório da empresa. Diante disso, os sistemas são desafiados a gerar informações úteis que auxiliam no alcance dos objetivos e interesses da organização, com o propósito de direcionar ao tomador da decisão uma solução ágil e eficiente sobre determinado problema (LIEGGIO JUNIOR; ARAÚJO JUNIOR; GRANEMANN, 2010).

O alicerce fundamental para o crescimento de uma empresa é a junção do conhecimento e da informação, e para que as informações sejam capazes de proporcionar benefícios aos usuários, as mesmas devem seguir algumas particularidades básicas de entendimento e confiabilidade de seus dados (AMÉRICO et al., 2011). As Normas Brasileiras de Contabilidade NBC T1 (2011), descrevem algumas características qualitativas referente às informações contábeis, exibidas de acordo com o Quadro 2.

Quadro 2- Características das Informações Contábeis

Relevância	A informação processada pelo sistema deve ser útil e indispensável. Uma informação se torna relevante apenas no momento em que ela pode influenciar nas decisões de seus usuários, auxiliando na avaliação de seu impacto em acontecimentos passados, presentes e futuros e, corrigindo os erros cometidos anteriormente.
Tempestividade	A demora na apresentação da informação pode acarretar na perda da relevância dela, por isso, é necessário que a informação esteja disponível, em tempo hábil, ao tomador da decisão. A eficácia do sistema em transmitir esses dados, no momento oportuno, pode permitir vantagens e benefícios à empresa.
Integridade	É necessário que a informação seja completa e verdadeira, pois uma informação falsa ou incoerente faz com que a mesma perca sua importância, podendo prejudicar a organização.
Custo/Benefício	O custo da informação produzida não pode ser maior que seu benefício. E para que a empresa prospere em qualquer processo, independente do ramo empresarial, ela não deverá gastar mais que o benefício que é oferecido. Essa característica está ligada ao aspecto de relevância, pois se a informação fornecida não é necessária no momento, conseqüentemente o custo pela mesma será maior.
Confiabilidade	Para que a informação seja confiável e útil, ela deve estar livre de erros, falhas e fornecer para a empresa exatamente aquilo que venha a ser oportuno no momento.
Compreensibilidade	Expor e apresentar as informações da forma mais clara possível para que a informação se torne compreensível, a fim de auxiliar no processo decisório e, não para gerar mais dúvidas referente a um determinado aspecto.
Expressão	Uma informação, para se tornar útil, é necessário que ela seja relevante para o

Fidedigna	momento, e que também apresente fidedignidade, ou seja, precisa ser completa, neutra e livre de erros.
-----------	--

Fonte: Adaptado NBC T1 (2011) e Reis et al, (2012).

Na percepção de Américo, et al. (2011), para que a informação possa agregar valor na tomada de decisão ela precisa dispor de algumas características nos relatórios gerados pelos sistemas como por exemplo: valor, consistência, ser necessária e confiável para que não haja equívocos e distorções quanto a sua veracidade.

Como já se averiguou, as informações são consideradas o ponto chave para o crescimento e desenvolvimento de um negócio. Portanto, uma organização pode ser vista como um sistema, em que cada área de operação pode ser classificada como um subsistema, que tem por base um conjunto de funções e objetivos já estruturados, como por exemplo, as que partem da necessidade de um planejamento, gerenciamento e controle das funções. Desse modo, pode-se afirmar que os sistemas de uma empresa estão separados em subsistemas: da alta administração, da gerência e do operacional, em que cada departamento opera de acordo com suas funções programadas (SOUZA; RIELLI; MARCHI, 2011). Conforme representação na Figura 2.

Figura 2- Níveis de Gerência



Fonte: Adaptado Laudon e Laudon, (2010).

Conforme a Figura 2, a alta gerência encontra-se no topo da pirâmide, pois na maioria das vezes é a responsável por fixar as metas e os objetivos principais da empresa. Porém, para que a organização possa executar com eficiência o que foi planejado, é necessário que os demais sistemas e níveis organizacionais cooperem em conjunto, disponibilizando tanto recursos humanos como financeiros (SOUZA; RIELLI; MARCHI, 2011).

Nesse contexto, a informação é avaliada como o principal meio de solução para a organização, pois uma informação verdadeira e pertinente contribui ao alcance dos objetivos organizacionais. Diante disso, toda e qualquer empresa carece de um sistema eficaz de informação, para que se obtenha informações que atinja sua importância estratégica (AMORIM; TOMAÉL, 2011).

Reforçando a ideia que o principal subsídio dos sistemas de informações é aperfeiçoar a tomada de decisão da organização, independentemente dos níveis hierárquicos, a partir da implantação dos sistemas de informação, consegue-se obter os dados necessários para uma decisão eficiente. E para que a informação possa agregar valor real à organização ela precisa ser bem administrada, conduzida e mais próxima da realidade da empresa (ARAUJO; RAZZOLINI FILHO, 2017).

A relevância das informações geradas pelos sistemas torna-se ainda mais evidente quando apresentam falhas de entendimento por boa parte dos gestores das organizações, como por exemplo, alimentação dos dados de forma incorreta e incompreensão da informação na tomada de decisões rotineiras. Sendo assim, inicialmente, é necessário identificar quais são as dificuldades e necessidades da organização e, a partir disso, escolher a melhor opção de sistema de informação que se enquadra melhor no perfil da organização (NETO, 2018).

Portanto, saber qual decisão tomar e o momento ideal para pô-la em prática, é determinante, pois antes mesmo de tomá-la é necessário analisar e estudar todas as informações, e para facilitar nesse processo, os sistemas de informações procuram fornecer o máximo possível delas, no momento oportuno e de acordo com os interesses da empresa, proporcionando embasamentos teóricos suficientes para uma decisão correta e vantajosa.

