



UFPE

UNIVERSIDADE FEDERAL DE PERNAMBUCO
CENTRO DE CIÊNCIAS SOCIAIS APLICADAS
DEPARTAMENTO DE CIÊNCIAS CONTÁBEIS E ATUARIAIS
PROGRAMA DE PÓS-GRADUAÇÃO EM CIÊNCIAS CONTÁBEIS

DOUGLAS ALMEIDA LIMA

**UTILIZAÇÃO DE INFORMAÇÕES CONTÁBEIS DE APLICATIVOS BASEADOS
EM TECNOLOGIA *CLOUD COMPUTING* PARA A TOMADA DE DECISÃO EM
MICROS E PEQUENAS EMPRESAS**

RECIFE – PE
2016

DOUGLAS ALMEIDA LIMA

**UTILIZAÇÃO DE INFORMAÇÕES CONTÁBEIS DE APLICATIVOS BASEADOS
EM TECNOLOGIA *CLOUD COMPUTING* PARA A TOMADA DE DECISÃO EM
MICROS E PEQUENAS EMPRESAS**

Dissertação apresentada ao Programa de Pós-Graduação em Ciências Contábeis da Universidade Federal de Pernambuco, como requisito para a obtenção do título de Mestre em Ciências Contábeis.

Orientador: PhD Cláudio de Araújo Wanderley.

Catálogo na Fonte
Bibliotecária Ângela de Fátima Correia Simões, CRB4-773

L732u Lima, Douglas Almeida
Utilização de informações contábeis de aplicativos baseados em tecnologia cloud computing para a tomada de decisão em micros e pequenas empresas / Douglas Almeida Lima. - 2016.
89 folhas: il. 30 cm.

Orientador: Prof. Phd. Cláudio de Araújo Wanderley.
Dissertação (Mestrado em Ciências Contábeis) – Universidade Federal de Pernambuco. CCSA, 2016.
Inclui referência e apêndices.

1. Interface de programas aplicativos (Software). 2. Pequenas e médias empresas. 3. Divulgação de informações contábeis. I. Wanderley, Cláudio de Araújo (Orientador). II. Título.

657 CDD (22.ed.) UFPE (CSA 2016 – 135)



**Programa de Pós-Graduação
Mestrado em Ciências Contábeis**

Coordenação

**“ UTILIZAÇÃO DE INFORMAÇÕES CONTÁBEIS
DE APLICATIVOS BASEADOS EM TECNOLOGIA
CLOUD COMPUTING PARA A TOMADA DE
DECISÃO EM MICROS E PEQUENAS
EMPRESAS”.**

DOUGLAS ALMEIDA LIMA

Dissertação submetida ao Corpo Docente do Programa de Pós-Graduação em Ciências Contábeis da Universidade Federal de Pernambuco e aprovada em 30 de setembro de 2016.

Banca Examinadora:

Orientador/Presidente Claudio de Araujo Wanderley (Dr.)

Examinador Interno: Luiz Carlos Miranda (Ph.D)

Examinador Externo: Aldo Leonardo Cunha Callado (Dr.)

AGRADECIMENTOS

Início meus agradecimentos a DEUS, já que Ele colocou pessoas tão especiais ao meu lado, sem as quais certamente não teria dado conta de tantos desafios. Durante esses dois anos, só tenho a agradecer a todos que passaram pelo meu caminho e que, com certeza, deixaram um pouco de si. Os momentos de alegria serviram para me permitir acreditar na beleza da vida, e os de sofrimento serviram para um crescimento pessoal único.

Sigo agradecendo aos meus PAIS, por me terem dado educação e valores, por me terem ensinado a andar e por me fazerem tentar não ser o melhor, mas a fazer o melhor de mim. A vocês que, muitas vezes, renunciaram aos seus sonhos para que eu pudesse realizar o meu, agora, partilho a alegria deste momento. Obrigado pelo amor incondicional.

À minha querida NAMORADA, Renata, por ser tão importante na minha vida. Sempre ao meu lado, pondo-me para cima e fazendo-me acreditar que posso mais que aquilo que imagino. Devido ao seu companheirismo, amizade, paciência, compreensão, apoio, alegria e amor, este trabalho pôde ser concretizado. Obrigado por ter feito do meu sonho o nosso sonho e pelo seu companheirismo!

Aos meus IRMÃOS, pois, ao seu modo, sempre se orgulharam de mim e confiaram em meu trabalho. Obrigado pela confiança.

Aos meus SOBRINHOS, às minhas CUNHADAS e à minha SOGRA, que me incentivaram e torceram por mim. Obrigado pelo carinho.

Ao meu PROFESSOR da graduação e da vida, Daniel José Cardoso da Silva, pois me orientou e me guiou na minha graduação e me mostrou o caminho da profissão que abracei.

Aos meus PROFESSORES do mestrado, em especial, meu orientador, PhD Cláudio de Araújo Wanderley. Vocês foram e são referências profissionais e pessoais para meu crescimento. Obrigado por acreditarem tanto em mim.

Aos meus AMIGOS do mestrado, pelos momentos divididos juntos e que tornaram esses dois anos mais leves. Foi bom poder conviver e contar com vocês.

Aos meus companheiros da BAT CAVERNA, pelas noites em claro preparando trabalhos juntos, pelas conversas e conhecimentos compartilhados, pelo acolhimento oferecido.

Agradeço, também, à CAPES pelo apoio financeiro.

Obrigado a todos pelo apoio, se cheguei até aqui é porque cada um de vocês participou desses momentos da minha vida.

“O insucesso é apenas uma oportunidade para recomeçar de novo com mais inteligência” (Henry Ford).

RESUMO

O presente estudo teve como objetivo identificar como as informações contábeis provenientes de um aplicativo móvel estão sendo utilizadas por micros e pequenas empresas. Selecionou-se a amostra por questões de acessibilidade, sendo composta por micros e pequenas empresas que tenham implantado o aplicativo GDI *mobile*. Coletaram-se os dados mediante entrevistas semiestruturadas e questionários. Questionaram-se as empresas a respeito de quais informações elas possuíam acesso antes da implantação do sistema, quais foram os impactos sentidos e se e como elas utilizam as informações para auxiliá-las no processo de tomada de decisão. Para a análise dos dados, transcreveram-se e categorizaram-se os dados coletados das entrevistas, buscando-se evidenciar, principalmente, como as informações faziam parte do processo decisório da empresa. Os resultados demonstraram que a implantação do aplicativo permitiu que usuários que antes não possuíam acesso a informações do seu negócio tivessem a oportunidade de utilizar informações gerenciais como base para tomada de decisão. O fato de as informações estarem disponíveis por meio de dispositivos móveis se destacou como um diferencial facilitador de acesso à informação, fazendo com que ela seja acessada com uma frequência maior, tornando-se parte do planejamento da empresa e possibilitando decisões baseadas em informações sobre o negócio. De maneira geral, os usuários da amostra afirmaram que o uso do aplicativo gerou uma maior utilização de informações contábeis na gestão do negócio. Como contribuição, este estudo foi capaz de fornecer informações iniciais sobre uma área pouco explorada e que necessita de uma maior atenção, visto que afeta o profissional contábil.

Palavras-chave: *Cloud computing*. Aplicativos contábeis. Micros e pequenas empresas. Informações contábeis.

ABSTRACT

This study aimed to identify how accounting information from a mobile application are being used by micro and small businesses. The sample was selected by accessibility reasons, consisting of micro and small businesses which have deployed GDI mobile application. Data were collected through semi-structured interviews and questionnaires. Businesses were asked about what information they had access before system implantation, what were the impacts felt and whether and how they use information to help them in the decision-making process. For data analysis, data collected was transcribed and categorized from interviews, seeking to highlight, especially, how information were part of the decision-making process of the businesses. Results showed that the application implantation enabled users who before had no access to your business information, had the opportunity to use management information as a basis for decision making. The fact that information is available through mobile devices stood out as a differential facilitating access to information, causing it to be accessed more frequently, becoming part of the business planning and enabling decisions based on information about business. In general, the sample users said that using the application generated a greater use of accounting information in business management. As a contribution, this study was able to provide initial information on a little-explored area which needs more attention, since it affects the accounting professional.

Keywords: Cloud computing. Accounting applications. Micro and small businesses. Accounting information.

LISTA DE GRÁFICOS

Gráfico 1 – Responsável pela gestão da empresa	38
Gráfico 2 – Profissional contábil interno ou externo à empresa	40
Gráfico 3 – Utilização de sistemas informatizados para fins gerenciais e para fins fiscais antes da implantação do aplicativo	41
Gráfico 4 – Frequência de utilização das informações antes da implantação do aplicativo	43
Gráfico 5 – Fontes de informação para a tomada de decisão antes da implantação do aplicativo	45
Gráfico 6 – Tipo de contrato estabelecido entre contador e empresa	47
Gráfico 7 – Como tomou conhecimento da existência do aplicativo	50
Gráfico 8 – Tempo desde a implantação do aplicativo	51
Gráfico 9 – Motivos que levaram as empresas à adoção do aplicativo	52
Gráfico 10 – Indivíduo responsável pela alimentação das informações de custos e despesas no aplicativo	65

LISTA DE QUADROS

Quadro 1 – Benefícios trazidos para empresas e contadores com a implantação das tecnologias cloud computing e ERP	23
Quadro 2 – Forma de organização das informações financeiras da empresa antes da implantação do aplicativo	42
Quadro 3 – Produção e utilização de informações antes e depois do aplicativo	70

LISTA DE TABELAS

Tabela 1 – Duração das entrevistas iniciais	33
Tabela 2 – Duração das novas entrevistas	34
Tabela 3 – Porte das empresas	40
Tabela 4 – Informações recebidas do contador	46
Tabela 5 – Autoavaliação do desempenho da empresa antes da implantação do aplicativo	48
Tabela 6 – Frequência percentual de utilização das informações do aplicativo	58
Tabela 7 – Autoavaliação de desempenho após a implantação do aplicativo	70

LISTA DE SIGLAS

ERP – *Enterprise Resource Planning*

IBGE – Instituto Brasileiro de Geografia e Estatística

IBPT – Instituto Brasileiro de Planejamento e Tributação

MPE – Micro e Pequena Empresa

NBC – Norma Brasileira de Contabilidade

PAI – Programa de Assessoramento Intensivo

PIB – Produto Interno Bruto

SaaS – *Software as a Service*

Sebrae – Serviço Brasileiro de Apoio às Micro e Pequenas Empresas

SUMÁRIO

1	INTRODUÇÃO	11
1.1	CARACTERIZAÇÃO DO PROBLEMA	12
1.2	OBJETIVOS	15
1.2.1	Objetivo geral	15
1.2.2	Objetivos específicos	15
1.3	JUSTIFICATIVA	15
1.4	ESTRUTURA DA DISSERTAÇÃO	16
2	USO DE TECNOLOGIA NA GERAÇÃO DE INFORMAÇÕES CONTÁBEIS NO CONTEXTO DAS MICROS E PEQUENAS EMPRESAS	18
2.1	USO DA INFORMAÇÃO CONTÁBIL EM MICROS E PEQUENAS EMPRESAS	18
2.2	TECNOLOGIA E SUA IMPORTÂNCIA NA PRODUÇÃO DE INFORMAÇÃO CONTÁBIL	21
2.3	UTILIZAÇÃO DE APLICATIVOS DE SMARTPHONES E TABLETS NA GESTÃO DE EMPRESAS	28
3	METODOLOGIA	31
3.1	SELEÇÃO DA AMOSTRA	31
3.2	COLETA DOS DADOS	32
3.3	ANÁLISE DOS DADOS	35
4	RESULTADOS	38
4.1	CARACTERÍSTICAS DAS EMPRESAS DA AMOSTRA	38
4.2	PRODUÇÃO E UTILIZAÇÃO DE INFORMAÇÕES CONTÁBEIS ANTES DA IMPLANTAÇÃO DO APLICATIVO	41
4.3	IMPLANTAÇÃO DO APLICATIVO	49
4.4	ADEQUAÇÃO DO APLICATIVO ÀS NECESSIDADES DA EMPRESA	53
4.5	PRODUÇÃO E UTILIZAÇÃO DAS INFORMAÇÕES CONTÁBEIS COM A IMPLANTAÇÃO DO APLICATIVO	55
4.6	PRODUÇÃO E UTILIZAÇÃO DE INFORMAÇÕES CONTÁBEIS ANTES E DEPOIS DO APLICATIVO: UMA DISCUSSÃO COMPARATIVA	65
4.6.1	Utilização de tecnologia na gestão das informações da empresa	66
4.6.2	Frequência de utilização das informações financeiras da empresa	67
4.6.3	Utilização de informações no processo decisório	68
4.6.4	Adequação do aplicativo às necessidades da empresa	69
5	CONCLUSÃO	72
	REFERÊNCIAS	74
	APÊNDICE	81

1 INTRODUÇÃO

A evolução tecnológica e a crescente popularização da utilização de dispositivos móveis, como *smartphones* e *tablets*, permitiu que o mercado de desenvolvimento de *software* elaborasse soluções voltadas para diversos segmentos por meio de aplicativos. Como prova desse fato, pode-se destacar a existência de mais de 2,5 milhões de aplicativos nas duas maiores lojas de aplicativos móveis (ROCHA, 2015). Esses aplicativos são voltados para diversas finalidades, tanto para o entretenimento dos usuários, como para outras soluções, a exemplo da área de gestão de empresas. Esses aplicativos oferecem aos usuários experiências diversas. Na área de gestão, eles possibilitam o acesso a soluções baratas ou, até mesmo, gratuitas, que se propõem a atender às necessidades de grandes e pequenas empresas.

