

**SISTEMAS DE INFORMAÇÕES GERENCIAIS NA CONTROLADORIA
GERAL DO MUNICÍPIO (CGM) NAS ÁREAS DE SAÚDE E
PREVIDÊNCIA SOCIAL**

**MANAGEMENT INFORMATION SYSTEMS
IN THE GENERAL CONTROLLER OF THE CITY (CGM) IN THE
HEALTH AND SOCIAL SECURITY AREAS**

Florisvaldo Cunha Cavalcante Junior
João Inocêncio Junior
Millena De Carvalho Da Cunha
Alessandra Carla Ceolin

RESUMO

ESTE ARTIGO APRESENTA A RELEVÂNCIA DOS SISTEMAS DE INFORMAÇÃO GERENCIAIS (SIGs) QUANDO DO EXERCÍCIO DA CONTROLADORIA, COMO FERRAMENTA DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO, E EM ESPECIAL, COMO PODEM COLABORAR NOS PONTOS DE CONTROLE DA PREFEITURA NOS SETORES DE SAÚDE PÚBLICA E REGIME PRÓPRIO DE PREVIDÊNCIA SOCIAL. DIANTE DISTO, FOI REALIZADA A ANÁLISE EM TRÊS VARIÁVEIS: A) PERFIL DO SETOR/ORGANIZAÇÃO; B) CARACTERÍSTICAS DOS SERVIDORES DA CONTROLADORIA; E, C) PERCEPÇÃO E VISÃO. DEPREENDE-SE QUE OS SISTEMAS SÃO SATISFATÓRIOS PORÉM A MAIOR CARÊNCIA É O TREINAMENTO DE USUÁRIOS PARA UMA MELHOR PRODUÇÃO. ADEMAIS OS SIGs CONTRIBUEM SATISFATORIAMENTE EM AMBOS OS PONTOS ESTUDADOS.

Palavras-chave: Sistemas de Informação. Tecnologia da Informação. Controladoria. Prefeitura. Previdência Social. Saúde Pública.

ABSTRACT

THIS ARTICLE PRESENTS THE RELEVANCE OF MANAGEMENT INFORMATION SYSTEMS (SIGs) WHEN EXERCISING THE CONTROLLING, AS AN INFORMATION TECHNOLOGY TOOL, AND IN SPECIAL, HOW THEY CAN COOPERATE IN THE "POINTS OF CONTROL" OF THE PREFECTURE IN THE PUBLIC HEALTH AND TOWN HALL EMPLOYEES' SOCIAL SECURITY SECTORS. BEFORE THIS, ANALYSIS WAS PERFORMED IN THREE VARIABLES: A) PROFILE OF SECTOR / ORGANIZATION; B) CHARACTERISTICS OF THE CONTROLLING SERVERS; AND, C) PERCEPTION AND VISION. IT IS UNDERSTOOD THAT THE SYSTEMS ARE SATISFACTORY BUT THE GREATEST NEED IS THE TRAINING OF MORE USERS FOR BETTER PRODUCTION. MOREOVER, THE SIGs MAKE A SATISFACTORY CONTRIBUTION TO BOTH POINTS STUDIED.

Keywords: Information Systems; Information Technology; Controllorship; Town Hall; Social Security; Public Health.

1 INTRODUÇÃO

Este artigo apresentar a relevância dos Sistemas de Informação Gerenciais (SIGs),

quando do exercício da Controladoria como ferramenta de Tecnologia da Informação (TI) nas áreas de Saúde e de Previdência Social de um município de Pernambuco.

O estudo se justifica pela necessidade de análise científica das espécies de SIGs aplicados na controladoria na gestão municipal, as quais são deveras úteis porém todo o potencial termina não sendo devidamente exploradas.

O Brasil em seu processo de modernização da estrutura pública, com fama de dispendiosa e ineficaz, iniciou uma revolução imposta de cima a baixo (a iniciar-se na década de 30 com o Taylorismo, que era o estado da arte à época) nos anos do governo de exceção varguista, e posteriormente através da Lei de Normas Gerais de Direito Financeiro 4.320 (BRASIL, 1964) dos Decretos-Lei 199 (BRASIL, 1967a) e 200 (BRASIL, 1967b), todos de 1967, inauguraram o princípio do Controle na Administração federal (WARLICH, 1974). Apenas décadas a frente viria Lei de Responsabilidade Fiscal (LRF) para fechar de forma adequada a operacionalização do controle interno.

Advindo a LRF, foi possível a melhor operação do controle dos órgãos executores de políticas públicas e consequente transparência. O controle social por meio da população tornou-se realidade, daí faz-se necessário sistemas mais capazes de suprir as necessidades da controladoria, visando eficiência na gestão.

O acesso à informação é um recurso que satisfaz as necessidades da população em termos de transparência, necessidade que posteriormente convolou-se em exigência por meio da legislação. O Sistema de Informação (SI), não raro, é implantado nos órgãos públicos sem que haja o devido conhecimento técnico para atingir os efeitos positivos esperados, restando prejudicada em eficiência, além do desvio de foco, além de que muitos órgãos sequer definem claramente para que serão usados os equipamentos e sistemas antes de adquiridos (BERALDO, ESCRIVAO FILHO, 2000).

A produção hodierna é umbilicalmente dependente da tecnologia. Ademais, com os avanços nas técnicas. Uma busca de modernos SIGs têm contribuído virtuosamente para agilidade, eficiência e eficácia nas tomadas de decisão nos ambientes organizacionais (BERNER, 2009). A controladoria pelo seu vastíssimo e campo de atuação, envolve os níveis estratégico, tático e operacional, pode beneficiar-se com excelentes ferramentas fornecidas pelos SIGs.

O setor público de gestão não alienou-se aos avanços da técnica. Por relevante que seja como instrumento de controle e tomada de decisões, os SIGs são úteis na controladoria, a qual lida diversas áreas e suas informações, pois “a informação é um ativo valioso se bem utilizado. Pode-se imaginar como seria difícil para uma organização ser dinâmica e agressiva sem um SI que pudesse apoiar suas atividades” (SOUZA, VISELE, SUGAHARA, 2006, p. 7). Nessa toada, o objetivo geral deste artigo é analisar a contribuição das espécies de SIGs na atuação da Controladoria Geral do Município (CGM) em especial nas áreas de Saúde Pública e de Regime Próprio de Previdência Social (RPPS).

2 REVISÃO DA LITERATURA

2.1 Sistema de Informações Gerenciais (SIG)

A definição de SIG, confunde-se, em grande parte o conceito da TI. Compreendida a definição de cada palavra da expressão SIG, pode-se definir afirmar que seu foco seria: dar suporte nos processos operações da organização, na tomada de decisões, na formação de estratégias (CINTRA et al., 2012).

Já SI define-se como conjunto informações, conhecimento e dados, que se arquitetados com as tecnologias da informação, torna-se uma ferramenta operacional, gerencial e administrativa de altíssima importância para a eficiência, eficácia e competitividade – sejam organizações privadas ou públicas (ANDRADE; FALK, 2001).

SI é a reunião de diversos “elementos ou componentes inter-relacionados que coletam, manipulam e armazenam, difundem os dados e informações oportunas e relevantes para determinadas finalidades, e que serão úteis aos gestores da entidade”. (MARTA FILHO et al, 2015, p. 6), Já, Padoveze (2009), em no seu ponto de vista o conceitua como um conjunto de recursos humanos, materiais, tecnológicos e financeiros agregados segundo uma sequência lógica para o processamento dos dados e tradução em informações para, com seu produto, permitir às organizações o cumprimento de seus objetivos principais (PADOVEZE, 2009, p. 45).