Estudos correlatos internacionais

Os estudos correlatos internacionais foram selecionados a partir de uma pesquisa feita na base de dados *Science Direct*, no mês de março de 2019, sobre o assunto desejado. Com base nisso, selecionou-se os artigos mais recentes sobre o tema e aqueles considerados mais relevantes para o estudo.

A pesquisa feita pelos portugueses Belfo e Trigo (2013) buscou apresentar, por meio da literatura, os obstáculos e respostas do domínio do sistema de informação contábil (AIS), chegando à conclusão de que há muitos desafios e preocupações na implantação dos sistemas e que a tecnologia ainda é deficiente. Porém, a pesquisa identifica que os sistemas

de Planejamento de Recursos Empresariais (ERP) e os sistemas emergentes são importantes e essenciais para as organizações e, que ao contrário dos ERP, os sistemas emergentes não são estudados com mais intensidade e que, uma investigação profunda é necessária, a fim de descobrir novos potenciais e benefícios que os sistemas podem trazer para a empresa, com o intuito de melhorar o alinhamento entre o avanço tecnológico e a organização.

Os eslovaques Ponisciakova, Gogolova e Ivankova (2015) analisaram o uso do sistema de informação contábil de gestão e os custos de negócios. Concluíram que é inevitável a aplicação da capacidade dos gerentes em alimentar o sistema de forma correta e repassar a todos os interessados pela informação sobre a necessidade de cada etapa do sistema. E que todos os tipos de custos ou despesas utilizadas no processo devem ser contabilizadas, pois essas fazem toda a diferença no processo decisório, podendo utilizar-se da técnica de absorção, a qual a empresa atribui a cada produto fabricado os custos fixos e variáveis utilizados na fabricação, ou pelo método de custeio variável que inclui somente os custos variáveis de produção. Chegando à conclusão que a implantação dessas técnicas requer muitos estudos e investigações e que os resultados podem não aparecer de imediato, mas que a longo prazo certamente iram surgir.

Já os mexicanos Almazán, Tovar e Quintero (2016), procuraram determinar qual é a influência dos sistemas de informações nos resultados organizacionais. A partir disso, concluíram que quanto maior for a estrutura tecnológica, os procedimentos de desenvolvimento, competência e domínio dos programadores desses sistemas, maior e melhores serão os resultados na qualidade e eficiência das informações processadas pelo sistema, cooperando com a performance individual e organizacional da organização. Como sugestão para trabalhos futuros, sugerem investigar quais são as causas do sucesso dos sistemas de informações, como eles podem influenciar nas tomadas de decisões, e qual é a percepção dos gestores a partir do uso dos mesmos, em razão de ainda existir lacunas sobre a utilização dos sistemas e seus conhecimentos a partir deles.

No estudo dos portugueses, Trigo, Belfo e Estebanéz (2016), os autores buscaram preparar a direção para a criação dos sistemas de informações direcionada para os processos de negócios da organização. Constaram, no decorrer desse estudo, que o posicionamento dos negócios e a Tecnologia da Informação (TI), ainda é considerada uma preocupação por parte dos gestores. Para que as organizações cresçam, elas dependem da junção desses dois alinhamentos, e também do apoio dos sistemas de informações, os quais evidenciaram um impacto positivo para as organizações. Além da conclusão edificada pelas

técnicas de Business Process Management (BPM) e Cloud Computing, o modelo de serviço é apresentado como desafio para a contabilidade e sugerido como trabalho futuro, com o propósito de aumentar sua presença nas organizações.

Por meio desses estudos pode-se perceber a importância dos sistemas de informações para as organizações. Grande parte dos estudos reconheceu que o sistema contribui para o crescimento da empresa, apesar de carecer de mais pesquisas e estudos na área. Percebe-se que o mesmo é de grande relevância para que a organização cresça, porém as informações processadas pelos sistemas devem ser confiáveis e demonstrar credibilidade, para só assim conseguir trazer os benefícios desejados.

Procedimentos metodológicos

Quanto aos procedimentos metodológicos, o presente estudo caracteriza-se como teórico-empírico; referente a sua abordagem, se enquadra como quantitativo; no objetivo classifica-se em estudo descritivo; no que diz respeito aos procedimentos, se deu a partir do método *survey*, ou seja, por meio do envio do questionário aos participantes da população escolhida. A pesquisa é avaliada como teórica-empírica, pois além de apresentar embasamentos e conceitos teóricos sobre o tema, procura trazer resultados/dados e as principais características do fenômeno estudado (MARCIONI; LAKATOS, 2003). É classificado como estudo quantitativo, pois se utiliza de métodos estatísticos para avaliar as opiniões dos gestores, administrados sobre o uso dos sistemas de informações na tomada de decisão empresarial. (SOUZA; PASSALONGO, 2005). Uma pesquisa descritiva é empregada quando pretende descobrir e descrever a frequência que tal fato ocorre ou como é sua composição dentro de cada sistema, departamento ou método. (RODRIGUES, 2006).

Ao se tratar de uma pesquisa *survey*, Moraes, Lober e Bobsin (2006) afirmam que esse método é adequado quando se pretende obter informações ou dados sobre características, ações ou ideias de determinados grupos de pessoas. Esse método utiliza como coleta de dados à formulação de um questionário que deverá ser respondido pelo público alvo estabelecido na pesquisa. (GALVÃO; et al., 2017).

A população do presente estudo foi composta pelas empresas do extremo oeste de Santa Catarina, ou seja, de municípios pertencentes à Associação dos Municípios do Extremo Oeste de Santa Catarina, conhecida como AMEOSC. No primeiro momento, entrou-se em contato com as associações comerciais responsáveis por cada município; após isso, foi enviado, por e-mail, a essas associações, o *link* contendo o respectivo questionário, ficando

de intermédio das mesmas encaminhar o *link* para os seus associados. O estudo obteve uma amostra de 71 respondentes, em relação a sua população relatada.

