

## **SISTEMA EMPRESARIAL INTEGRADO (ERP) NA QUALIDADE DA INFORMAÇÃO CONTÁBIL NAS DECISÕES DA CORSAN<sup>1</sup>**

Matheus Medeiros Pacheco<sup>2</sup>

Nicolau Schwez<sup>3</sup>

### **RESUMO**

O presente artigo trata da qualidade da informação Contábil gerada pelo sistema ERP da CORSAN. Assume-se que a Contabilidade é o centro de consolidação de dados gerenciais de uma companhia. Além disso, o ERP é uma modalidade de sistema de informação gerencial criada especialmente para unir todos os tipos de atividades empresariais. Assim, a relação da Contabilidade com o ERP é clara e deve ser estudada. Para responder ao objetivo, realizou-se uma pesquisa qualitativa e descritiva e utilizou-se o método do estudo de caso. Junto à aplicação de questionários, foi feita uma análise documental do sistema. Para isso, baseou-se nas orientações do CPC00, além de conhecimentos trazidos por outros autores e apresentados no referencial teórico. Então, percebe-se que o sistema da CORSAN tanto gera, como apresenta boa informação Contábil; porém, necessita de alguns ajustes.

**Palavras-chave:** Contabilidade. Sistema ERP. Informação Contábil.

## **ENTERPRISE RESOURCE PLANNING (ERP) ON THE ACCOUNTING INFORMATION QUALITY IN CORSAN'S DECISIONS**

### **ABSTRACT**

This article is an examination about the quality of the Accounting information reproduced by the CORSAN's ERP system. It is possible to establish that the Accounting is the essential of a company's management data consolidation. Furthermore, the ERP is an administration instruction system modality created specially to connect all types of companies' activities. Hence, the relation between Accounting and ERP is evident and has to be studied. In addition to the form application, it was made a documental system analysis. After that, the answers were analyzed and clarified through a descriptive and qualitative view based on the Case Studies. The CPC00 and the knowledge of important authors whose names are in the end of this paper were the basis to analyze the material. Subsequently the data interpretation, it was noticed that CORSAN shows an efficient system when related to give or to produce information, but it still needs some adjustments.

**Keywords:** Accounting. ERP system. Accounting information.

---

<sup>1</sup> Trabalho de Conclusão de Curso apresentado, no primeiro semestre de 2016, 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> Graduando do curso de Ciências Contábeis da UFRGS. (mmedeiros pacheco@gmail.com).

<sup>3</sup> Orientador: Graduado em Ciências Contábeis pela Unisinos e mestre em Comunicação Social pela PUCRS. Professor do Departamento de Ciências Contábeis e Atuariais da UFRGS. (nicolau1953@gmail.com).

## 1 INTRODUÇÃO

Com o desenvolvimento da tecnologia da informação nos séculos XX e XXI, o ritmo e a quantidade de dados a serem gerenciados por uma empresa aumentaram significativamente. A Contabilidade deve trabalhar com o intuito de que suas informações sejam úteis para a sociedade contemporânea. Dessa forma, os sistemas Contábeis deixaram de ser usados apenas para contabilizar dados e passaram a ser utilizados como ferramenta efetiva para o controle e para a tomada de decisão (FERNANDES; VICENTE, 2008).

Dentre os diversos sistemas elaborados para melhorar a gestão da empresa, um dos mais utilizados é o Sistema Empresarial Integrado (ERP<sup>4</sup>), desenvolvido principalmente a partir do final da década de 1990. De acordo com Perottoni *et al.* (2001, p. 10), “os sistemas ERP têm a finalidade de administrar partes importantes da empresa, tais como o planejamento do produto, compras de componentes, manutenção de estoques, interação com fornecedores, entre outros”. Assim, nota-se que um dos setores mais afetados pela implantação de um ERP é a Contabilidade, porque esta é o centro de controle, de consolidação e de avaliação das informações empresariais (RICCIO, 1992).

A informação Contábil torna-se, portanto, a principal fonte de informação para o controle patrimonial e gerencial da empresa. Então, é a Contabilidade que tem a função de gerar informações essenciais para o apoio à decisão em uma empresa. No entanto, a Contabilidade deve manter as informações relevantes e representá-las com fidedignidade (CPC, 2011), ou seja, gerar informações de qualidade para seus usuários. Ainda, um dos principais usos de uma informação Contábil confiável é o da própria administração da empresa no controle e gestão de recursos e apoio à decisão.

Oliveira Neto (2005, p. 41) afirma, baseado nos estudos de Walton (1993), que “a adoção de sistemas integrados de gestão na organização provoca mudanças na utilização da informação Contábil” e que “a implementação bem sucedida do sistema integrado de gestão é uma premissa na criação do contexto capaz de promover as mudanças na utilização da informação Contábil pela organização”.

Assim, nota-se a relação entre o sistema ERP e a informação Contábil, bem como o controle interno e as decisões empresariais. O sistema ERP deve, portanto, permitir que a Contabilidade gere informação de qualidade, cumprindo os requisitos do Pronunciamento Conceitual Básico (CPC 00) e da administração da empresa. A Contabilidade, por sua vez,

---

<sup>4</sup> Sigla em inglês de *Enterprise Resource Planning*.

deve ser capaz de interpretar as informações geradas pelo sistema por meio de relatórios, para auxiliar na boa gestão empresarial.

Considerando que a Ciência Contábil é um “sistema de controle utilizado largamente pela sociedade que a tornou obrigatória para todas as empresas no mundo” (RICCIO, 2001, p. 12), infere-se que uma mudança tecnológica na área de Contabilidade afeta diversos setores de uma empresa e de uma população. É importante para a organização que se estude se essas modificações trazem soluções ou dificuldades, principalmente nas questões relacionadas ao gerenciamento. As decisões da empresa podem ser vitais para a sua sobrevivência no mercado, e estas podem ser tomadas com informações vindas da Contabilidade.

Percebe-se que, muitas vezes, empresas de economia mista não são alvos de pesquisas científicas. Contudo, estas empresas também necessitam de uma boa gestão. Assim, deve-se entender como o uso da tecnologia está ligado a este modelo de empresa. O entendimento da qualidade da informação gerada torna-se essencial para que a Contabilidade evolua junto com os avanços tecnológicos da sociedade. Dessa forma, este trabalho visa a verificar de que forma os sistemas de informação auxiliam a Contabilidade a prestar informações úteis para as decisões de uma empresa.

Esta pesquisa tem por finalidade responder: qual a influência da utilização do sistema ERP na qualidade da informação Contábil para os tomadores de decisão?

O objetivo geral deste trabalho consiste em averiguar como a utilização do ERP influencia na qualidade da informação Contábil como apoiadora das tomadas de decisão.

Os objetivos específicos desta pesquisa são:

- verificar os principais usos e funções Contábeis do sistema;
- analisar a qualidade da informação Contábil com o uso do ERP;
- propor como as informações Contábeis podem ser utilizadas nas decisões empresariais.

O presente artigo é estruturado da seguinte forma: além dessa introdução, a segunda parte traz o referencial teórico que norteia os estudos a respeito da qualidade da informação Contábil e sua relação com os sistemas ERP. A seguir, apresenta brevemente a empresa sob o enfoque Contábil e a metodologia utilizada na pesquisa. Finaliza evidenciando os resultados da pesquisa e as considerações finais elaboradas a partir do estudo.

## 2 REFERENCIAL TEÓRICO

### 2.1 QUALIDADE DA INFORMAÇÃO CONTÁBIL

Ao lidar com informações patrimoniais da empresa,

a Contabilidade apresenta uma faceta marcadamente prática, que assume grande importância como elemento de avaliação da entidade e de seus dirigentes, e de prestação de contas da gestão realizada, além de fornecer os insumos necessários para que seus usuários, sejam eles internos ou externos, tenham condições de tomar decisões. (OTT; PIRES, 2009, p. 59)

Por isso, a Contabilidade possui a responsabilidade de prestar informações internas para o bom gerenciamento da entidade. Iudícibus, Martins e Gelbcke (2009, p. 56) afirmam que as informações geradas acerca da empresa “devem ser amplas e fidedignas e, pelo menos, suficientes para a avaliação da sua situação patrimonial e das mutações sofridas pelo seu patrimônio, permitindo a realização de inferências sobre o seu futuro”.

Em suma, verifica-se que o valor da informação Contábil é proporcional à sua utilidade na tomada de decisão e controle interno de uma empresa (OLIVEIRA NETO, 2005).

Sobre a informação Contábil como apoio à gestão, Johannpeter (2015, p. 11) afirma que

a Contabilidade é fundamental como fonte de informações relevantes para a tomada de decisão dos líderes de uma organização. [...] As informações Contábeis dão respaldo às decisões estratégicas e ao planejamento dos movimentos das companhias, permitindo que os gestores enfrentem adequadamente os desafios atuais e futuros. [...] Uma detalhada informação Contábil permite ao líder identificar se o esforço de gestão está gerando resultado e sendo efetivo. [...] A Contabilidade exerce um papel relevante ao apresentar os resultados de uma organização de maneira transparente e comparável, permitindo uma adequada leitura e entendimento dos resultados obtidos.