A utilização de aplicativos para a gestão de empresas e produção de informações que auxiliem nesse processo, trata-se de um fenômeno ainda recente, que remete à própria evolução tecnológica e à acessibilidade a *smartphones* e, posteriormente, *tablets*. Um dos fatores que contribuem para a utilização dos diversos aplicativos disponíveis no mercado é a tecnologia *cloud computing*.

A tecnologia computação em nuvem, ou *cloud computing*, representa um serviço em que um fornecedor externo realiza os serviços de *software*, de modo que o contratante do serviço não necessite se preocupar com questões técnicas, como investimentos em *hardware* e sua respectiva manutenção. Essas questões, nomeadas no meio da tecnologia como *in-house*, são deixadas de lado pela empresa que contrata os serviços, que agora pode se concentrar em seu próprio negócio (CHENG, 2010). Dessa forma, os custos de aquisição dos serviços se tornaram mais baratos, fazendo com que o custo, por si só, não seja fator preponderante na decisão de se adotar *software* que seja capaz de fornecer informações úteis ao usuário (SHIAU; HSU; WANG, 2009).

Com o advento da tecnologia *cloud computing*, houve, por parte das empresas que contratam o serviço, a simplificação dos investimentos para implantação de *software*, pois muitos fornecedores transformaram a oferta do *software* em um serviço (*Software as a Service* – SaaS). Esse tipo de serviço tem simplificado os processos financeiros e contábeis e as funções administrativas de muitas empresas, reduzindo,

ainda, os custos com aquisição e adequação de *software* e as dores de cabeça com tecnologia da informação (ROBINSON, 2011).

A adoção desse tipo de tecnologia no processo de gestão das empresas cria a necessidade de suprir a literatura com conhecimento sobre as práticas e os impactos sentidos pela utilização desse tipo de tecnologia como ferramenta de auxílio à gestão.

Antes da presença da tecnologia *cloud computing*, a implantação e uso de *software* sofisticados que permitam aos gestores o acesso a informações detalhadas de seu negócio exigia uma grande estrutura de investimentos em *hardware* e *software*, dificultando a adoção desse tipo de tecnologia por micros e pequenas empresas (MPEs) (ESTEVES, 2009).

A introdução e utilização desse tipo de tecnologia no processo de gestão de MPEs motivou o desenvolvimento deste estudo, que objetivou compreender como essas empresas utilizam as informações contábeis provenientes desses aplicativos.

O presente estudo se desenvolveu mediante a realização de 20 entrevistas semiestruturadas e aplicação de 38 questionários com micros e pequenos empresários que tenham adotado em suas empresas um serviço de gerenciamento de informações, conhecido como SaaS, em que o fornecimento se dá mediante um *software* com serviço realizado por meio da tecnologia *cloud computing*, com acesso disponível em navegadores *Web*, e por intermédio de aplicativos de *smartphones* e *tablets*.

1.1 CARACTERIZAÇÃO DO PROBLEMA

No Brasil, existem cerca de 9 milhões de estabelecimentos comerciais, dos quais 99% são MPEs, que, juntas, contribuem com 27% da geração do produto interno bruto (PIB) brasileiro, segundo o Serviço Brasileiro de Apoio às Micro e Pequenas Empresas (SEBRAE, 2015), cujo Relatório Executivo de participação das micros e pequenas empresas na economia brasileira apresenta dados que revelam a forte representatividade dos micronegócios.

O crescimento desse setor da economia é, ao mesmo tempo, contrastado com a grande quantidade de empresas que abrem e fecham em um curto período de tempo. O Sebrae possui um serviço de monitoramento sobre a mortalidade das empresas. Os resultados da última pesquisa apontaram que os principais fatores para o fechamento são: (a) falta de planejamento prévio; (b) má gestão; e (c) falta de visão

empreendedora. Dentre os problemas de gestão, as empresas que fecharam as portas têm um menor costume de acompanhar, com rigor e frequência, receitas e despesas e custos dos produtos/serviços (SEBRAE, 2014).

Okoh e Uzoka (2012) evidenciaram o papel da informação contábil para a sobrevivência de pequenas empresas. O objetivo do seu trabalho foi verificar a existência ou não da relação entre a sobrevivência de pequenos negócios e a informação contábil. Seus resultados, apesar de limitados à amostra estudada e impassível de generalizações, indicaram que a informação adequada é necessária para a sobrevivência dos pequenos negócios e minimiza os fechamentos relacionados à má gestão.

Uma série de fatores, como: (a) perspectivas de avanços tecnológicos; (b) inovações em técnicas administrativas; (c) novas oportunidades de negócios; (d) mudanças na legislação; e (e) variações em preços e na concorrência, geram a necessidade de um conjunto de informações maior, para auxiliar à gestão da organização. Neste sentido, o contador deveria atuar como um consultor, com a incumbência de orientar o administrador na tomada de decisões (MIRANDA et al., 2007).

No Brasil, a Contabilidade é, usualmente, vista pelos usuários, em sua maioria proprietários de MPEs, como uma obrigação para atendimento à legislação fiscal (SALGADO et al., 2000; STROEHER; FREITAS, 2006). Esse tipo de noção a respeito da função da Contabilidade leva os usuários a não demandarem, aos escritórios de Contabilidade, informações que deem suporte às decisões da empresa.

A provisão de informação para os gestores tem uma relação positiva com o desempenho produtivo da empresa (CHOE, 2004). Em busca da informação necessária para a sobrevivência do negócio, micros, pequenas e médias empresas estão migrando suas informações para *software* capazes de fornecer informações mais detalhadas e de maneira mais rápida. Por exemplo, Esteves (2009), em seu estudo, destaca que, entre os anos de 2004 e 2005, iniciou-se uma crescente busca por sistemas *Enterprise Resource Planning* (ERP) por parte de MPEs.

Ao implantar um *software* para gerenciamento de suas informações, dentre outros benefícios apontados na literatura, as MPEs estão começando a ver melhorias significativas em seus processos financeiros e de gestão, permitindo uma gestão mais eficaz das operações e a gestão otimizada dos recursos (ESTEVES, 2009).

Nos últimos anos, como forma de incrementar a sua tempestividade, dentre outras características da informação, muito tem se falado em mobilidade organizacional. No mercado, existem diversos fornecedores de *software* que expandiram suas plataformas e agora atendem a uma nova demanda por acesso à informação de qualquer lugar e a qualquer tempo.

Na literatura contábil, poucos estudos focaram seus objetivos na compreensão sobre o uso de aplicativos de *smartphone* como uma ferramenta de gerenciamento das empresas, o que demonstra a necessidade de expandir os estudos sobre o tema para verificar esse fenômeno.

A tecnologia *cloud computing* associada ao uso de aplicativos para *smartphones* e *tablets* é conhecida como *mobile cloud computing*. A utilização da *cloud computing* se destaca pela redução de custos, maior flexibilidade, elasticidade e otimização da utilização dos recursos. Por tais motivos, esse tipo de tecnologia tem sido intensivamente utilizado pelo mercado de *software* para o desenvolvimento de aplicativos móveis (FERKOUN, 2014). O mercado é aquecido pela crescente penetração de *smartphones* e *tablets* entre os usuários. Estima-se que até 2018 mais da metade dos celulares sejam *smartphones* (NIELSEN, 2014). A maioria dos usuários de aplicativos os utilizam para entretenimento, mas destaca-se que é crescente o número de pessoas que usam aplicativos durante o trabalho para o desenvolvimento de suas atividades (NIELSEN, 2014).

Os aplicativos baseados na utilização da tecnologia *cloud computing* permite às empresas, mais especificamente para as MPEs, uma vantagem competitiva, fornecendo acesso a soluções de tecnologia da informação acessíveis, confiáveis e flexíveis, que lhes permitem operar de forma mais eficiente entre os seus concorrentes no mercado (IONESCU; PRICHICHI, 2013).

A introdução de uma nova tecnologia, como a *cloud computing*, trouxe mudanças e ainda trará mais ao meio dos negócios. Alguns estudos trataram das mudanças trazidas pela tecnologia para a Contabilidade e para os profissionais da área (GRABSKI; LEECH; SANGSTER, 2008; MARAND et al., 2009; DU; CONG, 2012; DREW, 2012; RUIZ-AGUNDEZ; PENYA; BRINGAS, 2012; STRAUSS et al., 2015). Porém, por se tratar de um fenômeno relativamente recente, pouco se sabe sobre os resultados obtidos por MPEs que utilizam esse tipo de tecnologia, como, por exemplo: quais tipos de informação passaram a ser utilizadas após a utilização do aplicativo, como isso impacta suas decisões ou de onde a informação é acessada. Desse modo,

este estudo propõe-se a responder ao seguinte problema: Como as informações contábeis provenientes de aplicativo móvel estão sendo utilizadas por micros e pequenas empresas?

1.2 OBJETIVOS

1.2.1 Objetivo geral

Identificar como as informações contábeis provenientes de aplicativo móvel estão sendo utilizadas por MPEs.

1.2.2 Objetivos específicos

- a) Identificar as informações contábeis de aplicativo que são comumente utilizadas pelas MPEs.
- b) Identificar os motivos que levaram essas empresas à adoção do aplicativo.
- c) Identificar os impactos sentidos por essas empresas em seu desempenho.

1.3 JUSTIFICATIVA

Primeiramente, o estudo se justifica pela grande representatividade econômica das MPEs no Brasil, pois, como citado anteriormente, apenas 1% das empresas brasileiras são de grande porte, portanto, quase que sua totalidade é formada por MPEs. Cabe destacar que a grande quantidade de pequenos negócios não é um caso isolado ao Brasil. As micros, pequenas e médias empresas constituem uma importância fundamental no desenvolvimento da economia ao redor do mundo (AYYAGARI; BECK; DEMIRGÜÇ-KUNT, 2007). Nota-se, também, a inserção do uso de tecnologias no processo de gestão dessas empresas. A utilização de *software* sofisticado para a gestão das empresas permanece ligada a organizações de grande escala, fazendo com que a adoção pelas MPEs se assemelhe a uma invasão no mundo da grande empresa (RAYMOND; UWIZEYEMUNGU, 2007). Por esse motivo, realizaram-se poucos estudos sobre como MPEs têm utilizado tecnologia para a geração de informações contábeis úteis para a tomada de decisões (MOHABBATTALAB; HEIDT; MOHABBATTALAB, 2014).

Tal fato torna este estudo de natureza exploratória. Uma pesquisa exploratória se caracteriza pela tentativa de estabelecer as bases que levarão a estudos futuros (BROWN, 2006).

Desse modo, espera-se que o estudo contribua para a literatura, pois terá um efeito exploratório sobre o tema produção e utilização de informações contábeis para a tomada de decisão por MPEs por meio da utilização da tecnologia *cloud computing* em dispositivos móveis, tais como *smartphones* e *tablets*. Almeja-se, com os resultados desta dissertação, fornecer informações sobre o fenômeno da utilização de aplicativos de *smartphones* e *tablets* na gestão de MPEs.

A principal justificativa para este estudo é permitir a compreensão de como MPEs têm utilizado aplicativos no processo de organização das suas informações financeiras e tomada de decisão, buscando abranger os principais impactos percebidos pelos micros e pequenos empresários quando da utilização de aplicativos para o gerenciamento de informações e de que modo as informações os auxiliam na tomada de decisão.

As MPEs requerem uma maior atenção quanto à contabilidade gerencial, pois a maioria dos estudos focam apenas em grandes corporações, esquecendo-se das particularidades e dos recursos disponíveis para essas empresas (LÓPEZ; HIEBL, 2015). Como contribuição, esta dissertação adentrará em uma área pouco explorada pelos pesquisadores da área contábil e poderá fornecer os direcionamentos iniciais para que outros estudos sejam feitos evidenciando o uso dessa tecnologia em MPEs e seus efeitos, focando na utilização de aplicativos móveis.

1.4 ESTRUTURA DA DISSERTAÇÃO

Esta dissertação está dividida em cinco capítulos, a saber: introdução, produção e utilização de informações contábeis em MPEs, metodologia, apresentação dos resultados e conclusão.

No capítulo 1, apresenta-se o tema do estudo, permitindo a compreensão do contexto em que está inserida esta temática, apresentando, ainda, os objetivos e a justificativa.

No capítulo 2, uma revisão da literatura permitirá ao leitor compreender o processo de produção e utilização de informações contábeis em MPEs, evidenciando-se o processo evolutivo que inseriu a utilização de tecnologias nesse processo.

No capítulo 3, apresentam-se os meios de realização deste estudo. O capítulo é dividido em seções que descrevem o delineamento da pesquisa, os critérios de seleção da amostra, o instrumento de coleta de dados e os critérios utilizados para análise.

No capítulo 4, apresentam-se os resultados dos dados coletados com as MPEs que compuseram a amostra deste estudo. Os resultados são apresentados por meio de uma análise descritiva e qualitativa dos dados coletados com 58 empresas, mediante 20 entrevistas e 38 questionários estruturados.