O questionário foi adaptado dos estudos de Raldi e Gomes (2014) e Silva et al, (2017), e é dividido em três blocos. Sendo o primeiro bloco com questões referente ao perfil do respondente e da empresa, logo em seguida no segundo bloco, uma pergunta adicional de múltipla escolha, afim de verificar as percepções dos respondentes em relação as dificuldades financeiras encontradas no mercado, e por fim, no terceiro bloco encontram-se as perguntas de múltiplas escolhas de 01 a 04, tipo escala *Likert*, sendo que as questões 01 remetem-se ao menor consentimento do respondente e as questões 04 determinam a maior relevância de resposta, totalizando 24 perguntas. Essas questões tem o intuito de auferir a utilização dos sistemas de informações na tomada de decisão.

Uma vez aplicado o questionário, as informações foram tabuladas e analisadas por meio de um software estatístico, o Microsoft Office Excel. Os resultados obtidos com a pesquisa, foram determinados por meio de cálculos de ranking médio, como também a frequência e a porcentagem de cada resposta. O estudo buscou verificar a percepção dos gestores, administradores sobre o uso dos sistemas de informações na tomada da decisão empresarial.

Perfil dos respondentes

Da amostra analisada e dos empresários que receberam o respectivo questionário, a pesquisa em si, obteve-se um retorno de 71 respostas da sua população considerada. Diante disso, as principais características dos respondentes são observadas na Tabela 1.

Tabela 1- Perfil dos Respondentes

Características	Item	Representação %
GÊNERO	Masculino	53,50%
	Feminino	46,50%
FORMAÇÃO	Ensino Médio Completo	22,50%
	Ensino Superior	33,80%
	Pós-Graduação/Mestrado/Doutorado	42,30%
	Outro	1,40%
VÍNCULO COM A EMPRESA	Proprietário ou Sócio	53,50%
	Gestor	25,40%
	Funcionário	21,10%

RAMO	Comércio	51,20%
	Prestadora de Serviço	31,00%
	Indústria	16,90%
PORTE DA EMPRESA	Pequena	69,00%
	Média	21,10%
	Grande	9,90%

Fonte: Dados da pesquisa (2019)

De acordo com a Tabela 1, 53,50% dos respondentes representam o gênero masculino e 46,50% o gênero feminino. Conforme Amorim e Batista (2015), o número de mulheres no mercado vem crescendo respectivamente nos últimos anos, sejam aquelas que atuam no mercado ou que decidem empreender. Nessa mesma direção, um estudo realizado pelo SEBRAE em 2016, apontou que as mulheres estão mais presentes no mercado e um dos fatores que justificam esse crescimento é o seu nível de escolaridade em comparação aos homens. Em relação ao nível de formação dos respondentes, 42,30% possuem pós-graduação/mestrado/doutorado, seguido por 33,80% com ensino superior e 22,50% possuem o ensino médio completo, restando aos 1,40% dos respondentes a afirmação de ter formação em outras áreas. Fraga, Bussolo e Silva (2017), garantem que o nível de escolaridade e os cursos de aprimoramento são uma ótima oportunidade de desenvolver novas técnicas de inovação e aperfeiçoamento de seus produtos. Por esse motivo, o mercado encontra-se muito volátil, forçando as empresas a estar sempre atualizadas em relação aos seus concorrentes, isso pode fazer toda diferença na tomada de decisão que traga vantagem competitiva para a empresa.

Quanto ao ramo empresarial, 51,20% dos respondentes afirmaram trabalhar no comércio, 31,00% em empresas prestadoras de serviço e 16,90% em indústrias. Nas características de vínculo dos respondentes com a empresa, 53,50% garantem ser proprietários ou sócios do negócio, 25,40% gestores e 21,10%, funcionários. Referente ao porte empresarial predominante na região, 69,00% dos respondentes afirmaram atuar em empresas de pequeno porte, 21,10% em empresas de médio porte e apenas 9,90% são empresas de grande porte. Convém destacar que as micro e pequenas empresas do extremo oeste de Santa Catarina representam cerca de 90% do mercado da região. (SEBRAE, 2013)

Percepção dos respondentes em relação as dificuldades financeiras

Como apresentado nos procedimentos metodológicos, esta segunda seção do questionário desenvolveu-se por meio de uma pergunta adicional de múltipla escolha, afim de analisar a percepção dos respondentes sobre as questões específicas.

Na Tabela 2 evidenciam-se as dificuldades financeiras encontradas conforme o gênero do respondente.

Tabela 2. Dificuldades financeiras de acordo com o gênero do respondente

Gênero	Quant. de respondentes		COM dificuldade financeira		SEM dificuldade financeira	
		%		%		%
FEMININO	33	46%	19	38%	14	67%
MASCULINO	38	54%	31	62%	7	33%
Total	71	100%	50	100%	21	100%

Fonte: Dados da Pesquisa (2019)

Foi constatado a partir da Tabela 2, que cerca de 70% dos respondentes afirmam ter dificuldades financeiras e que, apenas 30% garantem não possuir problemas monetários ou econômicos. Um ponto relevante que se leva em consideração nessa análise específica foi a da diferenciação de gênero, em média 67% das mulheres que responderam o questionário não passam por dificuldades financeiras e somente 33% dos homens não possuem problemas financeiros. Em um estudo realizado por Hunt et al. (2018), concluíram que empresas lideradas por mulheres possuem cerca de 21% de chances a mais de proporcionar melhor performance e melhores resultados financeiros à suas empresas.