Assim orienta a Financial Accounting Standards Board<sup>5</sup> (FASB) (*apud* LOPES, MARTINS, 2014, p. 112):

A informação Contábil e os relatórios financeiros devem fornecer informações que são úteis [...] na tomada de decisões racionais sobre crédito, investimentos e similares. Tais informações devem ser compreensíveis para todos aqueles que tiverem um entendimento razoável das atividades de negócios e econômicas [...].

Então, a Contabilidade deve ter o cuidado para que a sua informação seja valiosa. Para isso, o Comitê de Pronunciamentos Contábeis (CPC) publicou, em 2011, o Pronunciamento Conceitual Básico (R1) - CPC 00, em correlação com as Normas Internacionais de Contabilidade publicadas pelo International Accounting Standards Board<sup>6</sup> (IASB). O CPC 00

---

<sup>5</sup> Conselho de Normas de Contabilidade Financeira (trad. livre): organização norte-americana fundada em 1973 a fim de padronizar procedimentos Contábeis em empresas não governamentais. (<http://www.fasb.org/>)

<sup>6</sup> Conselho de Normas Internacionais de Contabilidade (trad. livre): organização internacional criada em 2001, responsável pela publicação das Normas Internacionais de Relatório Financeiro (IFRS), utilizadas na maioria dos países. (<http://www.ifrs.org/>)

é aprovado pela Deliberação CVM 675/2011 e equivale à Resolução 2011/001374 - NBC TG Estrutura Conceitual do CFC, publicada em 16/12/2011 no Diário Oficial da União. É definido que

se a informação Contábil-financeira é para ser útil, ela precisa ser relevante e representar com fidedignidade o que se propõe a representar. A utilidade da informação Contábil-financeira é melhorada se ela for comparável, verificável, tempestiva e compreensível. (CPC, 2011)

Para a boa prestação de informação por parte da Contabilidade, ela deve conter, no mínimo, as características qualitativas fundamentais, definidas pelo CPC (2011) como relevância e fidedignidade.

A informação é considerada relevante se puder influenciar nas decisões dos seus usuários (OTT; PIRES, 2009; CPC, 2011), sejam eles internos ou externos. Percebe-se que a relevância da informação se dá por poder prever (valor preditivo) ou confirmar (valor de controle) projeções para resultados futuros (CPC, 2011), devendo, pois, chegar aos usuários antes que as decisões sejam tomadas (LOPES; MARTINS, 2014). Lopes e Martins (2014) destacam a relevância como fator importante no controle das atividades realizadas. Destacam também a possibilidade de o usuário obter informações de outras fontes a um custo menor e afirmam que essas informações não devem fazer parte das fornecidas pela Contabilidade (LOPES; MARTINS, 2014; CPC, 2011). Dessa forma, é função da Contabilidade prestar informações relevantes para o apoio à decisão e controle interno da empresa.

Entretanto, não basta que a informação seja relevante se ela não for representada com fidedignidade. Para representar fidedignamente as informações da entidade, a Contabilidade deve se concentrar em prestar uma informação completa, neutra e livre de erro (CPC, 2011). Ou seja, a Contabilidade deve incluir “toda a informação necessária para que o usuário compreenda o fenômeno sendo retratado, incluindo todas as descrições e explicações necessárias” (CPC, 2011) para torná-la completa. Deve-se ter o cuidado de manter a neutralidade da informação, a saber, mantê-la desprovida de desvios na sua seleção e apresentação (CPC, 2011), utilizando-se de normas Contábeis para reconhecimento, mensuração e evidenciação de cada item do patrimônio. Por fim, o CPC (2011) orienta que a informação não tenha “erros ou omissões no fenômeno retratado, e que o processo utilizado, para produzir a informação reportada, foi selecionado e foi aplicado livre de erros”. Lopes e Martins (2014, p. 115) orientam que a informação Contábil “não deve possuir viés e erro ao representar o fenômeno estudado”, de acordo com ideias do FASB.

Além dessas características, a informação Contábil deve conter “características qualitativas que melhoram a utilidade da informação que é relevante e que é representada com

fidedignidade” (CPC, 2011). Esses atributos são chamados de “características qualitativas de melhoria” e são as seguintes: comparabilidade, verificabilidade, tempestividade e compreensibilidade.

A comparabilidade se refere à possibilidade de o usuário identificar as semelhanças e diferenças entre dois ou mais itens (CPC, 2011), ou seja, a possibilidade de se comparar dois ou mais eventos econômicos diferentes (LOPES; MARTINS, 2014). Ott e Pires (2009, p.69) alegam que, para uma boa comparabilidade, as entidades devem adotar “procedimentos consistentes de mensuração e apresentação das transações e eventos ao longo de diversos períodos”, para que o usuário possa “identificar tendências quanto às suas posições patrimoniais e financeiras”. O CPC (2011) orienta que a comparabilidade deve atender a dois requisitos: consistência e uniformidade.

A consistência está relacionada ao uso constante dos mesmos procedimentos Contábeis, para permitir análises (CPC, 2011; LOPES; MARTINS, 2014). Para tal, as práticas Contábeis adotadas pela empresa devem ser informadas, bem como as suas possíveis mudanças (OTT; PIRES, 2009). Lopes e Martins (2014, p. 117) defendem que a consistência “deve ser avaliada em relação à evidenciação e não à consistência dos procedimentos Contábeis” e que a consistência é “um meio para obtenção da relevância da informação Contábil”.

A uniformidade refere-se ao fato de eventos iguais serem tratados da mesma forma (LOPES; MERTINS, 2014; CPC, 2011). De acordo com Lopes e Martins (2014), a uniformidade é procurada por usuários que precisam avaliar diferentes alternativas de investimento. O CPC (2011) ressalta que

a representação fidedigna de fenômeno econômico relevante deve possuir naturalmente algum grau de comparabilidade com a representação fidedigna de fenômeno econômico relevante similar de outra entidade que reporta a informação.

A verificabilidade da informação Contábil significa que diferentes usuários independentes chegam a conclusões semelhantes acerca de uma situação ser representada fidedignamente (CPC, 2011; LOPES; MARTINS, 2014). Assim, de acordo com o CPC (2011), a verificabilidade “ajuda a assegurar aos usuários que a informação representa fidedignamente o fenômeno econômico que se propõe representar”. Além disso, o CPC (2011) afirma que é “necessário divulgar as premissas subjacentes, os métodos de obtenção da informação e outros fatores e circunstâncias que suportam a informação”, para que as informações possam ser verificadas direta ou indiretamente. Ao conseguir verificar a informação, o usuário pode decidir por utilizá-la ou não (CPC, 2011).

A tempestividade é o atributo que confere ao tomador de decisão a informação disponível a tempo suficiente para influenciá-lo em suas deliberações (CPC, 2011). Isso significa que a informação Contábil deve estar disponível ao usuário sempre que necessária, podendo, inclusive, ter a sua tempestividade além do encerramento Contábil, permitindo aos usuários avaliar tendências e comparar informações (CPC, 2011).

A compreensibilidade da informação Contábil existe quando os dados apresentados são entendidos pelos usuários, de acordo com Ott e Pires (2009). “Certos fenômenos são inerentemente complexos e não podem ser facilmente compreendidos” (CPC, 2011), porém se espera que os usuários tenham algum conhecimento sobre os negócios, as atividades econômicas e a Contabilidade no geral (OTT; PIRES, 2009; CPC, 2011). O CPC (2011) ressalta que a exclusão das informações mais complexas tornaria o relatório mais facilmente compreendido, porém esses documentos seriam considerados “incompletos e potencialmente distorcidos”.

O CPC (2011) destaca que as características qualitativas de melhoria “devem ser maximizadas na extensão possível”. Todavi, adverte que estes atributos não tornam a informação Contábil útil se esta não for relevante ou não representar com fidedignidade o fato econômico. O CPC (2011) ainda nota que

a aplicação das características qualitativas de melhoria é um processo iterativo que não segue uma ordem preestabelecida. Algumas vezes, uma característica qualitativa de melhoria pode ter que ser diminuída para maximização de outra característica qualitativa. [...] Divulgações apropriadas podem parcialmente compensar a não comparabilidade.

## 2.2 SISTEMAS ERP

### 2.2.1 Contexto histórico

Até a década de 1990, anteriormente ao surgimento dos sistemas ERP, os *softwares* eram desenvolvidos a pedido de um determinado setor da empresa, de acordo com seus dados, objetivos e prioridades, o que podia causar uma limitação no desenvolvimento da empresa (BANCROFT *et al.*, 1998 *apud* ZWICKER; SOUZA, 2011). Dessa forma, as informações geradas pelos sistemas ficam dispostas a apenas um departamento da empresa, e não para a organização como um todo.

Contudo, a evolução tecnológica e social cada vez mais intensa trouxe uma nova visão para a gestão empresarial, de tal forma que

as empresas perceberam que pela gestão da informação tornam-se competitivas, organizadas e aptas a responder às mudanças exigidas pelo cenário mundial.

