

Percepção dos usuários quanto ao desempenho de Sistemas de Informação em Secretarias de Finanças de três grandes municípios do Rio Grande do Sul

Giancarlo Marques de Moraes, moraesg@gmail.com

Mauri Leodir Löbler, lobler@csh.ufsm.br

Débora Bobsin, deborabobsin@gmail.com

¹ Universidade Federal de Santa Maria (UFSM), Mestrado em Administração
Santa Maria, RS, Brasil

*Recebido: Janeiro, 2006 / Aceito: Julho, 2006

RESUMO

A função do gestor público municipal passa por uma fase crítica de responsabilidades e cobranças por parte da sociedade. Neste sentido, cabe ao gestor definir metodologias e ferramentas de apoio a decisão, tais como indicadores contábeis, softwares de gestão integrada (ERP) e Sistemas de Informações Gerenciais ou Apoio a Decisão (SIG e SAD), buscando informações gerenciais de maior qualidade e abrangência para que haja um melhor planejamento e uma maior compreensão das atitudes gerenciais e políticas. Este estudo possui como objetivo principal verificar o grau de satisfação do usuário final dos Sistemas de Informação das secretarias de finanças de três grandes municípios do Rio Grande do Sul. A pesquisa demonstrou que, apesar de ser já uma prática constante, não é o simples uso de um sistema de informação que possibilita o funcionamento satisfatório de uma secretaria municipal de finanças. A informatização deve ser seguida de um bom treinamento dos usuários, independente do nível hierárquico, bem como de um eficiente suporte técnico que abasteça e sustente todo processo. Quanto mais ultrapassada a tecnologia utilizada, piores são os índices de satisfação entre os usuários. Os sistemas não-integrados possuem desvantagens consideráveis, principalmente em relação a apresentação e organização dos dados para o usuário final. A precisão e satisfação com os cálculos efetuados o índice de satisfação ainda fica aquém do esperado. Nota-se que, independente da plataforma tecnológica utilizada, existe muita dificuldade na adequação dos sistemas para as novas leis, como, por exemplo, a Lei de Responsabilidade Fiscal.

Palavras-Chave: Sistemas. Informação. Gestão. Finanças. Municipal.

1. INTRODUÇÃO

A dinamicidade contemporânea tem produzido profundas alterações nos municípios brasileiros. Nos últimos anos, muito tem se discutido a respeito da Gestão Pública Municipal. A economia globalizada, as inúmeras evoluções na Tecnologia da Informação, a mudança de perfil do cidadão (cliente) e, mais recentemente, a Lei de Responsabilidade

Fiscal (Lei Complementar nº 101 de 04/05/2000) modificaram a forma de administrar municípios no Brasil.

Além disso, o crescimento vegetativo dos municípios promove, quase que imediatamente, a necessidade de incremento tecnológico para a prática da gestão municipal. Torna-se imprescindível o uso da tecnologia da informações para controle financeiro do município em lotes imobiliários, cálculos de impostos, folhas de pagamento, empenhos e licitações, entre outros.

Atualmente, a função do gestor público municipal passa por uma fase crítica de responsabilidades e cobranças por parte da sociedade. Desta forma, cabe a ele lançar mão de todos os instrumentos possíveis e legais de auxílio ao processo decisório. A administração pública começa a tomar consciência e fazer uso de critérios que há muito já vem sendo utilizadas pelo setor privado.

Neste sentido, cabe ao gestor definir metodologias e ferramentas de apoio a decisão, tais como indicadores contábeis, softwares de gestão integrada (ERP) e Sistemas de Informações Gerenciais ou Apoio a Decisão (SIG e SAD), buscando informações gerenciais de maior qualidade e abrangência para que haja um melhor planejamento e uma maior compreensão das atitudes gerenciais e políticas.

Este estudo segue a temática de propor uma avaliação do nível de Tecnologia da Informação em secretarias municipais de finanças de três grandes municípios do estado do Rio Grande do Sul que possuem mais de 100 mil habitantes não pertencentes a região metropolitana e possui como objetivo principal verificar o grau de satisfação do usuário final dos Sistemas de Informação das secretarias de finanças de três grandes municípios do Rio Grande do Sul.

O artigo procura fazer uma breve revisão teórica sobre gestão municipal e sistemas de informação. Na seqüência demonstra os resultados obtidos e a discussão dos mesmos. Por último são apresentadas as conclusões, limitações e sugestões para pesquisas futuras.

2. GESTÃO PÚBLICA MUNICIPAL

O gestor público municipal tem na legislação seu embasamento maior, visto que, a administração pública tem características bastante próprias e peculiares. Sendo assim, a lei 4320/64 é responsável por prescrever as regras de orçamentos e contabilidade pública e a lei 8666/93 que estabelecem o regulamento dos contratos administrativos bem como licitações. Obviamente que a legislação não opera como fator limitante do gestor, e nem deve, mas sim como forma de parametrização do controle financeiro do município.

Porém, uma fase nova, e talvez promissora, da gestão pública no Brasil iniciou com a chegada da Lei de Responsabilidade Fiscal – Lei Complementar nº 101, de 4 de maio de 2000. A partir da mesma a comunidade espera maior racionalidade, eficiência e, principalmente, transparência na administração dos recursos públicos.

Conforme descreve CRUZ *et al.* (2002), no setor público ocorre o chamado “processo de decisão política”, onde estão envolvidos as autoridades governamentais, cidadãos, empresários, membros partidários, entre outros. Este processo decorre do fato de que toda e qualquer decisão tomada pelo gestor público afeta todos os segmentos da sociedade. Na medida que os administradores públicos são eleitos e nomeados começam a sofrer pressões de vários segmentos com interesses determinados, sendo assim, as decisões gerenciais não costumam considerar aspectos puramente técnicos.

Conforme o Artigo 83 da Lei 4320, de 17 de março de 1964, a contabilidade evidenciará perante a Fazenda Pública a situação de todos quantos, de qualquer modo, arrecadem receitas, efetuem despesas, administrem ou guardem bens a ela pertencentes ou confiados. Sendo assim, a contabilidade pública subdivide-se em contabilidade analítica e sintética que, por vez, divide-se em sistemas contábeis especializados, tais como Contabilidade Orçamentária, Contabilidade Financeira, entre outros.

A Contabilidade Pública Municipal possui uma estreita relação com as finanças públicas que objetiva estudar as atividades financeiras do município, de buscar meios para o

custeio e aquisição de bens e promover a manutenção dos serviços ao cidadão, através da arrecadação da receita e do pagamento de despesas, estruturados e autorizados no processo orçamentário. Desta forma, a Contabilidade Pública torna-se complexa por situar-se na estruturação prévia das leis da Constituição Federal, das constituições estaduais, das leis orgânicas distritais e municipais, das leis complementares, dos decretos, das instruções normativas e outros dispositivos ditados pela Lei 4320/64. Os registros são decorrentes dessa legislação, cujo princípio fundamental é a comprovação do ato e do fato administrativo.

Conforme SÁ (2001), conceitua-se como Contabilidade Pública a ciência que tem por objeto os atos e fatos administrativos, por meio de estudos das normas adequadas ao registro das operações contábeis relativas ao orçamento, receita, despesa e gestão do patrimônio de uma entidade pública. SÁ (2001) ainda considera que a Contabilidade Pública, em seu aspecto organizacional e estrutural, estará sempre desempenhando as suas funções “segundo a lei”.

Desta forma, a Contabilidade Pública Municipal está embasada, conforme a Constituição Federal, no Plano Plurianual, na Lei de Diretrizes Orçamentárias (LDO) e nas Leis Orçamentárias Anuais (LOA).

O Plano Plurianual, através de lei que será apreciada na forma regradada pela Lei Orgânica Municipal, estabelecerá os objetivos e metas da administração pública, disporá sobre despesas de capital e outras delas correntes e também objetivos e metas para os programas de duração continuada. Terá a duração do mandato do gestor, sendo elaborado no primeiro ano de governo e possuirá vigência nos três anos seguintes.

A Lei de Diretrizes Orçamentárias estabelece as metas e prioridades da administração, incluindo as despesas do capital para o exercício seguinte e servirá como parâmetro orientador da Lei Orçamentária, dispondo sobre eventuais alterações na legislação tributária. Esta deverá ser remetida para apreciação por parte do Poder Legislativo nos prazos estabelecidos pelas Leis Orgânicas Municipais.