De modo semelhante, o Instituto Brasileiro de Coaching (IBC) publicou uma matéria no ano de 2018, baseado em um estudo realizado pela Universidade de Duke nos Estados Unidos, que apontou que as mulheres estão mais preparadas e são mais eficientes para assumir cargos de lideranças, pois sabem conduzir melhor os relacionamentos profissionais e que, além disso, são mais competentes, especialmente por enfrentar os preconceitos existentes na sociedade, sobretudo por assumir cargos que antes eram unicamente masculinas.

A partir da análise realizada e a comprovação das dificuldades financeiras enfrentadas pelas empresas, na Tabela 3 destaca-se as principais características dessas dificuldades conforme seu porte empresarial

Tabela 3. Dificuldades financeiras encontrada de acordo com o porte empresarial

CARACTERÍSTICA	PORTE DA EMPRESA			
	PEQUENA	MÉDIA	GRANDE	Total
Governo	13	6	1	20
Clientes	7	4	1	12
Falta de recursos financeiros	11	2	0	13
Alta carga tributária	31	8	4	43
Sistemas de informação	1	0	0	1
TOTAL	63	20	6	89

Fonte: Dados da Pesquisa (2019)

Verificou-se a partir da Tabela 3, que as dificuldades financeiras das empresas são visíveis e que grande parte dos empreendimentos passam por alguma dificuldade financeira, sejam elas relacionadas com o governo, clientes, a falta de recursos financeiros ou os sistemas de informação, que na pesquisa em si, representaram um percentual de menor significância. Por sua vez, o percentual de maior proeminência na análise foi que 38,27% atribuem essa dificuldade a alta carga tributária. Em comparação aos anos anteriores, no ano de 2017 a carga tributária atingiu seu maior percentual, 32,4% de elevação no PIB (RECEITA FEDERAL, 2017).

Conforme Rabello e Oliveira (2015) a carga tributária brasileira segue o mesmo patamar que os países mais desenvolvidos como, por exemplo, a Alemanha (36,77% do PIB) e a República Tcheca (34,10% do PIB), porém esses países possuem uma renda média e uma qualidade de vida muito alta em relação ao Brasil. Em contrapartida, países com renda semelhante ao país em questão, apresentam um nível de tributação bem inferior, como é o caso da Turquia (26,0% do PIB) e México (18,7% do PIB). Com base nisso, pode-se dizer que em comparação aos países mais desenvolvidos o Brasil possui um percentual elevado de tributação arrecadada em relação ao índice de desenvolvimento e crescimento do país.

Outro aspecto relevante é que, cerca de 72% dos respondentes reconhecem como dificuldades financeiras a alta carga tributária, são empresas de pequeno porte. Em uma pesquisa realizada pela Sage Business Cloud em parceria com a Plum Consulting, em 2018, ambas apontaram que a tributação das micros e pequenas empresas brasileiras é proporcional ou maior que as empresas de grande porte. Outro ponto interessante na pesquisa foi que em comparação com outros países como, por exemplo a Austrália, no Brasil a taxa de tributação sobre o lucro das micros e pequenas empresas chega a quase 65%, em contrapartida, na Austrália o percentual é em média 30%.

Com o fulcro nos resultados deslindados, conclui-se que as dificuldades estão atreladas principalmente a carga tributária do país e que os sistemas de informações não são avaliados como uma dificuldade ou um problema para as empresas.

Utilização dos sistemas de informações na tomada de decisão

Essa seção consiste em apresentar estudos referente a utilização do sistema de informação como ferramenta de apoio na tomada de decisão.

Na Tabela 4, procurou-se evidenciar o grau de concordância dos respondentes referente a facilidade da utilização dos sistemas de informações.

Tabela 4. Grau de concordância referente a facilidade dos sistemas de informações

QUESTÕES APLICADAS	MÉDIA
Os Sistemas de Informações fornecem informações padronizadas e de fácil leitura.	3,24
As informações são facilmente encontradas e disponibilizadas nos Sistemas de Informações.	3,21
Os Sistemas de Informações interagem facilmente com outros sistemas correlatos.	2,93
Os Sistemas de Informações são de fácil manuseio e de fácil aprendizado	3,00
TOTAL	3,10

Fonte: Dados da Pesquisa (2019)

A respeito dos resultados auferidos na Tabela 4, obteve-se a comprovação que os sistemas de informações são de fácil manuseio, simples entendimento e que interagem facilmente com os outros sistemas implantados na organização. A pesquisa apresentou como resultado nessa característica, uma média de 3,10 de concordância de seus respondentes, o que representa um índice alto, já que a média máxima corresponde é de 4 pontos. Esse resultado pode ser comparado com o estudo realizado por Reis et al. em 2012, que reconheceu que os principais fatores que explicam a utilização dos sistemas de informações são a sua facilidade, utilidade e fácil entendimento dos processos, e as junções

desses fatores que auxiliam em um melhor desempenho e andamento das atividades realizadas ou desenvolvidas pelas empresas.

A partir da constatação da facilidade dos sistemas de informações e, que a sua correta utilização pode contribuir no processo decisório das organizações, a Tabela 5 procurou verificar as características que as informações contábeis devem apresentar para auxiliar na tomada de decisão da empresa.