[...]

[...] Nos anos 90, quando as empresas estavam com seus sistemas equilibrados e funcionando adequadamente, surge a necessidade de levar a seus clientes e fornecedores os benefícios resultantes da informática, gerando, assim, uma relação mais íntima e de acesso facilitado. (BEUREN; MARTINS, 2001, p. 7)

Ainda para Beuren e Martins (2001), o progresso dos sistemas de informação se dá através da necessidade da organização. Neste contexto, o ERP surgiu com o propósito de unificar a gestão empresarial, com a premissa de que o *software* possuísse um banco de dados único e integrado para todos os setores da organização (GONÇALVES; RICCIO, 2009), permitindo que a empresa fosse administrada com uma visão sistêmica. Segundo Davenport (1998), os ERP são desenhados para resolver o problema de informação fragmentada nas organizações. Assim, o ERP foi planejado para auxiliar a gestão empresarial na sociedade contemporânea, que exige que diversas informações sejam administradas ao mesmo tempo.

Estimulados por essa nova proposta, diversas empresas desenvolveram sistemas ERP, como a alemã SAP, a americana Oracle, a holandesa Baan, as brasileiras Datasul e Microsiga, além da brasileira Consist, desenvolvedora do ConsistGEM, que será objeto de estudo nesta pesquisa.

### 2.2.2 Definição e características do ERP

Para Zwicker e Souza (2011), sistemas ERP são um conjunto comercial de *software* programado a fim de dar assistência à maioria das operações de uma empresa. Dessa forma, um sistema ERP pode ser visto como

uma coleção integrada de módulos/subsistemas de informação que atendem a todas as necessidades de um negócio, que partilham dos mesmos dados e que trazem embutidos em si processos de trabalho padronizados que procuram representar as melhores práticas mundiais para cada função. Eles integram procedimentos operacionais dos diferentes setores empresariais numa visão horizontal de processos interligados. (GONÇALVES; RICCIO, 2009, p. 209)

De acordo com Assolari (2005), o sistema ERP é um conjunto de aplicativos que eram executados de forma independente em cada área da empresa. A Consist (2015), empresa que desenvolve o sistema para a CORSAN, define:

O ConsistGEM - Global Enterprise Management – ERP é uma solução de Gestão Empresarial Integrada [...] projetada especialmente para atender de forma eficiente empresas do segmento de Serviços e Comércio. [...]

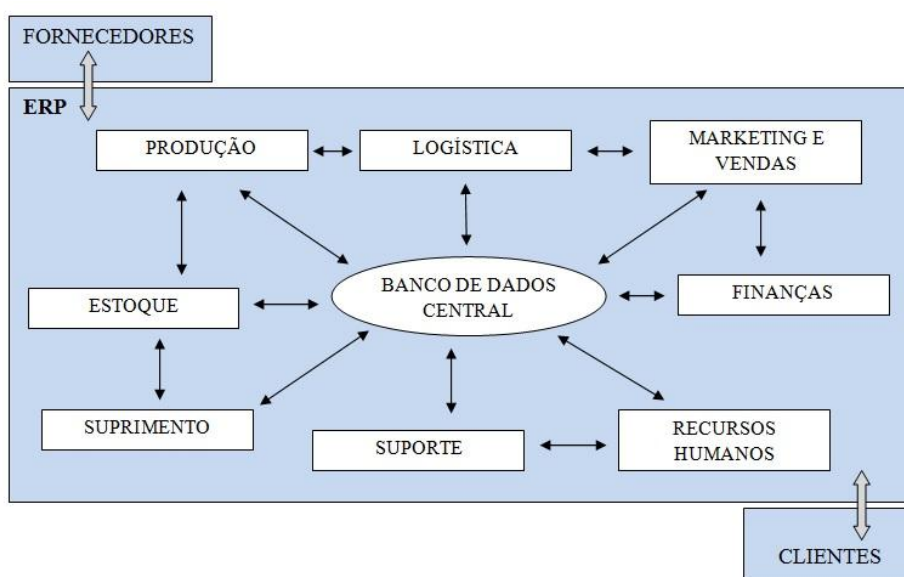
[...] [O sistema] permite uma abrangência mundial e o desenho de sua infraestrutura foi também preparado para o tratamento de grandes volumes de informações, o qual é hoje um fator crítico e importante para os usuários e as áreas de Tecnologia da Informação.



Seus processos são automatizados e integram toda a empresa, gerando decisões baseadas em dados confiáveis e atualizados em tempo real, contribuindo de forma direta para uma administração mais eficiente.

Assim, o foco e o diferencial de um sistema ERP são a integração de dados e informações de diversas áreas em um único sistema (Figura 1). Souza e Zwicker (2011) argumentam que os dados processados em determinada atividade passam a ser entradas para a etapa seguinte do processo, o que exige o lançamento correto no sistema. Em seus estudos, esses autores verificaram que a integração de informações pode trazer benefícios como a qualidade da informação e disponibilização *on line*, além de evitar erros que não seriam verificados fora do departamento de origem.

**Figura 1** - Módulos e integração do ERP



Fonte: Elaborado com base em Davenport (1998), Perottoni *et al.* (2001) e Zwicker e Sousa (2011)

Fica claro com a representação da Figura 1 que a integração das informações é essencial para o sucesso de um ERP. Dessa forma, todos os setores da empresa têm acesso aos mesmos dados, sem depender de outros departamentos para obter as informações necessárias. Cada módulo interage em um todo, o que pode ser interpretado como a visão sistêmica da organização.

### 2.2.3 ERP para a geração de informação Contábil

Considerando o ERP um sistema com função gerencial, fica evidente a necessidade de que o sistema permita a boa geração da informação Contábil. Antunes e Alves (2008, p.164) defendem:

A informação é o produto da análise dos dados existentes na empresa, devidamente interpretados dentro de um contexto para permitir a tomada de decisões de forma otimizada. Para tanto, as informações para gestão devem ter um sentido lógico e os conceitos de mensuração aplicados no sistema não podem ser dogmáticos, mas racionais.

Assim, um sistema ERP deve gerar a informação Contábil conforme orienta o CPC 00 (2011). O'Brien (2008) afirma que é importante avaliar as características da informação e verificar se as informações são “antiquadas, inexatas ou difíceis de entender” (O'BRIEN, 2008, p. 15). Em complemento a isso,

a qualidade da informação está relacionada com a combinação das características que incluem correção (representar o que se supõe representar), precisão (fineza de detalhes na descrição), informação completa (o usuário acredita que é desnecessário obter mais informação antes de concluir a tarefa ou tomar a decisão), relevância da idade (dependendo da idade, que é o tempo desde a geração até o uso da informação, pode ou não ser relevante) e fonte (pessoa ou organização que produz o dado e pode ser interna, formal ou informal). (ANTUNES; ALVES, 2008, p. 164)

O Quadro 1 apresenta um conjunto de características necessárias para a qualidade da informação, conforme pensamentos de O'Brien (2008) e complementado pelas características qualitativas da informação Contábil apresentadas no CPC (2011). O'Brien (2008) apresenta a informação dividida em três dimensões: tempo, conteúdo e forma. As características temporais referem-se ao momento em que são apresentadas; as de conteúdo, aos os dados e seus valores; e as formais, à sua apresentação. Nota-se que o sistema ERP deve atender a essas características e, conseqüentemente, às necessidades do gestor.

As características apresentadas por O'Brien (2008) são mais genéricas em relação ao gerenciamento, sem se conter apenas à Contabilidade. Contudo, a ideia do autor está de acordo com as características qualitativas apresentadas pelo CPC 00, conforme apresentado no Quadro 1.