A Lei Complementar 101 de 2000 ou Lei de Responsabilidade Fiscal (LRF), determina que na Lei de Diretrizes Orçamentárias estarão presentes disposições relativas ao equilíbrio entre receitas e despesas, critérios e formas de limitação de empenho, normas relativas ao controle de custos e à avaliação dos programas financiados com recursos do orçamento e condições e exigências para transferências de recursos a entidades públicas e privadas. Conforme a LRF, no projeto de lei da LDO deverá estar presente um Anexo de Metas Fiscais, onde estarão estabelecidas as metas anuais, em valores correntes e constantes, relativas a receitas, despesas, resultados nominal e primário e montante da dívida pública, para o exercício em vigência da LDO.

A Lei de Diretrizes Orçamentárias deverá conter também um Anexo de Riscos Fiscais, onde serão avaliados os passivos contingentes e outros riscos capazes de afetar as contas públicas, informando as providências a serem tomadas, caso se concretizem.

A Lei Orçamentária Anual expressa as diretrizes a serem obedecidas no orçamento fiscal dos poderes municipais, seus fundos, órgãos de administração direta e indireta, orçamento de investimento das empresas em que o Poder detenha direta ou indiretamente a maioria do capital social. A Constituição Federal prevê a possibilidade de emendas ao projeto do orçamento, porém, é indispensável que estas estejam compatíveis com a LDO e o Plano Plurianual e que indiquem os recursos necessários.

Conforme a LRF, o projeto de Lei Orçamentária deve conter, em anexo, demonstrativo da compatibilidade da programação dos orçamentos com os objetivos e metas que constarem do Anexo de Metas Fiscais da LDO. Será ainda acompanhado do demonstrativo dos efeitos e das medidas de compensação sobre a renúncia de receita e a geração ou aumento de despesas obrigatórias.

O orçamento público consiste em uma peça importante para a discussão pública política, pois expressa, de um lado, a real situação dos recursos disponíveis para a proposição de políticas públicas e, de outro, o detalhamento das despesas municipais em

termos de programas e atividades de governo, o que permite seu monitoramento pela sociedade.

Conforme SÁ (2001), o orçamento público é o processo mediante o qual o governo traça um programa de atividades, estimando as suas receitas e planejando a sua aplicação, com prévia fixação das despesas.

Até os anos 70, havia o predomínio do chamado “orçamento tradicional” o qual era constituído de um único documento em que se previam despesas de um lado e autorizações de despesas do outro. A partir de então, foi elaborado um novo sistema orçamentário que difere do tradicional e que facilita não só o entendimento como também a execução. O chamado Orçamento por Programa.

O Orçamento por Programa constitui-se em um instrumento anual de que dispõe o governo e a administração para planejar e executar os seus planos de desenvolvimento a longo, médio e curto prazos. Esta prática obedece às funções do governo, aos programas de cada função e ainda aos subprogramas de cada programa. Nesses moldes, o orçamento, além de tornar-se mais transparente, torna-se também um instrumento de trabalho e de planejamento governamental de boa aceitação e avaliação, permitindo desenvolver com rapidez ações de adequação e correção de distorções em benefício da programação do governo.

3. SISTEMAS DE INFORMAÇÃO

De acordo com BEAL (2001) a expressão Tecnologia da Informação tem sido a substituta, nos últimos anos, do termo informática. REZENDE e ABREU (2000) define Tecnologia da Informação como o conjunto de recursos tecnológicos e computacionais para a geração e uso da informação e está fundamentada em componentes de hardware, software, sistemas de telecomunicações e a gestão de dados e informações.

Dessa forma, pode-se dizer que a Tecnologia da Informação (TI) tem participação efetiva no processo produtivo da organização, tornando-se peça fundamental dos processos de distribuição, transporte, comunicação, comércio e finanças. A TI eleva e potencializa o processo de criação e desenvolvimento de capacitação tecnológica, pois a partir da evolução e, principalmente, da integração dos componentes em que a TI está fundamentada, há uma revolução significativa no modo de viver e pensar das pessoas, de comunicação, de como fazer negócios e administrar organizações.

A Tecnologia da Informação torna-se objeto palpável na mão de gestores e clientes (cidadãos) a partir dos sistemas de informação pois esses são a solução concreta, técnica e organizacional, estabelecidas no sentido de utilizar os conteúdos de informação para as tomadas de decisões organizacionais.

O conceito de Sistemas de Informação confunde-se com o conceito de Sistema pois, como se pode perceber, a palavra sistema sempre precede outra que a qualifica, como por exemplo: Sistema Financeiro, Sistema Telefônico, Sistema Administrativo, entre outros.

FERREIRA (2001) propõe que Sistema é o conjunto de elementos que possuem algum tipo de relação e que, coordenados entre si, formam uma estrutura organizada. Da mesma forma, BALLESTERO ALVAREZ (1990) apresenta a definição de sistema como um conjunto de elementos interdependentes que interagem com objetivos em comum, formando um todo. Sendo assim, pode-se concluir que Sistemas de Informação é o conjunto de elementos que unidos e coordenados formam um todo unitário e complexo para a resolução de um objetivo comum. Neste caso, os elementos principais seriam arquivos, tabelas de dados e programas para o processamento dos tais dados.

Neste mesmo cenário, porém, CHECKLAND e SCHOLLES (1988) colocam que não se deve confundir Tecnologia da Informação e Sistemas de Informação. Segundo os autores, a questão vai muito além da terminologia. Quando se fala em Tecnologia da Informação, refere-se ao resultado da convergência de muitos fatores de desenvolvimento técnico, tais como telecomunicações, engenharia de software, micro-eletrônica, entre outras. Porém, quando a referência é feita à Sistemas de Informação, a complexidade substancial é

maior. Um Sistema de Informação agrega o fator preponderante, o fator humano. Ao deixarmos de lado a natureza humana dos Sistemas de Informação, a utilidade da Tecnologia da Informação fica consideravelmente reduzida.

A aquisição de um sistema de informação, a alteração de um sistema existente ou ainda, o aprimoramento de uma organização por intermédio da Tecnologia da Informação não só promovem como também exigem mudanças de atividades, processos e na natureza do trabalho. Ao modo que ocorre o aumento da capacidade de reunir, armazenar, processar e distribuir informações aumenta também a velocidade de comunicação intra e inter-organizacional. Isso implica diretamente no aumento da economia da empresa, pois com a comunicação e o feedback internos intensificados os processos tornam-se mais ágeis e, conseqüentemente, mantidos sob controle.

Uma idéia equivocada é acreditar que a simples aquisição de um determinado componente de TI, por exemplo um sistema de informação ou computadores, irá trazer apenas benefícios ou ganhos de qualidade e produtividade consideráveis. Existem vários casos que demonstram experiências com resultados não muito animadoras em relação melhorias econômicas e de desempenho. Tal fato é explicado porque as estratégias foram escolhidas sem as devidas alterações no estilo gerencial, nas condutas da organização e no modo de capacitação e desenvolvimento dos recursos humanos.

A principal conseqüência dos investimentos realizados em Sistemas de Informação em uma instituição pública é munir seus gestores com informações úteis para auxiliar no cumprimento de metas e objetivos de modo que os mesmos possam gerir, organizar, planejar e simular de forma mais rápida e eficiente.

Para essa finalidade, surgem os sistemas de informações gerenciais (SIG) ou Sistemas de Apoio a Decisão (SAD). Conforme POWER (1997), os Sistemas de Apoio a Decisão constituem-se em uma classe específica de sistemas de informação computadorizados que servem como base para as atividades de tomada de decisão. Os SADs são sistemas interativos que abrangem uma grande variedade de sistemas, ferramentas e tecnologias. Esses sistemas fornecem as informações provenientes das diversas fontes envolvidas no processo, tanto internas quanto externas. As informações são agrupadas, sintetizadas e formatadas de acordo com as necessidades gerenciais de cada setor organizacional. Como resultado, torna-se possível obter relatórios tanto globais quanto específicos, que podem ser utilizados independentemente no nível hierárquico organizacional.