No capítulo 5, apresentam-se as conclusões deste trabalho, tendo como principal objetivo responder à questão de pesquisa proposta na introdução. Na seção posterior, apresentam-se as referências utilizadas para a realização da pesquisa e, em seguida, nos apêndices, colocaram-se à disposição os instrumentos de coleta de dados utilizados na metodologia deste trabalho.

2 USO DE TECNOLOGIA NA GERAÇÃO DE INFORMAÇÕES CONTÁBEIS NO CONTEXTO DAS MICROS E PEQUENAS EMPRESAS

Este capítulo apresentará uma revisão da literatura a respeito da utilização de informações contábeis por MPEs, apresentando, também, o papel da tecnologia na produção dessas informações. Outro assunto abordado refere-se à utilização de dispositivos móveis, tais quais *smartphones* e *tablets*, como ferramenta para acesso e utilização de informações úteis para a tomada de decisão.

2.1 USO DA INFORMAÇÃO CONTÁBIL EM MICROS E PEQUENAS EMPRESAS

Informação é um termo de significado amplo e que pode ser usado em diversos ramos da ciência com diferentes significados. Para a Contabilidade, informação pode ser definida como o dado com valor agregado. Dessa forma, a informação deverá ser capaz de fornecer ao usuário subsídios necessários para a tomada de decisão (ISMAIL; KING, 2007).

Para que uma informação contábil possa ter valor agregado, ela necessita de características que a transformem em informações úteis a seus usuários. No Brasil, a Norma Brasileira de Contabilidade (NBC) TG – Estrutura Conceitual define as características necessárias para que a informação contábil possa ser útil ao usuário: relevância e representar com fidedignidade as informações que se propôs a apresentar.

A utilização da informação contábil, por parte dos gestores, tem sido foco de diversos estudos. No entanto, muito ainda precisa ser aprendido sobre o papel da informação contábil no processo de gestão das empresas (HALL, 2010).

As informações contábeis são, geralmente, utilizadas para testar hipóteses e expectativas sobre as operações da empresa, bem como para identificar problemas, oportunidades e potenciais surpresas (SIMON et al., 1954).

Um estudo proposto por Hall (2010) reforçou a importância da informação contábil para o processo de tomada de decisão. Seu estudo objetivou responder aos questionamentos de o que os gestores veem de útil na informação contábil, apesar de possuírem outras fontes de informações, e como, de fato, a informação é utilizada por gestores.

Os resultados de Hall (2010) levaram a três ideias principais sobre o porquê e como os gestores utilizam as informações contábeis. As informações contábeis são utilizadas, principalmente, como uma forma para os gestores desenvolverem o conhecimento sobre seu ambiente de trabalho, em vez de ser utilizada como um contributo para cenários de tomada de decisões específicas (HALL, 2010). Dessa forma, a informação contábil teria o poder de ajudar os gestores a desenvolver-se e preparar-se para futuras decisões.

Quando a informação contábil atua como fonte principal de informação do desempenho do negócio, ela tende a ter um nível de utilização maior, agindo como meio facilitador do processo de decisão, pois torna possível o entendimento do ambiente de negócio, por meio de relatórios. A informação contábil provida com o intuito de facilitar o processo decisório possui características que garantem aos gestores a capacidade de tomar decisões melhores (SPRINKLE, 2003).

Outra ideia apresentada por Hall (2010) é a de que os gestores utilizam as informações contábeis não apenas de maneira isolada e como única fonte de informação. Os gestores consideram os pontos fortes e fracos das informações em relação a outras fontes de informação disponíveis. Por último, Hall (2010) menciona que a forma de comunicação das informações contábeis se dá mediante formas de comunicação verbal primárias, em que, por meio de uma conversa, os gestores comunicam as informações, ao invés de relatórios escritos.

Um dos motivos ligados à sua utilização, segundo Hall (2010), é a habilidade da informação contábil de traduzir, em dimensões financeiras, os fatores operacionais da empresa, permitindo aos gestores discutir essas informações com os subordinados, apresentando, em dimensões financeiras, a participação de cada parte da empresa no seu resultado global.

Especificamente quanto à utilização de informações contábeis por MPEs, diversos autores debruçaram-se sobre o tema na tentativa de evidenciar a importância da informação contábil para esse tipo de empresa, bem como a forma de utilização dessas informações no processo de tomada de decisão (NUNES; SERRASQUEIRO, 2004; NUNES et al., 2007; STROEHER; FREITAS, 2008; CANECA, 2009; MIRANDA; FREIRE; SATURNINO, 2009; SILVA, 2010; LUCENA; VASCONCELOS; MARCELINO, 2015).

Caneca (2008) apresentou como resultado de um estudo com uma amostra de 100 escritórios contábeis e 130 empresas, que o principal serviço ofertado a esse tipo

de empresa é o relativo a cálculos para recolhimentos de tributos e para o pagamento de encargos sociais. O fornecimento de demonstrativos contábeis, como Balanço Patrimonial, Demonstrativo do Resultado do Exercício e Demonstração dos Fluxos de Caixa, aparecem dentre os serviços ofertados de maneira menos frequente, entre 7% e 30% do total de contadores entrevistados. Por outro lado, a percepção do empresário a respeito do contador para cerca de 54% dos entrevistados era a de que o contador deveria disponibilizar um serviço mais voltado para a contabilidade gerencial e com fornecimento de índices e gráficos (38,5%).

Os resultados apresentados por Caneca (2008) proporcionam a concepção de que não há equilíbrio entre os serviços ofertados pelos contadores e os serviços que são requeridos pelos micros e pequenos empresários. Apesar de as dimensões de negócio serem menores em relação às dimensões de grandes corporações, os micros e pequenos empresários também necessitam de informações que possam lhes dar suporte às suas decisões.

A necessidade do empresário por informações para o gerenciamento do seu negócio pode ser reforçada pelo que se fez nos estudos de Miranda et al. (2007) e Caneca (2008), em que se questionou os microempresários sobre a disposição para pagarem mais pelo serviço contábil caso o contador passasse a fornecer informações úteis ao processo de tomada de decisão. Os resultados dos estudos indicaram que havia a disposição a um pagamento maior pelos honorários contábeis caso o contador produzisse esse tipo de informação.

As informações gerenciais, como detalhamentos de custos, margem de contribuição, ponto de equilíbrio e definição de preço de venda, geralmente, não estão contempladas nos contratos estabelecidos entre contadores e microempresários (CIA; SMITH, 2001; LACERDA, 2006; FERREIRA; COSTA NETO, 2006; MIOTTO; LOZECKYI, 2008). No entanto, a literatura é imprecisa em determinar o motivo que leva à não contratação desses serviços.

Em um estudo apresentado por Fernandes, Klann e Figueredo (2011), os gestores de microempresas estão mais interessados em informações contábeis como custo dos produtos, preço de venda, orçamento, fluxo de caixa, relatórios de lucratividade e informações que auxiliem ao planejamento tributário. No entanto, as principais informações recebidas da contabilidade são aquelas relativas ao cumprimento das obrigações legais, como, por exemplo, folha de pagamento dos funcionários e guias de impostos. A simplificação das obrigações acessórias para as

MPEs, advinda com a Lei Geral do Simples (Lei Complementar nº 123/2006), obriga esse tipo de empresa apenas à escrituração contábil do registro de inventário e do livro caixa, o que afasta o profissional contábil de dentro dessas empresas (HALL et al., 2013; KOS et al., 2014; VAZ; ESPEJO, 2015; BORGES; LEAL, 2015). O problema da distância entre o contador e a empresa, segundo Nunes e Serrrasqueiro (2004), é de que quando os serviços contábeis são prestados fora da empresa, estes limitam-se à prestação de serviços essenciais ao cumprimento das obrigações legais, ficando a contabilidade gerencial afastada.

Segundo dados do Sebrae (2014), as MPEs apresentam um alto índice de fechamento, decorrente, principalmente, da falta de acompanhamento das informações da empresa, como custos e despesas e problemas relacionados à gestão do negócio.

Nesse sentido, a tecnologia de informação tem auxiliado no desenvolvimento da Ciência Contábil, que conta com soluções que facilitam a produção de informações, sendo relevante para a sobrevivência e estratégia competitiva das empresas (PORTER, 1986).

O próximo tópico apresenta a importância da tecnologia no processo de produção de informações.

2.2 TECNOLOGIA E SUA IMPORTÂNCIA NA PRODUÇÃO DE INFORMAÇÃO CONTÁBIL

A tecnologia de informação desempenhou e irá desempenhar papel importante no desenvolvimento da Contabilidade, fornecendo o impulso que conduz as atividades contábeis (VAASEN; HUNTON, 2009). No entanto, o que tem sido questionado por alguns estudiosos é o papel do contador frente a essas mudanças e como ele tem sido impactado ou transformado pelo avanço tecnológico (STRAUSS et al., 2015; TAIPALEENMAKI; IKAHEIMO, 2013; ZHANG; GU, 2012; GRABSKI; LEECH; SANGSTER, 2008).

A implantação e utilização de tecnologias pode modificar o ambiente organizacional, trazendo a necessidade de capacitações e avaliações de custos, impactos e estimativas de custos necessárias à manutenção desse tipo de tecnologia. Strauss et al. (2015) argumentam que a participação de um profissional contábil pode ser necessária, pois a implantação dependerá de um profissional capacitado, capaz

de avaliar os impactos e realizar as estimativas de custos necessários, identificando o custo de produzir a informação contábil por meio dessa tecnologia.

A tecnologia *cloud computing* é apresentada como uma evolução tecnológica, em que a oferta une infraestrutura e serviços em servidores de grandes corporações que atendem à demanda dos clientes, que não precisam mais se preocupar em investimentos de *hardware*. A oferta torna o serviço mais barato, permitindo que o empresário foque em questões realmente ligadas às operações da empresa, em vez de preocupar-se com questões de investimento em tecnologia computacional.

A utilização da tecnologia *cloud computing* pela Contabilidade deu origem a um termo denominado *cloud accounting*, que em tradução literal significa contabilidade em nuvem (CHENG; HE, 2011; ARMBRUST, 2010).

Esse tipo de tecnologia permitiu que soluções gerenciais, como os *software* ERP, tivessem seus custos de implantação reduzidos.

Com o desenvolvimento tecnológico, muitos fornecedores de *software* ERP migraram suas plataformas para servidores que atuam por meio da tecnologia *cloud computing*. Dessa forma, o usuário consegue utilizar a tecnologia não só para o armazenamento dos dados de maneira segura, mas também para o desempenho dos aplicativos em nuvem, que antes necessitariam de infraestrutura de *hardware* que dificultava a implantação de sistemas como ERP e Sistemas de Informação Contábil (SICs) em MPEs (STRAUSS et al., 2015; GRABSKI; LEECH; SANGSTER, 2008; ESTEVES, 2009; ILIC; BLAGOJEVIC, 2014).

Grabski, Leech e Sangster (2008) evidenciaram o impacto da utilização de sistemas ERP na profissão do contador gerencial. Seus resultados mostraram que, apesar de afetados pela necessidade de novas habilidades e pelas suas atividades desenvolvidas, as empresas que contaram com a participação dos contadores gerenciais no processo de implementação dessa mudança obtiveram resultados melhores do que empresas que não contaram com a assessoria desse profissional.

Um estudo desenvolvido por Ramdani, Kawalek e Lorenzo (2009) buscou à criação de um modelo que pudesse prever os fatores que influenciam MPEs à decisão de adotar *software* para dar suporte à gestão da empresa. Seus resultados indicam que esse tipo de empresa é influenciado por fatores tecnológicos e organizacionais. Além disso, empresas que possuem a oportunidade de experimentar o sistema antes de sua adoção, que possuem um maior apoio à gestão de alto nível, além de um tamanho maior, estão mais propensas à adoção desse tipo de *software*.

A utilização de novas tecnologias no auxílio à geração de informação útil ao gestor desenvolve uma série de benefícios. Strauss et al. (2015) destacam, em seu estudo com base na utilização da tecnologia *cloud computing*, os benefícios trazidos pela implantação desse tipo de tecnologia em MPEs.

Outros estudos, como os de Grabski, Leech e Sangster (2008) e Esteves (2009), evidenciaram os impactos sentidos pelo profissional contábil que viram parte de suas tarefas serem substituídas pelo uso dos *software* ERP.

O Quadro 1 apresenta os benefícios identificados na literatura quando da implantação das duas tecnologias, *cloud computing* e ERP.

Quadro 1 – Benefícios trazidos para empresas e contadores com a implantação das tecnologias *cloud computing* e ERP

CLOUD COMPUTING	ERP
Redução de custos com o suporte tecnológico ou corte total destes custos com infraestrutura de <i>hardware</i> .	Redução no tempo de coleta de dados, com efeito contrário no tempo de análise. Apesar da redução no tempo para coleta dos dados, os contadores passaram a gastar mais tempo analisando os dados.
Aumento da segurança do armazenamento dos dados.	Contadores passaram a se envolver mais no processo de tomada de decisão da empresa e os relatórios internos tiveram um crescimento considerável.
Investimentos em equipamentos de <i>hardware</i> podem ser removidos e realocados em serviços baseados na tecnologia <i>cloud computing</i> .	Relatórios passaram a ser gerados de maneira automática, fornecendo, dessa forma, mais tempo para a realização de outras tarefas.
Elasticidade dos serviços.	O contador passou a executar outras tarefas, tendo necessidade de se capacitar.
Flexibilidade no fornecimento da informação – podendo ser acessada em qualquer lugar.	Provocou uma percepção positiva dos contadores em relação à importância da sua função e da área contábil para a organização.
Gestão simplificada do <i>software</i> .	Permitiu a distribuição do conhecimento e da informação.
Tempestividade na produção de informações	Tempestividade na produção de informações.