**Quadro 1:** Qualidade da informação Contábil e gerencial em três dimensões

<b>Característica</b>	<b>Descrição</b>	<b>Característica da informação Contábil</b>
<b>Dimensão do Tempo</b>		
Prontidão	A informação deve ser fornecida quando for necessária.	Característica qualitativa de melhoria da tempestividade (QC39 do CPC 00)
Aceitação	A informação deve estar atualizada quando for fornecida.	
Frequência	A informação deve ser fornecida tantas vezes quantas forem necessárias	
Período	A informação pode ser fornecida sobre períodos passados, presentes e futuros	
<b>Dimensão do Conteúdo</b>		
Precisão	A informação deve estar isenta de erros.	Para ser representação fidedigna, a informação deve ser completa, neutra e livre de erro (QC12 do CPC 00).
Relevância	A informação deve estar relacionada às necessidades de informação de um receptor específico para uma situação específica.	Relevância é uma característica qualitativa fundamental da informação Contábil (QC5 e QC6 do CPC 00).
Integridade	Toda a informação que for necessária deve ser fornecida.	A informação completa é característica da informação fidedigna, e consiste em apresentar toda a informação necessária para as decisões dos usuários (QC13 do CPC 00).
Concisão	Apenas a informação necessária deve ser fornecida.	Relevância (QC5 e QC6 do CPC 00) implica que as informações desnecessárias nas decisões sejam deixadas de fora.
Amplitude	A informação pode ter um alcance amplo ou estreito, ou um foco interno ou externo.	Característica gerencial.
Desempenho	A informação pode revelar desempenho pela mensuração das atividades concluídas, do progresso realizado ou dos recursos acumulados.	Representação fidedigna (QC12 do CPC 00) e verificável (QC26 do CPC 00).
<b>Dimensão da Forma</b>		
Clareza	A informação deve ser fornecida de uma maneira que seja clara de compreender.	Característica de melhoria da compreensibilidade (CPC 00).
Detalhe	A informação pode ser fornecida de forma detalhada ou resumida.	O objetivo do CPC 00 é tratar da elaboração e da apresentação da informação Contábil de propósito geral, inclusive nas características qualitativas da informação Contábil. Dessa forma, não basta que a informação seja bem gerada. O CPC orienta que a boa apresentação dos relatórios é fundamental para a Contabilidade.
Ordem	A informação pode ser organizada em uma sequência predeterminada.	
Apresentação	A informação pode ser fornecida na forma narrativa, numérica, gráfica ou outras.	
Mídia	A informação pode ser fornecida na forma de documentos em papel impresso, monitores de vídeo ou outras mídias.	

Fonte: Elaborado com base em O'Brien (2008) e CPC (2011)

## 2.3 CONTROLES INTERNOS

Controles internos são o conjunto de técnicas utilizados com a função de proteger o patrimônio da empresa, produzir dados confiáveis e auxiliar a administração nos negócios da empresa (ALMEIDA, 2012; ATTIE, 2012). Nota-se, portanto, que o ERP é uma ferramenta importante no auxílio do controle interno. Constata-se também que é o controle interno que verifica a qualidade da informação Contábil e dá apoio às decisões empresariais.

O gerenciamento adequado demanda controles Contábeis e administrativos relacionados, respectivamente, com a proteção, com a manutenção do patrimônio e com a eficiência operacional da empresa (ATTIE, 2012). Almeida (2012, p. 58) destaca que “a administração da empresa é responsável pelo estabelecimento do sistema de controle interno, pela verificação de se está este sendo seguido pelos funcionários, e por sua modificação, no sentido de adaptá-lo às novas circunstâncias”.

Almeida (2012) e Attie (2012) citam como exemplos de controle Contábil as conferências, aprovações e autorizações de pagamentos e receitas, a segregação de funções, entre outros. Como exemplos de controle administrativo, os autores sugerem o controle de qualidade, o treinamento de pessoal, o controle de compromissos assumidos, relatórios de desempenho. Ainda, os autores trazem a importância do controle interno para a auditoria, tanto externa quanto interna. Nesse caso, Attie (2012, p. 130) destaca:

Em qualquer circunstância, as atividades praticadas pela auditoria necessitam ser controladas, de forma a obter-se melhor eficiência, reportando-se às pessoas envolvidas, responsáveis pela manutenção da auditoria, aos responsáveis pela execução dos trabalhos e aos que possuem ligação direta com a atividade.

Em virtude disso, Attie (2012) enfatiza que os sistemas informatizados têm um significativo valor no auxílio aos controles gerenciais da empresa. Almeida (2012) salienta que quanto melhores forem os controles internos da empresa, maior qualidade a informação Contábil possui. Portanto, o controle interno torna-se uma ferramenta vital para a empresa, inclusive no que diz respeito às suas decisões.

Então, devem ser bem definidas pela empresa as atribuições de cada funcionário ou setor, as rotinas que devem ser desempenhadas, o acesso dos funcionários ao patrimônio da empresa. (ALMEIDA, 2012). Além disso, o sistema deve possuir sistemas de controle e previsão de possíveis falhas para evitar que a informação seja mal gerada e, conseqüentemente, auxiliar nos controles e apoiar no gerenciamento empresarial.

### 3 APRESENTAÇÃO DA EMPRESA

A Companhia Riograndense de Saneamento (CORSAN), sociedade de economia mista, de capital aberto e regida pela Lei das Sociedades Anônimas (LSA) (BRASIL, 1976), tem por objetivo

realizar a construção, a operação, a exploração mercantil e a ampliação de instalações concernentes aos serviços públicos de fornecimento de água potável e coleta de esgotos sanitários; a realização de estudos, pesquisas e projetos no intuito do constante desenvolvimento de suas atividades operacionais; bem como o exercício de outras atividades afins e correlatas permitidas por lei, concernentes à atividade de prestação de serviços de saneamento básico e participação em outras sociedades. (CORSAN, 2015)

O principal acionista da CORSAN é o Estado do Rio Grande do Sul, com um total de 99,99% do seu capital social; ou seja, o Estado é o controlador da CORSAN, por meio da Secretaria Estadual de Obras, Saneamento e Habitação (SOP) (CORSAN, 2015). A atividade da CORSAN é complementar aos interesses dos municípios, atuando sob concessão pública (CORSAN, 2015). A Companhia “atua em 316 municípios do Rio Grande do Sul com sistemas de abastecimento de água e concomitantemente, em 278 municípios com contratos firmados de sistemas de coleta e tratamento de esgoto” (CORSAN, 2015).

De acordo com Iudícibus *et al* (2010), a entidade deve seguir as orientações do Pronunciamento Conceitual Básico do CPC e aplicar os Pronunciamentos Contábeis e suas Orientações e Interpretações. Nas Notas Explicativas das Demonstrações Contábeis, a CORSAN (2015) afirma que elabora seus demonstrativos de acordo com as práticas e as legislações adotadas no Brasil, quais sejam: a LSA; as normas Contábeis emitidas pelo Conselho Federal de Contabilidade (CFC) e os documentos emitidos pelo CPC; as normas da Comissão de Valores Mobiliários (CVM); e as Normas Internacionais de Relatórios Financeiros (IFRS).

Ainda, a CORSAN está sujeita à aplicação da Lei 11.445/2007, que prevê normas para o saneamento básico no Brasil, como o acesso universal ao serviço e a maximização da eficácia das ações e dos resultados (BRASIL, 2007). A CORSAN (2015) ainda afirma:

Por prestar serviço público essencial, [a Companhia] está articulada com as políticas de desenvolvimento urbano e regional, de habitação, de proteção ambiental, de promoção da saúde e outras de relevante interesse social voltadas para a melhoria da qualidade de vida, para as quais o saneamento básico seja fator determinante. Visa a sustentabilidade econômica e a integração das infraestruturas e serviços com a gestão eficiente dos recursos hídricos.

## 4 PROCEDIMENTOS METODOLÓGICOS

A pesquisa realizada neste estudo é classificada quanto aos seguintes aspectos: (a) pela forma de abordagem do problema, (b) de acordo com seus objetivos e (c) com base nos procedimentos técnicos utilizados.

Quanto à abordagem, essa se dá de forma qualitativa porque a questão a ser estudada se fundamenta em analisar a utilização do sistema e suas particularidades, o que deve ser feito levando em consideração a subjetividade do problema. Oliveira (2011, p. 82) defende que

investigações tratadas com uma análise qualitativa têm como objetivo situações complexas ou estritamente particulares que serão abordadas em profundidade, em seus aspectos multidimensionais. 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 tange os objetivos, este projeto tem enfoque descritivo, visto que procura utilizar métodos padronizados de coleta de dado, de tal forma que o observador consiga, sem interferência no ambiente pesquisado, descobrir as características de um fato e a relação que se apresenta com outros fenômenos (RAUPP; BEUREN, 2013). Assim, busca-se entender o fenômeno da qualidade da informação Contábil com o uso do sistema de informação gerencial na empresa.

Para melhor atingir aos objetivos e, conseqüentemente, responder ao problema de pesquisa, utiliza-se o método do estudo de caso. Segundo Gil (2009), para um bom estudo de caso, necessita-se de coleta, observação e documentação dos fenômenos. Para isso, foram efetuadas aplicação de questionários, observação sistemática e análise documental do sistema.

A aplicação dos questionários tem por objetivo avaliar a qualidade da prestação de informações da CORSAN com o emprego do sistema ERP. Para melhor verificar os resultados, foram escolhidos quatro departamentos que representam o início, o meio e o fim da informação para decisão: Superintendência de Contabilidade, Superintendência Financeira, Gabinete da Diretoria Financeira e de Relação com Investidores e Gabinete da Presidência.

As indagações do questionário (Apêndice 1) foram elaboradas com base nos pensamentos de O'Brien (2008) e do CPC (2011) apresentados na seção anterior (Quadro 1). A análise e a interpretação dos dados foram feitas utilizando os gráficos elaborados após a tabulação dos resultados (Apêndice 2) e são apresentadas no próximo item. A observação do sistema foi feita para identificar as funcionalidades do ERP e, em conjunto com a análise dos dados, responder ao problema de pesquisa estabelecido.