Tabela 5. Características necessárias das informações contábeis para uma tomada de decisão eficiente

QUESTÕES APLICADAS	RAMO EMPRESARIAL		
	Comércio	Indústria	Prestadora de serviço
Os Sistemas de Informações fornecem informações com o nível de precisão que necessito (sintéticas em alguns casos e detalhadas em outros casos).	3,17	3,17	3,18
Confio nas informações disponibilizadas pelo Sistemas de Informações de minha gerência ou organização.	3,25	3,25	3,26
Recebo informações e relatórios dos Sistemas de Informações na frequência que necessito.	3,21	3,22	3,21
Os Sistemas de Informações fornecem informações no tempo e velocidade que necessito para tomar uma decisão.	3,14	3,16	3,2
Considero o custo de produção e manutenção destes Sistemas de Informações adequados aos benefícios das informações disponibilizadas.	2,90	2,8	2,92
As informações são facilmente encontradas e disponibilizadas nos Sistemas de Informações.	3,21	3,3	3,21
Os sistemas oferecem segurança, confiabilidade e rapidez nas informações e relatórios fornecidos.	3,34	3,4	3,45
TOTAL	3,17	3,19	3,2

Fonte: Dados da Pesquisa (2019)

As informações coligadas na Tabela 5, possibilitaram concluir que os sistemas de informações apresentam todas as características necessárias para uma tomada de decisão hábil e eficiente. A média de concordância nessa análise se manteve praticamente idêntica. No comércio obteve-se uma média de 3,17, já nas indústrias 3,19 e as prestadoras de serviços 3,20, representando uma média significativa e relevante, uma vez que a média máxima está representada em 4 pontos. Portanto, indiferente dos ramos empresariais, todos apontam que os sistemas fornecem informações úteis, com confiabilidade, em tempo

hábil, na frequência e no nível de precisão necessária e que o custo pela informação é compatível com o benefício que a mesma gera no processo decisório. Com base na NBC T1 (2011) e no estudo realizado por Reis et al. (2012), para que as informações possam trazer vantagens competitivas e benefícios futuros para as organizações elas precisam dispor dessas características nas suas informações contábeis. E Souza, Rielli e Marchi (2011) enfatizam também que o “ponto-chave” para o crescimento de uma empresa, está baseada nas informações disponibilizadas pelos sistemas de informações.

Na Tabela 6, pretende-se verificar o grau de concordância dos respondentes referente a utilização dos sistemas na tomada de decisão.

Tabela 6. Grau de concordância dos sistemas de informações na tomada de decisão

QUESTÕES APLICADAS	RANKING MÉDIO
Os Sistemas de Informações fornecem informações adequadas e relevantes as tomadas de decisões de minha gerência.	3,11
Os Sistemas de Informações fornecem informações no tempo e velocidade que necessito para tomar uma decisão.	3,14
As informações disponíveis nos Sistemas de Informações ou relatório necessitam passar por diversas outras áreas ou pessoas antes de chegar até mim.	2,07
Necessito de informações dos Sistemas de Informações disponíveis em outras áreas para tomar uma decisão.	2,49
Os Sistemas de Informações fornecem informações que ajudam a tomar decisões que tragam vantagem competitiva à organização.	3,20
TOTAL	2,80

Fonte: Dados da Pesquisa (2019)

Das perspectivas de observação da Tabela 6, constatou-se que as afirmativas com maior nível de assentimento foram: “Os Sistemas de Informações fornecem informações adequadas e relevantes as tomadas de decisões de minha gerência”; “Os Sistemas de Informações fornecem informações no tempo e velocidade que necessito para tomar uma

decisão”; e “Os Sistemas de Informações fornecem informações que ajudam a tomar decisões que tragam vantagem competitiva a organização”, mantiveram-se em uma média considerável de 3,00 pontos. Essas médias indicam que grande parte dos respondentes concordam com os autores Lieggio Junior, Araújo Junior e Granemann (2010), que os sistemas de informações geram informações úteis que servem como auxílio no alcance dos objetivos traçados pelas organizações e principalmente em decisões que tragam vantagens competitivas para as mesmas.

Porém, já as afirmativas “Necessito de informações dos Sistemas de Informações disponíveis em outras áreas para tomar uma decisão”, obteve uma média de 2,49, e “As informações disponíveis nos Sistemas de Informações ou relatório necessitam passar por diversas outras áreas, ou pessoas antes de chegar até mim”, recebeu como média 2,07. Para os autores, Rodrigues, Silva e Silva (2015), os sistemas de informações devem estar interligados com todas as áreas operacionais e funcionais da organização, e acreditam que todos seus usuários devem receber uma única informação para que não haja distorções de informações entre ambas as partes ou decisões equivocadas.

A Tabela 7 representa a grau de concordância referente a necessidade e a importância da utilização nos sistemas de informações nas organizações.

Tabela 7. Nível de concordância da necessidade da utilização dos sistemas de informações em percentual

QUESTÕES APLICADAS	1	2	3	4
	Discordo Totalment e	Discordo Parcialment e	Concordo Parcialment e	Concordo Totalment e
Os Sistemas de Informações fornecem informações excessivas as minhas necessidades. Se não recebesse, não sentiria falta.	40,80%	38,00%	16,20%	5,00%
Os sistemas são elaborados de acordo com a necessidade da empresa	4,20%	16,90%	43,70%	35,20%
Os Sistemas de Informações fornecem informações comparando-as aos objetivos da organização, objetivos da equipe ou a padrões de trabalho	2,80%	15,50%	54,90%	26,80%
Os Sistemas de Informações se adaptam a outras plataformas em caso de necessidade de integração a outros sistemas.	5,60%	18,30%	60,60%	15,50%

Fonte: Dados da Pesquisa (2019)

No que tange a Tabela 7, cerca de 78,8% discordam parcialmente ou totalmente com a afirmativa “Os Sistemas de Informações fornecem informações excessivas as minhas necessidades. Se não recebesse, não sentiria falta”. Martins, Creomonini e Bortoluzzi (2017), afirmam que os sistemas são considerados os principais alicerces para a organização, visto que há uma grande quantidade de informações/ dados processados pelo sistema e que os mesmos criam mecanismos que geram relatório de acordo com a necessidade e interesse do tomador de decisão. Já na afirmativa “Os sistemas são elaborados acordo com a necessidade da empresa”, aproximadamente 78,9% concordam com a questão.

