

# O SISTEMA INTEGRADO SIAFI SOB A ÓTICA DOS USUÁRIOS: UM ESTUDO DE CASO ACERCA DA QUALIDADE DA INFORMAÇÃO GERADA E SUA EMPREGABILIDADE <sup>1</sup>

Stephanie Falci Martensen<sup>2</sup>

Ariel Behr<sup>3</sup>

## RESUMO

O presente estudo aborda a temática da qualidade das informações do sistema SIAFI e sua empregabilidade sob a ótica perceptiva dos usuários do sistema amplamente utilizado nas instituições federais governamentais. A pesquisa discorreu por meio de entrevista semiestruturada junto à usuários da Universidade Federal do Estado do Rio Grande do Sul, destinando-se ao registro das percepções dos usuários e suas considerações, para posteriormente discorrer na estruturação do texto interpretativo desta base. Nesse sentido, objetivou-se a avaliação perceptiva dos usuários acerca da qualidade e aplicabilidade do sistema SIAFI, frente os contextos de satisfação, segurança, eficácia e produtividade. A pesquisa apontou predominantemente, satisfação quanto as premissas do sistema e ainda considerou preponderantemente sua segurança e produtividade, apresentando tão somente discrepâncias no que tange a sua eficácia. Desta forma, conclui-se o estudo, caracterizando e contextualizando as considerações da pesquisa em relação as percepções e as interpretações, destacando-se a ênfase na premissa da eficácia e denotando estruturação de estudos futuros.

**Palavras-Chave: Percepções dos Usuários; Qualidade; SIAFI; Sistema de Informação Gerencial.**

## ABSTRACT

This study addresses the issue of quality of system information SIAFI and their employability on the optical perceptual system users of widely used in government federal institutions. Research spoke through semi-structured interviews with the members of the State Federal University of Rio Grande do Sul and is designed to record the perceptions of users and their considerations, to further discuss the structuring of interpretive text of this base. In this sense, the aim of the perceptive evaluation of users about the quality and applicability of SIAFI system, front contexts satisfaction, safety, efficiency and productivity. The survey showed predominantly satisfaction with the system's assumptions also overwhelmingly considered their safety and productivity, presenting solely discrepancies regarding its effectiveness. Thus, we conclude the study, characterizing and contextualizing the findings of the survey regarding

---

<sup>1</sup> Trabalho de Conclusão de Curso apresentado, no segundo semestre de 2015, ao Departamento de Ciências Contábeis e Atuariais da Faculdade de Ciências Econômicas da Universidade Federal do Rio Grande do Sul – UFRGS, como requisito parcial para obtenção do título de Bacharel em Ciências Contábeis.

<sup>2</sup> Graduanda do curso de Ciências Contábeis da UFRGS. (stephaniefalci@hotmail.com).

<sup>3</sup> Orientador: Doutor e Mestre em Administração com ênfase em Sistemas de Informação e Apoio à Decisão pela Universidade Federal do Rio Grande do Sul (UFRGS), bolsista CAPES. Bacharel em Ciências Contábeis pela UFRGS. Professor Adjunto na Universidade Federal do Rio Grande do Sul (UFRGS), no Departamento de Ciências Contábeis e Atuariais (DCCA). (ariel.behr@gmail.com).

the perceptions and interpretations, especially the emphasis on the idea of showing effectiveness and structure of future studies.

**Keywords: User Perceptions; quality; SIAFI; Management Information System.**

## 1 INTRODUÇÃO

As constantes modificações componentes e intrínsecas à globalização, onde todo e qualquer modalidade de organização empresarial se insere, seja esta pública ou privada, traz consigo uma demanda contemplativa às contínuas adaptações e assim, inovar os processos e procedimentos empregados ao cotidiano mostra-se como alternativa de atendimento destas necessidades intercorrentes. Neste contexto, Pugh e Hickson (2004, p.79) asseveram que a eficácia ou eficiência organizacional, seja ela originária de qualquer modalidade, é mensurada a partir do “grau de adequação com que as necessidades dos seus membros são satisfeitas através das interações com o ambiente”. Assim, especificamente, considerando o setor público, tem-se uma abrangência mais aditada do cerne, posto a aplicabilidade junto à uma conjectura populacional amplificada e em maior e significativo número.

No que tange ao contexto estrutural das organizações públicas, tem-se a relevância da contabilidade, que hoje, não cabe limitação tão somente à prestação de contas, e sim, a transparência quanto aos demonstrativos financeiros produzidos, de forma a cercear condições aos cidadãos, frente a possibilidade da análise crítica acerca das estruturas desenvolvidas pelos governantes no que se refere à gestão do país, do estado, do município ou ainda dos órgãos governamentais (KOHAMA, 1995). O propósito da contabilidade pública fomenta-se como instrumento de promoção da administração dos negócios públicos por meio das informações e dos controles produzidos (LIMA; CASTRO, 2003), alimentando processos de planejamento, orçamento e execução pública quando se refere à gestão dos recursos financeiros. Para tanto, o sistema público federal de contabilidade denota a necessidade acerca de uma estrutura integrada de informações gerenciais ampla, abrangente, atual e eficaz.

A responsabilidade no manuseio dos recursos e da gestão dos atos e fatos contábeis públicos vincula-se à administração pública e discorre mediante ordenação legal e regulamentar, e principalmente, através do funcionalismo públicos (PEROTTONI et al., 2001), porém, deve-se ressaltar que não somente no contexto de leis, regulamentos e pessoas processa-se a gestão pública, a responsabilidade, a aplicabilidade e a efetividade desta interdepende fundamentalmente dos sistemas de gestão empregado na base do planejamento, orçamento (elaboração, estudo e aprovação, execução e avaliação dos resultados), controle e processo de divulgação posteriormente visualizada. Diante disso, a convergência das práticas intrínsecas à máquina pública no contexto da administração em relação à evolução tecnológica, busca, conforme posição de Chahin et al. (2004 p. 103), “[...] maior agilidade e menores custos das operações na gestão dos segmentos de governo”.

Complementam o entendimento, Pugh e Hickson (2004) ao reforçar que, as adequações dos processos e procedimentos de forma geral são respostas às demandas ambientais, visando a interação eficaz junto a este, de forma a adotar por vezes, novas premissas de processamento informativo além de estruturar unidades segmentadas à sintonia externa arrolada ao contexto. Ainda frente ao aspecto de abordagem referido, infere-se a existência de limitados estudos sobre os motivos da má administração pública sob o pretexto vinculado aos sistemas de informações gerenciais contábeis e a sequente e correta aplicação dos recursos públicos.

A partir disso, considera-se o conhecimento, a eficiência e o bom manuseio do sistema de informações gerenciais da Fazenda Pública, relevantes e impactantes à boa gestão dos recursos e, conseqüentemente, à administração pública, neste sentido, buscou-se no presente estudo apresentar as considerações acerca do Sistema Integrado de Administração Financeira do Governo Federal – SIAFI sob a perspectiva dos usuários no que se refere à qualidade das informações geradas e sua empregabilidade prática e cotidiana da Universidade Federal do Estado do Rio Grande do Sul - UFRGS.

A importância desse estudo justifica-se pelo interesse crescente e preocupação da população para com a administração dos recursos públicos, posto, que a má administração destes acomete danos à sociedade como um todo. Uma boa gestão prevê aplicações estudadas e fundamentadas contemplativas às prioridades e necessidades populacional e assim, a administração demanda por um sistema de gestão contábil confiável nas execuções, ações e procedimentos de amplo espectro social. Ainda, a escolha da temática deste trabalho, compreende justificativa no que se refere ao contexto de aplicação, como definida Universidade Federal do Estado do Rio Grande do Sul, haja vista a considerável incorporação do sistema citado (SIAFI) como ferramenta do serviço público federal no que tange às aplicabilidades deste na instituição.