Fonte: adaptado de Strauss et al. (2015), Grabski, Leech e Sangster (2008), Esteves (2009), Low et al. (2011) e Nechita e Pacurari (2013).

Os principais benefícios identificados pela implantação de um sistema com tecnologia *cloud computing* remetem, principalmente, à uma redução de custos ou corte total de custos com infraestrutura de *hardware*. As principais mudanças evidenciadas na literatura sobre os impactos da adoção de um ERP dizem respeito a uma percepção positiva do profissional contábil quanto à importância da função ocupada dentro da empresa e o tempo de coleta de dados.

Esses estudos coletaram informações acerca das mudanças trazidas pela utilização de tecnologias no processo de gerenciamento de informações para a

tomada de decisão. Foi possível observar que, para a empresa, houve algumas mudanças quando da implantação de tecnologia *cloud computing*.

A primeira trata-se da redução considerável dos custos com manutenção de equipamentos de *hardware*, o aumento na segurança dos dados e a possibilidade de alocar os gastos com investimentos em novas tecnologias de *hardware* em outros serviços. Outro ponto que também deve ser considerado é de como o profissional contábil se adapta a esse meio e qual a sua participação nele. O destaque está na velocidade de acesso às informações, tornando a função do contador simplificada, pela desnecessidade de gerar relatórios manualmente ou de passar muito tempo coletando informações.

Esta dissertação tem foco em como a MPE utiliza a tecnologia *cloud computing*, especificamente por meio de aplicativos de *smartphones* e *tablets*, para auxiliá-lo no processo de tomada de decisão. O fato de os serviços contábeis nesse tipo de empresa serem realizados externamente pode fazer com que o contador não desempenhe um papel importante na gestão da empresa, ficando essa responsabilidade a cargo do proprietário ou gerente (NUNES; SERRASQUEIRO, 2004).

Ilic e Blagojevic (2014) desenvolveram um estudo sobre as características do serviço em nuvem ofertados para MPEs. Seus resultados evidenciam que nos Estados Unidos e Ásia a tecnologia *cloud computing* está sendo utilizada em aplicativos para a gestão de empresas hospedados em nuvem por cerca de 27% dos usuários, ao invés da tecnologia tradicional implantada dentro da própria empresa.

No Brasil, a oferta desse tipo de serviço é crescente. Diversos fornecedores de soluções de gestão voltaram suas atenções à oferta de serviços baseados na tecnologia *cloud computing* tanto para empresas como para contadores (por exemplo: Projeto Contador Amigo, *QuickBooks*, *MarketUP Cloud ERP*, Programa de Assessoramento Intensivo, Conta Azul, Sismont, Sienge, ContábilOne). A oferta do serviço baseia-se nos pressupostos de segurança dos dados, acessibilidade remota e redução nos custos de investimento. Obstante a implantação desse tipo de tecnologia, os usuários alegam temer pela segurança e proteção dos dados, que ficam hospedados em um servidor em nuvem (STRAUSS et al., 2015; ILIC; BLAGOJEVIC, 2014).

O desenvolvimento da tecnologia *cloud computing* concomitantemente à popularização dos dispositivos móveis permitiu a alavancagem dessa tecnologia.

Além da facilidade para o usuário acessar a informação disponível em nuvem, alguns fornecedores oferecem o acesso às informações por meio de dispositivos móveis (CUSUMANO, 2010; MARSTON et al., 2011). Esse conteúdo será abordado no tópico a seguir, sobre a utilização de aplicativos de *smartphones* e *tablets* na gestão de empresas.

Inicialmente, muitas soluções tecnológicas voltadas para a gestão de empresas se direcionavam às grandes corporações, tanto pelo custo de aquisição como por os recursos oferecidos excederem as necessidades de um pequeno negócio (ESTEVES, 2009) – a exemplo dos sistemas ERP, que possuíam um alto custo de implantação e manutenção devido à infraestrutura de *hardware* necessária, dando a impressão de que não faziam parte da realidade de MPEs (EQUEY et al., 2008; MABERT; SONI; VENKATARAMANAN, 2003). No entanto, no desenvolvimento tecnológico, destaca-se a tecnologia *cloud computing*, que permitiu a implantação de ferramentas tecnológicas capazes de fornecer informações úteis ao processo de tomada de decisão, por um custo mais acessível, despertando o interesse de MPEs (ESTEVES, 2009).

Como forma de suprir à necessidade de informação, as MPEs têm buscado essas soluções tecnológicas para o gerenciamento de suas informações. Esteves (2009) destaca que essa busca teve início entre os anos de 2004 e 2005, sendo ainda crescente, devido à existência de um mercado competitivo em que a implantação de uma solução tecnológica de gestão pode ser vista como uma valiosa fonte de informação para as MPEs.

A utilização de sistemas de informação em MPEs tem sido foco de diversos estudos, que visam identificar desde a decisão de adotá-los até os impactos de sua implementação e utilização. A justificativa, para alguns estudos (GRANDE; ESTEBANEZ; COLOMINA, 2010; WOZNICA; HEALY, 2009; FRANCALANCI; MORABITO, 2008; ISMAIL; KING, 2005, 2006, 2007; CROTEAU; RAYMOND, 2004; HUSSIN; KING; CRAIG, 2002; DELONE, 1988), está em verificar o alinhamento da informação fornecida com as necessidades dos micros e pequenos empresários.

O alinhamento dos sistemas de informação acontece quando as necessidades de informações das MPEs são supridas satisfatoriamente por esses sistemas. O conceito de alinhamento foi, inicialmente, trazido por Galbraith (1973). Sua contribuição nesse sentido formou a teoria do tratamento da informação, em que o desempenho organizacional é impactado, significativa e positivamente, se os sistemas de informação e as necessidades dos empresários estiverem alinhados.

O entendimento trazido pela teoria de Galbraith (1973) é de que um sistema, mesmo que forneça informações complexas a seus usuários, é incapaz de garantir o sucesso empresarial. Seu sucesso depende da sua capacidade de atender às necessidades de cada usuário. Isso explica adequadamente a oferta de *software* customizados, disponíveis no mercado. Para que consigam atender a empresas de tamanhos e ramos de atuação diferentes, muitos fornecedores de *software* fornecem a opção de customização. Essa medida tem o objetivo de atender às necessidades específicas de cada empresa.

As MPEs, assim como grandes empresas, devem encontrar na tecnologia de informação a chave para obtenção de informações relevantes para o processo decisório, que podem alavancar a produção, a qualidade e o desempenho de áreas que são fundamentais para a sobrevivência das empresas (LOUADI, 1998), ou seja, a implantação de ferramentas tecnológicas para o gerenciamento e produção de informações deve ser feita de modo a observar as necessidades específicas referentes ao porte e ramo de atividade da empresa.

Neste sentido, um estudo desenvolvido por Ismail e King (2007) buscou verificar o alinhamento dos SICs em pequenas e médias empresas industriais da Malásia. O objetivo foi de identificar se havia o alinhamento das necessidades do usuário com a capacidade dos SICs, e se esse alinhamento contribuía para o desempenho da firma. Sua hipótese era a de que empresas que possuíam um alinhamento entre suas necessidades e a capacidade do seu SIC tinham um desempenho melhor do que as que não apresentavam esse alinhamento. Seu instrumento de coleta foi respondido por 310 empresas de todo o país. Colocou-se uma lista de 19 características da informação em uma escala de 5 pontos para que fosse possível determinar o que os usuários consideravam importante, determinando, assim, as suas necessidades e, em seguida, quais dessas eram suportadas pela capacidade do seu SIC.

Os resultados de Ismail e King (2007) determinaram a criação de três grupos distintos de empresas em relação às suas necessidades e ao que é oferecido pelos SICs: (a) não alinhadas; (b) moderadamente alinhadas; e (c) alinhadas. As empresas que informaram o alinhamento, ainda que moderado, das suas necessidades de informação com a capacidade do SIC em fornecê-las, apresentaram um desempenho melhor.

O sucesso da utilização de SICs para o fornecimento de informações ao processo de tomada de decisão dependerá do alinhamento das informações fornecidas com as necessidades de cada usuário e, principalmente, do entendimento do usuário a respeito da utilização dessas informações (HUSSIN; KING; CRAIG, 2002, 2002; NARANJO, 2004; ISMAIL; KING, 2005, 2006, 2007; ISOBE et al., 2008; GRANDE; ESTEBANEZ; COLOMINA, 2010; DELEN et al., 2013).

Um resumo da literatura mencionada no parágrafo anterior, a respeito do alinhamento de sistemas de informação com as necessidades das empresas, sugere que as informações fornecidas, para que carreguem a característica de úteis ao usuário, devam ser capazes de demonstrar:

- a) possíveis eventos futuros:** as informações devem trazer ao usuário a possibilidade de visualizar tendências futuras, como, por exemplo, projeções de vendas, lucros, custos e despesas e fluxos de caixa;
- b) fatores externos à empresa:** informações sobre condições econômicas, mudanças tecnológicas, fatores de clima ou crescimento populacional;
- c) informações não financeiras:** informações que dizem respeito a relatórios de produção, como, por exemplo, as taxas de saída de produção, os níveis de sucata, a eficiência das máquinas, absenteísmo dos funcionários e, também, informações a respeito do mercado em que a empresa está inserida, como, por exemplo, a fatia de mercado que a empresa detém, as preferências dos clientes ou o número de clientes fidelizados.
- d) velocidade e frequência de comunicação e recebimento automático:** as informações tendem à utilidade se relatadas de maneira frequente, em tempo hábil, sem demora entre a ocorrência de um fato e a divulgação da informação e o recebimento automático de relatórios.

De modo geral, esta seção apresentou uma revisão da literatura sobre a inserção da tecnologia no processo de produção de informações contábeis. No entanto, devido ao foco deste trabalho estar voltado para a compreensão da utilização de informações contábeis provenientes de um aplicativo móvel, a próxima seção apresentará um resumo do que a literatura aborda sobre a utilização de informações de aplicativos móveis na gestão de empresas.

2.3 UTILIZAÇÃO DE APLICATIVOS DE *SMARTPHONES* E *TABLETS* NA GESTÃO DE EMPRESAS

A evolução tecnológica de dispositivos móveis foi marcada pelo lançamento, em 2007, do primeiro iPhone, pela empresa Apple. O surgimento da inovação, que trazia a possibilidade de interação e conectividade para o usuário, causou impacto no mercado, forçando os concorrentes a buscarem alternativas que pudessem lhes permitir uma participação no mercado. A popularização do *smartphone* se deu, em média, após 2012, com o lançamento de dispositivos por empresas concorrentes que passaram a fornecer possibilidades de uso semelhantes (SMITH, 2011).

Por ser um fenômeno relativamente recente, a literatura sobre a utilização de *smartphones* ainda é considerada incipiente (PEARSON; HUSSAIN, 2015). Poucos estudos têm focado na utilização de aplicativos para produção de informações contábeis, por exemplo.

A popularização dos *tablets* e *smartphones* criou um novo nicho de mercado voltado à criação de aplicativos diversos. O principal recurso de um *smartphone* é a possibilidade de instalar aplicativos que agregam novas funcionalidades ao dispositivo. Uma rápida busca entre os maiores concorrentes do mercado de dispositivos móveis aponta a existência de mais de 2,5 milhões de aplicativos, incluindo todas as categorias, dentre elas, uma destinada aos aplicativos de negócios, que auxiliam no processo de organização e produção de informações financeiras da empresa (ROCHA, 2015).

Os benefícios para as empresas que utilizam essas ferramentas no processo de gestão vão desde o baixo custo à possibilidade de acesso remoto aos dados da empresa e recebimento de informações em tempo real, com maior controle das operações e melhoria na comunicação com os colaboradores (CUSUMANO, 2010; MARSTON et al., 2011).

Um estudo feito por Lee et al. (2014) evidenciou que o surgimento dos *smartphones* trouxe avanços significativos na conveniência da vida pessoal dos usuários e, também, ao mundo corporativo. Seus resultados estimam que mais de 5 milhões de *smartphones* e *tablets* são utilizados em algum processo das empresas como uma ferramenta de gestão. No entanto, como mencionado anteriormente, a literatura é incipiente. Sabe-se que as empresas utilizam esses dispositivos, mas

pouco se sabe sobre a forma como esses dispositivos são utilizados no processo de produção e utilização de informações para a tomada de decisão.

Com a evolução dos dispositivos móveis e, conseqüentemente, o desenvolvimento de novos aplicativos, eles se tornaram mais prevalentes em diversos setores das organizações (SHARONY, 2009). Apesar de as organizações perceberem os benefícios de maneiras diferentes de acordo com sua atividade ou ramo de atuação, muitas melhorias são percebidas nos processos internos das empresas. As empresas que implantaram esses aplicativos perceberam que as informações passaram a ser tomadas de maneira melhor e de maneira mais rápida. Além disso, as empresas perceberam um encurtamento do processo de decisão devido à proximidade existente entre os gestores e a informação (SHARONY, 2009).