Conforme Neto (2018) no primeiro momento deve-se identificar quais são as necessidades da organização e, a partir disso, definir a melhor opção de sistema de informação que se enquadra melhor em seus padrões empresariais. Em sequência a afirmativa “Os sistemas de informações fornecem informações comparando-se aos objetivos da organização, objetivos da equipe ou a padrões de trabalho” representa cerca de 81,7% de concordância dos respondentes. E por fim, a afirmativa “Os Sistemas de Informações se adaptam a outras plataformas em caso de necessidade de integração a outros sistemas”, com 76,1% de concordância. Portanto, os sistemas de informações são reconhecidos e avaliados como o principal meio estratégico para a organização, sua integração com os demais sistemas e níveis organizacionais, fornecem informações que contribuem com as atividades desempenhadas, dando suporte na sua execução, afim de almejar seus objetivos estratégicos. (MANTEGHI; JAROMI, 2012).

Então, baseado nos resultados, conclui-se que grande parte dos respondentes utilizam os sistemas de informações nos seus empreendimentos e, os mesmos também concordam que seu uso pode contribuir em um melhor desempenho e andamento das atividades.

Assim, finalizando a análise e apresentação dos resultados, e verificando as diversas características do tema pesquisado, a sessão a seguir apresenta as principais considerações encontradas após a realização do estudo em questão.

Conclusão

O presente estudo objetivou verificar se os sistemas de informações auxiliam na tomada de decisão de uma organização. Para tanto, realizou-se uma pesquisa descritiva com abordagem quantitativa, por meio do método *survey*, nas empresas do extremo oeste de Santa Catarina, mais especificamente nas empresas pertencentes a AMEOSC. As análises

foram efetuadas em três etapas, para fins de comprovação dos resultados. A primeira apresentou os resultados obtidos a partir do perfil dos respondentes; a segunda, os resultados referentes as dificuldades financeiras na encontrada nas empresas da região; e no terceiro momento a utilização dos sistemas de informações como ferramenta de apoio na tomada de decisão. O estudo resultou em uma amostra de 71 respondentes.

Para a realização da pesquisa, houve a necessidade da realização de um mapeamento das informações coletadas, verificando-se assim o perfil dos respondentes, as dificuldades financeiras encontradas conforme o gênero dos respondentes, as dificuldades de acordo com o porte empresarial, o grau de concordância dos respondentes referente a facilidade da utilização dos sistemas de informações, as características necessárias das informações contábeis para uma tomada de decisão eficiente, o grau de concordância referente a utilização dos sistemas na tomada de decisão, e por fim, o grau de necessidade e a importância da utilização nos sistemas de informações nas organizações.

Dos respondentes, 53,50% representa o gênero masculino e 46,50% corresponde ao gênero feminino. A grande maioria dos respondentes têm formação em pós-graduação/doutorado/mestrado. O ramo empresarial que mais prevalece na região é o comércio. Em relação ao porte empresarial 69,00% são empresas de pequeno porte.

Das dificuldades financeiras, 70% das empresas possui problemas financeiros, e apenas 30% afirmam não ter problemas nesse aspecto. Em relação ao porte, as que mais possuem dificuldades são empresas de pequeno porte com o percentual de 72%, e essas dificuldades são atribuídas principalmente pela alta carga tributária do país.

No que se refere as facilidades dos sistemas de informações, os resultados apresentaram uma média de 3,10 de concordância, representando uma média significativa, já que a maior concordância de resposta é equivalente a 4 pontos. Verificou-se também que indiferente os ramos empresariais, as informações fornecidas pelos sistemas são apresentadas com confiabilidade e em tempo hábil, com a frequência e a necessidade necessária para uma decisão que traga vantagem competitiva para a empresa.

Já em relação à importância da utilização dos sistemas de informações na tomada de decisão da organização, o aspecto em questão, “Os Sistemas de Informações fornecem informações que ajudam a tomar decisões que tragam vantagem competitiva à organização”, recebeu uma média de 2,8 da média total de 4 pontos, atingindo a maior concordância dos respondentes. E, por fim, a última análise é em relação ao nível de concordância da necessidade da utilização dos sistemas de informações. Grande parte dos

respondentes concordaram parcialmente ou totalmente que os sistemas fornecem informações essenciais para uma tomada de decisão eficiente, e que essas informações são comparadas com os objetivos da organização. Sendo assim, estes foram os resultados obtidos para atender ao objetivo geral do estudo.

O estudo atingiu o seu objetivo, os resultados comprovam e asseguram a relevância do uso dos sistemas de informações nas tomadas de decisão indiferentes os ramos empresariais e que sobretudo, a sua correta utilização que poderá aumentar o nível de qualidade da organização e, conseqüentemente trazer vantagem competitiva a mesma. Dessa forma, finaliza-se o trabalho destacando a significância dos resultados, de uma forma geral, para a abrangência do estudo dos sistemas de informações. E como indicações futuras sugere-se analisar o uso dos sistemas na área pública, comparando com os resultados apresentados no setor privado, afim de validar ainda mais os resultados. E também uma pesquisa contínua do tema, para que outro tema surja e o complemento, buscando ser continuidade do estudo e o avanço da ciência direcionada ao sucesso das organizações.