SIG, por sua vez, é a combinação de um trabalho multidisciplinar da Administração e pesquisa operacional com uma finalidade prática, e busca o desenvolvimento de soluções para problemas concretos e o gerenciamento de TI. Destarte, seria o sistema que converte dados em informações úteis para diversos fins (MARTINS et al., 2012).

Os SIGs possibilitam a “entrada de alto volume de dados e geram a saída de relatórios/sumários executivos, demonstrativos ou de acessos *on-line* aos registros, que permitem uma visão analítica dos dados/processos, demonstrando o desempenho corrente e histórico do órgão”. (ZANATTA; ALBARELLO; CESARO, 2007, p. 19),

Outra definição diz que os SIGs são “é um sistema, ou conjunto de regras e procedimentos, para o fornecimento preciso e oportuno de informações às pessoas de uma organização” (NORTON, 2005, p. 418). Para Norton o SIG formalizaria o processo de captura, armazenamento e reunião com vistas a relatar os dados de forma a possibilitarem força vital em organizações.

A atuação da controladoria, assim, combinada com um SIG poderá haver as esperadas eficiência e eficácia. A aquisição de um SIG por uma organização possibilita respostas às operações recorrentes, subindo o nível de eficiência nos internos da organização (MARTINS et al., 2012, p.7).

2.2 Controladoria

A controladoria é uma área do saber que se aplica nas diversas organizações (públicas ou privadas), e por sua relevância no campo da tomada de decisões e controle, externo e interno, tem se popularizado nos entes públicos (LIMA et al., 2015)

A controladoria “surgiu nos EUA, na metade do século XIX, em decorrência da industrialização ocorrida no país, e se desenvolveu em decorrência da necessidade de neutralizar os efeitos negativos do ambiente econômico e de identificar potenciais vantagens competitivas” (Corbari et al., 2013, p. 4),.

Durigon e Diehl (2014, p. 3) declinam que “controladoria é um campo do conhecimento que auxilia na interpretação de fenômenos sociais que ocorrem na gestão organizacional proporcionando melhor compreendê-los, observando formas de preveni-los e contribuindo cientificamente para esta área”.

Andrade, Veggian e Scarpinelli (2013, p. 2) lecionam que “a controladoria, ciência sustentada por ferramentas de planejamento, controle e execução, surgiu no início do século XX nas organizações norte-americanas, devido ao desenvolvimento industrial e o aumento das complexidades dentro das atividades corporativas”.

Frezatti (2009, p. 26) advoga que “a controladoria é o órgão cuja missão consiste em zelar pela eficácia do seu processo de gestão, isto é, cuidar para que os usuários disponham de todas as informações necessárias para atingir seus objetivos”.

Para Silva, Carneiro e Ramos (2015), a controladoria na área pública é algo recente, responsável por coordenar, desenvolver, aplicar, implantar as ferramentas contábeis na organização.

A atuação da controladoria é necessária para o auxílio na gestão organizacional, pois

“cria relatórios que saem da visão estritamente financeira e dão modelos de tomada de decisão que estudam o ambiente interno, micro e macro ambientes econômicos, viabilizando e agilizando a atuação estratégica-organizacional” (CORBARI et al., 2013, p. 6).

A lição de Souza et al. (2010, p. 4) aduz que “a controladoria governamental pode ser definida como um órgão incumbido de comandar o sistema de controle interno, auditoria interna, contabilidade e aperfeiçoar os demais sistemas de controles, objetivando a busca de resultados”.

A controladoria tem relevância consagrada nos “processos de gestão das organizações, principalmente, no suporte informacional para tomada de decisão, mas também nas atividades de planejamento, orçamento e controle, execução, controle e medidas corretivas e avaliação de desempenho” (SILVA et al., 2016, p. 6).

Diante dessa contextualização, temos que a “controladoria é uma área que pode contribuir para fortalecimento e desenvolvimento da organização, através de seus relatórios e instrumentos gerenciais que subsidiem os gestores nos processos de tomada de decisão” (DURIGON, DIEHL, 2014, p. 5).

3 METODOLOGIA

Do ponto de vista da natureza, a pesquisa é enquadrada como aplicada. No que se refere a forma de abordagem, este estudo se caracteriza como quantitativo.

A pesquisa quantitativa “lida com fatos, tudo aquilo que pode se tornar objetivo através da observação sistemática; evento bem especificado, delimitado e mensurável” (KAUARK; MANHÃES; MEDEIROS, 2010, p. 27).

Quanto aos objetivos, o estudo classifica-se como exploratório. “por meio do estudo exploratório, busca-se conhecer com maior profundidade o assunto, de modo a torná-lo mais claro ou construir questões importantes para a conclusão da pesquisa” (BEUREN, 2003, p.80). Complementando, Cervo, Bervian e Silva (2007), dizem que “a pesquisa exploratória realiza descrições precisas da situação e quer descobrir as relações existentes entre seus elementos componentes”.

A respeito dos procedimentos técnicos, será realizado um estudo de caso que “consiste no estudo profundo e exaustivo de um ou poucos objetos, de maneira que permita seu amplo e detalhado conhecimento, tarefa praticamente impossível mediante outros delineamentos já considerados” (GIL, 2008, p. 44).

Nesse artigo considerou-se três grupos de variáveis, perfil do setor/organização; características dos servidores da controladoria e sua percepção do SI e visão sobre o alinhamento do SI com a controladoria.

Gressler (2004, p. 119) define que “variáveis são valores, fatos ou fenômenos que, em uma hipótese, são considerados em sua dimensão de inter-relação causal, de modo que um ou mais deles são determinados como causa e outros como efeitos”.

O Artigo é um recorte de um estudo maior que foi o estudo de caso na CGM de uma edilidade do Estado de Pernambuco (2009). O Tribunal de Contas do Estado de Pernambuco auxiliar de Pernambuco (TCE/PE) criou 14 pontos de controle na Resolução 0001/2009. São as áreas de Controle: (1) Estrutura Administrativa (Controladoria Geral do Município); (2) Planejamento e Orçamento; (3) Aquisição de Bens e Serviços (Licitação); (4) Comunicação e Eventos; (5) Tributação; (6) Finanças; (7) Contabilidade; (8) Gestão de Pessoal; (9) Patrimônio; (10) Tecnologia da Informação; (11) Obras e Serviços de Engenharia; (12) Educação; (13) Saúde Pública; (14) Regime Próprio de Previdência Social.

O presente trabalho visa estudar os pontos “(13)” e “(14)”. O instrumento de coleta utilizado foi o questionário semiestruturado. A aplicação se deu no mês de julho de 2018 com os servidores que integram os pontos de controle de Saúde (sete servidores responderam) e de

RPPS da CGM (dois servidores responderam), em ambos os casos, responderam a totalidade (houve 100% de adesão dos respondentes do total do universo). Após, foi realizada uma análise descritiva dos dados, objetivando conhecer a magnitude de cada resposta, as informações serão apresentadas em gráficos, tabelas e quadros.

4 ANÁLISE DE RESULTADOS

4.1 Ponto de Controle - Saúde Pública

O ponto de controle ‘saúde pública’, um dos mais importantes do município e o que utiliza o maior número de sistemas, entre todas as secretarias, suas particularidades estão apresentadas nos quadros 1 e 2.

Quadro 1 - Descrição dos sistemas utilizados pela Saúde Pública

ITENS	CARACTERÍSTICAS
Quantidade de sistemas utilizados:	05
Nomes dos sistemas utilizados:	SargSUS, DATASUS, SisRAG, SisREG, SIOPS Financeiro
Tipo de sistema no tocante a integração:	Sistemas funcionais (atuam em áreas específicas do ponto de controle)

Fonte: elaborados pelos autores.