A partir disso, surge uma preocupação importante que se refere não somente a quais informações devem ser “garimpadas” na base de dados mas também a qualidade das mesmas pois, caso contrário, um Sistema de Apoio a Decisão perderia a sua real finalidade. Segundo ENGLISH (2002), as organizações desperdiçam, a nível mundial, cifras de milhões de dólares por não possuir informações apropriadas de seus armazém de dados ou data warehouse e, segundo especialistas, apenas 8% de todos os datawarehouse são bem sucedidos após três anos de operação. Sendo Assim, ENGLISH (2002) elaborou uma lista com os dez equívocos que devem ser prevenidos para o datawarehouse entregar informações de qualidade, são eles:

1. Não compreender a finalidade dos dados que armazenam e os tipos de problemas de negócio a ser resolvidos com informação do data warehouse;
2. Não compreender quem são os verdadeiros “consumidores” do data warehouse;
3. Supor que a fonte de dados está correta porque os sistemas aparentemente estão funcionando corretamente;
4. Não desenvolver uma operação focada para uniformidade da informação;
5. Concentrar-se demasiadamente em performance esquecendo a qualidade da informação do data warehouse;
6. Não resolver os problemas relativos a qualidade da informação na sua fonte;
7. Posse inapropriada dos processos de correção/limpeza dos dados;

8. Não desenvolver processos de controle e auditoria para extração, correção, transformação e carga de dados;
9. Mau uso de software da qualidade da informação nos processos de data warehouse;
10. Não utilizar as oportunidades para corrigir os erros cometidos por maus hábitos antigos.

Desta forma, os SADs tornam-se realmente efetivos para a escolha de uma opção ou mais dentro das diversas alternativas existentes, seguindo os passos previamente estabelecidos e fatalmente culminando com uma solução que resolva o problema.

4. METODOLOGIA

A pesquisa realizada é do tipo Survey. Pode ser definido como a obtenção de dados ou informações sobre características, ações ou opiniões de determinados grupos de pessoas, indicada como representante de uma população alvo, por meio de um instrumento de pesquisa, normalmente um questionário.

Segundo definição de PINSONNEAULT e KRAEMER (1993), a pesquisa *survey* pode ser classificada quanto ao seu propósito em explanatória, exploratória ou descritiva. Este trabalho pode ser classificado como uma pesquisa descritiva, pois busca identificar quais as situações, eventos, atitudes ou opiniões estão manifestas numa população.

Para a realização da pesquisa, foram escolhidos como amostra as Prefeituras Municipais dos municípios com mais de 100.000 habitantes no estado do Rio Grande do Sul não pertencentes à Região Metropolitana. A opção por esses municípios levou em consideração o fato de que, tratando-se de Sistemas de Informações, a situação apresentasse mais adequada a análise qualitativa. Os municípios pertencentes à Região Metropolitana de Porto Alegre foram excluídos da amostra por apresentarem-se em um patamar bastante diferenciado dos demais municípios com mais de 100 mil habitantes do RS.

Dentro dessas prefeituras, optou-se ainda por aplicar a pesquisa somente nas Secretarias Municipais de Finanças visto que a área fazendária possui prioridades de informatização nas prefeituras, sendo, portanto, mais avançada em termos de Sistemas.

Por fim, amostra foi constituída das secretarias de finanças dos municípios de Santa Cruz do Sul (A), Santa Maria (B) e Pelotas (C) pelo fato destes enquadrarem-se no critério anterior e por ambos estarem participando do Programa Nacional de Apoio à Gestão Administrativa e Fiscal dos Municípios Brasileiros (PNAFM) e por apresentarem realidades distintas em relação aos seus Sistemas de Informação. Embora estivessem as três prefeituras no PNAFM, Santa Maria estava ainda utilizando o sistema antigo desenvolvido na própria prefeitura, Santa Cruz do Sul também utilizava o sistema antigo, porém adquirido de terceiros enquanto que Pelotas já estava em processo de implementação de um sistema novo que obedecia aos critérios do PNAFM.

Sendo assim, foram ouvidos todos os funcionários das secretarias de finanças dos municípios citados, 16 do município A, 19 do município B e 22 do município C, totalizando 57 questionários.

Como instrumento de coleta de dados, foi utilizado um questionário, Anexo I, com perguntas objetivas. Esse questionário foi desenvolvido por OLIVEIRA NETO e RICCIO (2001) como um instrumento válido para mensurar a satisfação do usuário final de Sistemas de Informações.

O referido questionário foi utilizado em duas situações, em primeira instância, a situação considerada como real, onde o usuário do Sistema de Informações classifica a sua satisfação com o sistema em uso atualmente. Em segunda instância, a situação onde o usuário responde quais os fatores que julga importantes para um Sistema de Informações ideal para sua atividade profissional. A partir das duas aplicações pode-se fazer a comparação entre as duas situações, real e ideal.

A análise dos dados foi realizada com auxílio do aplicativo estatístico Statistic Package for the Social Sciences (SPSS).

5. APRESENTAÇÃO E ANÁLISE DOS RESULTADOS

Numa primeira análise verificou-se a média e o desvio padrão de todas as variáveis, conforme mostra a tabela 1.

Como pode-se perceber, os resultados referentes ao grau de importância para um sistema de informações, considerado ideal para o exercício das funções profissionais, permaneceram dentro do esperado, com médias acima de 4 pontos, ou seja, no mínimo “Muita Importância” em todos os aspectos avaliados.

A tabela 1 mostra também que, em relação as variáveis reais, a maior média foi da variável RFACENTE (3,40) enquanto que a menor foi da variável RTREINAM (2,12) e que a maior diferença foi em relação a variável RFACENTE (2,44) e a menor diferença da variável RTREINAM (0,97). Com relação às variáveis ideais a maior média foi das variáveis IDISPONI e ICONFIAV (4,60) e a menor da variável IFORMADE (4,12). A maior diferença foi da variável ICONFIAV (3,72) enquanto que a menor foi IFORMADE (3,21).

Sendo assim, a partir dos dados da Tabela 1, optou-se por analisar as questões referentes ao grau de satisfação do sistema utilizado atualmente que apresentaram desvio padrão superior a 1,10. Supõe-se uma maior dispersão em torno da média e, por esse motivo, cabe analisar mais detalhadamente a distribuição das respostas. Desta forma, buscou-se novamente, no SPSS, os dados referentes a essas variáveis. O percentual das frequências relativas estão demonstradas no gráfico 1.

Analisando o gráfico 1, nota-se que as variáveis referentes as questões “Efetua cálculos precisos”, RCALPRE, e “Garante que o Sr. (Sra) esteja satisfeita com a precisão dos cálculos”, RSATCAL, a maior parte dos usuários, 64,9%, acreditam que o sistema utilizado atualmente oferece satisfação entre moderada e extrema. Porém, ao considerarmos que as Secretarias da Fazenda necessitam de cálculos precisos, o fato de 35% das pessoas considerar os cálculos efetuados abaixo do nível moderado de satisfação deve dispensar maior tempo de análise.

Tabela 1: Média e desvio padrão das variáveis.