Por fim, a estrutura do trabalho incorpora subsequencialmente, a contemplação de referencial teórico de corroboração das premissas construídas à investigação de pesquisa, de forma a contextualizar a tônica, os argumentos, as bases estruturais ao entendimento factóide dos levantamentos posteriores obtidos através dos usuários do sistema SIAFI. Seguindo a estruturação, discorre-se a formulação da metodologia empregada à obtenção das respostas intentadas, sucessivamente permeiam o trabalho, a apresentação e discussão dos dados e resultados aferidos junto aos usuários do sistema de forma à contemplar ainda as considerações vinculativas ou refutações de autores frente ao tema exposto, concluindo-se o presente estudo pelos apontamentos das considerações conclusivas finais decorrentes do

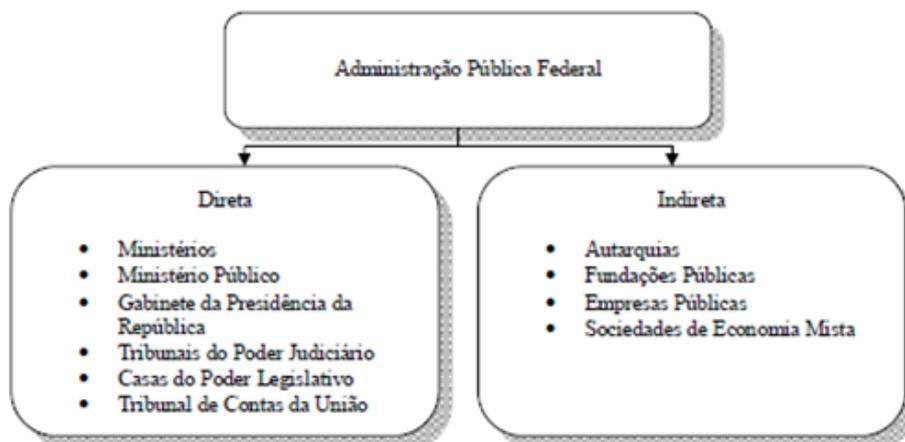
processo de vínculo dos levantamentos e referencial literário acerca do cerne de pesquisa aqui considerada.

## 2 REFERENCIAL TEÓRICO

A presente seção capitular aborda a fundamentação do estudo, partindo das conceituações essenciais acerca da administração pública e a contabilidade decorrente, ainda, transfere entendimento acerca do papel da contabilidade frente à esta administração pública e sua correlação junto à mesma, pontua sobre as considerações no que se refere aos sistemas de informação, sua bases operacionais, a importância da aplicação destes na correta designação dos recursos públicos findando pela relevância da qualidade dos sistemas de informações gerenciais no suporte à contabilidade pública, tendo em vista o contexto das informações originadas.

### 2.1 Administração e Contabilidade Pública

A Administração Pública no sentido mais amplo abrange a totalidade dos órgãos e agentes dos poderes Executivo, Legislativo e Judiciário da União, do Distrito Federal, dos Estados e ainda dos Municípios (FORTES, 2006). No Brasil, em específico, a Administração Pública atrela-se a uma conjectura estrutural conforme figura 1:



Fonte: FORTES (2006, p. 40).

Figura 1 – Estrutura da Administração Pública Federal

Neste aspecto, considera-se que o serviço público, consoante às modalidades empresariais privadas apresenta procedimentação interna própria e suas atividades também são suscetíveis às transformações ambientais, refletindo assim, a necessária atualização direcionada à qualidade das mesmas, tendo em vista tanto a inalteração e continuidade das ações da máquina pública como a regulação dos serviços prestados por esta à sociedade como um todo, entretanto, o serviço público difere neste cerne da iniciativa privada, posto fundamentar-se na lógica e nas restrições legais regentes da gestão pública (KON, 2004).

Nessa perspectiva, Melo (2002) e Veloso (2011) colocam que a gestão pública brasileira, no que se refere às finanças, discorre teoricamente da aplicação eficiente de princípios, normas, condições e limites legais instituídos e em vigência, constituindo-se ainda como desafio para a esfera governamental, impondo processos de transformação do conhecimento, do comportamento, dos procedimentos além dos instrumentos intercorrentes nesta gestão. Complementa o entendimento, Kon (2004 *apud* VELOSO, 2011, p. 20), ao colocar que, geralmente, “os serviços públicos tendem a ser analisados não totalmente pelos critérios econômicos relativos a lucros e/ou custos, mas muitas vezes por critérios sociais”. Bresser-Pereira (1998) corroboram ainda, afirmando que, o foco dos serviços públicos não se direciona aos resultados das perspectivas financeira e orçamentária tão somente, mas de fato, e com maior consideração, pela acessibilidade e agilidade da prestação destes serviços junto a sociedade, de forma a pontuar como indicadores da gestão dos governos.

Segundo Pollit, Van Thiel e Homburg (2007 *apud* VELOSO, 2011, p. 22) tem-se sete principais orientações compondo a estrutura da Administração Pública, são elas:

Foco na utilização de mecanismos típicos de mercado na provisão de serviços; Estudo e implementação de estruturas mais enxutas e descentralizadas; adoção de redições de segmentos dos governos como forma de quebrar grandes unidades burocráticas e aumento de parcerias com organizações da iniciativa privada e da sociedade civil; enfoque nas relações contratuais, tanto nas relações com fornecedores externos quanto na própria provisão interna de serviços; atenção especial à gestão organizacional e às habilidades gerenciais dos servidores públicos. Isso inclui orientação para o consumidor e sistemas baseados na avaliação de performance; mudança no foco de gestão: de processo para resultados; e ampliação do uso de medições e quantificações, em especial no que diz respeito à performance da atuação governamental.

Neste aspecto, pontua-se acerca da Administração Pública que se ampara em três dimensões de eficácia e eficiência na formação em Estado forte, conforme expõe Bresser-Pereira (2005, p. 07-08):

- uma dimensão institucional-legal, voltada à descentralização da estrutura organizacional do aparelho do Estado através da criação de novos formatos organizacionais, como as agências executivas, regulatórias, e as organizações sociais;
- uma dimensão gestão, definida pela maior autonomia e a introdução de três novas formas de responsabilização dos gestores – a administração por resultados, a competição administrada por excelência, e o controle social – em substituição parcial dos regulamentos rígidos, da supervisão e da auditoria, que caracterizam a administração burocrática; e
- uma dimensão cultural, de mudança de mentalidade, visando passar da desconfiança generalizada que caracteriza a administração burocrática para uma confiança maior, ainda que limitada, própria da administração gerencial.

Adentrando a fundamentabilidade da Administração Pública, tem-se o contexto da contabilidade frente às constantes mudanças decorridas em um ambiente em que há elevada necessidade de adaptações à manutenção e crescimento, no que diz respeito à competitividade empresarial. Assim, constantemente, demanda-se inovação e reformulação dos processos, inclusive no que diz respeito à informatização. O governo brasileiro, a exemplo das organizações, tem investido na modernização de suas áreas, inclusive na área de gestão financeira. Diante disso, um sistema de contabilidade pública eficiente se faz indispensável à boa administração dos recursos públicos, e a área responsável por ministrar esse sistema é a contabilidade pública. Bezerra Filho (2006, p. 132) coloca que:

O objeto da Contabilidade pública é o patrimônio público, exceto os bens públicos, como praças, estradas, ruas, etc., considerados no Código Civil como bens de uso comum do povo, pois, tradicionalmente, os contadores públicos brasileiros não os registram. No entanto, em países como Portugal e Alemanha, eles são registrados.

A Contabilidade Pública é uma parte das Ciências Contábeis que está inserida na administração pública, ela serve para fazer o registro dos atos e fatos contábeis, levando em conta as normas de contabilidade (Lei 4.320/64). Tal modalidade da contabilidade registra o que é pertinente ao planejamento e a execução orçamentária governamental, ou seja, tudo que diz respeito aos recursos públicos. A necessidade da boa administração destes recursos é de interesse de toda a sociedade, independente de nível econômico e político (WERNKE, 2001). A administração da contabilidade pública é um assunto que tem interessado as pessoas, por tratar da destinação dos recursos, o que impacta diretamente toda a sociedade. Os veículos de informação têm apresentado papel fundamental na divulgação do problema da má administração dos recursos públicos.

Segundo a Lei 4.320 (BRASIL, 1964), pode-se definir a Contabilidade Pública como, a parte que coleta, registra, controla e analisa os atos e os fatos da Fazenda; ela reflete o

Patrimônio Público e suas variações, bem como acompanha e demonstra a execução do orçamento; diferindo das demais contabilidades porque os seus procedimentos estão ligados diretamente à Administração Pública, cuja ordenação se faz através de leis e regulamentos. Segundo Silva (2004, p. 96):

A Contabilidade Pública está intimamente ligada com regime democrático adotado pelos Estados Modernos, pois quando exerce o poder, se exerce em nome do povo, e todos os aspectos da contabilidade encontram-se em um ambiente propício para suas elaborações teóricas e para suas aplicações práticas. Assim todo avanço da autocracia do despotismo implica ao retrocesso da contabilidade como integrante do sistema de informações do Governo.

No Brasil o decreto de lei 4536, de 28 de

janeiro de 1922 é responsável por organizar o código de contabilidade da União, o decreto dispõe sobre a centralização dos serviços de contabilidade, exercício financeiro, contas da gestão, receitas, despesas e bens públicos. Amaral (1987) confirma que na Administração Pública, tem-se presente todo um conjunto de necessidades coletiva, cuja satisfação é assumida como tarefa fundamental pela coletividade, através de serviços e por esta organizada e mantida. “Assim, onde quer que exista e se manifeste com intensidade suficiente uma necessidade coletiva, aí surgirá um serviço destinado a satisfazê-la, em nome e no interesse da coletividade” (AMARAL, 1987, p. 31).