Devido ao grande número de procedimentos realizados por essa pasta, o número de sistemas também é maior, o SargSUS, por exemplo, é uma ferramenta eletrônica desenvolvida pela Secretaria de Gestão Estratégica e Participativa do Ministério da Saúde em conjunto com o DATASUS, com o objetivo de apoiar os gestores municipais na elaboração e envio do Relatório Anual de Gestão (RAG) ao Conselho de Saúde.

Segundo o mesmo portal, além de constituir-se no instrumento de comprovação da aplicação dos recursos, o RAG tem a finalidade de apresentar os resultados alcançados com a execução da Programação Anual de Saúde, orientar a elaboração da nova programação anual, bem como eventuais redirecionamentos que se fizerem necessários no Plano de Saúde, nas três esferas de direção do Sistema.

Já SisRAG é um sistema que formata e gera resultados para prestação de contas e o SisREG atua na regulação de pacientes, fazendo a triagem, de acordo com a complexidade de cada enfermidade, encaminhado para a rede de saúde referenciada.

Por fim, o SIOPS Financeiro, realiza toda a gestão financeira do órgão, empenhos, aquisições, pagamentos e atividades correlatas, posteriormente, os resultados dessas ações também são repassados para a controladoria geral do município.

Embora tenha uma interligação com a controladoria, esses sistemas são classificados como funcionais, pois atuam em áreas específicas da área de saúde.

No que se refere as características do sistema, os resultados encontrados são abordados no quadro 2.

Quadro 2 - Características dos Sistemas de Informação utilizados pela Saúde Pública

AÇÕES	SIM	NÃO
Recebe treinamento contínuo		X
São customizados a partir da integração dos módulos	X	
Há assistência técnica/upgrade (suporte)	X	
Adquirido de uma empresa de TI (pacote pronto)	X	

Desenvolvido especialmente para o ponto de controle	X	
---	---	--

Fonte: elaborados pelos autores.

Como único ponto negativo constatado neste ponto de controle, tem-se a falta de treinamento contínuo, o que pode acarretar em perda de produtividade, devido a introdução frequente de novas tecnologias, que podem ser negligenciadas pela falta de informação. Devido as particularidades do setor, os sistemas foram customizados para a saúde, ou seja, foram desenvolvidos especialmente para esse tipo de atividade, vale ressaltar também que há uma assistência técnica.

No que se refere a contribuição dos sistemas na operacionalização dos atos da secretaria, os achados estão expostos no quadro 3.

Quadro 3 - Colaboração dos Sistemas de Informação nas atividades da Saúde Pública

Atividades do Ponto de Controle Saúde Pública	Não colabora	Colabora pouco	Indiferente	Colabora	Colabora muito
Planejar a saúde municipal a partir da formulação do Plano Municipal de Saúde, da Programação Anual de Saúde, do Relatório de Gestão e dos demais instrumentos gerenciais;					X
Gerenciar a saúde municipal a partir da formulação do Plano Municipal de Saúde, da Programação Anual de Saúde, do Relatório de Gestão e dos demais instrumentos gerenciais;					X
Definir os procedimentos administrativos mínimos a serem cumpridos pelas unidades de saúde;					X
Definir norma prevendo procedimentos para aquisição, recebimento, armazenamento e distribuição de bens e serviços para a área de saúde.					X

Fonte: elaborado pelos autores.

Nota-se que as contribuições do sistema para esse ponto de controle são muito relevantes, observou-se uma grande satisfação dos usuários, e todos assinalaram que o sistema colabora muito com as atividades do setor, vale ressaltar que esse sistema não é só utilizado nessa prefeitura objeto do estudo, mas na maioria das prefeituras brasileiras.

No que se refere ao perfil dos entrevistados, os dados estão elencados no quadro 4.

Quadro 4 - Perfil dos usuários do setor de Saúde Pública

Gênero		Faixa Etária				Escolaridade					Formação Acadêmica					Tipo de vínculo		
Masculino	Feminino	Até 25 anos	26 a 35	36 a 45	46 a 60	Médio	Sup.	Sup.	Especializaça	Mestrado	Administraça	Contabilidade	Economia	Direito	Outra	Não possui graduação	Servidor	Servidor Comissionado
28%	72%	-	28%	44%	28%	-	-	72%	28%	-	-	28%	-	-	72%	-	57%	43%
																		-

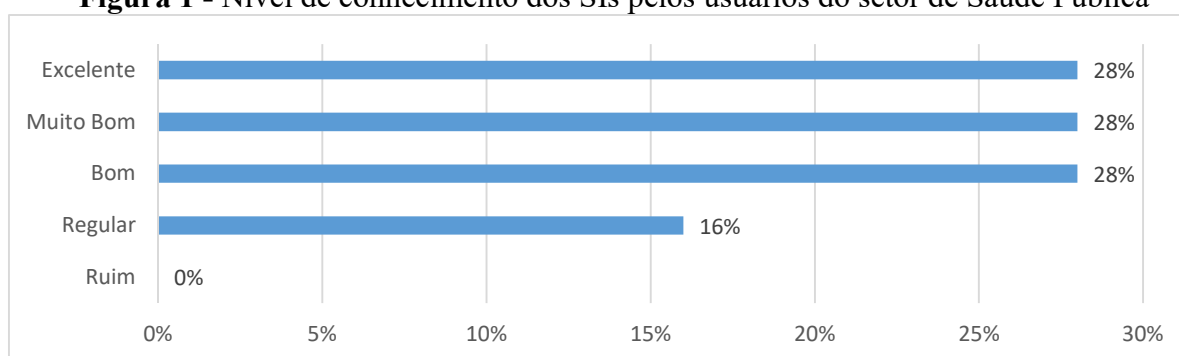
Fonte: elaborado pelos autores.

A secretaria tem seu quadro de servidores formado predominantemente por mulheres (72%) e os homens representam 28%. A faixa etária é diversificada, 28% se concentra nas faixas 26 a 35 e 46 a 60 anos e 44% no intervalo de 36 a 45 anos. Apesar de nenhum servidor possuir o nível de mestrado, nenhum tem escolaridade inferior ao superior completo, ou seja, 72% tem formação universitária concluída e 28% possui curso de especialização. Com exceção dos graduados em Ciências Contábeis que representam 28%, os demais servidores, todos, são formados na área de saúde, em cursos com Enfermagem, Farmácia, Fisioterapia e Medicina.

Em relação ao tempo de experiência na prefeitura, 100% dos servidores possuem menos de 10 anos; sendo que 43% tem menos de 2 anos e 57% mais de 2 anos e menos de 10. Todos foram contratados/nomeados, desde o início, para o setor de saúde pública e 100% utilizam o sistema desde o início das atividades laborais.

Em relação ao nível de conhecimento do sistema, os resultados estão elencados na figura 1.

Figura 1 - Nível de conhecimento dos SIs pelos usuários do setor de Saúde Pública



Fonte: elaborada pelos autores.

O nível de conhecimento do sistema é um forte indicador de eficiência, pois sem conhecimento, os usuários não têm como contribuir de forma efetiva com as atividades do setor. Percebe-se um cenário satisfatório, pois, mais da metade, 56%, se considera excelente ou muito bom; os que assinaram nível “bom” representam 28% e somente 16% julgam o nível de conhecimento regular.

Em relação aos tipos de SI utilizados, os resultados constam no tabela 1.

Tabela 1 - Tipos de SI utilizados pelo setor de Saúde Pública

SISTEMAS	Usa muito	Usa pouco	Não usa	Não se aplica
Sistemas Individuais por Área (SIT) – Não integrado	71%	14,5%	14,5%	-
<i>Enterprise Resource Planning (ERP)</i> – Um único SI com vários módulos integrados	85,5%	14,5%	-	-
<i>Customer Relationship Management (CRM)</i> – Gestão de Relacionamento com os Clientes	-	-	-	100%
<i>Datamining</i> (mineração de dados)	-	57%	43%	-
<i>Business Intelligence (BI)</i>	71%	29%	-	-
<i>Balanced Scorecard (BSC)</i>	-	-	-	-

Fonte: elaborada pelos autores.