Situação	Variáveis	Mínimo	Máximo	Média	D. Padrão	LEGENDA
REAL	RFLEXIVE	1	5	2,75	0,79	RFLEXÍVE – É flexível
	RFACENTE	1	5	3,40	0,96	RFACENTE - É fácil de entender
	RCLARA	1	5	2,86	1,01	RCLARA - Fornece informações claras
	RCALCPRE	1	5	3,00	1,31	RCALCPRE – Efetua cálculos precisos
	RSATCAL	1	5	2,88	1,28	RSATCAL – Garante satisfação com a precisão dos cálculos
	RINFCOMP	1	5	2,72	1,16	RINFCOMP – Fornece informação completa
	RQUANTOK	1	5	2,53	1,15	RQUANTOK – Fornece telas em quantidade suficiente
	RTELASRE	1	5	2,82	1,15	RTELASRE – Fornece relatórios e telas relevantes
	RFORMADE	1	5	2,46	1,18	RFORMADE – Apresenta telas e rels. no formato adequado
	RDISPON	1	4	2,32	0,97	RDISPON – Está disponível
	RCONFIIV	1	5	2,61	1,05	RCONFIIV – Fornece informação confiável
	RINFATUA	1	5	2,72	1,03	RINFATUA – Fornece informações atualizadas
	RATUAINF	1	5	2,51	1,14	RATUAINF - Atualiza as informação a todo instante
IDEAL	RTREINAM	1	5	2,12	1,15	RTREINAM – Possui treinamento para utilização
	RSUPTECN	1	5	2,53	1,12	RSUPTECN – Possui suporte técnico
	RPRAZOOK	1	4	2,26	1,08	RPRAZOOK – Fornece informações dentro do prazo
	IFLEXIVE	1	5	4,23	0,98	IFLEXÍVE – É flexível
	IFACENTE	1	5	4,21	0,98	IFACENTE - É fácil de entender
	ICLARA	1	5	4,53	0,87	ICLARA - Fornece informações claras
	ICALCPRE	1	5	4,51	0,91	ICALCPRE – Efetua cálculos precisos
	ISATCAL	1	5	4,40	0,98	ISATCAL – Garante satisfação com a precisão dos cálculos
	IINFCOMP	1	5	4,51	0,91	IINFCOMP – Fornece informação completa
	IQUANTOK	1	5	4,30	0,94	IQUANTOK – Fornece telas em quantidade suficiente
	ITELASRE	1	5	4,23	0,85	ITELASRE – Fornece relatórios e telas relevantes
	IFORMADE	1	5	4,12	0,91	IFORMADE – Apresenta telas e rels no formato adequado
	IDISPONI	1	5	4,60	0,92	IDISPONI – Está disponível
ICONFIIV	1	5	4,60	0,88	ICONFIIV – Fornece informação confiável	
IINFATUA	1	5	4,54	0,89	IINFATUA – Fornece informações atualizadas	
IATUAINF	1	5	4,46	1,04	IATUAINF - Atualiza as informação a todo instante	
ITREINAM	1	5	4,28	1,01	ITREINAM – Possui treinamento para utilização	
ISUPTECN	1	5	4,39	0,92	ISUPTECN – Possui suporte técnico	
IPRAZOOK	1	5	4,58	0,89	IPRAZOOK – Fornece informações dentro do prazo	

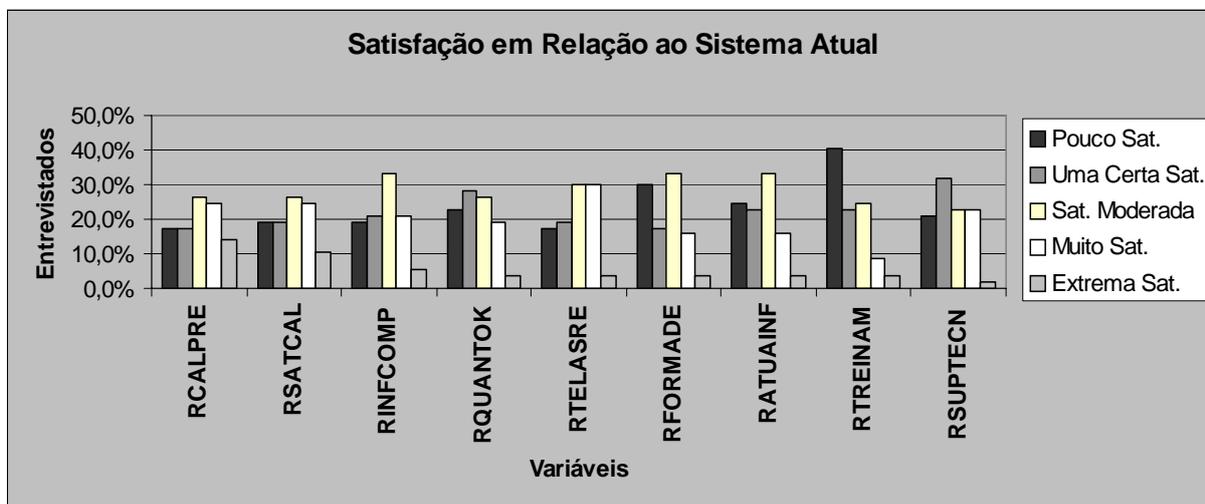


GRÁFICO 1. Variáveis com desvio padrão acima de 1.10.

LEGENDA: RCALPRE – Efetua cálculos precisos. RQUANTOK – Fornece telas quant. suficiente. RATUAINF – Atualiza informações. RSATCAL – Garante satisf. precisão cálculos. RTELASRE – Fornece telas relevantes. RTREINAM – Possui treinamento. RINFCOMP – Fornece inf completa. RFORMADE – Fornece telas no formato adeq. RSUPTECN – Possui suporte técnico

As variáveis RINFCOMP, RQUANTOK, RTELASRE e RATUAINF que representam, respectivamente, as questões 9, 10, 11 e 16 do questionário, apresentam resultados curiosos e, de certa forma, contraditórios. Essas variáveis referem a apresentação dos dados pelo sistema quanto a integridade, quantidade e relevância das informações. Pode-se

observar no gráfico 1 que estas variáveis apresentam percentuais muito parecidos entre os usuários pouco satisfeitos e os muito satisfeitos. Também pode-se observar que o índice de extrema satisfação não atingiu 10% em nenhum dos casos.

Ainda observando o gráfico 1, as duas últimas variáveis referem-se, respectivamente, ao treinamento e ao suporte técnico. O primeiro está relacionado mais ao nível de implantação do sistema, independente de ser próprio ou adquirido. O segundo relaciona-se ao fato da prefeitura possuir, ou não, centro de processamento de dados (CPD). Como pode-se perceber, apesar de todos as prefeituras apresentares CPD, a amostra apresentou-se heterogênea, sendo que, com exceção do nível de extrema satisfação, todos os demais níveis apresentaram resultados acima dos 20%.

A partir do levantamento das variáveis relevantes partiu-se para o cruzamento das questões. Assim sendo, cruzou-se as nove variáveis com maior desvio padrão com as questões referentes ao “cabeçalho” do questionário, tais como: Prefeitura, Cargo/Setor, Sistema Integrado ou não e se foi Adquirido com ou sem suporte ou Próprio.

Desta forma, o primeiro cruzamento de dados foi entre as variáveis e as prefeituras. Os resultados mais expressivos do cruzamento dos referidos dados estão demonstrados nos gráficos que seguem.

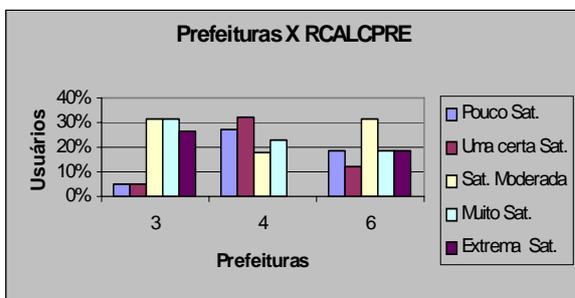


GRÁFICO 2. Prefeituras X RCALPRE

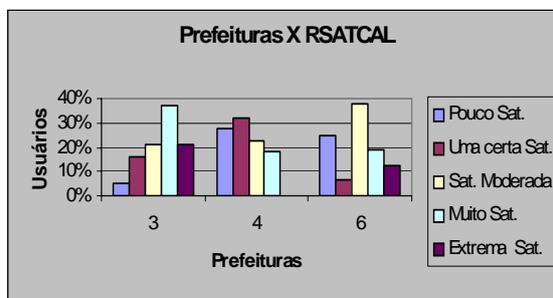


GRÁFICO 3. Prefeituras X RSATCAL

LEGENDA:

RCALPRE – Efetua cálculos precisos RSATCAL - Garante satisf. precisão cálculos.

Observando os gráficos 2 e 3, que referem a satisfação dos usuários quanto aos cálculos efetuados pelo sistema, nota-se claramente que o sistema utilizado pela prefeitura 4 apresenta cálculos insatisfatórios. Isso poderia ser atribuído ao fato da prefeitura 4 ser a única a apresentar um sistema não-integrado. A prefeitura 6 também apresentou uma particularidade, pois percebe-se que, apesar da maioria dos usuários estarem satisfeitas, ocorre um grande número de usuários pouco satisfeitos com os cálculos. Este fato será explicado posteriormente no cruzamento das variáveis com o cargo dos usuários.