A administração pública é o conjunto de órgãos, serviços e agentes do Estado que procuram satisfazer as necessidades da sociedade, tais como educação, cultura, segurança, saúde, etc. Para Meirelles (1999, p. 60), “é, pois, todo o aparelhamento do Estado preordenado à realização de seus serviços, visando à satisfação das necessidades coletivas”. A Contabilidade Pública gera uma demanda de informações, que devem ser adequadas as exigências das normatizações. Por isso há a necessidade de o Ensino Superior Contábil dar maior cobertura ao ensino desta. Tendo em vista essa perspectiva, se torna um desafio para o governo realizar um processo de transformação nos processos, nos conhecimentos técnicos e nos instrumentos de gestão (MELO, 2002).

## **2.2 Os sistemas de informações na Administração Pública**

Os sistemas de informação apresentam-se como ferramenta de significância nas execuções das tarefas empresariais sob a premissa da eficácia, assim, remetendo ao entendimento de que esta ferramenta denota a qualidade de produzir bons resultados. Batista

(2005, p. 38), esclarece que o termo sistema define-se como a disposição de parcelas de um todo, que de maneira ordenada, “formam a estrutura organizada, com a finalidade de executar uma ou mais atividades ou, ainda, um conjunto de eventos que se repetem ciclicamente na realização de tarefas predefinidas”.

Já Oliveira (2001, p. 23) expõe que sistema seria “um conjunto de partes interagentes e interdependentes que, conjuntamente, formam um todo unitário com determinado objetivo e efetuam determinada função”. Os sistemas de informação incorporam-se de bases manuais e tecnologia. Gil (1999, p. 17) aponta que há diferenças entre os sistemas manuais (pessoas, anotações, formulários, cadernos e outros) e de informações tecnológicos que “absorvem tarefas e procedimentos dos sistemas manuais, tais como: classificação, cálculos, sintetização, elaboração da informação, etc”. Segundo Rezende (2005, p. 30), os últimos “integram e minimizam trabalhos manuais”.

No Brasil, nos dias de hoje, se sustenta uma política de que a estabilidade da sociedade está diretamente ligada a um serviço público de qualidade, por isso existe tamanho incentivo, tanto por parte do governo, quanto por parte da própria sociedade para seguir-se o caminho da carreira pública. Os incentivos ocorrem de diversas formas, como através de remunerações e benefícios que trazem estabilidade e qualidade de vida para o servidor e sua família, um plano de carreira que permite a sua ascensão profissional, oferecendo-lhe capacitação continuada e desenvolvimento de habilidades.

*El programa de fortalecimiento de las carreras de Estado procura el desarrollo de una burocracia muy competente, calificada y permanentemente entrenada, comprometida con los objetivos del Estado, cuya actuación esté pautada por la eficiencia y por los principios gerenciales, que a su vez apuntan al logro de resultados". Este es uno de los componentes más importantes de la reestructuración de la administración pública, inserta en el proceso de reforma del Estado. (MARCONI, 1999, p.189).*

Esses incentivos são determinantes na inserção de talentos nas carreiras públicas, pois quanto melhores forem as condições de trabalho, mais candidatos a ocupação dessas vagas existirá e através de processos seletivos adequados, acabam por ocupar as vagas, os profissionais mais capacitados para exercer tais funções (MARCONI, 2001). A ocupação de vagas do serviço público pelos profissionais que apresentam as habilidades mais condizentes com as funções a serem exercidas, se faz importante, pois funciona como uma ‘alavanca para a máquina pública’. Essa relação aperfeiçoa processos e melhora desempenhos.

Somente a relação melhor profissional-função não é suficiente para otimizar o serviço público, este precisa contar também com um bom sistema para a gestão das informações

públicas. Pode-se utilizar como exemplo o tema analisado no presente trabalho, o Sistema de Administração Financeira (SIAFI), responsável por realizar toda a execução orçamentária, financeira, contábil e patrimonial do governo brasileiro e se faz essencial para o bom desempenho da administração pública. Com as mudanças dos paradigmas produtivos a evolução tecnológica trouxe uma nova percepção sobre a representatividade dos sistemas de informação e comunicação (KON, 2004).

Exposto o contexto dos sistemas manuais, segue-se a proposta do estudo adentrando as colocações acerca dos sistemas tecnológicos de informações, de fato, primariamente, deve-se assimilar os conceitos acerca destes sistemas e seu papel junto aos ambientes organizacionais de forma ampla. Rezende (2005) contextualiza neste aspecto que os sistemas de informação são responsáveis por transformar os dados em informações, porém esses dados precisam ter alguma utilidade para a organização. Um sistema que gera informações eficientes e, que podem ser utilizadas no desempenho da organização é fundamental para seu sucesso (LAUDON; LAUDON, 2001). Lacombe e Heilborn (2003) destacam que a informação serve como base para a tomada de decisões e, portanto, é a base mais importante da organização.

Neste cenário, posiciona-se Oliveira (2001, p. 36), explicando que dado é “[...] qualquer elemento identificado em sua forma bruta, que, por si só, não conduz a uma compreensão de determinado fato ou situação”. Para Batista (2005, p. 20) “entende-se dado como tudo que é gerado no dia-a-dia da empresa”. Desta forma, visando o estudo e entendimento total organizacional, os dados apresentam-se fundamentais à geração de informações, e este processo de geração de informações decorrentes da coleta, processamento e transformação tecnológica destes, denomina-se sistema de informação.

De fato, a complementação entre pessoas (sistemas manuais) e tecnologia (sistemas de informação) é asseverado por Laudon e Laudon (1999, p. 09) que afirmam que “os sistemas de informação abrangem as tecnologias, os procedimentos organizacionais, as práticas e as políticas que geram informação para as pessoas que trabalham com essa informação”. Neste contexto, entende-se que, apresenta-se necessária a correlação de vínculo junto as pessoas capacitadas e disponíveis à realização e efetivação dos sistemas de informação, gerando dados que atendam às demandas organizacionais, que neste cenário, atrelam-se as demandas sociais, propondo apresentar informações que contemplem à melhor tomada de decisão, principalmente, por tratar-se de recursos públicos.

Conforme Veloso (2011) um sistema de informação gerencial eficaz, eficiente e condizente com as premissas organizacionais, além de promover desempenho fluente e significativo de informação, deve fomentar a melhoria das relações entre contexto organizacional

e ambiente externo, de forma que, contemple adaptação constante, mantendo-se atualizado quando em consideração de inserção à um enredo caracterizado pela agilidade e turbulência.

### **2.2.1. Os tipos de sistemas de informações vinculados ao SIAFI**

Os sistemas de informação podem dividir em classificações quanto a empregabilidade, podendo denotar função operacional, gerencial ou estratégica. Conforme Rezende (2005 *apud* VELOSO, 2011, p. 26) “interferem no processamento de operações e transações rotineiras, incluindo seus respectivos procedimentos, controlando todos os detalhes das operações das funções organizacionais e auxiliando nas tarefas do corpo técnico ou operacional das unidades departamentais”. Já sistemas de informação gerencial “observam o processamento de grupos de dados das operações e transações operacionais, manipulando informações agrupadas, contribuindo com o corpo gestor da organização”. Oliveira (2004, p. 40) também coloca que sistema de informação gerencial (SIG) é “o processo de transformação de dados em informações que são utilizadas na estrutura decisória da empresa, proporcionando, ainda, a sustentação administrativa para otimizar os resultados esperados”

Por fim, Rezende (2005 *apud* VELOSO, 2011, p. 26) coloca que existem ainda os sistemas de informação estratégicos que “permitem o processamento de grupos de dados das atividades operacionais e transações gerenciais, transformando-os em informações estratégicas, contribuindo com o processo de tomada de decisões da alta administração da organização”.