Esse ponto de controle, devido a sua diversidade de atribuições, utiliza diversos SI, sendo o ERP o mais frequente, pois 85,5% dos usuários utilizam muito, esse fato se justifica pela

necessidade de compartilhar informações com a CGM e os órgãos estaduais e federais, na esfera da saúde, especificamente.

SIT e BI são o segundo mais utilizado, pois 71% dos respondentes usam muito, o SIT é utilizado para se comunicar com os diversos segmentos da secretaria de saúde local e o BI na organização de informações que serão repassadas aos gestores para a tomada de decisões.

O *Datamining* é pouco utilizado, pois 57% dos usuários usam pouco e 43% não usam, ele é utilizado para selecionar situações específicas da pasta que necessitem de um acompanhamento e monitoramento mais consistente. Nenhum usuário utiliza o BSC, apesar de ser aplicável. O CRM não se aplica a esse ponto de controle.

No tocante aos recursos disponibilizados pelos SI elencados, os resultados constam na tabela 2.

Tabela 2 - Recursos disponíveis e relevância do SIG no setor de Saúde Pública

Recursos disponíveis	SIM	NÃO	TOTAL
Relatórios programados (demonstrativo semanal, mensal, etc.)	100%	-	100%
Relatórios de exceção (quando há uma situação é incomum ou requer uma atitude da administração)	100%	-	100%
Relatórios de demanda	100%	-	100%
Relevância do SIG na atuação da Controladoria			
Se o sistema falhar, há uma perda imediata de produtividade organizacional?	71%	29%	100%
A maior parte das atividades do setor é via sistema?	71%	29%	100%

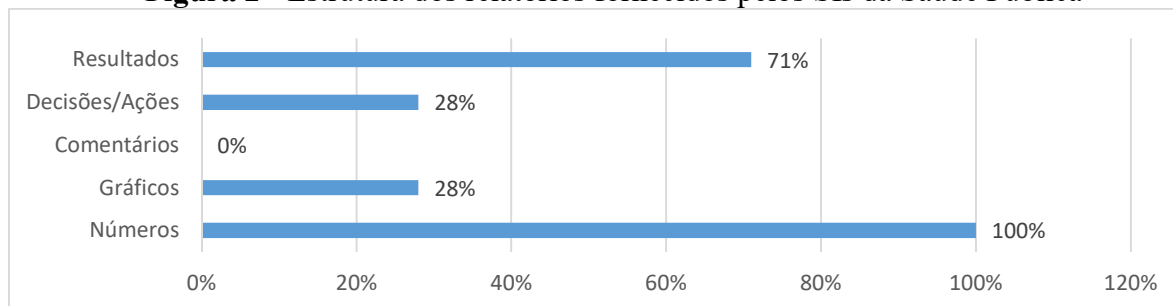
Fonte: elaborada pelos autores.

Todos os usuários (100%) têm acesso aos três tipos de relatórios que foram objeto deste estudo, o que mostra um alinhamento do sistema com as missão e objetivos da saúde pública municipal.

Contudo, a pasta não depende exclusivamente do sistema, pois 71% das atividades é realizada via computador e 29% manualmente. Assim, se ele falhar, 29% continuarão executando suas tarefas normalmente e 71% terão queda de produtividade.

Em relação aos itens que constam nos relatórios, os achados constam na figura 2.

Figura 2 - Estrutura dos relatórios fornecidos pelos SIs da Saúde Pública



Fonte: elaborada pelos autores.

Entre todos os pontos de controle pesquisados, essa pasta, saúde pública, foi a que possuía a maior quantidade de itens nos relatórios, apenas comentários não faz parte dos relatórios fornecidos pelos sistemas.

Todos os relatórios constam números (100%); 71% resultados e 28% decisões/ações e gráficos. Diante dos dados apresentados, percebe-se que a gestão tem um razoável suporte para

tomada de decisões.

Em relação as contribuições do SI com as diversas atividades do ponto de controle, os achados estão expostos na tabela 2

Tabela 2- Percepção dos servidores da Saúde Pública acerca da contribuição dos SI

	Assertivas	1	2	3	4	5	TOTAL
GESTÃO	Melhoria na tomada de decisões	-	-	-	29%	71%	100%
	Melhoria o acesso às informações	-	-	-	29%	71%	100%
	Ajuda uma organização a atingir as suas metas	-	-	-	43%	57%	100%
	Reduz o grau de centralização na organização	-	-	-	57%	43%	100%
	Total Gestão	-	-	-	39%	61%	100%
EFICIÊNCIA	Propicia relatórios mais precisos e rápidos, com menor esforço	-	-	-	71%	29%	100%
	Propicia acesso aos cadastros com menor esforço	-	-	-	-	100%	100%
	Reduz os limites de tempo de respostas (agregando valores as atividades)	-	-	-	-	100%	100%
	Melhoria na estrutura organizacional (por facilitar o fluxo de informações)	-	-	-	29%	71%	100%
	Melhoria no fluxo de trabalho para os usuários	-	-	-	14%	86%	100%
	Acarreta na redução de erros	-	-	-	29%	71%	100%
	Total Eficiência	-	-	-	24%	76%	100%
AUDITORIA	Auxilia na Auditoria Externa	-	-	-	-	100%	100%
	Auxilia na Auditoria Interna	-	-	-	-	100%	100%
	Fornecer informações para sistemas governamentais	-	-	-	29%	71%	100%
	Total Auditoria	-	-	-	10%	90%	100%

Legenda: 1-Não colabora; 2-Colabora pouco; 3-Indiferente; 4-Colabora parcialmente; 5-Colabora muito

Fonte: elaborada pelos autores.

Diante dos relatos dos servidores, os SIs, setor de saúde pública são indispensáveis, pois não foi registrada nenhuma discordância, em nenhum dos itens.

O grupo onde a TI atua de forma mais consistente é na auditoria, onde 90% dos usuários afirmam que ele colabora muito e 10% destaca que ele colabora parcialmente.

Em seguida, o grupo eficiência, também aparece com resultados satisfatórios, onde 76% e 24%, respectivamente, afirmam que os sistemas colaboram muito/colaboram parcialmente. No grupo eficiência, os itens mais destacados são: propicia acesso aos cadastros com menor esforço e redução nos limites de tempo de respostas, com 100% de concordância total.

Por fim, no grupo gestão, para 61% dos usuários, os SIs colaboram muito e 39% acha que eles colaboram parcialmente. Vale ressaltar que as atividades destacadas nesse grupo foram a melhoria na tomada de decisões e melhoria o acesso às informações, com 71% de concordância total.

Em relação a percepção dos usuários sobre a operacionalidade, os achados constam na tabela 3.