Os gráficos 4, 5, 6 e 7 referem-se a satisfação dos usuários com a apresentação dos dados na tela qualitativa e quantitativamente. Para a análise dos gráficos acima deve-se, primeiramente, considerar que os sistemas utilizados nas prefeituras 3 e 4 apresentam interfaces “modo texto”. Apesar desse fato, observa-se que os usuários da prefeitura 3, em relação a apresentação e formato dos dados, apresentam grau de satisfação comparável os usuários da prefeitura 6 que apresenta interface padrão Windows. Observou-se também que neste critério a prefeitura 4 apresentou maior percentual de usuários pouco satisfeitos.

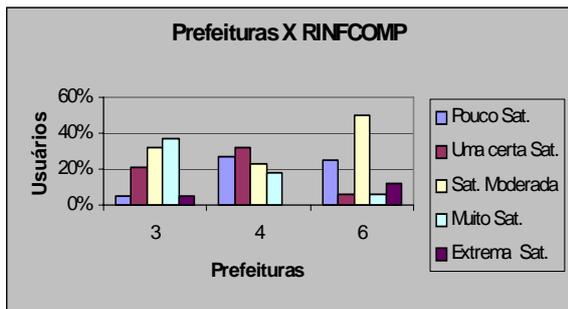


GRÁFICO 4. Prefeituras X RINFCOMP

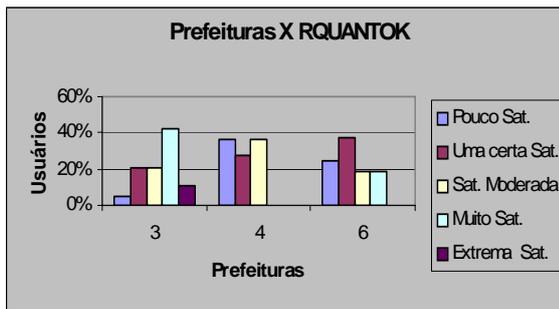


GRÁFICO 5. Prefeituras X RQUANTOK

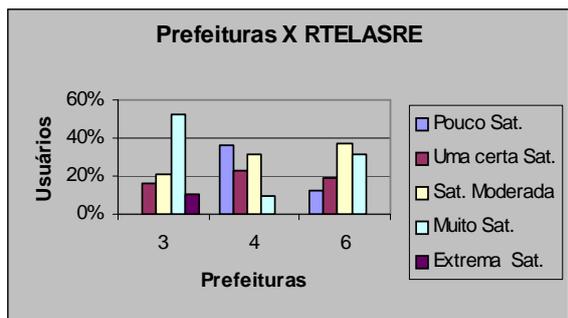


GRÁFICO 6. Prefeituras X RTELASRE

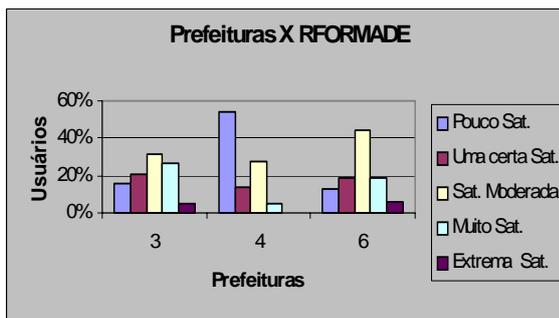


GRÁFICO 7. Prefeituras X RFORMADE

LEGENDA:

RINFCOMP – Fornece informações completas. RQUANTOK – Fornece telas quant. suficientes. RTELASRE – Fornece telas relevantes. RFORMADE – Fornece telas no formato adequado

Ainda em relação ao cruzamento das variáveis com as prefeituras, foi possível avaliar a satisfação dos usuário em relação ao treinamento para uso do sistema de informação e também em relação ao suporte técnico recebido.

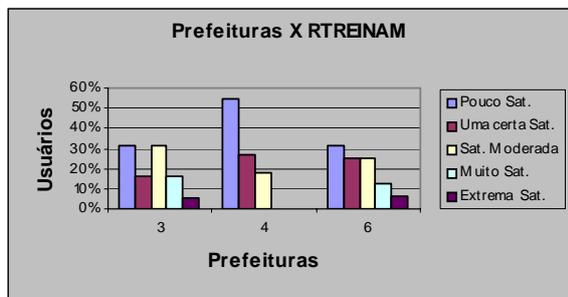


GRÁFICO 8. Prefeituras X RTREINAM

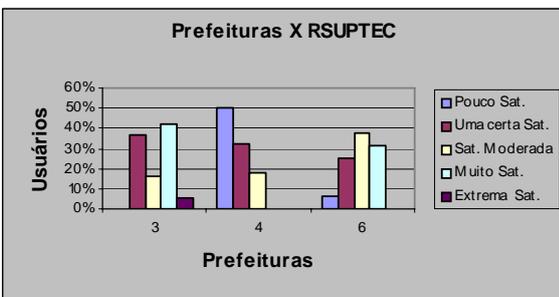


GRÁFICO 9. Prefeituras X RSUPTEC

LEGENDA:

RTREINAM – Possui treinamento. RSSUPTEC – Possui suporte técnico.

Observa-se a partir do gráfico 8 que o treinamento deixa a desejar em todas as prefeituras, independente da tecnologia utilizada nos sistemas de informações financeiras. Percebe-se que, com exceção da prefeitura 4 que apresenta um índice satisfação menor que os demais, a maioria dos usuários estão entre satisfação moderada e pouco satisfeitos. Em relação ao suporte técnico percebe-se, pelo gráfico 9, que a prefeitura 6 possui serviço melhor que as demais analisadas e que a prefeitura 4 também deixa a desejar neste âmbito.

O próximo cruzamento leva em consideração os sistemas de informação quanto ao setor de trabalho em relação ao nível hierárquico do cargo exercido pelo usuário. Os níveis dividem-se em nível 1, sendo este representado pelo próprio secretário de finanças, nível 2, imediatamente subordinado ao secretário e o nível 3 que corresponde aos usuários subordinados ao segundo nível.

A primeira constatação obtida foi a de que o primeiro nível, ou seja, o secretário municipal de finanças, exerce cargo bem mais político do que operacional. Pois em nenhum dos municípios visitados o secretário utilizava o sistema com frequência.

Outro aspecto interessante de comparar as variáveis com os níveis 2 e 3 é o fato dos perfis dos usuários ser diferentes. Os usuários do nível 2 exercem cargos com maior poder decisório e menos operacional do que os do nível 3. Dessa forma, explica-se as diferenças entre as variáveis que avaliam a precisão dos cálculos e apresentação de dados na tela. No primeiro caso, a satisfação do nível 2 é significativamente menor que o nível 3 enquanto que no segundo caso esta situação se inverte. Os gráficos 10 e 11 demonstram os dados do cruzamento. Os cruzamentos com as variáveis referentes ao treinamento e ao suporte técnico não apresentaram diferenças consideráveis entre os níveis hierárquicos.

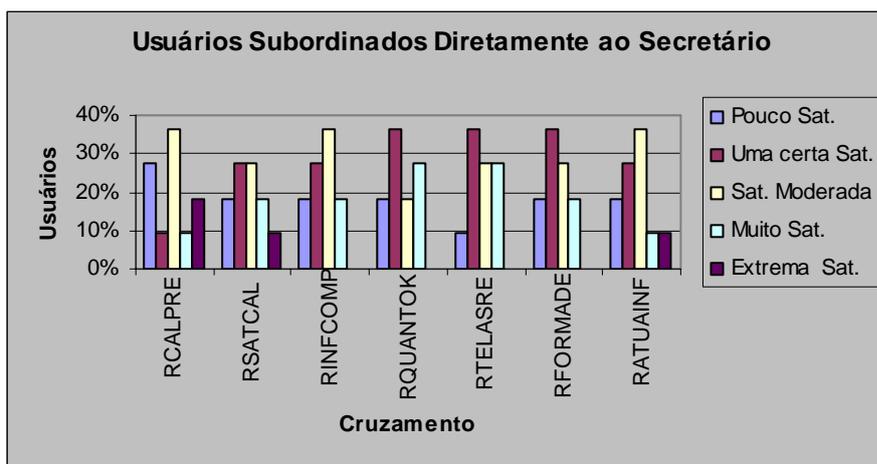


GRÁFICO 10. Cargo nível 2 X Variáveis

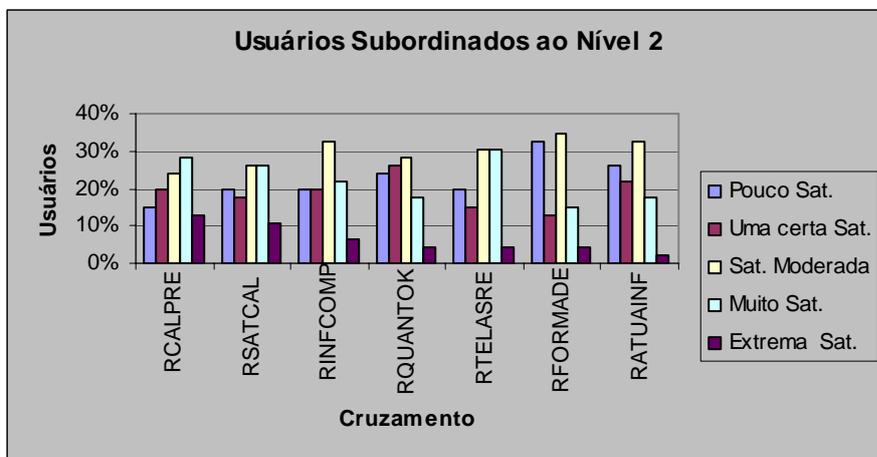


GRÁFICO 11. Cargo nível 3 X Variáveis.