Referências

- ALMAZAN, Demian Abrego; TOVAR, Yesenia Sanchez; QUINTERO, Joseph M. Medina. Influencia de Los Sistemas de Información en los Resultados Organizacionales. *Contaduria y Administracion*. Mexico, p. 1-18, 2016.
- AMÉRICO, Enizelâinde de Oliveira; SILVA, Josicleide dos Santos; SOUZA, Roberta Viana Oliveira de; MACÊDO, João Marcelo Alves. Implantação do Sistema de Informação Contábil ERP em Indústrias Nordestinas: Uma Análise da Percepção dos Usuários após a Implantação de um ERP em duas Indústrias Nordestinas¹. *Reunir – Revista de Administração, Contabilidade e Sustentabilidade*. Brasil, p. 1-17, 2011.
- AMORIM, Fabiana Borelli; TOMAÉL, Maria Inês. O Uso de Sistemas de Informação e seus Reflexos na Cultura Organizacional e no Compartilhamento de Informações. *Perspectivas em Gestão & Conhecimento*. Brasil, p. 1-18, 2011.
- ARAÚJO, Luciana Ordine; RAZZOLINI FILHO, Edelvino. Os Sistemas de Informação como Suporte à Tomada de Decisão Estratégica. *Revista Competitividade e Sustentabilidade*. Brasil, p. 66-75, 2017.
- ASSIS, Pedro Paulo Silva; SOBRINHO, Samara Lima; LIMA, Erick Merencio; CEOLIN, Alessandra Carla. O Sistema de Informação como Ferramenta de Apoio à Tomada de Decisões: a Percepção dos Egressos do Curso de Especialização em Contabilidade e

Controladoria de uma IES. *Revista Científica Multidisciplinar Núcleo do Conhecimento*. Brasil, p. 1-18, 2018.

BELFO, Fernando; TRIGO, António. Accounting Information Systems: Tradition and Future Directions. *Procedia Technology*. Portugal, p. 536-546, 2013.

COACHING, Instituto Brasileiro de. *Mulheres no comando: importância da liderança feminina em todos os setores profissionais*. 2018. Disponível em:

<<https://www.ibccoaching.com.br/portal/coaching-carreira/mulheres-no-comando-importancia-da-lideranca-feminina-em-todos-os-setores-profissionais/>>. Acesso em: 07 set. 2019.

CONSELHO FEDERAL DE CONTABILIDADE. *Nova redação à NBC tg estrutura conceitual - estrutura conceitual para elaboração e divulgação de relatório contábil-financeiro*.

Resolução nº 1374, de 08 de dezembro de 2011. Disponível em:

<<http://www.normaslegais.com.br/legislacao/resolucao-cfc-1374-2011.htm>>. Acesso em: 07 abr. 2019.

FAZENDA, Ministério da Economia da. *Carga Tributária Bruta atingiu 32,43 % do PIB em 2017*. 2017. Disponível em: <<http://www.fazenda.gov.br/noticias/2018/dezembro/carga-tributaria-bruta-atingiu-32-43-do-pib-em-2017>>. Acesso em: 07 set. 2019.

GALVÃO, Nadielli Maria dos Santos; SANTOS, Luana Leite Pereira dos; LIMA, Andreza Cristiane Silva de; SILVA, Magda Vanessa Souza da; FERREIRA, Paulecy Nunes. Percepção Discentes quanto ao Uso de Sistemas de Informações Gerenciais nas Atividades Acadêmicas: um Estudo no Curso de Ciências Contábeis. *Pensar Contábil*. Brasil, p. 18-29, 2017.

GONZALEZ JUNIOR, Ivo Pedro; FIALHO, Sergio Hage; SANTOS, Ernani Marques dos. Avaliação dos Sistemas de Informação nas Organizações: Um Estudo de Caso em Empresas do Comércio Varejista da Cidade de Cruz das Almas – BA. *Navus*. Brasil, p. 20-36, 2016.

HUNT, Vivian et al. *Delivering through Diversity*. 2018. Disponível em:

<https://www.mckinsey.com/~media/McKinsey/Business%20Functions/Organization/Our%20Insights/Delivering%20through%20diversity/Delivering-through-diversity_full-report.ashx>. Acesso em: 14 set. 2019.

LAUDON, Kenneth; LAUDON, Jane. *Sistemas de Informações Gerenciais*. 9. ed. Brasil: Pearson Prentice Hall, 2010. 488 p.

LIEGGIO JÚNIOR, Marne; ARAÚJO JÚNIOR, Rogério Henrique; GRANEMANN, Sérgio Ronaldo. Proposta de modelo para planejamento de sistemas de informação para operação em

- ambientes de elevada turbulência organizacional – o caso do transporte rodoviário de produtos perigosos. *Ciência da Informação*. Brasil, p. 27-43, 2010.
- MANTEGHI, Nikzad; JAHROMI, Shohrehosadat Karimi. Designing accounting information system using SSADM 1 Case Study: South Fars Power Generation Management Company. *Procedia Technology*. Irã, p. 308-312, 2012.
- MARCONI, Marina de Andrade; LAKATOS, Eva Maria. *Fundamentos de metodologia científica*. 5. ed. Brasil, Atlas, 2003.
- MARTINS, Paulo César; CREMONINI, Lademir José; BORTOLUZZI, Citania Aparecida Pilatti. Sistema de Informação Contábil e sua Importância para a Tomada de Decisões Empresariais. *Revista Tecnológica*. Brasil, p. 247-267, 2017.
- MELO, Solange Maria Oechsler; DALFOVO, Oscar. Delineamento de Sistema de Apoio a Decisões Aplicado na Clínica de Hemodiálise na Região de Blumenau –SC. *Revista Interdisciplinar Científica Aplicada*, Brasil, v.1, n.2, p.01-20, 2018.
- MORIM, Rosane Oliveira; BATISTA, Luiz Eduardo. *Empreendedorismo feminino: razão do empreendimento*. 2015. 13 f. Dissertação - Curso de Administração, Centro de Ensino Superior de Primavera (CESPRI), São Paulo. Disponível em: <http://uniesp.edu.br/sites/_biblioteca/revistas/20170602115149.pdf>.
- MORAES, Giancarlo Marques de; LÖBLER, Mauri Leodir; BOBSIN, Débora. Percepção dos usuários quanto ao desempenho de Sistemas de Informação em Secretarias de Finanças de três grandes municípios do Rio Grande do Sul. *Sistemas & Gestão*. Brasil, p. 156-173, 2006.
- NETO, Cirilo Carlos. A Utilização dos Sistemas de Informação: Um Estudo de Caso em Indústrias Cerâmicas em Carnaúba dos Dantas/RN. *Universidade Federal do Rio Grande do Norte*, Brasil, p. 1-39, 2018.
- PONISCIAKOVA, Olga; GOGOLOVA, Martina; IVANKOVA, Katarina. The Use of Accounting Information System for the Management of Business Costs. *Procedia Economics And Finance*. Eslováquia, p. 418-422, 2015.
- RABELLO, Gabriel Gouvêa; OLIVEIRA, João Maria de. *Tributação sobre empresas no Brasil: comparação internacional*. 2015. Disponível em: <http://repositorio.ipea.gov.br/bitstream/11058/5714/1/Radar_n41_tributa%C3%A7%C3%A3o.pdf>. Acesso em: 14 set. 2019.