Tabela 3 - Percepção dos servidores da Saúde Pública acerca da confiabilidade e operacionalidade do sistema

Itens avaliados	1	2	3	4	5	TOTAL
Confio no SI atual	-	-	-	29%	71%	100%
O SI atual é completo	-	-	-	29%	71%	100%
O SI é fácil de usar		43%		57%		100%
Os usuários buscam o SI para atender a legislação	-	-	-	43%	57%	100%
Os usuários buscam o SI porque entendem e conhecem os benefícios do mesmo	-	57%	-	43%	-	100%
É possível importar dados de outros sistemas	-	57%	-	43%	-	100%
É possível exportar dados para sistemas externos		57%		43%		100%
As mudanças/atualizações são previamente comunicadas	-	-	-	-	100%	100%
Total	-	27%	-	36%	37%	100%

Legenda: 1=Discordo totalmente; 2=Discordo parcialmente; 3=Indiferente; 4=Concordo parcialmente; 5=Concordo Totalmente

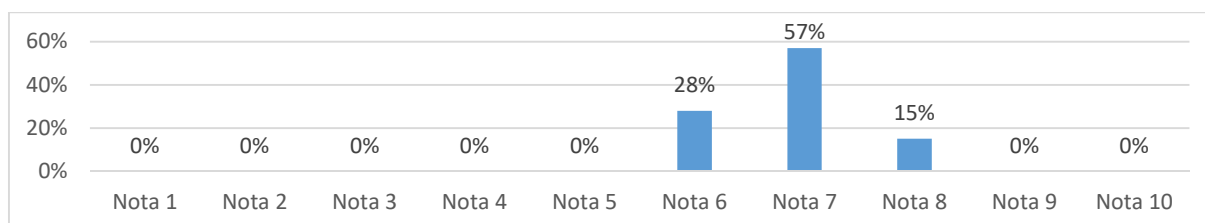
Fonte: elaborada pelos autores.

No item operacionalidade, foi registrado um percentual médio de 27% de discordância da utilidade dos SIs; sobretudo no uso para atender a legislação, utilizar por reconhecer os benefícios e exportação, ambos, com 57% de discordância parcial.

O item mais satisfatório, foi em relação as mudanças/atualizações que são previamente comunicadas, relatado por 100% dos usuários, seguido da confiabilidade do sistema (71%) e integridade do sistema (71%).

No que se refere a avaliação dos SIs, os resultados estão apresentados na figura 3.

Figura 1 - Notas dos servidores da Saúde Pública em relação aos SIs utilizados nas atividades de Controladoria



Fonte: elaborada pelos autores.

De acordo com os achados, pode-se considerar que os usuários avaliam positivamente os SIs, pois 72% atribuíram nota igual ou superior a 7 e não foi registrada nenhuma nota inferior a 6.

4.1 Ponto de Controle – Regime Próprio de Previdência Social

O último ponto de controle, o RPPS, é um órgão que embora seja um dos pontos de controle da CGM, é o mais independente entre todos os pesquisados. Suas características estão apresentadas nos quadros 5 e 6.

Quadro 5 - Descrição dos sistemas utilizados pelo RPPS

ITENS	CARACTERISTICAS
-------	-----------------

Quantidade de sistemas utilizados:	02
Nomes dos sistemas utilizados:	E-Pública e SisPREV
Tipo de sistema no tocante a integração:	Sistemas Interfuncionais (atuam em conjunto entre algumas áreas, alguns SI integrados)

Fonte: elaborado pelos autores.

O órgão utiliza dois sistemas, o E-pública e o SisPREV, o primeiro, operacionaliza os atos e fatos contábeis e é interligado com os setores de finanças e contabilidade da PM, enquanto que o segundo, se dedica exclusivamente a atividades atuariais, ou seja, controle e gestão dos benefícios previdenciários dos servidores do município.

No tocante a sua classificação, são considerados Sistemas Interfuncionais, pois atuam em conjunto entre algumas áreas, como Contabilidade e Finanças, alguns SI são integrados, no caso do E-pública.

O quadro 6 apresenta dados mais detalhados do sistema.

Quadro 6 - Características dos Sistemas de Informação utilizados pelo RPPS

AÇÕES	SIM	NÃO
Recebe treinamento contínuo	X	
São customizados a partir da integração dos módulos	X	
Há assistência técnica/upgrade (suporte)	X	
Adquirido de uma empresa de TI (pacote pronto)	X	
Desenvolvido especialmente para o ponto de controle	X	

Fonte: elaborado pelos autores.

Foi observado uma grande satisfação por parte dos usuários, pois o sistema, embora tenha sido adquirido de um pacote pronto, foi customizado para as demandas do setor e desenvolvido especialmente para o RPPS, no caso do SisPREV.

Não foram relatadas queixas em relação ao suporte do sistema e o treinamento é contínuo, provavelmente, por esse motivo, os usuários estão plenamente satisfeitos.

No tocante a colaboração dos SI nas diversas atividades do ponto de controle, os resultados estão elencados no quadro 7.

Quadro 7 - Colaboração dos Sistemas de Informação nas atividades do setor de RPPS

Atividades do Ponto de Controle Regime Próprio de Previdência Social (RPPS)	Não colabora	Colabora pouco	Indiferente	Colabora	Colabora muito
Realizar a avaliação atuarial inicial e reavaliações atuariais em cada exercício financeiro;					X
Implementar em lei as alíquotas de contribuição necessárias para a cobertura de seu plano de benefícios;					X
Manter atualizada a base cadastral dos segurados, com as informações mínimas exigidas em leis e regulamentos emanados do Ministério da					X

Previdência Social para, entre outras finalidades, dar suporte à avaliação atuarial;					
Repassar integral e pontualmente as contribuições previdenciárias à unidade gestora do RPPS, observando-se quanto a isso, as alíquotas previstas em lei e as parcelas remuneratórias sobre as quais elas incidem;					X
Utilizar os recursos previdenciários exclusivamente para o pagamento dos benefícios do RPPS, excetuando-se a possibilidade do estabelecimento de taxa de administração, através de lei municipal, para o custeio das despesas administrativas do regime, no limite e condições estabelecidos pelo Ministério da Previdência Social;					X
Acompanhar regularmente a situação dos critérios utilizados pelo Ministério da Previdência Social para a emissão do Certificado de Regularidade Previdenciária (CRP), e promover as medidas necessárias para o saneamento das irregularidades impeditivas de sua emissão.					X

Fonte: elaborado pelos autores.

Diante dos dados apresentados, percebe-se a adequação dos SI ao ponto de controle, o que acarreta em benefícios imensuráveis para a operacionalidade dos atos do RPPS. O Sistema colabora muito em todos os quesitos avaliados.

Em relação ao perfil dos respondentes, os dados estão expostos no quadro 8.

Quadro 8 - Perfil dos usuários do RPPS

Gênero		Faixa Etária				Escolaridade					Formação Acadêmica						Tipo de vínculo		
Masculino	Feminino	Até 25 anos	26 a 35	36 a 45	46 a 60	Médio	Sup.	Sup.	Especializaçã	Mestrado	Administraçã	Contabilidade	Economia	Direito	Outra	Não possui graduação	Servidor	Servidor Comissionado	Servidor
-	100%	-	-	50%	50%	-	-	100%	-	-	-	50%	-	-	50%	-	50%	50%	-

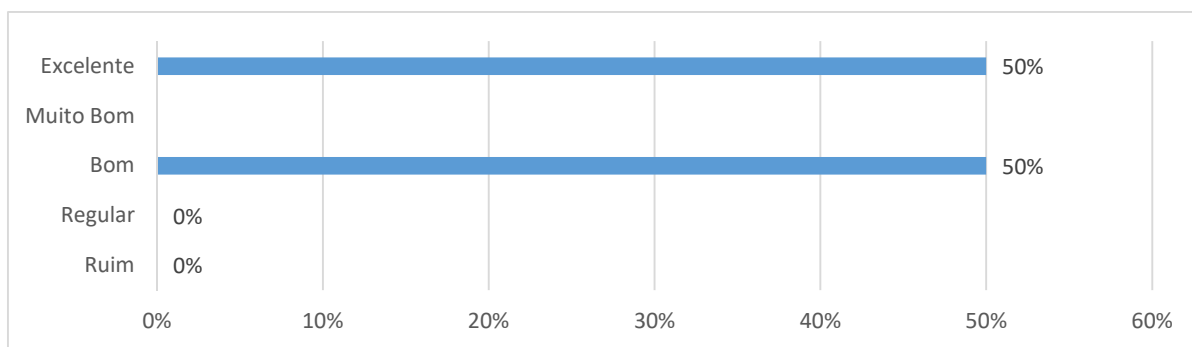
Fonte: elaborado pelos autores.