LEGENDA:

RCALPRE – Efetua cálculos precisos. RQUANTOK . Fornece telas quant. Suficiente. RATUAINF – Atualiza informações. RSATCAL – Garante satisf. precisão cálculos. RTELASRE – Fornece telas relevantes INFCOMP – Fornece inf completa. RFORMADE – Fornece telas no formato adequado.

Os gráficos 12 e 13 demonstram os resultados em relação ao sistema de informação ser integrado, ou seja, possuir base de dados única, ou não-integrado, pouco tem-se a explicar. Como já era esperado o sistema integrado apresentou vantagem significativa em,

praticamente, todos os itens analisados. Os cruzamentos com as variáveis referentes ao treinamento e suporte técnico foram retiradas do gráfico pelo fato de não estarem relacionadas ao nível de integração do sistema.

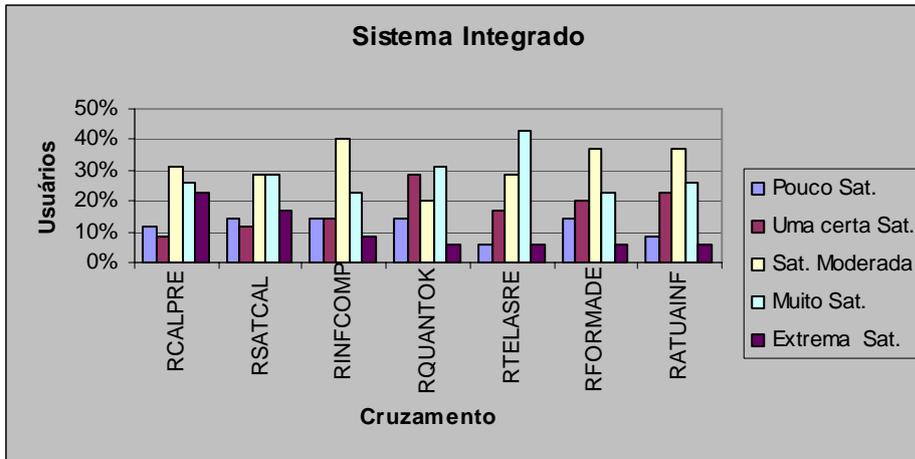


GRÁFICO 12. Sistema Integrado X Variáveis

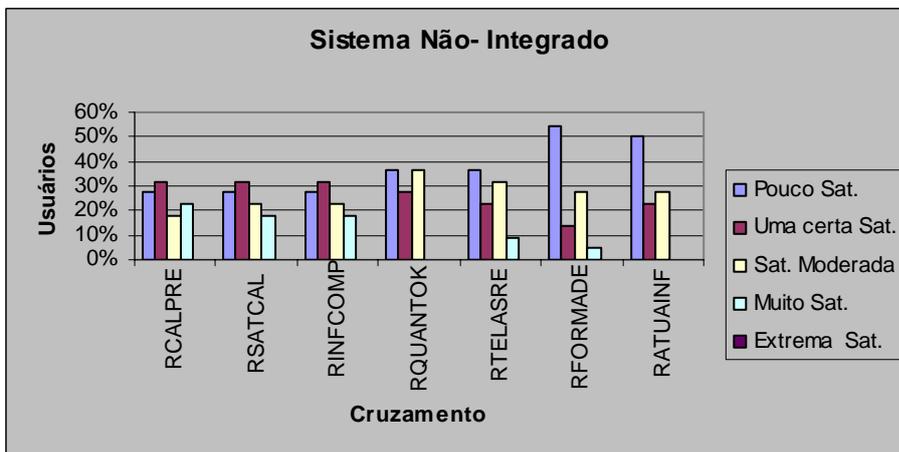


GRÁFICO 13. Sistema Não-Integrado X Variáveis.

LEGENDA:

RCALPRE – Efetua cálculos precisos. RQUANTOK – Fornece telas quant. suficiente.
 RATUAINF – Atualiza informações. RSATCAL – Garante satisf. precisão cálculos.
 RTELASRE – Fornece telas relevantes. RINFCOMP – Fornece inf completa. RFORMADE –
 Fornece telas no formato adequado.

Nos resultados do cruzamento entre as variáveis que avaliam o grau de satisfação dos usuários com a variável referente ao desenvolvimento do sistema, se adquirido com suporte, adquirido sem suporte ou próprio não houveram casos de sistemas adquiridos sem suporte. Os resultados referentes a estes cruzamentos serão apresentados conforme os gráficos 14 e 15 que se seguem.

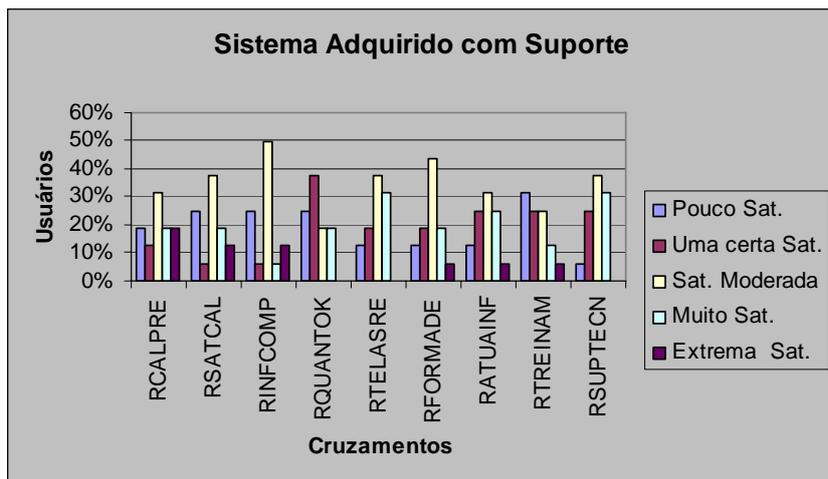


GRÁFICO 14. Sistema Adquirido com Suporte X Variáveis.

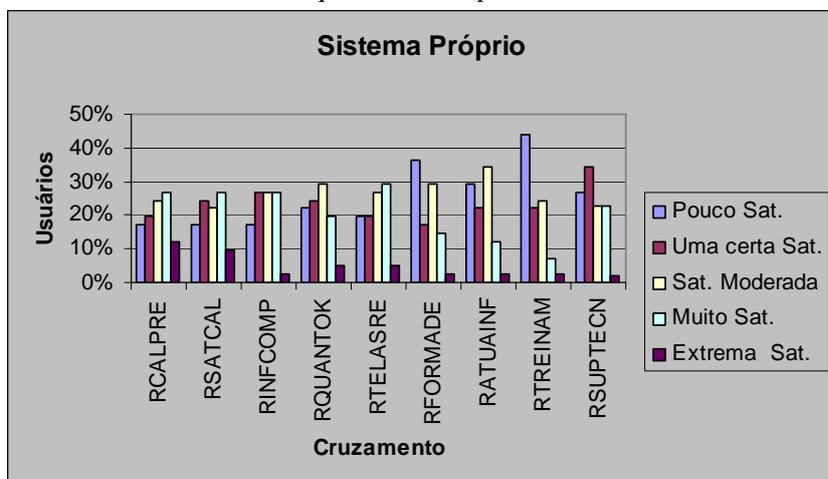


GRÁFICO 15. Sistema Próprio X Variáveis.