## 5 ANÁLISE E INTERPRETAÇÃO DOS DADOS

Durante a aplicação da pesquisa na empresa, foram entregues questionários para 50 respondentes dos quatro departamentos apresentados na seção 4. Após o retorno das respostas, tivemos os seguintes resultados: um dos questionários foi devolvido em branco; dois, invalidados antes das análises por possuírem questões com duas respostas; e três, anulados posteriormente por incoerência nas respostas. Assim, o cenário de análise dos dados é de 44 questionários entre os 50 da população original, ou seja, 88% de respostas. Todos os gráficos utilizados para análise estão no Apêndice 2.

### 5.1 APRESENTAÇÃO DAS INFORMAÇÕES

As quatro primeiras assertivas do questionário versam sobre a apresentação das informações através de seus relatórios. Nessas questões não está se avaliando a qualidade da informação propriamente dita, mas sim como ela chega aos usuários. Por isso, procura-se saber se os relatórios podem ser acessados sempre que solicitados, sobre as atualizações dos dados e os períodos compreendidos para a apresentação. Portanto, busca-se avaliar a dimensão do tempo apresentada no Quadro 1, ou seja, a tempestividade tratada no CPC 00.

Nota-se que houve um número muito grande de concordância (acima de 75%) com as afirmativas, indicando que a apresentação das informações possui alto nível de qualidade. Não obstante, deve-se perceber que o índice de concordância da questão 4 é um pouco menor que o das outras três questões (Gráfico 1), o que indica que a apresentação das informações é melhor com informações presentes. Isso aponta que a informação atende ao quesito de tempestividade, contudo, deve-se observar uma deficiência em relação às informações de períodos passados e futuros.

### 5.2 ISENÇÃO DE ERROS E SEGURANÇA DA INFORMAÇÃO

Os mecanismos de controle de um sistema tornam-se peças importantes na hora de gerar e apresentar uma informação. Um sistema deve estar programado para prever e prevenir possíveis erros na geração e manipulação de dados. O primeiro aspecto que se deve verificar é se o ERP permite que somente os usuários que trabalham com determinado dado possam incluí-lo ou manipulá-lo (questão 17). Foi verificado que 82% dos respondentes concordam

que esse mecanismo é aplicado, e 91% não negaram (Gráfico 2). Dessa forma, entende-se que não é qualquer usuário que tem autorização para incluir qualquer dado. Isso permite que a informação seja mais confiável, visto que os transmissores dos dados especializaram-se nas tarefas em que atuam e, conseqüentemente, nos elementos que manipulam.

Após averiguar que nem todos os usuários podem incluir quaisquer elementos no sistema, foi perguntado aos respondentes se o ERP apresenta mecanismos de controle contra possíveis falhas (questão 13) e se os usuários confiam nos dados gerada por este (questão 15). 70% dos usuários admitem que confiam nos dados prestadas pelo GEM e acreditam que esta informação apresenta qualidade na sua concepção. Apesar disso, apenas 37% dos respondentes concordaram que o sistema apresenta um bom sistema de controle e previsão de erros, embora 62% não tenham negado (Gráfico 2). Percebe-se que, apesar de o sistema ter um alto grau de confiabilidade, os usuários acreditam que os mecanismos de controle da informação deveriam melhorar.

Quanto à isenção de erros dos relatórios apresentados pelo GEM, o questionário apresenta diretamente duas questões: a 5, que simplesmente pergunta aos respondentes a opinião a respeito da veracidade dos dados; e a 12, que traz um conceito montado a esse respeito de acordo com o referencial teórico. Ambas respostas, portanto, devem ter resultados que cheguem à mesma conclusão, ou seja, uma deve ser o oposto da outra, haja vista a forma como foram apresentadas.

Porém, percebe-se uma diferença significativa na quantidade de “N/A” da questão 12 em relação à questão 5 (Gráfico 3), o que indica que a informação pode apresentar diferenças significativas em relação ao fato real ali representado em alguns casos específicos. Um dos fatores possíveis para que isso ocorra são os próprios usuários que, em adversidade aos controles do sistema, são passíveis de erros geradores de viés na informação.

Assim, observa-se que há algumas deficiências nos mecanismos de prevenção de erros e controles internos do sistema que impedem que a informação seja gerada sem erros. A observação sistemática do sistema e dos trabalhos demonstrou que o GEM permite que a informação gerada com erros seja estornada e corrigida a tempo de influenciar os tomadores de decisão. Porém, ainda assim, as boas práticas de Contabilidade e de gerenciamento recomendam a prevenção de possíveis erros para evitar possíveis estornos, conforme referencial teórico.

Outra questão relacionada ao assunto é a 16, que também demonstra confiança dos usuários em relação à confiabilidade da informação ao questionar se os relatórios



apresentados pelo *software* estão corretos quando necessários para agentes externos. Todavia, o alto índice de “N/A” (Gráfico 3) aponta que a informação é utilizada mais internamente do que externamente. Esse fato torna-se importante para verificar qual o foco da informação e quais os principais tomadores de decisão da CORSAN, demonstrando que os relatórios foram pensados para apresentar seus dados em caráter interno.

### 5.3 COMPLETUDE DA INFORMAÇÃO

As questões 6 e 9 apresentam a definição conceitual de informação completa. Enquanto a questão 6 questiona se a informação é completa, a 9 traz a definição conceitual da questão 6, ou seja, informação completa é aquela que apresenta todas as informações necessárias para o trabalho. Como esperado, os gráficos mostram resultados parecidos para as duas frases, apresentando uma relação entre as duas informações. No geral, a maioria concordou parcialmente com as afirmativas (Gráfico 4). Em ambos os casos, mais da metade dos entrevistados concordam que a informação seja completa. Assim, um dos critérios de qualidade da informação Contábil do CPC 00 está satisfeito, o que indica que nesse aspecto ela é considerada de qualidade. O índice de discordância com a afirmação está em torno de 25%, o que acentua a certeza de que esse aspecto da informação é bem atendido pelo sistema.

As questões 9 e 10, por sua vez, são complementares e analisam se a informação é completa e útil. A questão 10 busca saber se existem dados desnecessários nos relatórios, o que os tornaria inúteis. É evidente que o relatório deve apresentar todas as informações necessárias para o bom desenvolvimento da tarefa, porém deve eliminar informações desnecessárias. Nota-se que a elaboração de um relatório apresenta uma linha tênue entre o que é útil ou não, e o que é completo ou não. A informação ser completa toma uma importância significativa, principalmente quanto ao aspecto gerencial da Contabilidade: não basta a informação estar correta, ela deve conter todos os dados necessários para que o gestor tome as decisões necessárias.

Quanto aos relatórios conterem todas as informações necessárias (questão 9), 25% dos usuários concordam plenamente com a afirmação e 82% não a negam (Gráfico 5). Dessa forma, os usuários reconhecem a informação gerada pelo GEM como completa. Além disso, 75% dos usuários julgam que as informações suprem às necessidades para o desempenho de suas funções (questão 8). No caso de apresentar informações desnecessárias (questão 10), é constatado que 55% dos usuários não averiguam informações inúteis para o desenvolvimento

de suas atividades. Todavia, o índice de 29% de respondentes que afirmam que existem informações desnecessárias demonstra que determinados relatórios devem ser revistos, como os utilizados na conciliação bancária, os controles de financiamentos e o razão analítico. Assim, os relatórios trazem informação completa, mas podem não ser totalmente úteis aos usuários ao apresentar alguns dados desnecessários.

#### 5.4 CLAREZA DA INFORMAÇÃO

Dizer que a informação é clara equivale a dizer que ela será entendida. A questão 7 pergunta diretamente se os dados são claros. Já a questão 11 investiga se os relatórios são compreensíveis. Foi averiguado que 73% dos usuários concordam com a assertiva 7 e 62%, com a 11 (Gráfico 6). Percebe-se que o GEM apresenta clareza na divulgação de suas informações.

Assim como na assertiva 16, analisada no item 5.2, a questão 14 indaga o uso exterior da informação e o seu entendimento pelos agentes externos. É verificado que esta questão apresenta um alto índice de “N/A” (Gráfico 6), o que indica que a informação tem pouco uso fora da empresa. Apesar disso, o Gráfico 7 mostra que os usuários que se reportam a *stakeholders* externos recebem *feedbacks* positivos em relação à compreensão dos relatórios. Dessa forma, a informação atende à característica de compreensibilidade da informação Contábil.

### 6 CONSIDERAÇÕES FINAIS

O objetivo desse estudo é o de investigar como o uso do sistema ERP influencia a informação Contábil como apoiadora nas tomadas de decisão. Em conjunto com o arcabouço teórico, a análise dos dados de pesquisa permite avaliar o grau de satisfação dos funcionários em relação ao sistema, no que diz respeito à prestação e à apresentação de informações. As áreas escolhidas para que o questionário fosse aplicado são aquelas que têm relação direta com a Contabilidade e com as decisões de uma empresa: o setor Contábil, o financeiro e a direção.