Devido à forte aderência dos SI no ponto de controle, as atividades manuais são quase que inexistentes, por isso, esse setor tem um número reduzido de servidores nas atividades de controladoria. Todas as servidoras são mulheres (100%), metade na faixa de 36 a 45 e 50% na faixa de 46 a 60 anos. Todas com curso superior concluído, sendo 50% formada em Ciências Contábeis e o restante em Direito. Essa divisão continua equivalente para o tipo de vínculo, onde 50% é ocupante de cargo efetivo e 50% de cargo comissionado.

No que se refere ao tempo de exercício na prefeitura, 50% das servidoras têm menos de 2 anos e 50% entre 2 e 10 anos. Todas foram nomeadas/contratadas para atuar no RPPS e já iniciaram suas atividades laborais com os sistemas implementados.

Em relação ao nível de conhecimento do sistema, os dados constam na figura 4.

Figura 4 - Nível de conhecimento dos SIs pelos usuários do setor de RPPS



Fonte: elaborada pelos autores.

Nesse item, também, percebe-se um cenário adequado, pois 50% conhecem o sistema no nível excelente e 50% bom, o que mostra a importância de um treinamento contínuo e suporte, ponto forte observado nesse ponto de controle.

Em relação aos tipos de SI utilizados, os dados constam na tabela 4.

Tabela 4 - Tipos de SI utilizados pelo RPPS

SISTEMAS	Usa muito	Usa pouco	Não usa	Não se aplica
Sistemas Individuais por Área (SIT) – Não integrado	100%	-	-	-
<i>Enterprise Resource Planning (ERP)</i> – Um único SI com vários módulos integrados	50%	50%	-	-
<i>Customer Relationship Management (CRM)</i> – Gestão de Relacionamento com os contribuintes	-	100%	-	-
<i>Datamining</i> (mineração de dados)	-	100%	-	-
<i>Business Intelligence (BI)</i>	-	-	100%	-
<i>Balanced Scorecard (BSC)</i>	-	-	100%	-

Fonte: elaborada pelo autor.

Devido a especificidade deste ponto de controle, o SIT é o mais utilizado, 100% usam muito, pois a maioria das atividades são exclusivas da área atuarial, por isso, não se interligam com as demais secretarias.

O segundo mais utilizado é o ERP, pois algumas tarefas são compartilhadas com outros pontos de controle, através do sistema E-pública, por isso 50% dos usuários usam muito e 50% usam pouco.

CRM e BI são utilizados por poucos usuários (100%), eles são úteis na suporte aos contribuintes, no caso do CRM e organização de dados relevantes, no caso do *Datamining*. BI e BSC não são utilizados pelo RPPS.

No que se refere aos recursos dos relatórios, os dados constam na tabela 5.

Tabela 5 - Recursos disponíveis e relevância do SIG no RPPS

Recursos disponíveis	SIM	NÃO	TOTAL
Relatórios programados (demonstrativo semanal, mensal, etc.)	100%	-	100%
Relatórios de exceção (quando há uma situação é incomum ou requer uma atitude da administração)	100%	-	100%
Relatórios de demanda	100%	-	100%
Relevância do SIG na atuação da Controladoria			

Se o sistema falhar, há uma perda imediata de produtividade organizacional?	100%	-	100%
A maior parte das atividades do setor é via sistema?	100%	-	100%

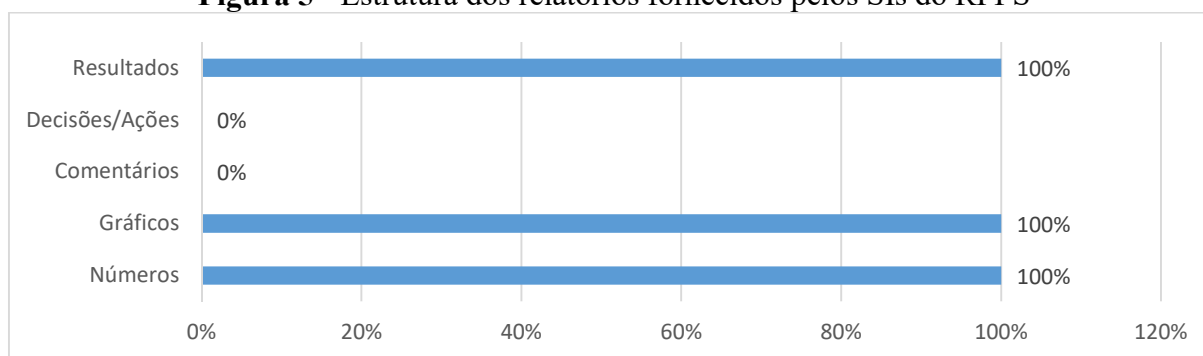
Fonte: elaborada pelos autores.

Todos os relatórios que foram objeto desse estudo são fornecidos em sua totalidade a todos os usuários, mais um cenário que mostra o alinhamento dos SI com a estratégia da organização.

O setor apresenta forte dependência do sistema, no caso de falhas, há perda imediata de produtividade, isso foi relatado por 100% dos usuários. Todos (100%) relataram, também, que a maior parte das atividades é via sistema.

No que se refere a estrutura dos relatórios, conforme relatado na figura 5, somente decisões e comentários não são fornecidos, os demais itens, resultados, gráficos e números, são fornecidos por 100% dos relatórios aos respondentes, que demonstraram muita satisfação.

Figura 5 - Estrutura dos relatórios fornecidos pelos SIs do RPPS



Fonte: elaborada pelos autores.

No tocante a opinião dos usuários do RPPS sobre as contribuições dos SIs nas atividades de gestão, eficiência e auditoria, os achados constam na tabela 6.

Tabela 6 - Percepção dos servidores da RPPS acerca da contribuição dos SI

G	Assertivas	1	2	3	4	5	TOTAL
E							L
S	Melhoria na tomada de decisões	-	-	-	50%	50%	100%
T	Melhoria o acesso às informações	-	-	-	50%	50%	100%
Ã	Ajuda uma organização a atingir as	-	-	-	-	100	100%
O	suas metas					%	
	Reduz o grau de centralização na	-	-	-	-	100	100%
	organização					%	
	Total Gestão	-	-	-	25%	75%	100%
E	Propicia relatórios mais precisos e	-	-	-	-	100	100%
F	rápidos, com menor esforço					%	
I	Propicia acesso aos cadastros com	-	-	-	-	100	100%
C	menor esforço					%	
I	Reduz os limites de tempo de respostas	-	-	-	-	100	100%
Ê	(agregando valores as atividades)					%	
N	Melhoria na estrutura organizacional	-	-	-	-	100	100%
C	(por facilitar o fluxo de informações)					%	

I A	Melhoria no fluxo de trabalho para os usuários	-	-	-	50%	50%	100%
	Acarreta na redução de erros	-	-	-	50%	50%	100%
	Total Eficiência	-	-	-	17%	83%	100%
A U D	Auxilia na Auditoria Externa	-	-	-	50%	50%	100%
	Auxilia na Auditoria Interna	-	-	-	-	100%	100%
						%	
I T O R I A	Fornecer informações para sistemas governamentais	-	-	50%	50%	-	100%
	Total Auditoria						100%
		-	-	17%	33%	50%	

Legenda: 1-Não colabora; 2-Colabora pouco; 3-Indiferente; 4-Colabora parcialmente; 5-Colabora muito

Fonte: elaborada pelos autores.

Analisando os dados coletados, é perceptível, que neste ponto de controle os SI são muito eficientes e estão bem alinhados com as estratégias do setor, a iniciar pelo grupo eficiência, onde 83% afirmam que ele colabora muito e para 17% colabora parcialmente. Vale ressaltar que somente duas tarefas, nesse grupo, registrou respostas na categoria colabora parcialmente, a melhoria no fluxo de trabalho para os usuários e redução de erros, ambas, com 50%.