LEGENDA:

RCLAPRE- Efetua cálculos precisos. RQUANTOK – Fornece telas quant. suficiente.
 RATUAINF – Atualiza informações. RSATCAL – Garante satisf. precisão cálculos.
 RTELASRE – Fornece telas relevantes. RTREINAM – Possui treinamento. RINFCOMP –
 Fornece informações completas. RFORMADE – Fornece telas no formato adequado.
 RSUPTECN – Possui suporte técnico.

Como pode-se observar, o sistema adquirido com suporte apresenta grau d satisfação superior ao próprio. Porém, se pode afirmar que o fato de ser adquirido seja realmente o diferencial visto que os sistemas desenvolvidos pelas próprias prefeituras apresentavam-se tecnologicamente ultrapassados em relação ao adquirido.

Ainda observa-se que os cruzamentos referentes a satisfação com os cálculos apresentam melhores resultados nos sistemas próprios. Isso é explicado a medida que há uma aproximação maior do usuário final com a equipe de desenvolvimento.

6. CONCLUSÕES E SUGESTÕES

A pesquisa demonstrou que, apesar de ser já uma prática constante, não é o simples uso de um sistema de informação que possibilita o funcionamento satisfatório de uma secretaria municipal de finanças. A informatização deve ser seguida de um bom treinamento dos usuários, independente do nível hierárquico, bem como de um eficiente suporte técnico que abasteça e sustente todo processo.

Como se percebe, quanto mais ultrapassada a tecnologia utilizada piores são os índices de satisfação entre os usuários. Em determinadas secretarias a situação apresenta-

se quase calamitosa, pois os sistemas utilizados não condizem com as necessidades atuais. Os sistemas não-integrados possuem desvantagens consideráveis, principalmente em relação a apresentação e organização dos dados para o usuário final. Além disso, esse fator acarreta grandes dificuldades de trabalho extra-secretaria como também entre setores da própria secretaria de finanças.

Em relação à precisão e satisfação com os cálculos efetuados o índice de satisfação ainda fica aquém do esperado. Nota-se que, independente da plataforma tecnológica utilizada, existe muita dificuldade na adequação dos sistemas para as novas leis, como, por exemplo, a Lei de Responsabilidade Fiscal.

Porém, esta realidade está sendo modificada. Os programas mantidos pelo Governo Federal através do Banco Nacional do Desenvolvimento Econômico e Social (BNDES) e pelo Banco Interamericano de Desenvolvimento (BID), tais como Programa Nacional de Apoio à Gestão Administrativa e Fiscal dos Municípios Brasileiros (PNAFM) e o Programa de Modernização da Administração Tributária (PMAT), têm proporcionado aos municípios brasileiros a possibilidade de assumir uma nova realidade em relação à informatização das secretarias de finanças.

Este estudo apresentou como principal fator limitante o tempo, pois a proposta inicial era de analisar as secretarias de finanças dos nove maiores municípios do Rio Grande do Sul não pertencentes a região metropolitana. Ainda colaboraram para este limitante a condição precária das estradas que ligam a região centro com as demais regiões do estado.

Para pesquisas futuras, sugere-se ampliar a amostra não apenas em números de municípios como também em número de secretarias. Acredita-se que, mesmo sendo a secretaria de finanças o principal alvo de investimentos em TI da prefeitura, outras secretarias teriam dados relevantes para análise. Sugere-se também, em conjunto, um estudo mais abrangente visando o aspecto comportamental/social, visto que a ferramenta utilizada para coleta de dados não prevê hábitos comportamentais dos usuários finais dos sistemas de informação.

Dentre os municípios pesquisados um já estava em pleno processo de modernização enquanto que para os outros dois existe a previsão de começar o processo ainda em 2003. Essa realidade modifica por completo a rotina das secretarias de finanças, uma vez que, para a implantação de qualquer um dos programas de modernização e, conseqüentemente, de um novo sistema de informações, vários ajustes e mudanças devem ser de fato efetivadas.

Portanto, mais do que uma decisão política, os processos de implantação de soluções em Tecnologia da Informação devem ser enfrentados como mudanças bem mais profundas do que simples mudança de sistema de informação ou equipamentos.

Tais mudanças têm impacto direto no funcionamento da prefeitura como um todo e, desta forma, devem ser amplamente discutidos, simulados e, freqüentemente, avaliados para que falhas possam ser sanadas em tempo hábil. Do contrário, a Tecnologia da Informação ao invés de ferramenta para apoio na solução de problemas tornar-se-á mais um empecilho e um aliado para a burocratização e mais uma perda para os cidadãos brasileiros.

6. REFERÊNCIAS

BALLESTERO ALVAREZ, Maria E. **Organização, sistemas e métodos**. São Paulo: McGraw-Hill, 1990.

BEAL, Adriana. **A importância da TI**. Publicações Vydia Tecnologia, 2002. Disponível: <<<http://www.vydia.com.br>>> em dezembro de 2001.

BEAL, Adriana. **Introdução à gestão de TI**. Disponível: <<<http://www.vydia.com.br/vydia/manual.htm>>>, acesso em dezembro de 2001.

CHECKLAND, Peter; SCHOLLES, Jim. Information, **Systems and informations systems: making sense of the field**. Chichester, Inglaterra: John Wiley & Sons, 1988.

CRUZ, Flávio; PLATT, Orion A., PETRI, Sérgio M. Transparência nas Decisões do Gestor Público. **A Notícia**, SC – nº 22.244, Fevereiro 23, 2002.

DIAS, Donato S.; GAZZANEO, Giosafatte. **Projeto de sistemas de processamento de dados**. Rio de Janeiro: LTC, 1985.

ENCICLOPÉDIA SARAIVA DO DIREITO. São Paulo: Saraiva, vol. 1, 1977.

ENGLISH, L. P. **Ten mistakes to avoid if your data warehouse is to deliver quality information**. Disponível:

<<<http://dssresources.com/papers/features/english08112002.html>>>, acesso em janeiro de 2003.

IDG NOW. **Investimentos em TI cresceram 5% em 2002**. Disponível: <<<http://idgnow.terra.com.br/idgnow/business/2002/12/0021>>>, acesso em dezembro de 2002.

LEVINE, Jonh R. **Internet para leigos**. Guia de Referência. São Paulo: Berkley, 1994.

MEIRELLES, H. L. **Direito municipal brasileiro**. Sao Paulo : Malheiros , 1997

MORESI, Eduardo. **Teoria da organização e monitoração ambiental**. Brasília: UNB, 2000.

OLIVEIRA NETO, José D. RICCIO, Edson L. **Desenvolvimento de um instrumento para mensurar a satisfação do usuário de sistemas de informação através do método survey**. In: 13° Asian-Pacific Conference on International Account Issues, Rio de Janeiro, Outubro, 2001.

PINSONNEAULT, A. KRAEMER, K.L. Survey research methodology in management information systems: in assessment. **Journal of Management Information Systems**, v.10, n 2, Autumn, p.75-105, 1993.

POWER, D. J. What is a DSS?. **The on-line executive journal for Data-Intensive Decision support**, October 21, v.1, n. 3, 12997.

REZENDE, Denis.; ABREU, Aline F. **Tecnologia da informação aplicada a sistemas de Informação Empresariais**. São Paulo: Atlas, 2000.

SÁ, José A. **Contabilidade e administração pública**. São Paulo: IOB, 2001.

TANNEMBAUM, Andrew. **Redes de computadores**. Rio de Janeiro: Campus, 1994.

TOFFLER, Alvin. **O choque do futuro**. Rio de Janeiro: Record, 1987.

TOFFLER, Alvin. **Criando uma nova civilização: a política da terceira onda**. Rio de Janeiro: Record, 1995.

VAINER, Ari; ALBUQUERQUE, Josélia; GARSON, Sol. **Manual de elaboração do PPA**. Versão 10, julho, 2001. Ministério do Planejamento, Orçamento e Gestão.

VALLE, Benjamin M. Tecnologia da Informação no Contexto Organizacional. **Ciência da Informação**, v. 25, nº 1, 1996.