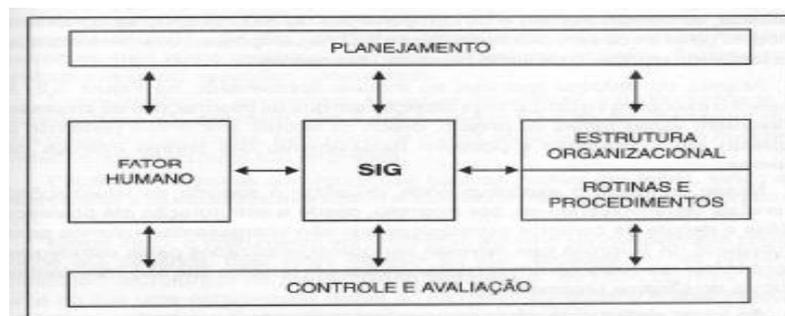
Adentrando o contexto dos níveis de inserção dos sistemas de informação em aspecto organizacional (tanto da iniciativa privada quanto pública) tem-se em conformidade ao exposto por Laudon e Laudon (1999): Sistemas de Suporte Executivo – SSE (vinculam-se ao suporte estratégico do contexto organizacional, promovendo a definição de objetivos por meio de tecnologia na elaboração de gráficos e relatórios); Sistemas de Informação Gerenciais – SIG (vinculam-se ao suporte gerencial do contexto organizacional, proporcionando relatórios de desempenho atual e registro histórico. Promovem principalmente, suporte ao planejamento, controle e tomada de decisão gerencial) (LAUDON; LAUDON, 1999). Batista (2004) complementa o entendimento do tema, expondo que este sistema consiste no conjunto de ferramentas que disponibilizam meios à operacionalização do processamento de dados à disposição, de fato, voltando-se o mesmo à, coleta, armazenagem, recuperação e processamento das informações no objetivo do desempenho das atividades. Ainda tem-se os Sistemas de Suporte de Decisões – SSD (vinculam-se ao suporte gerencial organizacional,

promovendo à tomada de decisões semiestruturadas, únicas, modificáveis e proativas) (LAUDON; LAUDON, 1999); Sistemas de Trabalho de Conhecimento – STC (suprem as demandas de informação em nível de conhecimento organizacional, auxiliando no entendimento acerca da tarefa de criação de informações e conhecimentos hodiernos), para Turban, e Aronson (2004, p. 326), “[...] a gestão do conhecimento é muito importante para as organizações, pois identifica o conhecimento, explicando-o de forma que possa ter possibilidade de ser compartilhado de modo formal” e, desta forma, agregando valor ao contexto organizacional”. Por fim, verifica-se o Sistema de Processamentos de Transações – SPT (empregados à nível operacional), trata-se de um sistema que “[...] executa e registra as transações rotineiras diárias necessárias para a condução dos negócios” (LAUDON; LAUDON, 2001, p. 231).

Neste sentido, Oliveira (2004, p. 40) levanta os benefícios dos sistemas de informação de forma geral, citando:

redução dos custos das operações; melhoria no acesso às informações, proporcionando relatórios mais precisos e rápidos, com menor esforço; melhoria na produtividade; tanto setorial quanto global; melhoria nos serviços realizados e oferecidos; melhoria na tomada de decisões, por meio do fornecimento de informações mais rápidas e precisas; estímulo de maior interação dos tomadores de decisão; fornecimento de melhores projeções dos efeitos das decisões; melhoria na estrutura organizacional, para facilitar o fluxo de informações; melhoria na estrutura de poder, proporcionando maior poder para aqueles que entendem e controlam os sistemas; redução do grau de centralização de decisões na empresa; melhoria na adaptação da empresa para enfrentar os acontecimentos não previstos, a partir das constantes mutações nos fatores ambientais; otimização na prestação dos serviços aos clientes melhor interação com os fornecedores; melhoria nas atitudes e atividades dos funcionários da empresa; aumento do nível de motivação das pessoas envolvidas; redução dos custos operacionais; redução da mão-de-obra burocrática; e redução dos níveis hierárquicos.

A estrutura fundamental dos sistemas de informação gerencial, os ciclos arrolados e sua composição elementar, encontram-se conjecturadas em conformidade a figura 2:



Fonte: OLIVEIRA (2005, p. 40).

Figura 2 – Estrutura do sistema de informação gerencial

Oliveira (2005 *apud* VELOSO) coloca ainda que o sistema de informação gerencial se apresenta no propósito de subsídio do planejamento, controles e avaliação organizacional, aliados do fator humano determinantes ao funcionamento eficaz. Neste sentido, apresenta o autor fatores ou condicionantes definitivos à definição do sistema de informação, conforme estrutura a seguir:

a) Objetivos, estratégias e políticas da empresa - são itens derivados dos processos de planejamentos (estratégico, tático e operacional). b) Fatores ambientais da empresa - são considerados fatores ambientais, fornecedores, clientes, governo, concorrentes e outros, todos os aspectos externos à organização, mas que possam exercer alguma influência sobre ela. c) Qualidade do fator humano - este fator condiciona o SIG pelo nível de envolvimento, pela capacitação profissional, pelos seus comportamentos e atitudes, pela sua atuação e interação. d) Qualidade da informação - é necessário que a informação seja de qualidade efetiva. e) Tecnologia da empresa - é o conjunto de conhecimentos que são utilizados para operacionalizar as atividades na empresa, visando alcançar os objetivos propostos. f) Relação custo *versus* benefício - os benefícios alcançados devem ser maiores do que os custos envolvidos. g) Risco envolvido e aceito - é necessário que o nível de risco seja aceito pelos executivos envolvidos no SI (OLIVEIRA, 2005 *apud* VELOSO, 2011, p. 30-31).

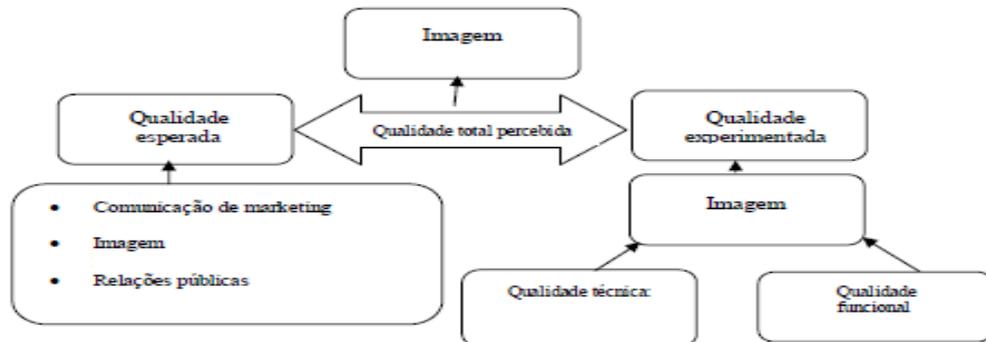
Cabe salientar ainda que, das condicionantes intrínsecas aos sistemas de informação gerenciais, duas correlacionam-se a questão da qualidade, de forma a ser tratada a seguir.

### **2.2.2 Qualidade da Informação**

Kotler (1998) determina que a qualidade se relaciona à totalidade de atributos e características acerca dos produtos e/ou serviços que efetivam satisfação das necessidades e demandas implícitas ou explícitas. Segundo Juran (2009) a temática da qualidade atrela-se às vertentes distintas, uma vincula-se às entradas componentes ao produto ou serviço, contemplando as características de ganho e a outra atrela-se ao custo, a imunidade, as falhas e as deficiências. Ainda Zeithaml (1988) define que a qualidade se vincula a adequação de uso, ausência de falhas, julgamento de excelência global e superior.

A qualidade quando em contexto da gestão pública nacional, influencia no efetivo sucesso governamental e aplicação de políticas públicas, assevera corroborações as demandas sociais e por fim destina com efetividade e assertividade os recursos públicos na contemplação das demandas da sociedade (REZENDE, 2005). Ainda o mesmo autor expõe que a qualidade interfere nas práticas produtivas de amplo espectro, na participação colaborativa dos arrolados no processo (usuários), no enriquecimento das tarefas, processos e serviços além de agregar controles à conjunção estrutural. Tendo em vista o contexto da Administração Pública, atrelando-se aos sistemas de informação gerencial e a contabilidade

como ferramenta relevante no processo estrutural, a qualidade interfere e influencia correlativamente o cerne desde a base do processo da informação, as ações decorrentes e a tomada de decisão final de aplicação de recursos. Assim sendo, conforme figura 3, observam-se as desinências incorporadoras da qualidade, aqui vista a partir da correlação entre setor público, contabilidade e sistemas de informação gerencial.



Fonte: Adaptado de GRONROOS (2004, p. 87).