A tecnologia *cloud computing*, em conjunto com os aplicativos móveis, oferece uma série de novas oportunidades para as empresas, no entanto, sua implantação também apresenta desafios de desenvolvimento e de implementação (SHARONY, 2009). Os desafios enfrentados pelo desenvolvimento dessas soluções referem-se, principalmente, à larga oferta de dispositivos móveis, que operam em diferentes plataformas e com capacidades de *hardware* diferentes. Isso acaba exigindo grandes investimentos das corporações para manter um mesmo aplicativo disponível em cada uma das diferentes plataformas.

Quanto à implantação, a segurança dos dados se torna um desafio para os fornecedores, que precisam conquistar do usuário a confiança de que os dados de sua organização estão em locais seguros, imunes a ataques virtuais e a perda de informações devido a falhas de *hardware*. Como apontado por Strauss et al. (2015), o receio pela segurança dos dados é um dos maiores fatores impeditivos para a implantação desse tipo de tecnologia. Os gestores e empresários temem que informações importantes dos seus negócios possam ser perdidas por falhas de *hardware* ou por invasões conhecidas como ciberataques.

No Brasil, existem disponíveis no mercado diversos aplicativos móveis voltados para a gestão de empresas, com fornecimento de informações contábeis. Empresas do setor de tecnologia de automação têm desenvolvido aplicativos voltados para a organização de informações financeiras da empresa. Esses aplicativos dispõem de ferramentas para controle de contas a pagar e a receber, gestão de estoques, gestão de custos e despesas, por exemplo. O conjunto dessas informações é utilizado pelos

aplicativos como base para apresentação de gráficos com a intenção de facilitar a interpretação das informações para o usuário.

Os resultados desta dissertação tentam contribuir com a literatura no sentido de buscar conhecimento sobre as práticas de MPEs na utilização de informações financeiras provenientes de um aplicativo de gestão. No capítulo seguinte, apresentam-se os procedimentos metodológicos para o desenvolvimento deste estudo.

3 METODOLOGIA

Metodologicamente, este estudo classifica-se como do tipo exploratório. Um estudo exploratório visa fornecer ao pesquisador a compreensão de um fenômeno pouco aprofundado pela literatura, em que o pesquisador não possui dimensão das possíveis respostas dos indivíduos da amostra. Este estudo classifica-se, também, como qualitativo, em que a proposta é de responder a questionamentos de “como” ou “por quê” (QUINN; COCHRAN, 2012; YIN, 2005, 2016).

3.1 SELEÇÃO DA AMOSTRA

Por se tratar de um estudo voltado para a compreensão de como a MPE utiliza informações contábeis que estão disponíveis por meio de aplicativos móveis, definiu-se a seleção da amostra com base, primeiramente, no porte. As empresas que compuseram a amostra tinham de estar enquadradas como micro ou pequena empresa, segundo os critérios definidos pela Lei Complementar nº 123/2006 (Lei Geral do Simples). Além disso, as empresas deveriam possuir ao menos um ano de implantação do aplicativo, pois acredita-se que realizar as entrevistas em um período curto após a implantação do aplicativo poderia não resultar em respostas satisfatórias quanto à compreensão do usuário sobre as informações.

Para a seleção das empresas, foi necessária a realização de uma análise prévia do mercado de aplicativos voltados para a gestão de MPEs. O resultado levou à pré-seleção dos aplicativos: Programa de Assessoramento Intensivo (PAI), do Instituto Brasileiro de Planejamento e Tributação (IBPT); *MarketUP* Sistema de Gestão; e *GDI mobile*. Todos possuem as características de aplicativo de gestão voltado ao fornecimento de informações para os micros e pequenos empresários, por meio de um aplicativo com base de dados em nuvem. Todos os aplicativos contam com apresentação de relatórios de custo, relatórios de vendas, sistemas de gestão de compra e financeira, além de informações de análise gerencial, como ponto de equilíbrio, margem de contribuição, margem de lucro, Demonstrativo de Resultado do Exercício e Balanço Patrimonial.

Realizaram-se contatos com os fornecedores dos aplicativos ora selecionados para verificar sua pré-disposição em fornecer informações de contato de clientes que pudessem participar do estudo. Fez-se o contato por meio de correio eletrônico,

informando os objetivos deste estudo e quais seriam as informações necessárias. As respostas se deram, em média, após um prazo de oito dias e, por questões de sigilo de informações contratuais, os aplicativos PAI, do IBPT, e *MarketUP* Sistema de Gestão recusaram sua participação. O fornecedor do aplicativo *GDI mobile*, em Alagoas, em resposta à solicitação, disse não haver barreira contratual que o impedisse de fornecer as informações de contato dos seus clientes. Todas as empresas que participaram do estudo localizam-se no estado de Alagoas. Por questões de acessibilidade aos dados das empresas que tenham implantado esse tipo de serviço, conduziu-se o estudo apenas com empresas que tenham adotado o aplicativo denominado *GDI mobile*.

Sua base de clientes possui um total de 312 empresas (dados de outubro de 2015). As empresas pertencem aos ramos industrial, serviços e comércio. Do total de 312 empresas, 285 possuem o pacote de serviços que oferece informações gerenciais por meio do aplicativo baseado na tecnologia *cloud computing*, representando um total de cerca de 91% das empresas que compõem o universo.. Antes que fosse iniciada a coleta de dados, houve uma pré-seleção, sendo eleitas 184 empresas que poderiam participar do estudo. O critério de seleção se deu unicamente pelo tempo desde a implantação do aplicativo, que deveria ser maior que 1 ano. O objetivo era o de selecionar empresas que já estivessem totalmente familiarizadas com a utilização do aplicativo e com a interpretação das informações financeiras.

3.2 COLETA DOS DADOS

De posse dos dados dos contatos das empresas que utilizam o aplicativo há um período maior que 1 ano, procedeu-se ao contato individual para agendamento das primeiras entrevistas. Para tanto, elaborou-se um guia de entrevistas semiestruturado (Apêndice A). As questões do guia eram flexibilizadas e, caso fosse evidente a necessidade de mudanças nos questionamentos para abranger algum tema que não estava sendo abordado, a mudança era feita e posteriormente incluída para as próximas entrevistas.

Inicialmente, realizaram-se 10 entrevistas com empresas do setor de serviços de alimentação. O objetivo dessas entrevistas iniciais era a realização de um pré-teste para adequação do guia de entrevista. Os resultados serviram como base para a elaboração de um guia de entrevistas reestruturado, com as alterações que tiveram

sua necessidade identificada nas primeiras entrevistas do pré-teste e para a elaboração de um questionário estruturado, que serviu para dar suporte aos resultados encontrados nas entrevistas. Essas entrevistas se realizaram entre os meses de novembro e dezembro de 2015. O tempo médio de cada entrevista foi de, aproximadamente, 40 minutos. Na Tabela 1 é possível visualizar o entrevistado, a data da entrevista, o cargo que ocupa na empresa e o tempo de duração da entrevista.

Do total de 10 empresas que participaram das entrevistas iniciais, o proprietário foi o responsável pelas respostas em 6 dos casos. A figura do gerente apareceu nas outras 4 entrevistas. Todas as entrevistas se realizaram presencialmente a partir de um agendamento prévio com o responsável pela empresa.

Tabela 1 – Duração das entrevistas iniciais

Entrevistado	Cargo do entrevistado	Data da entrevista	Duração da entrevista
Ent1	Gerente	03/11/2015	52 minutos
Ent2	Proprietário	03/11/2015	39 minutos
Ent3	Proprietário	05/11/2015	45 minutos
Ent4	Gerente geral	06/11/2015	48 minutos
Ent5	Proprietário	09/11/2015	32 minutos
Ent6	Gerente	12/11/2015	35 minutos
Ent7	Gerente	13/11/2015	29 minutos
Ent8	Proprietário	04/12/2015	39 minutos
Ent9	Proprietário	04/12/2015	43 minutos
Ent10	Proprietário	05/12/2015	34 minutos

A análise dessas entrevistas levou à reelaboração, exclusão e inclusão de outros questionamentos que não haviam sido contemplados no primeiro guia de entrevistas ou que necessitavam de modificações para facilitar o entendimento (Apêndice B).

Como forma de validar os dados das entrevistas e poder atingir um número de empresas maior da amostra, elaborou-se um questionário estruturado a partir dos resultados das entrevistas iniciais.

Fizeram-se novos contatos com as empresas no período de março e abril de 2016 com o objetivo de agendar novas entrevistas. Caso a empresa apresentasse indisponibilidade para realização da entrevista, foi convidada a responder um questionário disponível por meio de correio eletrônico.

O contato feito com as empresas resultou no agendamento de um total de 26 entrevistas, realizando-se efetivamente um total de 20 entrevistas. 6 empresas que

antes haviam agendado apresentaram diversos problemas com a realização da entrevista, desmarcando-a sem interesse em remarcar-la para uma data posterior.

As outras empresas que compunham a amostra e que não se dispuseram a participar das entrevistas, receberam, por meio de correio eletrônico, o questionário estruturado.

Coletou-se um total de 38 questionários de uma amostra de 164 empresas que não participaram das entrevistas. O índice de retorno de resposta foi de, aproximadamente, 23%.

As novas entrevistas tiveram uma duração média de 43 minutos e, como se pode observar na Tabela 2, o aumento no número de entrevistados trouxe a figura do contador como respondente em 4 entrevistas. O proprietário continuou com a maior participação nas entrevistas, com um total de 11 entrevistados, o que representa 55% das entrevistas. O gerente participou em um total de 5 entrevistas, representando 25% dos entrevistados.

Tabela 2 – Duração das novas entrevistas

Entrevistado	Cargo do entrevistado	Data da entrevista	Duração da entrevista
E1	Contador	05/03/2016	65 minutos
E2	Proprietário	05/03/2016	38 minutos
E3	Proprietário	07/03/2016	44 minutos
E4	Gerente geral	07/03/2016	45 minutos
E5	Proprietário	07/03/2016	39 minutos
E6	Gerente financeiro	07/03/2016	42 minutos
E7	Gerente	13/03/2016	43 minutos
E8	Proprietário	14/03/2016	34 minutos
E9	Proprietário	14/03/2016	45 minutos
E10	Proprietário	15/03/2016	40 minutos
E11	Gerente	16/03/2016	41 minutos
E12	Proprietário	16/03/2016	48 minutos
E13	Contador	16/03/2016	32 minutos
E14	Proprietário	25/03/2016	47 minutos
E15	Gerente	26/03/2016	29 minutos
E16	Contador	29/03/2016	56 minutos
E17	Contador	04/04/2016	48 minutos
E18	Proprietário	12/04/2016	39 minutos
E19	Proprietário	15/04/2016	52 minutos
E20	Proprietário	26/04/2016	33 minutos

Após a coleta dos dados por meio das entrevistas e questionários, procedeu-se à análise, que terá seus procedimentos explicados no próximo tópico, destinado à análise dos dados.

3.3 ANÁLISE DOS DADOS

A análise dos dados coletados conta com uma análise descritiva, elaborada de acordo com os dados coletados tanto em entrevistas como em questionários.

De modo a adequar os dados para que pudessem ser agrupados e quantificados, houve a necessidade de agrupar e codificar os dados qualitativos coletados durante as entrevistas para que, então, a análise pudesse ser feita de maneira única. Desse modo, a análise descritiva que é apresentada no capítulo seguinte, destinado à apresentação dos resultados, conta com as respostas dos dados coletados durante as 20 entrevistas e os 38 questionários aplicados.

A análise qualitativa leva o pesquisador a um pensamento diferente sobre os dados, fazendo com que sua análise permita conceituar e agrupar os dados, fatos, ações e resultados coletados para, então, entender os significados das palavras derivadas do uso comum ou da experiência (STRAUSS; CORBIN, 2008).

Os procedimentos de análise dos dados levaram em conta o método de análise qualitativo dos dados proposto por Miles e Huberman (1994). De acordo com o método proposto, a análise passa por três etapas. A primeira consiste na redução de todos dados, por meio de uma organização ou codificação, descartando dados irrelevantes, mas, ao mesmo tempo, deixando-os disponíveis para um possível resgate em um momento posterior, caso necessário.

A organização e codificação dos dados coletados em entrevistas e questionários levou à separação dos dados em um total de 7 categorias de análise:

- Categoria 1 (C1): abrange os questionamentos de 1 a 7 e teve o objetivo de criar uma **caracterização da empresa** quanto ao setor de atuação, tempo de atividade, além de determinar se a contabilidade funciona como um departamento da empresa ou serviço terceirizado e se havia a utilização de um sistema de informações anterior ao aplicativo.
- Categoria 2 (C2): abrange os questionamentos de 8 a 17 e teve como objetivo principal identificar a empresa quanto ao **período anterior à implantação do aplicativo**. Desses dados extraem-se as informações a respeito de como a empresa organizava suas informações financeiras antes da implantação do aplicativo, a frequência de utilização dessas informações, a forma como elas eram utilizadas e como a empresa avaliava seu

desempenho antes, sob as perspectivas de rentabilidade em longo prazo, crescimento das vendas, recursos financeiros e imagem pública e fidelização.