RALDI, Fabiano; GOMES, Carlos Francisco Simões. Modelo de questionário para identificação da percepção dos gestores e usuários sobre o suporte dado pelos sistemas de informação.

In: *Anais: X Congresso Nacional de Excelência em gestão*, 2014.

REIS, Eliete dos; LÖBLER, Mauri Leodir; CAMPOS, Simone Alves Pacheco de; RAMOS, Márcio Sampedro. Uso de um Sistema de Informação em uma Instituição Pública. *Revista Eletrônica de Ciência Administrativa (recadm)*. Brasil, p. 11-25, 2012.

RODRIGUES, De Auro de Jesus. *Metodologia Científica*. Brasil: Avercamp. 2006.

RODRIGUES, Lucas Martins; SILVA, Mayque Souza e; SILVA, Rogério Oliveira da. A Importância dos Sistemas de Informação na Gestão de Empresas. *Nupi Núcleo de Pesquisa e Inovação*. Brasil, p. 37-47, 2015.

SAGE. *Carga tributária brasileira pesa mais para micro e pequenas empresas*. 2018.

Disponível em: <<https://www.segs.com.br/mais/economia/127469-carga-tributaria-brasileira-pesa-mais-para-micro-e-pequenas-empresas>>. Acesso em: 15 set. 2019.

SCHOUPINSKI, Adriane Belusso; MAHL, Lenir; CORSO, Luiz Carlos; STRASSBURG, Udo. Sistemas de informação: um estudo sobre a utilização e vantagens dos sistemas de informação gerencial. *V Encontro Paranaense de Pesquisa e Extensão em Ciências Sociais e Aplicadas e VIII Seminário do Centro de Ciências Sociais Aplicadas de Cascavel*. Brasil, 2009.

SEBRAE, Serviço de Apoio às Micros e Pequenas Empresas de Santa Catarina. *Macrorregião extremo oeste*. 2013. Disponível em:

<<http://www.sebrae.com.br/Sebrae/Portal%20Sebrae/Anexos/Macrorregiao%20-%20Extremo%20Oeste.pdf>>. Acesso em: 14 set. 2019.

SEBRAE. *Os desafios da mulher empreendedora*. Disponível em

<http://www.sebrae.com.br/sites/PortalSebrae/artigos/os-desafios-da-mulher-empreendedora,e74ab5844cb5510VgnVCM1000004c00210aRCRD>>. Acesso em: 14 set. 2019.

SILVA, Ovidio Felipe Pereira da; ABREU, Aline França de. Avaliação dos Sistemas de Informação para Executivos nos Processos Decisórios das Instituições Universitárias do Brasil. *Associação Portuguesa de Sistema de Informação*. Brasil, p. 1-13, 2016.

SILVA, Cristiano Moreira; SILVA, José Ronaldo da; PEREIRA, Victor Hugo; SILVA, Davson Mansur Irffi. A influência do sistema de informação contábil como instrumento de apoio à geração de informações fidedignas pela controladoria: um estudo de caso. *Revista do Instituto de Ciências Econômicas, Administrativas e Contábeis (iceac)*, Brasil, p.53-66, 2017.

SOUZA, Antônio Artur de; PASSOLONGO, Cristiani. Avaliação de Sistemas de Informações Contábeis: Estudo de Casos Múltiplos. *Unb Contábil*. Brasil, p. 177-205, 2005.

SOUZA, Jose Henrique; RIELLI, Joseani Visseli; MARCHI, Marcelo. Terceirização de Sistema de Informação Gerencial Hospitalar. *Raunp*. Brasil, p. 39-48, 2011.

SUGAHARA, Cibele Roberta; SOUZA, José Henrique; VISELI, Joseani. A Informação dos Sistemas de Informação Gerenciais como Elemento Determinante no Apoio à Tomada de Decisão em Hospitais. *Transinformação*. Brasil, p. 117-122, 2009.

SZAFIR-GOLDSTEIN, Cláudia; SOUZA, Cesar Alexandre de. Tecnologia da Informação aplicada à Gestão Empresarial: Um Modelo para a Empresa Digital. *Vii Semead*. Brasil, p. 1-13. dez. 2003.

TRIGO, António; BELFO, Fernando; ESTÉBANEZ, Raquel Pérez. Accounting Information Systems: evolving towards a business process oriented accounting. *Procedia Computer Science 100*. Portugal, p. 987-994, 2016.