Figura 3 – Estrutura cíclica da qualidade

Para Gronroos (2004) o nível de qualidade intrínseca à prestação de serviço (aqui contemplando o cerne público) determina-se a partir da diferença originada da qualidade esperada (anterior ao recebimento) e a qualidade experimentada (posterior à execução do serviço). Para tanto, ainda, há de se considerar a diferença fundamental entre os setores (privado e público), conforme exposto pela figura 4:

Focos	Empresa	Setor Público	
		Tradicional	Contemporâneo
Missão	"Fazer dinheiro" (Lei de mercado)	"Fazer o bem" a todos igualmente	...o veículo de bem estar social
Motivação dos Dirigentes	Competitividade	Reeleição – Permanência no cargo	Espaço público de autogestão social
Regime	Competição – "quanto de mercado"	Monopólio	Privatização é uma resposta; não resposta; "que tipo" de governo
Modelo Decisional	Podem decidir "a portas fechadas" rapidamente	Decisões participativas, movimentos mais lentos	Cidadãos informados esferas político-econômico-social
Bases de Cálculo	Relação custo-benefício	Valores morais absolutos	Penetração recíproca de valores
Fonte de Recursos	Clientes (comercialização)	Contribuintes (arrecadação tributária)	Enlace de fontes em retroalimentação

Fonte: LEITE (1994, p. 25).

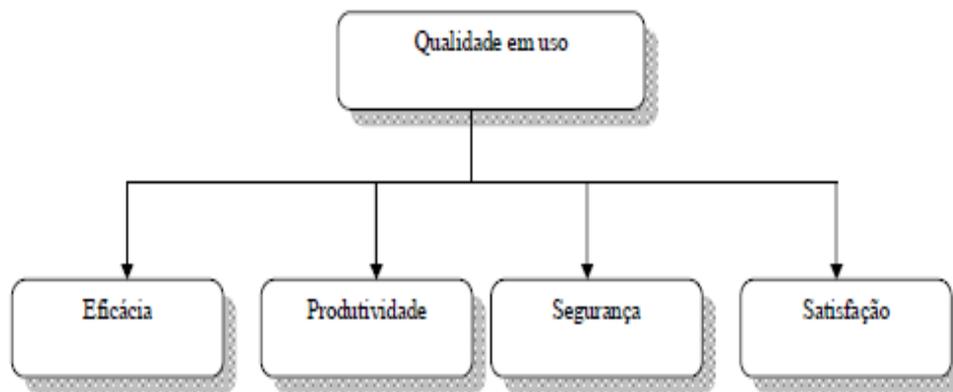
Figura 4 – Relação diferenciada da qualidade no setor público do setor privado

Ainda diante das intercorrências inerentes ao cerne da qualidade, adjetivando os contextos público e privado, já de fato atrelando-se as considerações acerca dos sistemas de informação empregados na Administração e na contabilidade gerencial (aqui principalmente pontuado as características demandadas pelo cenário da Administração Pública no que tange à estrutura eficiente de um sistema de informação), tem-se, conforme as figuras 5 e 6:

Características	Significado	Subcaracterísticas
Funcionalidade	Relativa ao conjunto de funções satisfazem as necessidades explícitas e implícitas para a finalidade a que se destina o produto.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Adequação</li> <li>• Acuaría</li> <li>• Interoperabilidade</li> <li>• Segurança de acesso</li> <li>• Conformidade</li> </ul>
Confiabilidade	Característica relativa ao desempenho (se mantém ao longo do tempo e em condições estabelecidas)	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Maturidade;</li> <li>• Tolerância a falhas;</li> <li>• Recuperabilidade</li> </ul>
Usabilidade	Relativo ao manuseio geral do software	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Inteligibilidade;</li> <li>• Apreensibilidade (fácil de aprender?)</li> <li>• Operacionalidade</li> </ul>
Eficiência	Se os recursos e os tempos utilizados são compatíveis com o nível de desempenho requerido para o produto	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Relativa ao tempo gasto nas operações;</li> <li>• Relativa aos recursos de informática utilizados.</li> </ul>
Manutenibilidade	Se há facilidade para correções, atualizações e alterações	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Analisabilidade;</li> <li>• Modificabilidade;</li> <li>• Estabilidade;</li> <li>• Testabilidade</li> </ul>
Portabilidade	Característica relacionada à possibilidade de utilizar o produto em diversas plataformas com pequeno esforço de adaptação	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Adaptabilidade</li> <li>• Capacidade para ser instalado</li> <li>• Capacidade para substituir</li> <li>• Conformidade</li> </ul>

Fonte: Adaptado de NBR (2003, p. 07).

Figura 5 – Características necessárias nos sistemas de informação



Fonte: Adaptado de ABNT (2003, p. 11).

Figura 6 – Características sucintas dos sistemas de informação

Haja vista a figura 6, em específico, ainda no entendimento da ABNT (2003) a qualidade em uso compreende a visão sob a perspectiva do usuário, e assim, determina-se a população inserida no contexto da presente pesquisa.

### 3 METODOLOGIA

A presente pesquisa realizada classifica-se quanto à abordagem do problema como qualitativa, visto inserir-se ao contexto da inexistência efetiva de estudos referentes ao papel dos sistemas de informações gerenciais no cerne público, sob a perspectiva dos usuários, de forma a estruturar a análise aprofundada realizada acerca do assunto em questão.

A abordagem qualitativa mergulha no mundo das ações e relações humanas, buscando procurar seu significado, um mundo que as equações matemáticas não captam (MINAYO, 1999). O estudo não apresentou necessidade de representação numérica e, portanto, a análise feita discorreu em contexto interpretativo. Para Oliveira (2011, p. 82), “estudos com metodologia qualitativa podem descrever a complexidade de determinado problema, analisar a interação de suas variáveis entre si e com o todo”.

No que se refere aos objetivos do estudo, classifica-se como descritiva, posto a coleta de dados de forma padronizada, visando a obtenção das características da população pesquisada. No processo descritivo empregam-se conforme Gil (1999), técnicas padronizadas à coleta de dados, ainda, de acordo com Cervo e Bervian (1996, p. 49), a pesquisa descritiva busca “[...] descobrir, com a precisão possível, a frequência com um fenômeno ocorre, sua relação e conexão, com os outros, sua natureza e características, correlacionando fatos ou fenômenos sem manipulá-lo”. Por fim corroboram Duarte e Furtado (2000, p. 63) que “[...] a pesquisa descritiva

se objetiva em conhecer e interpretar a realidade, por meio da observação, descrição, classificação e interpretação de fenômenos, sem nela interferir para modificá-la”.

No que diz respeito aos procedimentos técnicos efetuou-se um estudo de caso que, segundo Yin (2005), é o procedimento que investiga acontecimentos da vida real. “Os estudos de caso envolvem as etapas de formulação e delimitação do problema, da seleção da amostra, da determinação dos procedimentos para coleta e análise de dados, bem como os modelos para sua interpretação” (GIL, 2009, p. 05). Visando a coleta de dados referentes ao propósito do estudo, empregou-se a entrevista semiestruturada junto aos usuários dos sistemas vinculados à SIAFI do quadro de colaboradores da Universidade Federal do Estado do Rio Grande do Sul – UFRGS, lotados em segmentos distintos da instituição, contemplando usuários de nível operacional e gerencial. Neste aspecto a aplicação da ferramenta de entrevista, buscou registrar as percepções de cada usuário do sistema quanto à qualidade do sistema SIAFI, norteadas nas dimensões componentes no instrumento de pesquisa, pontuando desta forma, a opinião do usuário e a percepção do mesmo no que se refere aos atributos do sistema citado. Para tanto a entrevista fundamentou-se em perguntas componente de um roteiro (ANEXO A), estruturado a partir de quatro características constantes nas normas internacionais de qualidade de uso (ISO 9126) sendo estas a satisfação (1); a segurança (2); a eficácia (3) e a produtividade (4) dos sistemas em estudo.

Posteriormente analisaram-se os dados levantados, empregando-se técnicas de transcrição das entrevistas, que consiste em um processo interpretativo e as estimativas de tempo demandando para estas, variam em razão do autor e dependem do nível de detalhamento da ferramenta e da habilidade de quem as transcreve (GIBBS, 2009). Seguindo a estruturação da análise de dados e construção do texto final, o estudo em si compreendeu configuração de análise de conteúdo que fundamenta-se como “conjunto de técnicas de análise das comunicações, utilizando procedimentos sistemáticos e objetivos de descrição do conteúdo da mensagem”, e cuja intenção fomenta-se “na inferência de conhecimentos relativos às condições de produção (ou, eventualmente, de recepção), inferência esta que recorre a indicadores (quantitativos ou não)” (BARDIN, 1977, p. 38). Ainda, acerca da análise de conteúdo, pontua Franco (2008, p. 19) que o ponto de partida deste procedimento obtém-se da mensagem (verbal, oral, escrita, gestual, figurativa, documental ou provocada), além disso, torna-se indispensável considerar que “a relação que vincula a emissão das mensagens (que podem ser palavras, um texto, um enunciado ou até mesmo um discurso) está necessariamente articulada às condições contextuais de seus produtores” (FRANCO, 2008 p. 19).