ANEXO I

1. Prefeitura: _____

2. Setor/Cargo: 1 Secretário 2 Subordinado diretamente ao Secretário 3 Subordinado ao nível 2

3. Sistema:

3.1 Integrado: 1 Sim 2 Não

3.2 Desenvolvimento: 1 Adquirido com suporte 2 Adquirido sem suporte 3 Próprio

3.3 A Prefeitura possui NPD: 1 Sim 2 Não

Responda as perguntas a seguir tomando por base o sistema utilizado atualmente.

Para cada questão abaixo, estará respondendo a questão geral:

A satisfação do aplicativo utilizado [questão] para minha atividade profissional.

Pouco Satisfatório 1	Uma certa Satisfação 2	Satisfação Moderada 3	Muito Satisfatório 4	Extrema Satisfação 5
----------------------	------------------------	-----------------------	----------------------	----------------------

4. É flexível, isto é, é possível adaptá-los as novas realidades	<table border="1" style="width: 100%; text-align: center;"> <tr><td>1</td><td>2</td><td>3</td><td>4</td><td>5</td></tr> </table>	1	2	3	4	5
1	2	3	4	5		
5. É fácil de entender o seu funcionamento	<table border="1" style="width: 100%; text-align: center;"> <tr><td>1</td><td>2</td><td>3</td><td>4</td><td>5</td></tr> </table>	1	2	3	4	5
1	2	3	4	5		
6. Fornece a informação de maneira clara	<table border="1" style="width: 100%; text-align: center;"> <tr><td>1</td><td>2</td><td>3</td><td>4</td><td>5</td></tr> </table>	1	2	3	4	5
1	2	3	4	5		
7. Efetua cálculos precisos	<table border="1" style="width: 100%; text-align: center;"> <tr><td>1</td><td>2</td><td>3</td><td>4</td><td>5</td></tr> </table>	1	2	3	4	5
1	2	3	4	5		
8. Garante que o Sr (Sra) esteja satisfeita com a precisão dos cálculos	<table border="1" style="width: 100%; text-align: center;"> <tr><td>1</td><td>2</td><td>3</td><td>4</td><td>5</td></tr> </table>	1	2	3	4	5
1	2	3	4	5		
9. Fornece a informação completa	<table border="1" style="width: 100%; text-align: center;"> <tr><td>1</td><td>2</td><td>3</td><td>4</td><td>5</td></tr> </table>	1	2	3	4	5
1	2	3	4	5		
10. Fornece relatórios e/ou telas suficientes para sua atividade, isto é, sem excesso ou falta de informação	<table border="1" style="width: 100%; text-align: center;"> <tr><td>1</td><td>2</td><td>3</td><td>4</td><td>5</td></tr> </table>	1	2	3	4	5
1	2	3	4	5		
11. Fornece os relatórios e/ou telas relevantes (importantes)	<table border="1" style="width: 100%; text-align: center;"> <tr><td>1</td><td>2</td><td>3</td><td>4</td><td>5</td></tr> </table>	1	2	3	4	5
1	2	3	4	5		
12. Apresenta os relatórios e/ou telas em um formato adequado com a utilização conjunta de colunas, tabelas, figuras, gráficos e textos de forma organizada	<table border="1" style="width: 100%; text-align: center;"> <tr><td>1</td><td>2</td><td>3</td><td>4</td><td>5</td></tr> </table>	1	2	3	4	5
1	2	3	4	5		
13. Está disponível (sem parar ou deixar de funcionar)	<table border="1" style="width: 100%; text-align: center;"> <tr><td>1</td><td>2</td><td>3</td><td>4</td><td>5</td></tr> </table>	1	2	3	4	5
1	2	3	4	5		
14. Fornece informação que o Sr (Sra) considera confiável	<table border="1" style="width: 100%; text-align: center;"> <tr><td>1</td><td>2</td><td>3</td><td>4</td><td>5</td></tr> </table>	1	2	3	4	5
1	2	3	4	5		
15. Fornece informações atualizadas	<table border="1" style="width: 100%; text-align: center;"> <tr><td>1</td><td>2</td><td>3</td><td>4</td><td>5</td></tr> </table>	1	2	3	4	5
1	2	3	4	5		
16. Atualiza as informações a todo o instante	<table border="1" style="width: 100%; text-align: center;"> <tr><td>1</td><td>2</td><td>3</td><td>4</td><td>5</td></tr> </table>	1	2	3	4	5
1	2	3	4	5		
17. Possui um treinamento para sua utilização	<table border="1" style="width: 100%; text-align: center;"> <tr><td>1</td><td>2</td><td>3</td><td>4</td><td>5</td></tr> </table>	1	2	3	4	5
1	2	3	4	5		
18. Possui um suporte técnico para dúvidas/problemas	<table border="1" style="width: 100%; text-align: center;"> <tr><td>1</td><td>2</td><td>3</td><td>4</td><td>5</td></tr> </table>	1	2	3	4	5
1	2	3	4	5		
19. Fornece informações dentro do prazo solicitado	<table border="1" style="width: 100%; text-align: center;"> <tr><td>1</td><td>2</td><td>3</td><td>4</td><td>5</td></tr> </table>	1	2	3	4	5
1	2	3	4	5		

Responda as perguntas a seguir tomando por base o sistema que julga ser o ideal.

Para cada questão abaixo, estará respondendo a questão geral:

A importância do aplicativo utilizado [questão] para minha atividade profissional.

Pouca Importância 1	Uma certa Importância 2	Importância Moderada 3	Muita Importância 4	Extrema Importância 5
------------------------	----------------------------	---------------------------	------------------------	--------------------------

20. Ser flexível, isto é, é possível adaptá-los as novas realidades	1	2	3	4	5
21. Ser fácil de entender o seu funcionamento	1	2	3	4	5
22. Fornecer a informação de maneira clara	1	2	3	4	5
23. Efetuar cálculos precisos	1	2	3	4	5
24. Garantir que o Sr (Sra) esteja satisfeita com a precisão dos cálculos	1	2	3	4	5
25. Fornecer a informação completa	1	2	3	4	5
26. Fornecer relatórios e/ou telas suficientes para sua atividade, isto é, sem excesso ou falta de informação	1	2	3	4	5
27. Fornecer os relatórios e/ou telas relevantes (importantes)	1	2	3	4	5
28. Apresentar os relatórios e/ou telas em um formato adequado com a utilização conjunta de colunas, tabelas, figuras, gráficos e textos de forma organizada	1	2	3	4	5
29. Estar disponível (sem parar ou deixar de funcionar)	1	2	3	4	5
30. Fornecer informação que o Sr (Sra) considera confiável	1	2	3	4	5
31. Fornecer informações atualizadas	1	2	3	4	5
32. Atualizar as informações a todo o instante	1	2	3	4	5
33. Possuir um treinamento para sua utilização	1	2	3	4	5
34. Possuir um suporte técnico para dúvidas/problemas	1	2	3	4	5
35. Fornecer informações dentro do prazo solicitado	1	2	3	4	5

The users' perceptions about performance of Information Systems in finance city office in three big cities of Rio Grande do Sul

Giancarlo Marques de Moraes¹, moraesg@gmail.com

Mauri Leodir Löbler¹, lobler@ccsh.ufsm.br

Débora Bobsin¹, deborabobsin@gmail.com

¹ Universidade Federal de Santa Maria (UFSM), Mestrado em Administração
Santa Maria, RS, Brasil

*Received: January, 2006 / Accepted: July, 2006

ABSTRACT

The role of city public manager has been passed for a critical stage of collections and responsibilities from public society. For this question, the manager must define methods and decision maker tools such as account indicators, Enterprise Resource Planning, Manager Information Systems (IS) and Decision Making Information Systems, looking for information's quality to understanding and planning his acts. The present study aims to verify the Information Systems end user's satisfaction degree in finance city offices. The research concludes that, although to be now a natural practice, the simple use of IS don't make possible the satisfactory function of financial office. The training of IS end users and technical support are fundamental, independent of the hierarchic level. The exceeded technologies provide low satisfaction user index. Non-integrated systems present considerable lacks in data organizations and presentation to end users. Independently of technological structure used, the adaptation of new laws, such as Fiscal Responsibility, is very difficult.

KeyWords: Information Systems. Public Management. Finance City Office. End User Satisfaction