Buscou-se apresentar os critérios de atributos estabelecidos pelo CPC e por autores ligados à Contabilidade e à gestão a fim de uma análise significativa da qualidade da informação Contábil. A análise e interpretação dos dados permite mostrar que os relatórios da

CORSAN têm um bom nível de qualidade e cumprem suas funções como auxiliar nas decisões.

A informação tem principalmente utilidade interna, e as decisões são tomadas pela diretoria com base nos dados apresentados. Como as ações da CORSAN pertencem majoritariamente ao governo do Estado do Rio Grande do Sul e, minoritariamente, a algumas prefeituras, não há decisões a serem tomadas pelos sócios. Assim, a utilidade da informação está de acordo com o seu uso: documentos para agentes internos que regem o gerenciamento e as deliberações empresariais.

Foi verificado, na análise documental do sistema e das atividades, que os departamentos estudados possuem grande importância para os tomadores de decisão, visto que, além de inserir e gerar os dados, também interpretam as informações. Além disso, os fenômenos Contábeis trazem todos os dados financeiros de uma empresa: contas pagas e a pagar, tributação, conciliação bancária.

É interesse da Companhia que a Contabilidade utilize os critérios estabelecidos pelo CPC para a qualidade da informação: de nada valeria toda a gama de conhecimento manejado pela Contabilidade se eles não tivessem qualidade na sua geração e apresentação. Verificou-se que, de maneira geral, o sistema permite à CORSAN um conjunto de informações com qualidade para possíveis decisões. No entanto, também trouxe alguns aspectos que podem ser repensados e replanejados para que os relatórios apresentem melhorias e, conseqüentemente, as determinações possam ser aprimoradas.

O primeiro desses aspectos consiste na apresentação dos relatórios. Foi constatado que há uma deficiência na exposição de eventos passados e futuros. Contudo, esses dados são fundamentais para o bom gerenciamento e tomada de decisão. A Companhia deve atentar em manter o controle sobre esses fenômenos, afinal todas as informações apresentadas são consequência de alguma atitude passada e será base para uma nova deliberação.

O segundo aspecto apontado pela análise dos dados é a previsão e a prevenção de erros do sistema. Embora os relatórios sejam confiáveis, foi apresentada uma carência na previsão de possíveis erros. Conquanto a informação seja conferida e corrigida, a empresa deve repensar a maneira como os dados são incluídos e gerados no ConsistGEM, e garantir que os funcionários tenham certeza de que a informação incluída não precisará ser corrigida. Portanto, a CORSAN deve garantir, além da especialização dos funcionários para gerir os dados, que o sistema preveja possíveis erros e garantir a sua correção antes de emitir a informação.

O terceiro ponto sugerido para uma futura análise da empresa diz respeito à utilidade da informação quanto à sua completude. Ao analisar os dados, foi verificado que alguns relatórios trazem informações desnecessárias para o desenvolvimento das atividades. Isso não está de acordo com as boas práticas de gerenciamento e pode, entre outros fatores, distorcer a informação apresentada. Então, trabalhos devem ser realizados na CORSAN para verificar o que é um fato Contábil relevante e o que não deve ser apresentado em determinados relatórios, a fim de facilitar a tomada de decisão e a apresentação das informações.

Em suma, os relatórios gerados pelo sistema e os elementos mantidos pela Contabilidade da CORSAN apresentam qualidade razoável para apoio às decisões. Esses dados podem ser utilizados, por exemplo, para manter ou abrir financiamentos, controle de obras e manutenção patrimonial, gerenciamento de dívidas. Dessa forma, uma empresa da magnitude da CORSAN para o Estado, além da importância social que o saneamento apresenta, deve manter a qualidade de suas informações no melhor nível possível. As deliberações tomadas pelos dirigentes da CORSAN têm um impacto não só financeiro para a empresa, mas também social para o Estado. Portanto, devem ser elaborados estudos futuros na empresa e esta pesquisa deve ser continuada e aprimorada para que os aspectos deficientes apresentados sejam sanados.

## REFERÊNCIAS

ALMEIDA, Marcelo Cavalcanti. **Auditoria**: Um curso moderno e completo. 8. ed. São Paulo: Atlas, 2012.

ANTUNES, Maria Thereza Pompa; ALVES, Alex Serafim. A adequação dos sistemas *Enterprise Resource Planning* (ERP) para a geração de informações Contábeis gerenciais de natureza intangível: um estudo exploratório. **RBGN – Revista Brasileira de Gestão de Negócios**. v.10, n. 27, p. 161-174, abr./jun., 2008. Disponível em: <<http://rbgn.fecap.br/RBGN/article/view/281/385>>. Acesso em: 14 abr. 2016.

ASSOLARI, Lilian Moreira de Alvarenga. **Influência dos sistemas empresariais integrados (ERPs) nos aspectos organizacionais da área de Contabilidade**: estudo de casos em empresas do Paraná. 2005. Dissertação (Mestrado em Controladoria e Contabilidade: Contabilidade) - Faculdade de Economia, Administração e Contabilidade, Universidade de São Paulo, São Paulo, 2005. Disponível em: <<http://www.teses.usp.br/teses/disponiveis/12/12136/tde-09042007-191534/>>. Acesso em: 11 abr. 2016.

ATTIE, William. **Auditoria interna**. 2. ed. São Paulo: Atlas, 2012.

BEUREN, Ilse Maria; MARTINS, Luciano Waltrick. Sistema de informações executivas: suas características e reflexões sobre sua aplicação no processo de gestão. **Revista Contabilidade & Finanças FIPECAFI - FEA - USP**. v.15, n. 26, p. 6-24, maio/ago., 2001. Disponível em: <<http://www.revistas.usp.br/rcf/article/view/34053/36785>>. Acesso em: 11 abr. 2016.

BRASIL. Presidência da República. **Lei nº 6.404, de 15 de dezembro de 1976**. Dispõe sobre as sociedades por ações. Disponível em: <[http://www.planalto.gov.br/ccivil\\_03/leis/L6404compilada.htm](http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/leis/L6404compilada.htm)>. Acesso em: 29 maio 2016.

BRASIL. Presidência da República. **Lei nº 11.445, de 5 de janeiro de 2007**. Estabelece diretrizes nacionais para o saneamento básico e dá outras providências. Disponível em: <[http://www.planalto.gov.br/ccivil\\_03/\\_ato2007-2010/2007/lei/111445.htm](http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_ato2007-2010/2007/lei/111445.htm)>. Acesso em: 29 maio 2016.

COMITÊ DE PRONUNCIAMENTOS CONTÁBEIS (CPC). **Pronunciamento conceitual básico (R1)**: Estrutura conceitual para elaboração e divulgação do relatório Contábil-financeiro. 2011. Disponível em: <<http://www.cpc.org.br/CPC/Documentos-Emitidos/Pronunciamentos/Pronunciamento?Id=80>>. Acesso em: 04 out. 2015

COMPANHIA RIOGRANDENSE DE SANEAMENTO (CORSAN). **Demonstrações Contábeis**. 2015. Disponível em: <<http://www.corsan.com.br/upload/arquivos/201603/30095128-demonstracoes-contabeis-2015.pdf>>. Acesso em: 29 maio 2016

CONSIST. **Gestão empresarial integrada – ERP**: visão geral. Disponível em: <<http://www.consist.com.br/consist/web/index.php/1/558/gestao-empresarial-integrada-erp/visao-geral>>. Acesso em: 15 maio 2015.

DAVENPORT, Thomas Hayes. Putting the enterprise into the enterprise system. **Harvard Business Review**, v. 76, n. 4, p. 121-131, July/Aug., 1998. Disponível em: <[http://www.im.ethz.ch/education/HS08/davenport\\_hbr\\_98.pdf](http://www.im.ethz.ch/education/HS08/davenport_hbr_98.pdf)>. Acesso em: 30 maio 2015.

FERNANDES, Stephanie Nilda; VICENTE, Ernesto Fernando Rodrigues. Os impactos na Contabilidade com a implantação de um sistema ERP: um estudo de caso em uma cooperativa médica. In: CONGRESSO UFSC DE INICIAÇÃO CIENTÍFICA EM CONTABILIDADE, 2., Florianópolis, 2008. **Anais...** Florianópolis: UFSC, 2008. Disponível em: <<http://dvl.ccn.ufsc.br/congresso/anais/2CCF/20080717173541.pdf>>. Acesso em: 19 abr. 2016.

GIL, Antonio Carlos. **Estudo de caso**: fundamentação científica, subsídios para coleta e análise de dados e como redigir o relatório. 1. ed. São Paulo: Atlas, 2009.

GONÇALVES, Rosana Carmen de Meiroz Grillo; RICCIO, Edson Luiz. **Sistemas de informação**: ênfase em controladoria e Contabilidade. 1. ed. São Paulo: Atlas, 2009.

IUDÍCIBUS, Sérgio de; MARTINS, Eliseu; GELBKE, Ernesto Rubens. **Manual de Contabilidade das sociedades por ação**: Aplicável às demais sociedades. São Paulo: Atlas, 2009.

IUDÍCIBUS, Sérgio de *et al.* **Manual de Contabilidade societária**: Aplicável a todas as sociedades. São Paulo: Atlas, 2010.