## 4 APRESENTAÇÃO E DISCUSSÃO DOS RESULTADOS

Haja vista obter as asseverações inerentes aos objetivos deste estudo apresenta-se, analisa-se e discute-se os resultados aferidos, primariamente conjecturando as premissas acerca das características da amostra de estudo (usuários do sistema SIAFI da UFRGS) para em seguida discorrer as considerações perceptivas destes usuários no que se refere à qualidade do referido sistema de forma cotidiana no desenvolvimento das funções, ações e tarefas.

### 4.1 Caracterização dos usuários

Cabe salientar que as entrevistas compreenderam o período do mês de outubro de 2015, contemplaram o cerne do anonimato, sendo a amostra caracterizada pelos números de 1 a 6, ainda compreendeu o roteiro de entrevista (ANEXO A) as informações pertinentes ao contexto da faixa etária do usuário, seu grau de escolaridade, o tempo de atividade na instituição e por fim o tempo de atividade junto ao SIAFI. Neste sentido, obteve-se o perfil demonstrado na tabela 1:

Tabela 1 – Perfil de Usuários SIAFI

USUÁRIO	IDADE	GRAU DE ESCOLARIDADE*	TEMPO DE INSTITUIÇÃO (em anos)	TEMPO DE OPERAÇÃO DO SIAFI (em anos)
1	33	PG	8	3
2	29	G	5	2
3	32	PG	4	2
4	40	M	10	4
5	31	PG	6	2
6	30	G	7	2

Fonte: Elaborada pela pesquisadora (2015).

\*G – Graduação; PG – Pós-Graduação; M – Mestrado.

Tendo em vista as respostas dos usuários entrevistados, considera-se - em aspecto sintético e por meio de análise estatística descritiva simples – que a totalidade destes compreende grau de escolaridade de nível superior ou acima, sendo que apenas 33,33% destes entrevistados compreendem o nível da graduação, os 77,67% estabelecem-se no nível superior compreendendo a Pós-Graduação (predominante) e o mestrado (caso único). A faixa etária destes usuários contempla dos 29 aos 40 anos, com média de 32,5 anos. O tempo de instituição abrange dos 4 aos 10 anos, com média de 6,67 anos e o por fim o período de

operação do SIAFI contempla entre 2 e 4 anos, com média de 2,5 anos de operacionalização, com exceção dos usuários 1 e 4 que ultrapassam a média em 0,5 e 1,5 anos respectivamente.

#### 4.2 Percepção dos usuários quanto à qualidade do SIAFI

Conforme se posiciona Bhimani (2003) a partir de pesquisas produzidas nas últimas décadas, considera-se que os usuários de tecnologias compreendem percepções, prioridades e hábitos distintos quando estruturado o contexto prático. Sendo que tais variáveis influenciam diretamente no posicionamento do usuário frente as tecnologias. Assim exposto, tem-se as obtenções de dados decorrentes das entrevistas realizadas quanto à qualidade do SIAFI atrelando-se aos contextos da satisfação, segurança, eficácia e produtividade, obteve-se conforme as tabelas 2, 3, 4 e 5 a seguir:

No que se refere à característica 1 (satisfação) questionou-se, o SIAFI satisfaz as suas necessidades como usuário do sistema? Por quê?

Tabela 2 – SIAFI e a satisfação

USUÁRIO	RESPOSTA ACERCA DA SATISFAÇÃO
1	Sim, pois a partir deste efetuo as operações necessárias à minha atividade no setor
2	Sim, tendo em vista a finalidade exigida, efetivo minhas tarefas de maneira simples
3	Não, visto que determinadas informações não permitem consolidação e a ausência de filtros, dificulta algumas das minhas tarefas
4	Sim, visto que o sistema emprega funcionalidades e opções de comando que permitem um acesso fácil e assim minhas atividades discorrem assertivamente
5	Sim, haja vista, minha participação limitada frente ao sistema, consigo desenvolver eficazmente minhas atividades
6	Sim, pois o acesso a informação favorece minhas ações e tarefas

Fonte: Elaborada pela pesquisadora (2015).

Expostos os apontamentos da entrevista, estruturam-se as considerações analíticas neste sentido, ou seja, a delimitação da análise de conteúdo, que segundo Franco (2009, p. 59) apresenta-se como o ponto fundamental da pesquisa, visto classificar os “elementos constitutivos de um conjunto, por diferenciação seguida de um reagrupamento baseado em analogias, a partir de critérios definidos”, assim sendo, tem-se que no que se refere à satisfação do usuário para com o SIAFI, predominantemente tem-se a satisfação, visto apenas um sujeito de pesquisa pontua a insatisfação neste quesito. Fundamentalmente, tem-se que discorre a satisfação junto ao mesmo em razão deste proporcionar a efetivação das operações necessárias e das tarefas de

maneira simples, ainda em virtude das funcionalidades e comandos que promovem um desempenho assertivo. No que se refere à insatisfação citada, esta é decorrente da ausência de filtros do sistema e da impossibilidade de consolidação de determinadas informações.

Em linhas gerais, conforme o exposto, entende-se que os usuários do SIAFI entrevistados apresentaram-se satisfeitos fundamentalmente em razão deste sistema atribuir auxílio amplamente perceptível aos usuários na execução de suas rotinas, atividades e tarefas diárias (a satisfação neste caso, vincula-se à instantaneidade dos resultados apresentados na empregabilidade da realização das atividades, de forma que o sistema capacita a condução e alcance das expectativas, contemplando ainda, o cumprimento acerca do esperado para os recursos estruturais da administração financeira pública. Corroborando o entendimento acerca da satisfação, Bokhari (2005) coloca que o sucesso do emprego de uma tecnologia no que se refere às percepções dos usuários, obtém-se a partir da contemplação da satisfação destes usuários para com a empregabilidade da tecnologia utilizada e ainda quando esta satisfaz as necessidades dos mesmos, produzindo condição de alcance aos objetivos e metas.

Ainda em conformidade à Milan e Trez (2005) às possibilidades de interpretações quanto à satisfação podem discorrem em análises distintivas e derivadas, posto que tendo em vista a área das Ciências Sociais Aplicadas, o resultado da aferição da satisfação obtém-se da representação da qualidade já para os psicólogos tornam-se relevante as expectativas e percepção dos indivíduos antecedentes à conjectura de satisfação. Neste consenso, observa-se aqui relevância para o contexto proposto pelos psicólogos, haja vista, a pesquisa destinar-se à mensuração no que tange à percepção dos usuários entrevistados.

No que se refere à característica 2 (segurança) questionou-se, o SIAFI possui falhas? Justifique a resposta.

Tabela 3 – SIAFI e a segurança

USUÁRIO	RESPOSTA ACERCA DA SEGURANÇA
1	Não vejo falhas na segurança do sistema, considero-o muito seguro.
2	Acredito que o sistema denota falhas mínimas e estas não interferem quanto a sua segurança
3	Não tenho conhecimento acerca de falhas neste sistema
4	Não percebi nenhuma falha durante o período em que opero o sistema
5	Aparentemente, não percebem-se falhas no que se refere à segurança do sistema
6	Não observei nenhuma conjectura de falha referente à segurança, visto até mesmo que o sistema pede duas senhas

Fonte: Elaborada pela pesquisadora (2015).

No que tange ao contexto da segurança, os dados da entrevista apontam para as percepções totais neste aspecto, visto que não se obteve nenhuma consideração contrária ao

cerne da confiança. Ainda, cabe salientar que na percepção destes usuários entrevistados, o sistema apresenta-se seguro em razão da constante evolução e aperfeiçoamento e por pontuar impedimentos no que se refere ao acesso de não usuários (decorrentes do uso de senha dupla, o que favorece a segurança de fato e exigência de cadastramento completo do usuário). Salienta-se aqui, que o contexto de segurança do sistema aferido na pesquisa, contempla o entendimento acerca da limitação das barreiras de acessibilidade dos dados e informações contidas no mesmo e sua aplicabilidade junto a demais plataformas auxiliares.

No que se refere à característica 3 (eficácia) questionou-se, o SIAFI é fácil de ser utilizado? Por quê?

Tabela 4 – SIAFI e a eficácia

USUÁRIO	RESPOSTA ACERCA DA EFICÁCIA
1	Não, em virtude dos muitos comandos e códigos necessários, deixando o sistema bem complexo
2	Sim, as informações estão bem alinhadas e estruturadas
3	Sim, porque os comandos estruturados de forma padronizada, facilita a operacionalização
4	Não, posto que o sistema exige conhecimentos prévios acerca de sua utilização, não existe opção auto-explicativa
5	Não, visto que o sistema apresenta uma infinidade de comandos, prejudicando a eficiência das ações
6	Não, posto as múltiplas e complexas opções de codificação, que demandam conhecimento anterior ao seu emprego de fato

Fonte: Elaborada pela pesquisadora (2015).