Em seguida, o grupo gestão apresenta o que mais recebe benefícios dos SIs, onde 75% dos usuários relataram que ele colabora muito e para 25% colabora parcialmente. O auxílio para o RPPS atingir as suas metas e a redução do grau de centralização na organização, foram as atividades destacadas, com 100% de colabora muito.

Por fim, o grupo auditoria, apresentou médias relevantes, com 50% de colabora muito, 33% de colabora parcialmente e para 17% é indiferente. A atividade mais explorada pelos sistemas são as auditorias internas (100%) e a menos explorada é o fornecimento de informações para sistemas governamentais, pois para 50% dos servidores é indiferente.

No que se refere a confiabilidade e operacionalidade, os resultados são apresentados na tabela 7.

Tabela 7 - Percepção dos servidores do RPPS acerca da confiabilidade e operacionalidade do sistema

Itens avaliados	1	2	3	4	5	TOTAL
Confio no SI atual	-	-	-	50%	50%	100%
O SI atual é completo	-	-	-	50%	50%	100%
O SI é fácil de usar	-	-	-	50%	50%	100%
Os usuários buscam o SI para atender a legislação	-	-	-	50%	50%	100%
Os usuários buscam o SI porque entendem e conhecem os benefícios do mesmo	-	-	-	50%	50%	100%
É possível importar dados de outros sistemas	-	-	-	50%	50%	100%
É possível exportar dados para sistemas externos	-	-	-	-	100%	100%
As mudanças/atualizações são previamente comunicadas	-	-	-	50%	50%	100%
Total	-	-	-	44%	56%	100%

Legenda: 1=Discordo totalmente; 2=Discordo parcialmente; 3=Indiferente; 4=Concordo parcialmente; 5=Concordo Totalmente

Fonte: elaborada pelos autores.

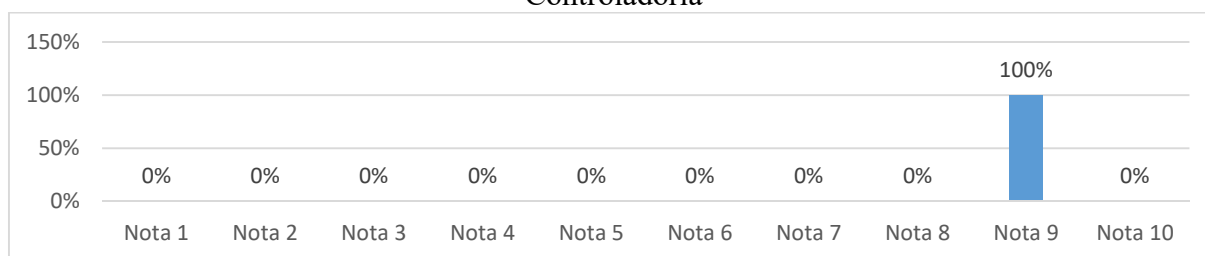
Em relação a confiabilidade do sistema, não foi registrado nenhuma resposta na categoria discordo, onde 50% concorda parcialmente e 50% concorda totalmente.

Na média geral de avaliação da operacionalidade, 56% concorda totalmente e 44% concorda parcialmente, o que sinaliza um cenário favorável para o RPPS.

A atividade onde os sistemas são mais úteis é na exportação de dados para sistemas externos, onde foi registrado 100% de concordância total, que o sistema contribui de forma efetiva nas atividades do ponto de controle.

No que se refere a avaliação geral dos SIs utilizados no RPPS, os achados constam na figura 6.

Figura 6 - Notas dos servidores do RPPS em relação aos SIs utilizados nas atividades de Controladoria



Fonte: elaborada pelos autores.

Entre todos os pontos de controle pesquisados, o RPPS foi o que registrou o melhor resultado, pois a nota 9 foi atribuída por todos os entrevistados, o que mostra, mais uma vez, que os sistemas desse ponto de controle estão alinhados com as estratégias organizacionais.

5 CONCLUSÃO

Tendo em vista que o objetivo geral deste artigo foi analisar a contribuição do SIG na atuação da CGM de um ente municipal do Estado de Pernambuco passamos a considerar nos parágrafos que seguem:

Na Saúde são utilizados 5 (cinco) SIGs sendo o SargSUS o mais utilizado, o mesmo é desenvolvido pelo Governo Federal. O único ponto negativo constatado neste ponto de controle, tem-se a falta de treinamento contínuo, o que pode impactar na produtividade.

As contribuições do sistema para esse ponto de controle são muito relevantes, observou-se uma grande satisfação dos usuários, e todos assinalaram que o sistema colabora muito com as atividades do setor.

Mencione-se que os SIGs estudados na Saúde são padronizados ao nível federal, o que termina por variar tão somente a qualidade da mão-de-obra treinada de forma local, vale à pena portanto, tentar aplicar o mesmo estudo para outras prefeituras quanto À questão da gestão de pessoas.

A maioria do público da saúde é feminino, havendo prevalência na idade dentre 36 a 45 anos.

Os SI utilizados são de prevalência gerenciais sobre os de mero relacionamento.

No que diz respeito aos relatórios, a maioria dos sistemas tem um bom desempenho havendo relatórios periódicos satisfatórios.

Quanto à percepção dos servidores da saúde pública acerca da contribuição, os SIs, setor de saúde pública são indispensáveis, pois não foi registrada nenhuma discordância, em nenhum dos itens referente à Gestão, Eficiência e Auditoria. Igualmente, pode-se considerar que os usuários avaliam positivamente os SIs na Saúde, pois 72% atribuíram nota igual ou superior a 7 e não foi registrada nenhuma nota inferior a 6.

No que diz respeito ao RPPS, temos que é mais independente, o órgão utiliza dois sistemas, o E-pública e o SisPREV, (sendo o primeiro destinado aos atos e fatos contábeis, enquanto que o segundo, se dedica exclusivamente a atividades atuariais), sendo ambos inter funcionais atuando com outros setores da PM.

Há grande satisfação por ter sido customizado para as demandas do setor e desenvolvido especialmente para o RPPS, no caso do SisPREV. Diante dos dados apresentados, percebe-se a adequação dos SI ao ponto de controle, o que acarreta em benefícios imensuráveis para a operacionalidade dos atos do RPPS. O Sistema colabora muito em todos os quesitos avaliados.

Todos os servidores são mulheres com mais de 36 anos e os tipos de SI são bem diversificados. No que diz respeito aos relatórios, a maioria dos sistemas tem um bom desempenho havendo relatórios periódicos satisfatórios.

Todos os relatórios que foram objeto desse estudo são fornecidos em sua totalidade a todos os usuários, mais um cenário que mostra o alinhamento dos SI com a estratégia da organização. O setor apresenta forte dependência do sistema, no caso de falhas, há perda imediata de produtividade. Entre todos os pontos de controle pesquisados, o RPPS foi o que registrou o melhor resultado, pois a nota 9 foi atribuída por todos os entrevistados, o que mostra, mais uma vez, que os sistemas desse ponto de controle estão alinhados com as estratégias organizacionais.

Portanto, percebeu-se que os SIs contribuem satisfatoriamente nas atividades da Saúde e RPPS da PM, sendo a grande maioria dos SI implementados pelo governo federal (Saúde) e no caso do RPPS um deles é feito sob medida para o setor. O grande problema ao se ver os dados da pesquisa, é justamente a necessidade de mais mão-de-obra treinada, se os SIs são bem avaliados uma produção melhor depende de mais servidores para fazer frente às necessidades, assim, os SIs serão classificados no nível de excelência.