- Categoria 3 (C3): abrange os questionamentos de 18 a 20 e visou extrair dos dados as informações referentes às **motivações da empresa para a implantação do aplicativo**.
- Categoria 4 (C4): abrange os questionamentos 21 e 22 e teve como objetivo **identificar a percepção do usuário do aplicativo quanto à sua adequação com as necessidades do negócio**.
- Categoria 5 (C5): agruparam-se os dados coletados na entrevista com relação à frequência de utilização das informações disponíveis no aplicativo (por meio do questionamento 23) e, por conseguinte, extraiu-se dos dados do questionamento 24 **a forma como a empresa utiliza as informações financeiras**.
- Categoria 6 (C6): organizaram-se os dados de modo a identificar **como a empresa alimenta as informações necessárias do aplicativo**, como método de custeio utilizado, e quem o orientou a utilizá-lo, como também a utilização dessas informações na elaboração de planejamento. Extraíram-se as informações dos dados coletados pelos questionamentos de 25 a 31.
- Categoria 7 (C7): o questionamento 32 repetiu uma pergunta já feita em um momento anterior, porém os dados extraídos referem-se ao período posterior à implantação do aplicativo. Organizaram-se os dados de forma a buscar **significação para a adequação do aplicativo às necessidades da empresa** e ao real auxílio na produção de informações que melhorem o processo de tomada de decisão da empresa. De maneira complementar, os questionamentos 33 e 34 perguntaram se a empresa utiliza outra forma de organização das suas informações.

A análise qualitativa desses dados buscou a extração de significados das respostas de cada entrevistado para entender como os micros e pequenos empresários utilizam as informações provenientes do aplicativo no processo de tomada de decisão. Agruparam-se os dados de maneira que pudessem ser, também, quantificados. A apresentação dos resultados conta com uma análise descritiva dos dados e narrativas sobre os participantes em confronto com os achados na literatura.

Procedendo ao método de análise proposto por Miles e Huberman (1994), a segunda etapa refere-se ao processo de apresentação dos dados. Os autores sugerem que para que possam ser tiradas conclusões a partir dos dados, há a necessidade de uma boa exibição deles sob a forma de tabelas, quadros, gráficos e outros formatos.

Finalizando, Miles e Huberman (1994) sugerem que a análise deva permitir que o pesquisador comece a desenvolver conclusões a respeito de seu estudo. As conclusões teriam sua validade verificada por meio da referência aos dados coletados.

4 RESULTADOS

Este capítulo destina-se à apresentação dos resultados deste estudo. Inicialmente, apresenta-se uma análise descritiva dos dados capazes de fornecer uma caracterização geral das empresas que compuseram a amostra. Em seguida, no segundo tópico, apresentam-se os resultados dos dados coletados por meio das entrevistas e questionários com relação à forma como as empresas utilizam as informações contábeis no seu processo de tomada de decisão.

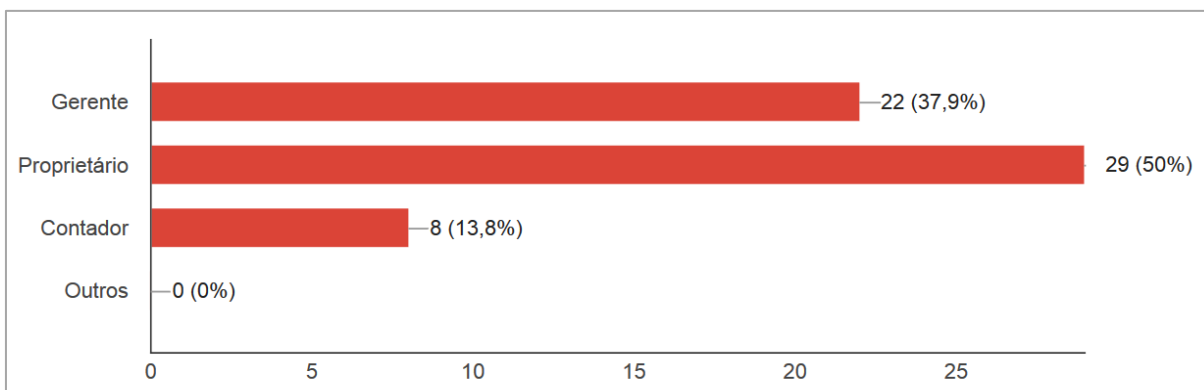
4.1 CARACTERÍSTICAS DAS EMPRESAS DA AMOSTRA

O universo de pesquisa, inicialmente, compôs-se de 184 empresas elegíveis a participar do estudo. Do total de empresas elegíveis, foi possível agendar e realizar entrevistas com 20 empresas. Como explicado no capítulo destinado à metodologia, convidaram-se as empresas que não se disponibilizaram para a participação nas entrevistas a responderem a um questionário estruturado. Somando-se as entrevistas aos respondentes dos questionários, obteve-se um total de 58 empresas. Direcionaram-se as entrevistas e questionários ao responsável pela gestão da empresa.

Do total de 58 empresas que compuseram a amostra na coleta de dados, fez-se uma entrevista com 2 respondentes diferentes, um gerente e o proprietário da empresa. O motivo é que a entrevista necessitava de respostas quanto a um passado curto da empresa e o gerente não havia acompanhado a empresa naquela época, sendo incapaz de responder a tais perguntas.

Dessa forma, no Gráfico 1, apresenta-se um total de 59 respondentes, sendo 22 gerentes (37,9%), 29 proprietários (50%) e 8 contadores (13,6%).

Gráfico 1 – Responsável pela gestão da empresa



Do total de respondentes que não são proprietários da empresa ou fazem parte da família, 5 (8%) ocupam o cargo desde que a empresa foi criada. A maior parcela dos entrevistados ocupa a função de gerir a empresa há pelo menos 4 anos. Apenas 1 gerente entrevistado ocupava a função há menos de 2 anos.

As empresas que compuseram a amostra apresentam características de gestão familiar, em que o proprietário ou alguém com relacionamento familiar a ele se encarrega da gestão da empresa. Estima-se que, em média, 45% das empresas ao redor do mundo são controladas pelas famílias que deram origem ao negócio (CASSIA, et al., 2012; DEBICKI et al., 2009; CUCCULELLI; MICUCCI, 2008).

Quanto ao tempo de atuação no mercado, as empresas que compuseram a amostra estão no mercado há um tempo médio de 8 anos. A mediana para a quantidade de anos em que as empresas estão atuando no mercado é de 6 anos, sendo 2 anos o tempo mínimo e 28 anos o máximo. A maioria dessas empresas atua no setor de comércio de mercadorias (46,55%), seguido do setor de serviços (37,94%) e indústria (15,51%).

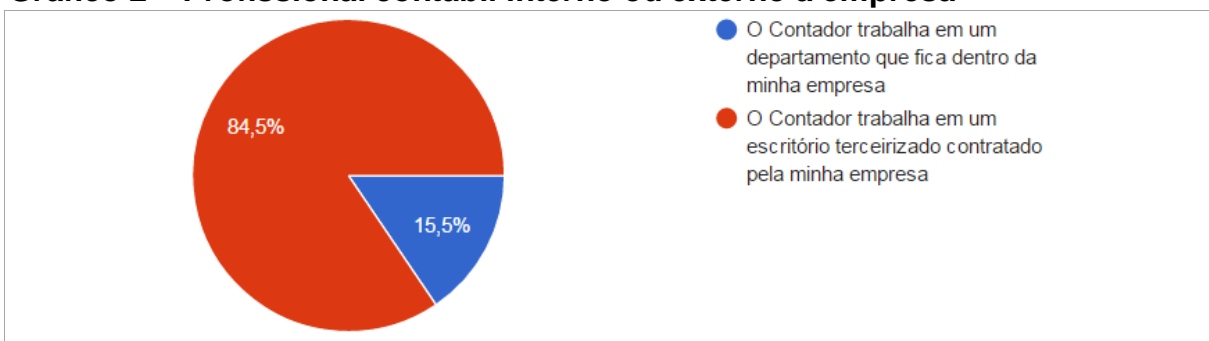
Quanto ao porte, classificaram-se as empresas com base no critério de número de funcionários estabelecido pelo Instituto Brasileiro de Geografia e Estatística (IBGE) e que também é utilizado pelo Sebrae.

Os dados coletados demonstram que todas as empresas que compuseram a amostra, que são do setor industrial, são caracterizadas por serem de pequeno porte, sendo o número de empregados de 20 a 99. Nos setores de comércio e serviços, 6 (10,34%) são consideradas micros, por terem um número máximo de 9 funcionários, 42 (72,41%) são pequenas, por possuírem um máximo de 49 empregados, e 1 empresa (1,72%) é considerada de médio porte, por possuir um máximo de 99 empregados. Os resultados estão apresentados de forma resumida na Tabela 3.

Tabela 3 – Porte das empresas

Setor	Microempresa		Pequena Empresa		Média Empresa	
	%	Qtd	%	Qtd	%	Qtd
Indústria	–	–	15,51%	9	–	–
Comércio e serviços	10,34%	6	72,41%	42	1,72%	1
Total	10,34%	6	87,92%	51	1,72%	1

Outra característica que buscou ser identificada nas empresas da amostra refere-se ao perfil do profissional que presta serviços contábeis à empresa, se contador interno ou externo. Do total de respondentes, 49 (84,5%) informaram que o contador trabalha em um escritório terceirizado contratado pela empresa para a realização dos serviços contábeis, outros 9 (15,5%) indicaram que o contador trabalha em um departamento dentro da própria empresa. Os resultados podem ser visualizados no Gráfico 2.

Gráfico 2 – Profissional contábil interno ou externo à empresa

Quando a contabilidade é feita em um ambiente dentro da própria empresa, os gestores costumam dar maior importância, utilizando as informações contábeis como fundamento para a tomada de decisões financeiras. No entanto, quando feita externamente, é associada ao cumprimento de obrigações fiscais e legais, e as informações fornecidas ao usuário raramente fazem parte do processo de gestão dessas empresas (FARBER et al., 2014; BEZERRA, 2012; NUNES; SERRASQUEIRO, 2004).

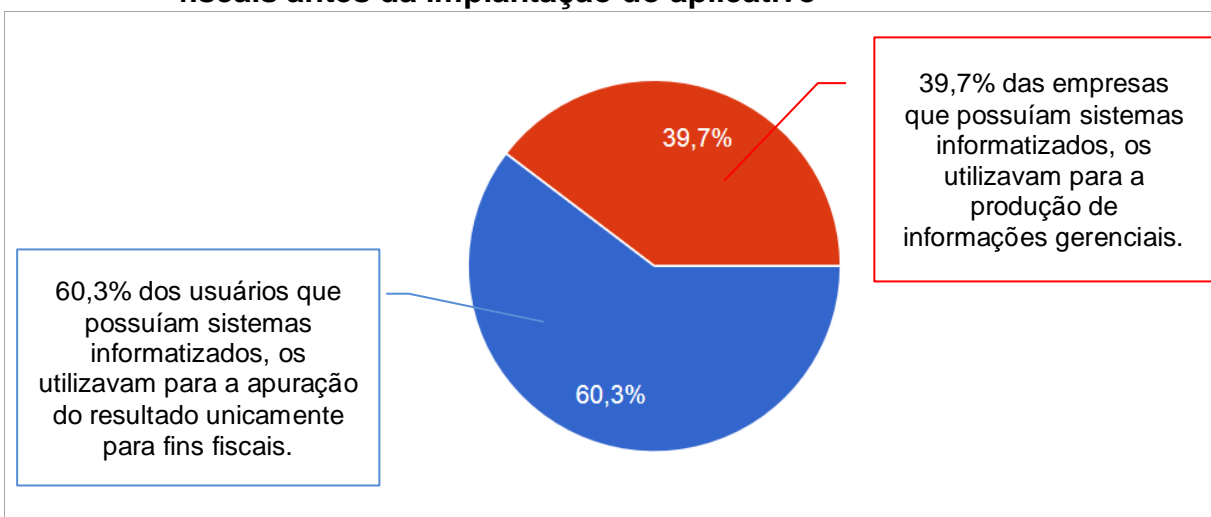
Após a conclusão dos questionamentos iniciais, tanto entrevistas como questionários conduziram os respondentes a informarem como se dava a organização das informações da empresa antes da implantação do aplicativo e como se deu o processo de implantação. Esses resultados são apresentados no tópico seguinte.

4.2 PRODUÇÃO E UTILIZAÇÃO DE INFORMAÇÕES CONTÁBEIS ANTES DA IMPLANTAÇÃO DO APLICATIVO

Antes de se entender como as MPEs utilizam a informação contábil proveniente do aplicativo em seu processo de tomada de decisão, buscou-se perceber como esse processo funcionava anteriormente. Os dados auxiliaram na obtenção de respostas sobre os motivos que levaram os empreendedores à implantação do aplicativo.

Questionaram-se os respondentes se antes da implantação do aplicativo eles já utilizavam algum outro sistema informatizado para gerir as informações da empresa. Do total, 22 (38%) respondentes disseram que utilizavam algum tipo de sistema informatizado para gerir suas informações. No entanto, quando se questionou essa parcela de respondentes sobre a capacidade de produção de informações para fins gerenciais por meio desses sistemas, mais da metade (60,3%) informou que o sistema servia unicamente para a apuração fiscal do faturamento. Não havia, portanto, utilização das informações do sistema para fins gerenciais. Os resultados desse questionamento são apresentados no Gráfico 3.