JOHANNPETER, Jorge Gerdau. Empresário avalia a importância da informação Contábil para a gestão empresarial. Porto Alegre: 2015. **Revista do Conselho Regional de Contabilidade do Rio Grande do Sul**, Porto Alegre, n. 24, p. 11-12, out. 2015. Entrevista.

LOPES, Alexsandro Broedel; MARTINS, Eliseu. **Teoria da Contabilidade**: Uma nova abordagem. São Paulo: Atlas, 2014.

O'BIREN, James A. **Sistemas de informação e as decisões gerenciais na era da Internet**. 2. ed. São Paulo: Saraiva, 2008.

OLIVEIRA NETO, Josué Viana de. O impacto sobre a informação Contábil após a implementação de um sistema integrado de gestão nas Instituições Federais de Ensino Superior. **JISTEM J.Inf.Syst. Technol. Manag. (Online)**, São Paulo , v. 2, n. 1, p. 39-54, 2005. Disponível em: <[http://www.scielo.br/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S1807-17752005000100004&lng=en&nrm=iso](http://www.scielo.br/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1807-17752005000100004&lng=en&nrm=iso)>. Acesso em 04 out. 2015.

OLIVEIRA, Antonio Benedito Silva. **Métodos da pesquisa Contábil**. 1. ed. São Paulo: Atlas, 2011.

OTT, Ernani; PIRES, Charline Barbosa. Conceitos e objetivos da Contabilidade. In: RIBEIRO FILHO, José Francisco; LOPES, Jorge; PEDERNEIRAS, Marcleide. **Estudando a teoria da Contabilidade**. São Paulo: Atlas, 2009. p. 57-74

PEROTTONI, Rodrigo *et al.* Sistemas de informações: um estudo comparativo das características tradicionais às atuais. **ReAd**, v.7, n. 3, 2001. Disponível em: <[http://www.ufrgs.br/gianti/files/artigos/2001/2001\\_102\\_ReAd.pdf](http://www.ufrgs.br/gianti/files/artigos/2001/2001_102_ReAd.pdf)>. Acesso em: 09 maio 2016.

RAUPP, Fabiano Maury; BEUREN, Ilse Maria. Metodologia da pesquisa aplicável às ciências sociais. In.: BEUREN, Ilse Maria (Org.). **Como elaborar trabalhos monográficos em Contabilidade**: teoria e prática. 3. ed. São Paulo: Atlas, 2013. p. 76-97.

RICCIO, Edson Luiz. **Efeitos da tecnologia de informação na Contabilidade**: estudo de casos de implementação de sistemas empresariais integrados - ERP. 2001. Tese (Livre Docência em Sistemas e Métodos Quantitativos) - Faculdade de Economia, Administração e Contabilidade, Universidade de São Paulo, São Paulo, 2001. Disponível em: <<http://www.teses.usp.br/teses/disponiveis/livredocencia/12/tde-06122005-101802/>>. Acesso em: 18 set. 2015.

**RICCIO, Edson Luiz. Uma contribuição ao estudo da Contabilidade como sistema de informação.** 1992. Tese (Doutorado em Administração Geral) - Faculdade de Economia, Administração e Contabilidade, Universidade de São Paulo, São Paulo, 1992. Disponível em: <<http://www.teses.usp.br/teses/disponiveis/12/12131/tde-19012009-121736/>>. Acesso em: 11 abr. 2016.

SOUZA, Cesar Alexandre; ZWICKER, Ronaldo. Sistemas ERP: Estudos de casos múltiplos em empresas brasileiras. In: SOUZA, Cesar Alexandre; SACCOL, Amarolinda Zanela (Org.). **Sistemas ERP no Brasil (*Enterprise Resource Planning*):** Teoria e casos. São Paulo: Atlas, 2011. p. 88-105.

ZWICKER, Ronaldo; SOUZA, Cesar Alexandre. Sistemas ERP: Conceituação, ciclo de vida e estudos de casos comparados. In: SOUZA, Cesar Alexandre; SACCOL, Amarolinda Zanela (Org.). **Sistemas ERP no Brasil (*Enterprise Resource Planning*):** Teoria e casos. São Paulo: Atlas, 2011. p. 63-87.

## APÊNDICE 1 - QUESTIONÁRIO



DEPARTAMENTO DE CIÊNCIAS CONTÁBEIS E ATUARIAIS  
CURSO DE GRADUAÇÃO EM CIÊNCIAS CONTÁBEIS



Este questionário é parte do artigo "SISTEMA EMPRESARIAL INTEGRADO (ERP) NA QUALIDADE DA INFORMAÇÃO CONTÁBIL NAS DECISÕES DA CORSAN", elaborado pelo aluno Matheus Medeiros Pacheco sob orientação do Prof. Msc. Nicolau Schwez, apresentado como Trabalho de Conclusão de Curso de Ciências Contábeis pela UFRGS. Os dados aqui adquiridos são sigilosos, anônimos e serão utilizados apenas para fins acadêmicos.

CARGO

---

SETOR

---

RELATÓRIOS QUE UTILIZA

---



---

Quanto à informação gerada e apresentada pelo GEM, avalie os seguintes quesitos.

Considere 1 para "discordo totalmente", 2 para "discordo parcialmente", 3 para "nem discordo nem concordo", 4 para "concordo parcialmente" e 5 para "concordo plenamente". Caso a característica não se aplique ao seu uso do GEM, preencha "N/A".

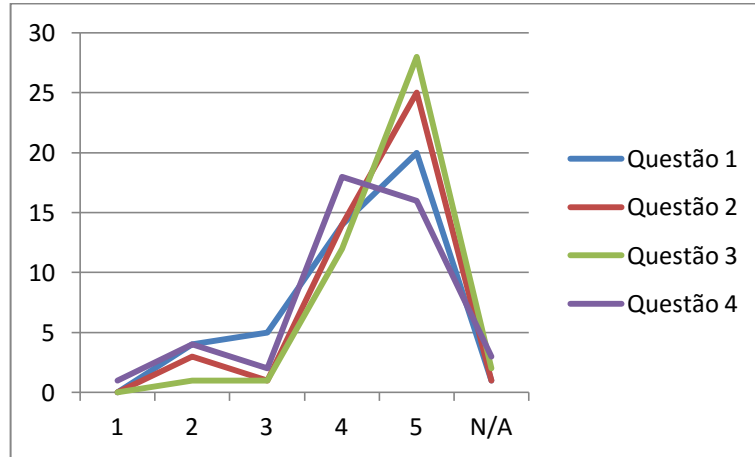
	1	2	3	4	5	N/A
1 A informação é apresentada quando for necessária.						
2 A informação está atualizada quando é apresentada.						
3 A informação é apresentada tantas vezes quantas forem necessárias.						
4 A informação pode ser apresentada sobre períodos passados, presentes e futuros.						
5 A informação está isenta de erros.						
6 A informação é completa.						
7 A informação é clara.						
8 A informação supre às necessidades do trabalho.						
9 Os relatórios apresentam todas as informações necessárias para o desenvolvimento do trabalho.						
10 Os relatórios apresentam informações desnecessárias para o desenvolvimento do trabalho.						
11 Os relatórios são de fácil compreensão.						
12 Os dados possuem viés na sua manipulação quando apresentados e/ou gerados.						
13 O GEM possui mecanismos de controle que impedem possíveis erros na informação.						
14 Quando é necessário solicitar e/ou apresentar uma informação a alguém externo à empresa, utilizo um relatório do GEM e sei que ele será entendido.						
15 Quando incluo um dado no sistema, posso confiar que a informação será bem gerada.						
16 Quando é necessário solicitar e/ou apresentar uma informação a alguém externo à empresa, utilizo um relatório do GEM e sei que ele está correto.						
17 Qualquer funcionário pode incluir quaisquer dados no sistema.						

Muito obrigado por colaborar com a pesquisa!