Ainda, considerando os levantamentos acerca da característica da eficácia, preponderantemente observou-se que a eficácia não figura entre os tópicos mais relevantes ao emprego do sistema, posto que apenas 33,33% das respostas aferidas (2 casos de 6) consideram eficiente o mesmo, o restante (77,67% ou 4 casos de 6) caracteriza o aspecto como ineficaz em razão, principalmente, da quantidade de comandos e códigos necessários à operacionalização do sistema, além da demanda pelo conhecimento prévio deste. O contexto da eficácia segundo Veloso (2011) promove-se ao SIAFI a caracterização de eficaz haja vista sua padronização, esta é tida como mecanismo de economia de esforços, de fato ao trabalhar sempre da mesma maneira, o sistema promove a criação de rotinas.

No que se refere à característica 4 (produtividade) questionou-se, o SIAFI é rápido e ágil. Comente.

Tabela 5 – SIAFI e a produtividade

USUÁRIO	RESPOSTA ACERCA DA PRODUTIVIDADE
1	Sim, com exceção dos período de grande demanda, onde fica mais lento
2	Sim, extremamente rápido
3	Sim, geralmente, procedimentos cotidianos discurrem imediatamente
4	Sim, tendo em vista a quantidade de dados que mensura
5	Sim, em aspectos gerais, compreende relativa agilidade
6	Sim, em âmbito geral, o sistema é bem rápido

Fonte: Elaborada pela pesquisadora (2015).

Por fim, obteve-se considerações acerca da produtividade do sistema SIAFI, interagindo-se a generalidade deste enquanto ágil e rápido, tendo em vista, as operações e diretrizes cotidianas demandas ao uso do mesmo para as atividades desenvolvidas. Assim sendo, em sua totalidade aferiu-se que os entrevistados caracterizam o sistema SIAFI, como rápido e ágil quando considerando este em contexto amplo referente a disseminação nacional do mesmo, sua contemplação abrangente de dados).

Neste mesmo contexto, Martins e Laugeni (2005), pontuam que a produtividade pode ser mensurada à partir da comparação entre *inputs* e *outputs*. De fato, colocam os mesmos que afere maior visibilidade quanto observados os menores custos à organização e ao trabalhador (usuário), significar impacto positivo no decorrer da atividade desenvolvida.

## 5 CONSIDERAÇÕES FINAIS

Tendo por finalidade, atender aos objetivos desta pesquisa, tanto geral como específicos, que se fomentam na avaliação da percepção dos usuários do sistema SIAFI acerca da qualidade da informação e empregabilidade do sistema em contexto cotidiano, registrou-se conforme dados da análise e discussão presente em composto anterior a ótica destes usuários acerca do tema proposto, desta forma, assevera-se que os objetivos do estudo foram aferidos.

Primeiramente, ressalta-se acerca do SIAFI que foi elaborado no propósito de direcionar o atendimento das demandas governamentais, enfatizadas sobre premissas amplas e abrangentes, sem, contudo, asseverar os contextos da qualidade e empregabilidade deste nas decorrências das atividades desenvolvidas de saneamento destas demandas supracitadas. Tendo em vista os aspectos gerais delimitados à questão da qualidade do sistema em si, aqui contemplando as vertentes da satisfação, segurança, eficácia e produtividade do mesmo em relação a aplicabilidade prática, obteve-se, preponderantemente, conjecturas de satisfação real do sistema, visto os resultados pontuados em capítulo anterior e assim, ainda, salienta-se as

colocações de Veloso (2011) ao citar Johnson e Fornell (1991) que expõem que a interpretação da satisfação tanto refere-se a qualidade do produto ou serviço ofertado ao cotidiano como embasa-se nas expectativas e observações óticas do satisfeito antecedentes ao questionamento.

Já no cerne da característica da segurança, também obteve-se preponderância absoluta nas respostas quanto a assertividade desta, posto não discorrer em nenhuma circunstância pontuação no que se refere à insegurança do mesmo. O mesmo aplicou-se aos levantamentos aferidos acerca da produtividade (agilidade e rapidez do SIAFI), também asseverando a inexistência de intercorrências neste aspecto, isso posto, através da percepção dos usuários do sistema em si.

Por fim denota-se entendimento acerca da característica de eficiência do SIAFI, o que proporcionou discrepâncias consideráveis, haja vista, pontuar-se tal sistema como ineficaz em sua predominância, por motivação de complexidade, ausência de filtros organizacionais, demanda de conhecimento prévio, inexistência de condições autoexplicativas, e neste sentido, considera-se este tópico como relevante aos próximos estudos desenvolvidos, posto tratar-se de alocação de deficiências significativas ao cotidiano do usuário.

Neste contexto, o estudo contribuiu para o amplo conhecimento direcionado ao cerne dos usuários do sistema frente às premissas basilares deste e suas vicissitudes ou compostos assertivos, de forma que, sequencialmente, pode-se empregar possibilidades de melhoria nos processos e procedimentos junto ao mesmo, interpondo novas estruturas que facilitem o desenvolvimento das atividades, ainda, tornando estas ainda mais eficazes, precisas e exatas.

Visto tratar-se de um estudo de caso, como limitadores denota-se que as considerações aqui estabelecidas não podem discorrer como ponderações generalistas, entretanto, definem sugestivamente os caminhos à possíveis estudos futuros, que podem contemplar a abrangência e profundidade da temática no que se refere além de eficácia o contexto da segurança.

## **REFERÊNCIAS**

AMARAL, D. F. do. *Curso de Direito Administrativo*. 1. ed. Coimbra: Almedina, 1987.

ASSOCIAÇÃO BRASILEIRA DE NORMAS E TÉCNICAS – ABNT. *NBR ISO/ 9126-1 Engenharia de software - Qualidade de produto Parte 1: Modelo de qualidade*. Rio de Janeiro: ABNT, 2003.

BARDIN, L. *Análise de conteúdo*. Lisboa: Edições 70, 1977.

BATISTA, E. de O. *Sistema de Informação: o uso consciente da tecnologia para o gerenciamento*. São Paulo: Saraiva, 2004.

\_\_\_\_\_. *Sistemas de informação: o uso consciente da tecnologia para o gerenciamento*. São Paulo: Saraiva, 2005.

BEZERRA FILHO, J. E. *Contabilidade pública: teoria, técnica de elaboração de balanços e questões*. 2. ed. Rio de Janeiro: Elsevier, 2006.

BHIMANI, A. A study of the emergence of management accounting system ethos and its influence on perceived systems success. In: *Accounting, Organization and Society*. v. 28, p. 523-548, 2003.

BOKHARI, R. H. The relationship between system usage and user satisfaction a meta-analysis. In: *The Journal of enterprise information management*, v. 18, n. 02, p. 211-234, 2005.

BRASIL, *Decreto de lei nº4536*, de 28 de Janeiro de 1922, Organiza o Código de contabilidade da União. Disponível em: < [http://www.planalto.gov.br/ccivil\\_03/decreto/Historicos/DPL/DPL4536.htm](http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/decreto/Historicos/DPL/DPL4536.htm)>. Acesso em: 15 out 2015.

\_\_\_\_\_. *Lei n. 4320*, de 17 de março de 1964, Estatui Normas Gerais de Direito Financeiro para elaboração e controle dos orçamentos e balanços da União, dos Estados, dos Municípios e do Distrito Federal. Disponível em:<[http://www.planalto.gov.br/ccivil\\_03/leis/l4320.htm](http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/leis/l4320.htm)>. Acesso em: 15 out. 2015.

BRESSER-PEREIRA, L. C. *A Reforma do Estado dos Anos 90: lógica e mecanismos de controle*. Brasília: Cadernos do MARE, 1998.

\_\_\_\_\_. A reforma do Estado brasileiro e o desenvolvimento. In: *Revista eletrônica sobre Reforma do Estado*. Salvador /BA, n. 03 set./ nov, 2005.

CERVO, A. L.; BERVIAN, P. A. *Metodologia científica*. 4. ed. São Paulo: Makron Books, 1996.

CHAHIN, A.; CUNHA, M. A.; KINIGHT, P.; PINTO, S. L. *A próxima revolução brasileira: eficiência, qualidade e democracia: o governo eletrônico no Brasil e no Mundo*. São Paulo: Pearson Prentice Hall, 2004.

DUARTE, S. V.; FURTADO, M. S. *Manual para elaboração de monografias e projetos de pesquisa*. 2. ed. Montes Claros: Unimontes, 2000.

FORTES, J. *Contabilidade Pública*. 9. ed. Brasília: Franco & Fortes, 2006.

FRANCO, M. L. P. B. *Análise do Conteúdo*. 3. ed. Brasília: Líber livro, 2008.