Gráfico 3 – Utilização de sistemas informatizados para fins gerenciais e para fins fiscais antes da implantação do aplicativo



A utilização de sistemas informatizados por MPEs ainda está, muitas vezes, associada ao cumprimento de obrigações fiscais, como o controle de faturamento para apuração dos impostos (DAI; UDEN, 2008). Ainda há no mercado soluções tecnológicas voltadas para MPEs em que o objetivo é apenas facilitar a emissão de documentos fiscais para ter-se um controle de faturamento eficaz para apuração dos

impostos. Como exemplo, o próprio sistema alvo deste estudo possui um módulo vendido separadamente para a apuração de informações gerenciais, não sendo parte obrigatória quando há a aquisição da licença de *software*. Pode-se identificar essa informação por meio do que apontou a parcela de 60,3% dos respondentes que possuíam um sistema informatizado e que é representado pelo relatado por um dos entrevistados:

A gente utilizava um sistema só para emissão de cupom fiscal e NF-e [referindo-se à Nota Fiscal Eletrônica], quando passamos a ter um faturamento maior por ano, o contador informou que íamos precisar implantar um sistema para emissão eletrônica das notas fiscais. Até então tudo era feito manualmente. A partir daí o contador nos orientou a buscar um sistema para emissão dos cupons fiscais (Entrevistado 6).

A partir do conhecimento dessa informação, as entrevistas e questionários conduziram a perguntas distintas. Os respondentes que afirmaram não possuírem sistemas informatizados ou, ainda que possuíssem, era sem fins gerenciais, foram questionados quanto à forma utilizada por eles para organização das informações financeiras. Os que já possuíam um sistema informatizado para fins gerenciais foram questionados se possuíam outra forma de organização que não o próprio sistema.

A maior parte dos respondentes (56%) apontou para a organização de suas informações financeiras com a utilização de planilhas produzidas por meio de *software* específicos. Pode-se visualizar outros resultados desse questionamento no Gráfico 4. As empresas que possuíam um sistema informatizado para fins gerenciais não responderam a esse questionamento, pois indicaram que não utilizavam outra forma de organização de suas informações além do próprio sistema. Dessa forma, o Quadro 2, apresenta os resultados de 50 respondentes.

Quadro 2 – Forma de organização das informações financeiras da empresa antes da implantação do aplicativo

% de usuários	Forma de organização das informações financeiras
56%	Utilizavam o computador para produzir planilhas para organizar as informações financeiras da empresa.
18%	Utilizavam simultaneamente as planilhas produzidas com a ajuda de um computador e o auxílio de um profissional externo à empresa.
10%	Registravam as informações da empresa de maneira manual, porém sem muita organização.
6%	Não utilizavam computador para organizar suas informações, mas possuíam o auxílio de um profissional externo à empresa.
6%	Organizavam suas informações manualmente, porém de maneira mais organizada.

4%	Mantinham a organização das informações financeiras por meio do contador ou outro profissional.
----	---

Percebe-se uma possível mudança na forma como as MPEs veem a tecnologia como ferramenta para organização de suas informações, pois em Miranda et al. (2007) 45% dos respondentes mantinham a organização das informações sem o auxílio de um computador. Os resultados se aproximam dos encontrados por Farber et al. (2014), em que 19,5% dos respondentes ainda não utilizavam qualquer ferramenta tecnológica para organização de suas informações.

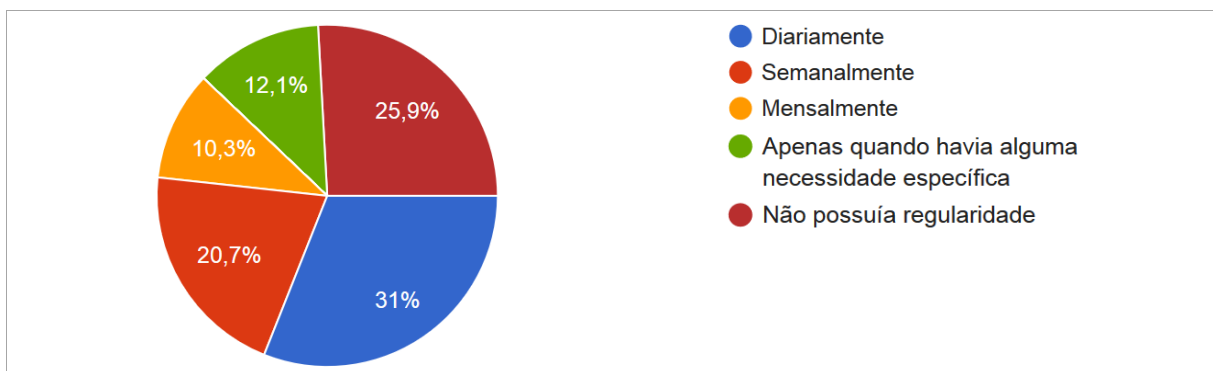
Como forma de se obter um comparativo entre os resultados apresentados pela empresa após a implantação do aplicativo, questionaram-se os respondentes quanto à utilidade dessas informações para a tomada de decisão. As conclusões a respeito da utilidade das informações puderam ser tomadas com base na frequência de utilização dessas informações e de como elas eram utilizadas para decisões financeiras da empresa.

Ambos, questionário e guia de entrevistas, buscaram identificar, primeiramente, a frequência de utilização dessas informações. Os resultados indicaram que 38% dos respondentes não costumavam acessar e utilizar essas informações de maneira regular, ou acessavam apenas quando havia alguma necessidade específica, relacionada à prestação de informações a fornecedores ou bancos, por exemplo. Como se pode identificar no discurso de um dos entrevistados:

Eu costumava anotar todos os faturamentos de cada dia. Anotava o que era apurado para todos os dias para no final do mês ter o valor do meu faturamento mensal [...], mas não tinha o costume de usar essas informações. Tinha mesmo só para ter uma base de quanto eu estava faturando com a empresa (Entrevistado 2).

O Gráfico 4 apresenta os resultados da frequência de acesso e utilização das informações por parte dos usuários. Um dado relevante é que 31% dos usuários disseram acessar as informações financeiras da empresa diariamente.

Gráfico 4 – Frequência de utilização das informações antes da implantação do aplicativo



Os usuários que possuíam sistemas informatizados com fins gerenciais antes mesmo da implantação do aplicativo eram os que mantinham uma maior frequência de utilização das informações, acessando-as e utilizando-as de forma diária ou semanal. Juntos, esses usuários representam 77% dos respondentes que utilizam as informações diariamente. Ou seja, 77% dos usuários que informaram que utilizavam informações financeiras diariamente ou semanalmente possuíam sistemas informatizados que eram capazes de produzir informações gerenciais. Os outros 23% são compostos por respondentes que organizam suas informações por meio de planilhas. Desse modo, espera-se como resultado que a implantação do aplicativo faça com que a frequência com que as informações são acessadas aumente.

Por outro lado, os respondentes que não utilizavam qualquer tipo de tecnologia eram os que menos acessavam as informações financeiras da empresa. Eles representam 80% dos usuários que não possuíam frequência regular na utilização das informações e aproximadamente 43% dos usuários que acessavam as informações apenas quando havia alguma necessidade específica.

Quando as informações financeiras da empresa são organizadas por intermédio de ferramentas tecnológicas, os usuários tendem a ter acesso de maneira mais rápida às informações, aumentando, assim, a frequência de utilização dos dados (LEE et al., 2012; ISMAIL; KING, 2007).

Buscou-se identificar como os usuários utilizavam essas informações. Abordou-se o mesmo questionamento em outro momento da coleta de dados, no entanto, trouxeram-se as informações com relação ao período após a implantação do aplicativo, elucidando-se, assim, se a implantação do aplicativo fez com que as empresas passassem a acessar as informações de maneira mais frequente.

Os usuários que não possuíam regularidade no acesso às informações (25,9%) informaram que, quando as utilizavam, era para decisões de aumento do preço de

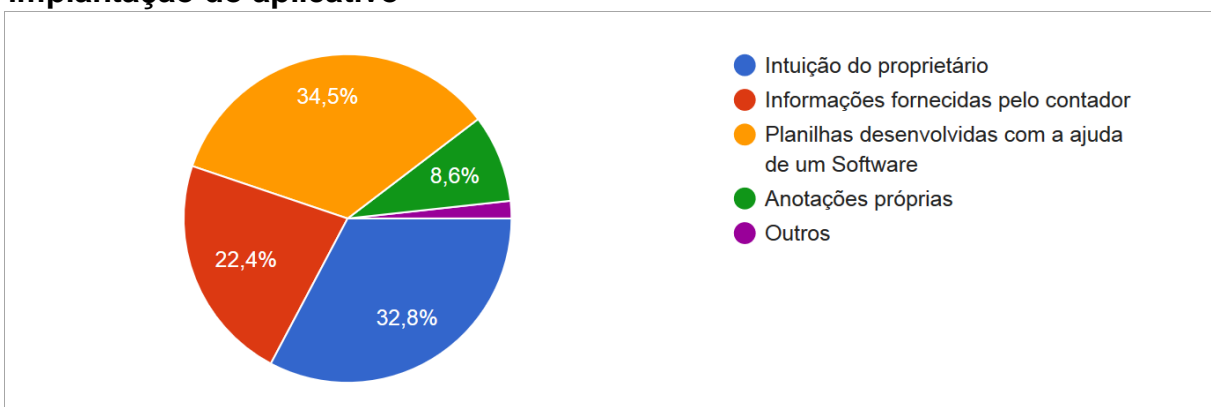
venda de produtos ou quando da necessidade de realizar inventário de estoque, conforme relato de um dos entrevistados:

Eu tinha as minhas anotações de faturamento, todas registradas no meu caderno. No meu tipo de negócio os preços não são tão dinâmicos, porque senão o cliente sente demais as mudanças [...] então, quando eu percebia que meu preço estava muito defasado, eu verificava nas informações quanto eu estava apurando e quanto estava ficando de lucro, então comparava com o que eu tinha em outras épocas (Entrevistado 9).

Os usuários (51,7%) que possuíam uma frequência maior de acesso às informações da empresa utilizavam-nas, dentre outras formas menos citadas, como análise de rentabilidade do negócio, para o controle de custos de produção e desperdícios de matéria-prima (no caso de empresas industriais) e custos de execução de serviços (no caso de empresas prestadoras de serviços), acompanhamento das saídas e entradas de estoques e controles de fluxos de contas e determinação do lucro líquido mensal da empresa.

Por fim, para se entender qual o nível de importância dessas informações para a tomada de decisão, questionou-se qual era a fonte de informação que a empresa utilizava para tomar suas decisões. O Gráfico 5 apresenta os resultados totais.

Gráfico 5 – Fontes de informação para a tomada de decisão antes da implantação do aplicativo



Observou-se que 20 respondentes (34,5%) utilizavam informações produzidas por meio de planilhas para a tomada de decisão. O fato de utilizar-se dessa ferramenta para a tomada de decisão não demonstra fraqueza nos processos gerenciais do negócio, mas talvez possa indicar a necessidade da utilização de ferramentas que facilitem a elaboração das informações. Explorou-se esse questionamento em um

momento posterior das entrevistas e questionários. No entanto, 19 respondentes (32,8%) disseram que as decisões financeiras da empresa são tomadas com base na intuição do proprietário, e em 3 casos (15,78%) do total que tomam as decisões com base em intuição, os gerentes produziam planilhas com informações que pudessem auxiliar ao proprietário, mas que eram desconsideradas:

Eu colocava tudo em *Excel*, os custos do dia, as contas a pagar e a receber, o faturamento, as despesas com salários, energia, água, impostos, a margem de lucro que a pizzaria tinha, mas quando eu passava isso para o proprietário ele só utilizava pra ver se o dinheiro que eu passei pra ele batia com o valor apurado. Tivemos muitos problemas entre eu e ele por conta disso. Ele me mandava fazer o meu trabalho de gerente, mas quando tomava uma decisão não levava em conta nada do que eu tinha de informação (Entrevistado 15).

A utilização das anotações próprias dos usuários representou apenas 8,6% das fontes de informação para a tomada de decisão. Esse resultado pode indicar que as informações produzidas sem organização do usuário não possuem grande utilidade para a tomada de decisão.

Conforme o Gráfico 5, ainda é possível perceber que as informações fornecidas pelo contador são consideradas como fonte de informação em 13 empresas (22,4%). Destas, 9 (70%) possuem o contador trabalhando dentro de um departamento da empresa. Esse resultado corrobora os achados de Nunes e Serrasqueiro (2004) e com o exposto por Collier (2015), que afirmam que os gestores das empresas utilizam as informações contábeis com maior frequência para tomar decisões estratégicas e operacionais quando ela é feita dentro da própria empresa, ficando a contabilidade feita externamente associada ao cumprimento de obrigações legais (NUNES; SERRASQUEIRO, 2004; COLLIER, 2015).