Ressalta-se que pesquisa apesar de ser feita em uma determinada prefeitura, o que não necessariamente é replicável às demais, possui SIs que são disponibilizados pelo governo federal à nível nacional, o que na certa, vale a pena intentar futuramente a presente pesquisa para outros municípios direcionada também ao treinamento dos servidores que operam os sistemas.

REFERÊNCIAS

ANDRADE, D. G.; FALK, J. A. Eficácia de Sistemas de Informação e Percepção de Mudança Organizacional: um Estudo de Caso. **RAC**, v. 5, n. 3, Set./Dez. 2001: 53-84.

ANDRADE, L. F. V. de; VEGGIAN, V. A.; SCARPINELLI, M. Uma análise qualitativa sobre a importância da atuação conjunto entre a tecnologia da informação e a controladoria no ambiente organizacional. **Revista FAEF**, v. 5, n. 10, 2013.

BERALDI, L. C.; ESCRIVAO FILHO, E. Impacto da tecnologia de informação na gestão de pequenas empresas. **Revista Ciência da Informação**, Brasília, v. 29, n. 1, 2000.

BERNER, C. V. Sistema de informação gerencial: ferramenta de suporte a contabilidade. *Maringá Management: Revista de Ciências Empresariais*, v. 6, n.2, - p. 17-21, jul./dez. 2009.

BEUREN, I. M. **Como Elaborar Trabalhos Monográficos em Contabilidade**. São Paulo: Atlas, 2003.

BRASIL, Decreto-Lei nº 199, de 25 de fevereiro de 1967. Brasília, DF. Disponível em: <http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/decreto-lei/1965-1988/Del0199.htm>. Acesso em: 21 mai. 2019.

BRASIL, Decreto-Lei nº 200, de 25 de fevereiro de 1967. Brasília, DF. Disponível em: <http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/decreto-lei/del0200.htm>. Acesso em: 21 mai. 2019.

BRASIL, Lei nº 4.320, de 17 de março de 1964. Brasília, DF. Disponível em: <http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/leis/L4320.htm>. Acesso em: 10 ago. 2018.

CERVO, A. L.; BERVIAN, P. A.; SILVA, R. da. **Metodologia científica**. 6 ed. São Paulo: Prentice Hall, 2007.

CINTRA, R. F.; VIEIRA, S. F. A.; BARBOZA JÚNIOR, D. C.; FERNANDES, C. R.; BAGGIO, D. K. Impacto da implantação de um sistema de informação gerencial na gestão de contratos públicos: o caso do Hospital Universitário de Dourados/MS. **Revista de Administração da Unimep**, v. 10, n. 2, p. 28-52, 2012.

CORBARI, E. C.; WECK, J. C. S.; CABRAL, P. W.; PEREIRA, T. C. G.; MACEDO, J. J. Controladoria governamental: uma investigação de suas funções no poder executivo estadual. **Caderno Gestão Pública** | ano.2 n.2 | jul/dez 2013.

DURIGON, A. R.; DIEHL, C. A. Controladoria no setor público: uma análise dos artigos publicados no congresso USP de controladoria e contabilidade - período de 2001 A 2011. **Revista Contabilidade Vista & Revista**, ISSN 0103-734X, Universidade Federal de Minas Gerais, Belo Horizonte, v. 24, n. 2, p. 91-109, abr./jun. 2013.

FREZATTI, F. **Controle gerencial**: uma abordagem da contabilidade gerencial, no contexto econômico, comportamental e sociológico. São Paulo: Atlas, 2009

GIL, A. C. **Métodos e técnicas de pesquisa social**. 6 ed. São Paulo: Atlas, 220p. 2008.

GOMES, A. O.; PETER, M. G. A.; MACHADO, M. V. V.; OLIVEIRA, T. E. A Institucionalização da Controladoria no Âmbito do Poder Executivo Municipal no Estado do Ceará. **Contabilidade, Gestão e Governança** – Brasília, v. 16, n. 1, p. 35 - 50 · jan./abr. 2013.

GRESSLER, L. A. **Introdução à pesquisa**: projetos e relatórios. 2 ed. São Paulo: Loyola, 2004.

KAUARK, F. S.; MANHÃES, F. C.; MEDEIROS, C. H. **Metodologia da pesquisa: um guia prático**. Itabuna: *Via Litterarum* Editora, 2010.

LIMA, J. M.; REIS, P.; ALVARENGA, F. O.; CAMPOS, D. F. A atuação da Controladoria nas organizações: estudo de caso comparativo entre média e pequena empresa. *In*: Simpósio de Excelência em Gestão e Tecnologia. **Anais...** XII SEGET, 2015.

MARTA FILHO, J.; OLIVEIRA, S. R. R.; OLIVEIRA, W.; SANTOS, M. de L. C. S. Importância da contabilidade gerencial e dos sistemas de informações para as empresas. **Revista Científica UNAR** (ISSN 1982-4920), Araras (SP), v.11, n.2, p.97-103, 2015.

MARTINS, P. L.; MELO, B. M.; QUEIROZ, D. L.; SOUZA, M. S.; BORGE, R. O. Tecnologia e Sistemas de Informação e Suas Influências na Gestão e Contabilidade. IX SEGET. Simpósio de Excelência em Gestão e Tecnologia. 2012. **Anais...** Disponível em: <<http://www.aedb.br/seget/arquivos/artigos12/28816533.pdf>>. Acesso em: 10 mai. 2017.

NORTON, P. **Introdução à Informática**. Makron Books, 2005.

PADOVEZE, C. L. **Contabilidade Gerencial** – Um enfoque em sistema de informação contábil. 5ª ed. São Paulo: Atlas, 2009.

PERNAMBUCO. **Resolução 001/2009 de 01 de abril de 2009 do Tribunal de Contas do Estado de Pernambuco**. Dispõe sobre a criação, a implantação, a manutenção e a coordenação de Sistemas de Controle Interno nos Poderes Municipais e dá outras providências. Disponível em: <http://www.tce.pe.gov.br/resolucaovirtual/2009/r012009.htm> Acesso em: 03 de abr. de 2018.

SILVA, G. R.; SANTOS NETO, E. M.; ARAUJO, M. A.; CEOLIN, A.C. Controladoria empresarial e formação de preço de venda à luz da gestão de custos: um estudo de caso em um supermercado do Estado da Paraíba. **Custos e Agronegócio On Line**, v. 12, p. 352-373, 2016.

SILVA, N. R.; CARNEIRO, A. de F.; RAMOS, E. G. Controladoria no setor público: uma comparação entre as leis de criação em quatro dos maiores municípios de Rondônia e a literatura. **Revista Evidenciação Contábil & Finanças**. João Pessoa, v. 3, n. 2, p. 73-87, maio/ago. 2015. Disponível em: <<http://periodicos.ufpb.br/ojs2/index.php/recfin>>. Acesso em: 03 mai. 2017.

SOUZA, F. J. V. de; SILVA, M. C.; ARAUJO, A. O.; SILVA, J. D. Controladoria privada e governamental: uma análise comparativa. **Revista do Administrador Público**, n. 63, p. 643-655, 2010.

SOUZA, J. H.; VISELE, J.; SUGAHARA, C. Sistema de Informações Gerenciais em Hospitais. **Revista Gesta**, v. 2, n4 out-dez/2006, p. 73-87.

WARLICH, B. M. S. Reforma Administrativa Brasileira. **Revista de Administração Pública**. Rio de Janeiro, v. 8, n. 2, p. 28-30, 1974.

ZANATTA, A.; ALBARELLO, C. B.; CESARO, N. H.; sistemas de informação e o processo decisório: um estudo de caso. **Revista Administração Frederico Westphalen**. v. 6 n. 10 p. 11-30 abril 2007.