\_\_\_\_\_. *Análise do Conteúdo*. 4. ed. Brasília: Líber livro, 2009.

GIBBS, G. *Análise de Dados Qualitativos*. São Paulo: Artmed, 2009

GIL, A. de L. *Sistemas de informações: contábil, financeiros*. 3. ed. São Paulo: Atlas, 1999.

- GIL, A. C. *Estudo de Caso*. 1. ed. São Paulo: Atlas, 2009.
- GRONROOS, C. *Marketing - gerenciamento e serviços*. 2. ed. Rio de Janeiro: Campus, 2004.
- JURAN, J. M. *Na liderança pela qualidade: um guia para executivos*. São Paulo. Juran, 2009.
- KOHAMA, H. *Contabilidade Pública: Teoria e Prática*. 9 ed. São Paulo: Atlas, 1995.
- KON, A. *Economia de serviços: teoria e evolução no Brasil*. 4 ed. São Paulo: Elsevier, 2004.
- KOTLER, P. *Princípios de marketing*. Rio de Janeiro: PrenticeHall do Brasil, 1998.
- LACOMBE, F. J. M.; HEILBORN, G. L. J. *Administração princípios e tendências*. 1. ed. São Paulo: Saraiva, 2003.
- LAUNDON, K. C.; LAUDON, J. P. *Sistemas de informação com Internet*. Rio de Janeiro: LTC, 1999.
- \_\_\_\_\_. *Gerenciamento de sistemas de informação*. 3. ed. Rio de Janeiro: LTC, 2001.
- LEITE, M. G. Qualidade no setor público: uma alternativa sistematizada de implantação. In: *Empresas & Tendências*. São Paulo: Atlas, p.25-27, 30 set. 1994.
- LIMA, R. D. V. de.; CASTRO, R. G. de. *Contabilidade Pública – Integrando União, Estados e Municípios (Siafi e Siafem)*. 2. ed. São Paulo: Atlas 2003.
- MARCONI, N. El fortalecimiento de las carreras de Estado: la experiencia brasileña, Reforma y democracia. In: *Revista del clad publicación*, Caracas, v. 30, n. 01, p. 181-203, 1999.
- \_\_\_\_\_. A evolução do perfil da força de trabalho e das remunerações nos setores público e privado ao longo da década de 1990. In: *Revista do Serviço Público*. Brasília, v. 54, n. 01, p. 8-35, 2001.
- MARTINS, P. G.; LAUGENI, F. P. *Administração da produção*. 2 ed. São Paulo: Saraiva, 2005.
- MEIRELLES, H. L. *Direito Administrativo Brasileiro*. 24. ed.. São Paulo: Malheiros Editores, 1999.
- MELO, E. A. de. *A Lei de Responsabilidade Fiscal e a gestão financeira municipal: um estudo sobre impactos nos mecanismos de controle financeiro da administração municipal de Salvador*. 2002. 78 f. Dissertação. (Mestrado). Pós-graduação em Administração. Universidade Faculdade Salvador. Salvador/BA, 2002.
- MILAN, G. S.; TREZ, G. Pesquisa de satisfação: um modelo para planos de saúde. In: *RAE-eletrônica*, v. 4, n. 2, Art. 17, jul./dez. 2005.
- MINAYO, M. C. de S. Ciência, técnica e arte: o desafio da pesquisa social. In : MINAYO, M. C. de S (Org). *Pesquisa social: teoria, método e criatividade*. Petrópolis: Vozes, 1994.

OLIVEIRA, A. B. S. *Métodos da Pesquisa Contábil*. 1. ed. São Paulo: Atlas, 2011.

OLIVEIRA, D. de P. R. de. *Sistemas de informações gerenciais*. 7. ed. São Paulo: Atlas, 2001.

\_\_\_\_\_. *Sistemas de informações gerenciais: estratégicas, táticas, operacionais*. 9. ed. São Paulo: Atlas, 2004.

\_\_\_\_\_. *Sistemas de informações gerenciais: estratégicas, táticas, operacionais*. 10. ed. São Paulo: Atlas, 2005.

PEROTTONI, R.; OLIVEIRA, M.; LUCIANO, E. M.; FREITAS, H. *Sistemas de informações: um estudo comparativo das características tradicionais às atuais*. Porto Alegre: ReAd - PPGA/EA/UFRGS, 2001.

PUGH, D. S.; HICKSON, D. J. *Os teóricos das organizações*. Rio de Janeiro: Qualitymark, 2004.

REZENDE, F. da C. Tendências da gestão pública nos países da OCDE. In: LEVY, E.; DRAGO, P. A. (Org.). *Gestão Pública no Brasil contemporâneo*. p. 29-30. São Paulo: Fundap, 2005.

SILVA, L. M. *Contabilidade Governamental: um enfoque administrativo* 7. ed. São Paulo: Atlas, 2004.

TURBAN, E.; ARONSON, J. E. *Decision Support Systems and Intelligent System*. New Jersey: Prentice Hall Inc., 2004.

VELOSO, P. H. P. *Qualidade de software percebida pelos usuários do sistema SIAFI: um estudo de caso em um instituto federal de Minas Gerais*. 2011. 86 f. Dissertação. (Mestrado). Faculdade de Ciências Empresariais. Mestrado em Administração. Universidade Fumec. Belo Horizonte / MG, 2011.

YIN, R. K. *Estudo de caso: planejamento e métodos*. 3. ed. Porto Alegre: Bookman, 2005.

WERNKE, R. Gestão Estratégica de custos no ambiente de E-commerce. In: *Revista do Conselho Regional de Contabilidade do Rio Grande do Sul*. n. 75, p. 36-43, ago./2001.

ZEITHAML, V.A.; PARAS, A.; URAMAN, A.; BERRY, L. L. *Delivering quality service: balancing customer perception and expectations*. New York: The Free Press, 1988.

## ANEXO A – INSTRUMENTO DE COLETA DE DADOS - ENTREVISTA

A NBR ISO/IEC 9126-1 é a norma que estabelece, entre demais aspectos, as características relativas à qualidade de uso de softwares, referenciando-se assim a questão da satisfação, da segurança, da eficácia e da produtividade do mesmo. Assim sendo, a presente pesquisa busca registrar a percepção individual do entrevistado no que tange aos referidos tópicos em relação ao sistema de informação SIAFI.

O anonimato quanto às informações particulares é facultativo ao entrevistado.

A presente ferramenta baseia-se nas considerações elaboradas pela ABNT (2003), sob a seguinte referência:

ASSOCIAÇÃO BRASILEIRA DE NORMAS E TÉCNICAS – ABNT. *NBR ISO/ 9126-1 Engenharia de software - Qualidade de produto Parte 1: Modelo de qualidade*. Rio de Janeiro: ABNT, 2003.

### No que se refere ao perfil do usuário, questiona-se:

Qual sua idade? \_\_\_\_\_ anos.

Qual seu grau de escolaridade? \_\_\_\_\_ anos.

Há quanto tempo você trabalha na instituição? \_\_\_\_\_ anos.

Há quanto tempo você opera o sistema SIAFI? \_\_\_\_\_ anos.

### No que se refere à percepção acerca do SIAFI, questiona-se:

**CARACTERÍSTICA 1 – SATISFAÇÃO** – consiste na capacidade do produto em satisfazer seus usuários, dentro do contexto de uso específico, neste aspecto questiona-se, o SIAFI satisfaz as suas necessidades como usuário do sistema? Por quê? \_\_\_\_\_

---

**CARACTERÍSTICA 2 – SEGURANÇA** – consiste no potencial do produto, em determinado contexto, de pontuar os níveis aceitáveis no que se refere aos riscos de danos a pessoas, ambiente, propriedades ou negócios, neste cerne, averigua-se se o SIAFI possui falhas. Justifique a resposta. \_\_\_\_\_

---

**CARACTERÍSTICA 3 – EFICÁCIA** – consiste na capacidade do produto em permitir ao usuários atingir metas mediante acurácia e completude, haja vista, um contexto de uso específico. Assim sendo, pergunta-se, o SIAFI é fácil de ser utilizado? Por quê? \_\_\_\_\_

---

**CARACTERÍSTICA 4 – PRODUTIVIDADE** – consiste na capacidade do produto em permitir aos usuários empregar quantidade adequada de recursos quando relacionada à eficácia decorrente à um contexto de uso específico. Desta forma, investiga-se se o SIAFI é rápido e ágil. Comente. \_\_\_\_\_

---

Obrigado pela sua participação!

**Stephanie Falci Martensen**

Acadêmica do Curso de Ciências Contábeis e Atuariais

Faculdade de Ciências Econômicas

Universidade Federal do Rio Grande do Sul – UFRGS, 2015.