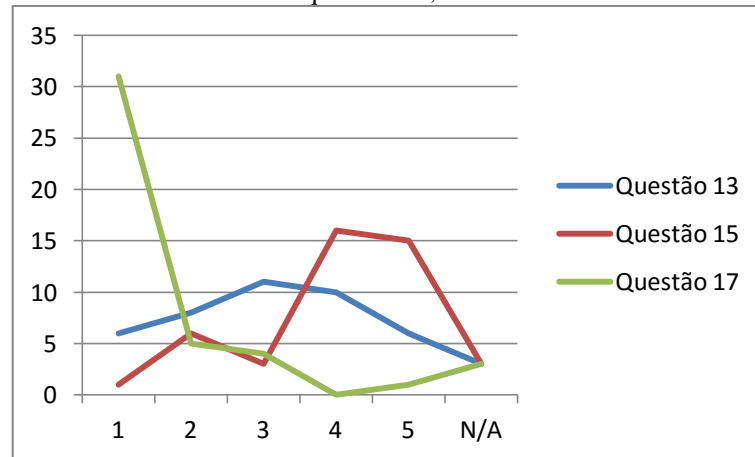
**APÊNDICE 2 - GRÁFICOS**

**Gráfico 1** - Resultados das questões 1, 2, 3 e 4



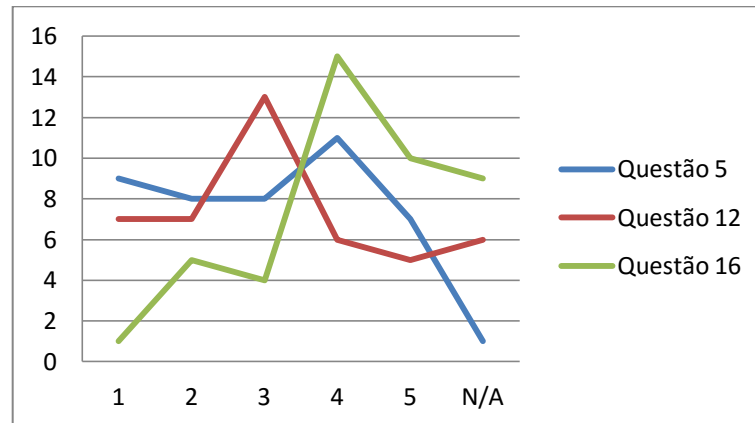
Fonte: Elaborado com os dados da pesquisa

**Gráfico 2** - Resultados das questões 13, 15 e 17



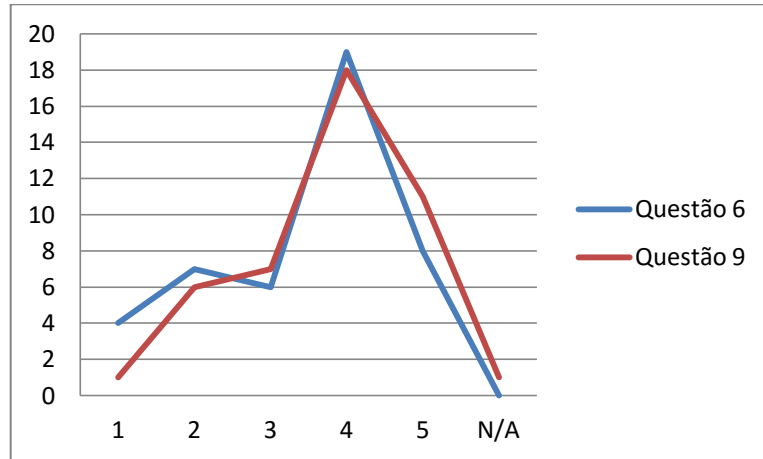
Fonte: Elaborado com os dados da pesquisa

**Gráfico 3** - Resultados das questões 5, 12 e 16



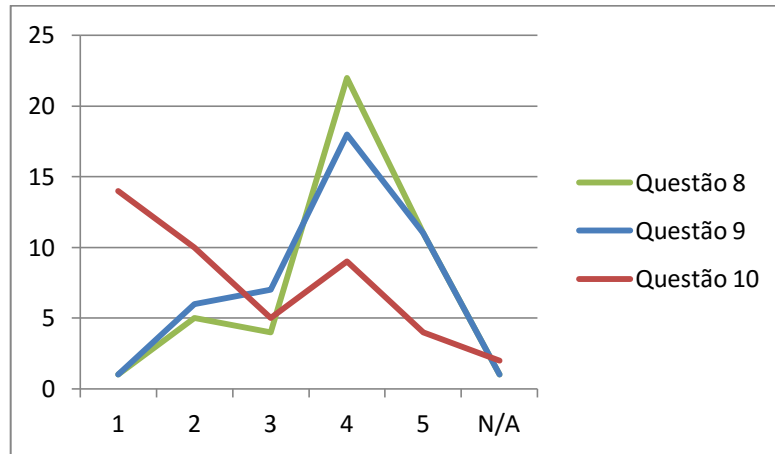
Fonte: Elaborado com os dados da pesquisa

**Gráfico 4** - Resultados das questões 6 e 9



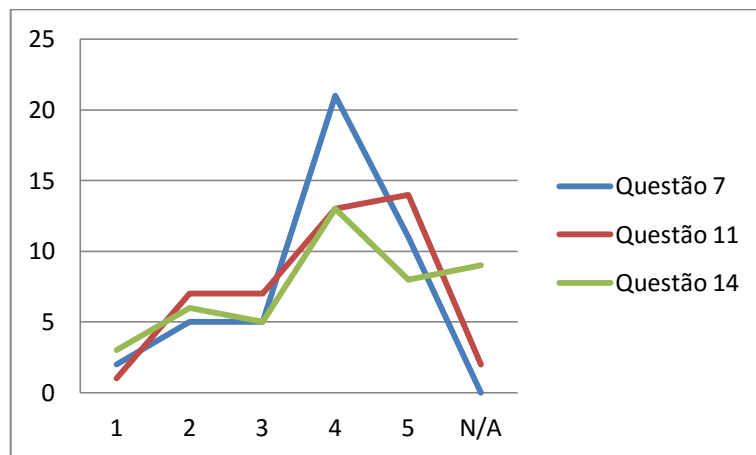
Fonte: Elaborado com os dados da pesquisa

**Gráfico 5** - Resultados das questões 8, 9 e 10



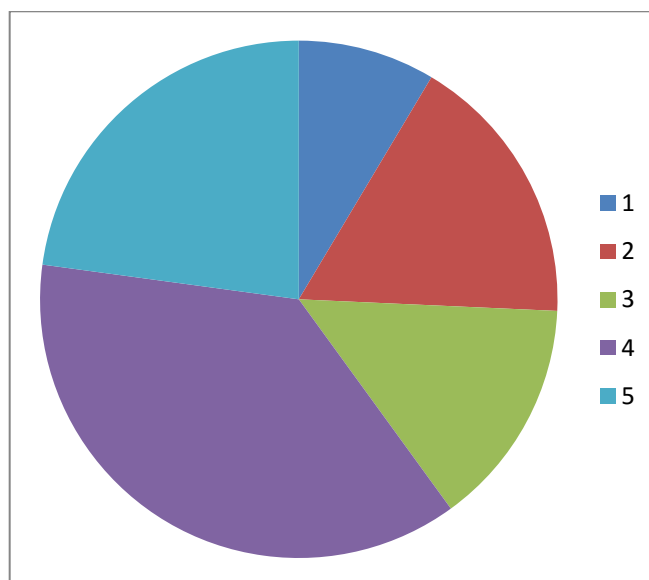
Fonte: Elaborado com os dados da pesquisa

**Gráfico 6** - Resultados das questões 7, 11 e 14



Fonte: Elaborado com os dados da pesquisa

**Gráfico 7** - Resultados da questão 14 excluídas as respostas "N/A"



Fonte: Elaborado com os dados da pesquisa

### **APÊNDICE 3 - AUTORIZAÇÃO PARA REALIZAÇÃO DO ESTUDO**

A realização desse estudo, bem como a veiculação do nome da CORSAN, foram autorizadas pelo diretor financeiro da empresa. O documento original assinado encontra-se na folha a seguir.

Esse artigo ficará à disposição da CORSAN para leitura. Espera-se, com a conclusão da presente pesquisa, ter auxiliado a empresa a bem administrar as informações e os relatórios gerados pelo sistema informacional ConsistGEM. Espera-se também ter contribuído, dentro das dimensões cabíveis a um Trabalho de Conclusão de Curso, para o desenvolvimento acadêmico da Contabilidade e do Curso de Ciências Contábeis da UFRGS.

Ao  
Econ. Jorge Luiz Costa Melo  
M.D. Diretor Financeiro e de Relações com Investidores

Com vistas à SUFIN e SUCONT.

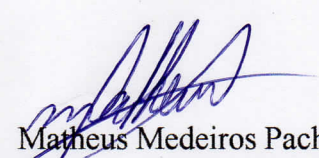
Solicito autorização para a execução de trabalho de pesquisa à nível de Trabalho de Conclusão de Curso de Graduação em Ciências Contábeis pela Universidade Federal do Rio Grande do Sul (UFRGS), durante o segundo semestre de 2015 e o primeiro semestre de 2016.

Necessitarei utilizar o nome da Corsan para este trabalho, que poderá futuramente ser divulgado em meios científicos para utilização acadêmica.

Para a execução do trabalho, deverei observar os sistemas informatizados, além de promover entrevistas com funcionários e análise de dados e informações contábeis e de processos da Companhia.

Comprometo-me a preservar os dados sigilosos da empresa, caso estes sejam necessários.

Este trabalho é de conhecimento e consentimento da Superintendente Financeira e da Superintendente de Contabilidade, as quais terão pleno acesso ao desenvolvimento do trabalho.

  
Matheus Medeiros Pacheco  
Agente Administrativo - Matrícula 165514  
RG 7101861154 / CPF 021.287.000-94

De acordo.

Em 21 / 09 / 15

  
Jorge Luiz Costa Melo  
Diretor Financeiro e de Relações  
com Investidores  
CORSAN