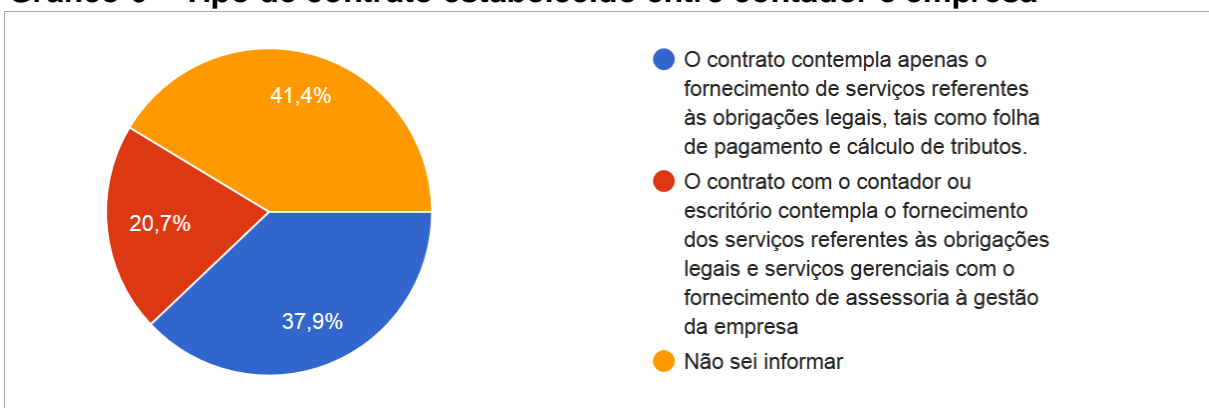
Como forma de se obter confirmação desses resultados, questionou-se quais eram as informações recebidas do contador. Como exposto por Caneca (2008) e Stroehrer e Freitas (2008), as informações contábeis prestadas aos micros e pequenos empresários ficam quase que restritas à documentação legal e fiscal, abrangendo as obrigações fiscais, trabalhistas e previdenciárias, dados cadastrais e informações burocráticas da empresa. A Tabela 4 apresenta os dados e mostra que as informações que podem auxiliar ao gestor na tomada de decisão pouco são fornecidas pelo contador.

Tabela 4 – Informações recebidas do contador

Informação	Número de ocorrências	Percentual sobre o total de 58 usuários
Folha de pagamento	56	96,6%
Balanço Patrimonial	34	58,6%
Relatório de Faturamento	27	46,6%
Demonstração de Resultado do Exercício	27	46,6%
Movimentação de estoque	19	32,8%
Relatório de despesas	15	25,9%
Fluxos de caixa	13	22,4%
Margem de contribuição	10	17,2%
Balancetes	9	15,5%
Custo dos produtos vendidos	9	15,5%
Previsão de vendas	8	13,8%
Indicadores de rentabilidade	8	13,8%

O que também precisa ser levado em conta é o tipo de contrato estabelecido entre empresa e contador. O fornecimento de informações contábeis demanda tempo, e os custos da execução desse tipo de serviço são imputados aos valores cobrados nos honorários. Dessa forma, verificou-se quais eram as obrigações do contador estabelecidas no contrato firmado com a empresa. O Gráfico 6 apresenta os dados.

Gráfico 6 – Tipo de contrato estabelecido entre contador e empresa



Percebe-se que 58,6% dos usuários souberam definir exatamente se o contrato estabelecido com o contador ou escritório contábil os obrigava ao fornecimento de informações legais e auxílio com informações gerenciais que possam assessorar a empresa em sua gestão ou apenas ao fornecimento de obrigações legais. Uma parte representativa da amostra (41,4%) não soube informar se o contrato a obriga ao fornecimento dessas informações, ficando obscuro se a contabilidade não as fornece por conta do tipo de contrato estabelecido com a empresa ou se é por não cumprimento de suas responsabilidades.

Os achados de Stroeher e Freitas (2008) indicam que o fornecimento de informações contábeis ao micros e pequenos empresários fica restrito às obrigações legais e fiscais, porque, segundo os contadores, as empresas buscam um serviço contábil barato.

Por fim, como forma de se relacionar a utilização de informações contábeis provenientes do aplicativo, buscou-se verificar como a empresa se autoavaliava antes da implantação do aplicativo. Adaptou-se dos estudos de Ismail e King (2007) a metodologia para essa análise, em que os respondentes são questionados quanto à sua autoavaliação por meio de uma escala *Likert* de 5 pontos, onde, na escala, 1 seria a resposta equivalente a um desempenho muito fraco e 5 o equivalente a um desempenho muito forte. A autoavaliação analisou a empresa com relação aos seguintes aspectos: (a) rentabilidade em longo prazo; (b) crescimento das vendas; (c) recursos financeiros (liquidez e capacidade de investimento); e (d) imagem pública e fidelização de clientes.

A Tabela 5 apresenta os resultados desse questionamento. Em todos os quesitos, a maioria dos respondentes se autoavaliara no mesmo nível de seus concorrentes.

Tabela 5 – Autoavaliação do desempenho da empresa antes da implantação do aplicativo

	Muito fraco	Fraco	No mesmo nível dos meus concorrentes	Forte	Muito forte	Total	Média	Desvio padrão
Rentabilidade em longo prazo	2	13	17	16	10	58	3,33	0,7103
Crescimento das vendas	2	4	28	15	9	58	3,43	0,7126
Recursos financeiros	3	15	24	13	3	58	2,97	0,7071
Imagem pública e fidelização dos clientes	2	5	33	12	6	58	3,26	0,7091

A nota média da autoavaliação fornecida pelos usuários mostra que as empresas se autoavaliavam, antes da implantação do aplicativo, como no mesmo nível de seus concorrentes. Posteriormente, esse resultado será comparado com a autoavaliação de desempenho das empresas após a implantação do aplicativo, pois, de acordo com o exposto por Esmeray (2016), a implantação de uma tecnologia para gerenciamento das informações financeiras de uma empresa incrementa o nível de conhecimento dos gestores, possibilitando um aumento significativo em seus

resultados. Dessa forma, será possível apresentar como a utilização do aplicativo impactou os resultados da empresa.

O tópico seguinte abordará o processo de implantação do aplicativo, evidenciando os motivos que levaram a empresa a adotá-lo e a forma de sua utilização.

4.3 IMPLANTAÇÃO DO APLICATIVO

O processo de implantação do aplicativo é relativamente simples. Após a aquisição da licença, em média, após 72 horas, o usuário já consegue ter o primeiro contato com o sistema, sem necessidade de implantações de infraestrutura de *hardware*. Todo o sistema opera por meio da tecnologia *cloud computing*. Em um primeiro momento, os usuários têm apenas a liberdade para inserir as informações iniciais, como cadastro de funcionários, produtos e custos. A empresa fornecedora do aplicativo orienta, inicialmente, que o empresário busque auxílio do seu contador a respeito do melhor critério de contabilização dos custos para defini-los e colocá-los no sistema. Na ausência de orientação do contador, o fornecedor guia o empresário a definir os custos apenas pelos custos que variam conforme a venda do produto. O que, em termos de Contabilidade de Custos, é conhecido como Método do Custeio Variável, que permite a definição do custo dos produtos sem as distorções provocadas por rateios de custos indiretos (MARTINS, 2010; BLOCKER et al., 2007).

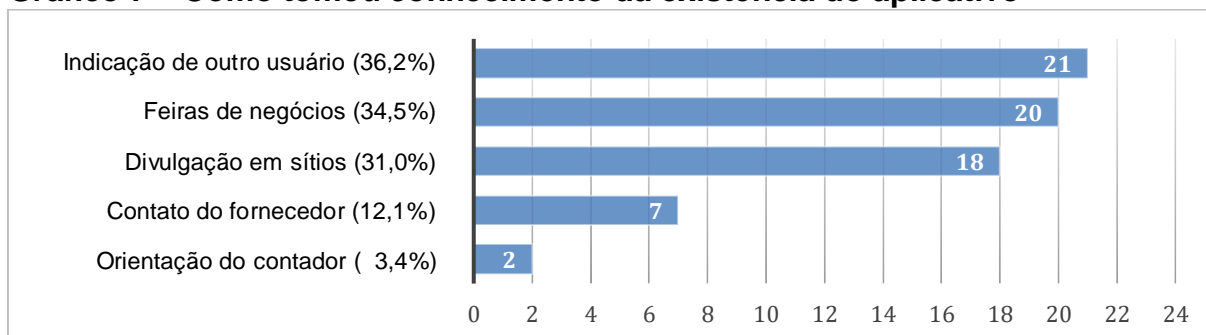
A implantação de uma ferramenta gerencial em uma empresa pode ter origem em diversos fatores. As MPEs têm buscado, de maneira crescente, a implantação de ferramentas tecnológicas que possam suprir às suas necessidades por informações (ESTEVES, 2009).

Observa-se, por meio dos resultados das empresas que compuseram a amostra, que a maioria das empresas (36,2%) tomou conhecimento do aplicativo por intermédio da indicação de amigos, parentes e, até mesmo, de um concorrente. Destaca-se o comentário feito por um dos entrevistados:

Recebi a indicação desse aplicativo pelo meu irmão. Ele sempre foi mais ligado nessas coisas do que eu. Ele implantou na oficina dele e estava ajudando muito. Eu percebi que ele estava se dando bem com a organização do aplicativo e decidi implantar também (Entrevistado 5).

Pode-se visualizar outros resultados podem no Gráfico 7, onde há, também, participação significativa das feiras de negócios (34,5%) para o conhecimento do aplicativo e a divulgação em sítios (31%).

Gráfico 7 – Como tomou conhecimento da existência do aplicativo



O contador aparece apenas em 2 casos (3,4%). Em um deles, o contador trabalhava externamente à empresa, conforme dito:

Eu havia ido até o contador pra ver se ele podia me ajudar. Eu estava abrindo uma empresa em outra cidade e pra mim não ter que ficar indo e vindo sempre eu queria ver com ele se ele podia me recomendar algo pra que eu tivesse esse controle sem estar presente na empresa. Foi quando ele me falou do programa e que eu podia usar para as duas empresas ao mesmo tempo. Peguei então o nome e sai em busca do fornecedor (Entrevistado 9).

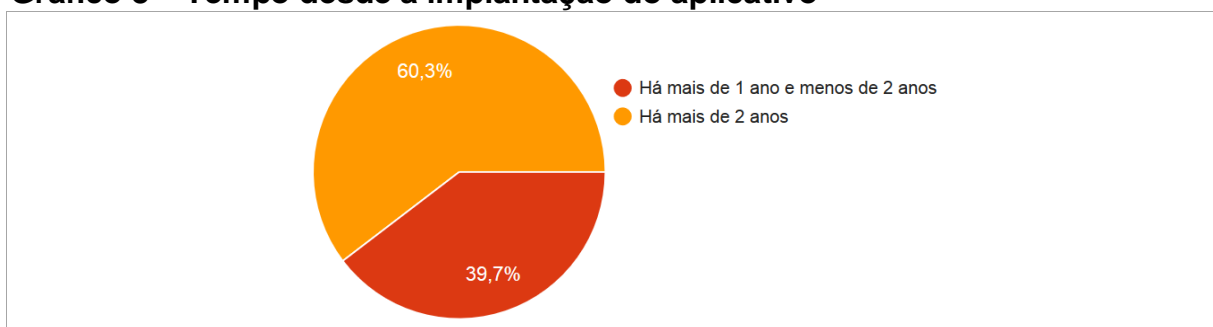
No segundo caso em que um contador foi o responsável por indicar o aplicativo ao empresário, o contador trabalhava dentro da própria empresa e recomendou a implantação do aplicativo para que ele pudesse reduzir o tempo necessário na produção de informações e na entrega delas ao gestor, conforme dito em entrevista:

A empresa dele estava crescendo e cada vez eu levava mais tempo para poder organizar tudo no Excel. Recomendei o aplicativo porque assim eu conseguia dar conta das outras obrigações da empresa sem prejudicar no fornecimento das informações que ele queria. Agora eu posso me encarregar de fazer as minhas obrigações e quando necessário eu o oriento sobre a interpretação dos gráficos que são mostrados no aplicativo (Entrevistado 8).

A participação do contador pode ser fator relevante de sucesso na implantação de um sistema de informações (STRAUSS et al., 2015). No entanto, não existe, na amostra, dados suficientes para inferir se a implantação do aplicativo foi bem-sucedida devido à participação do contador.

Como mencionado na metodologia deste estudo, a implantação do aplicativo pelas empresas deveria ter sido feita há, pelo menos, um ano. O motivo era por acreditar-se que empresas com pouco tempo desde a implantação não estariam totalmente familiarizadas com a usabilidade do aplicativo e com a interpretação e uso de todas as informações. Desse modo, o Gráfico 8 apresenta o tempo desde a implantação do aplicativo.

Gráfico 8 – Tempo desde a implantação do aplicativo



Observou-se que a maioria das empresas (60,3%) havia implantado o aplicativo há mais de 2 anos. Como o aplicativo está no mercado há aproximadamente 3 anos, essas empresas o implantaram há um período entre 2 e 3 anos. Cerca de 39,7% delas o implantaram há um período entre 1 e 2 anos.

Respondendo a um dos objetivos deste estudo, buscou-se identificar o que levou os empresários à decisão de implantar o aplicativo. As empresas que buscaram o aplicativo estavam, principalmente, interessadas na organização das informações financeiras, no acompanhamento e mensuração dos resultados da empresa e na possibilidade de acessar as informações financeiras por meio do aplicativo.

Os respondentes tinham a possibilidade de mencionar quantos fatores fossem necessários para indicar o que os levou à decisão de implantar o aplicativo. Pôde-se identificar que o custo, por si só, não foi fator relevante na decisão pela implantação do aplicativo, apenas 4 respondentes (7%) informaram que o custo do serviço foi fator relevante na decisão.

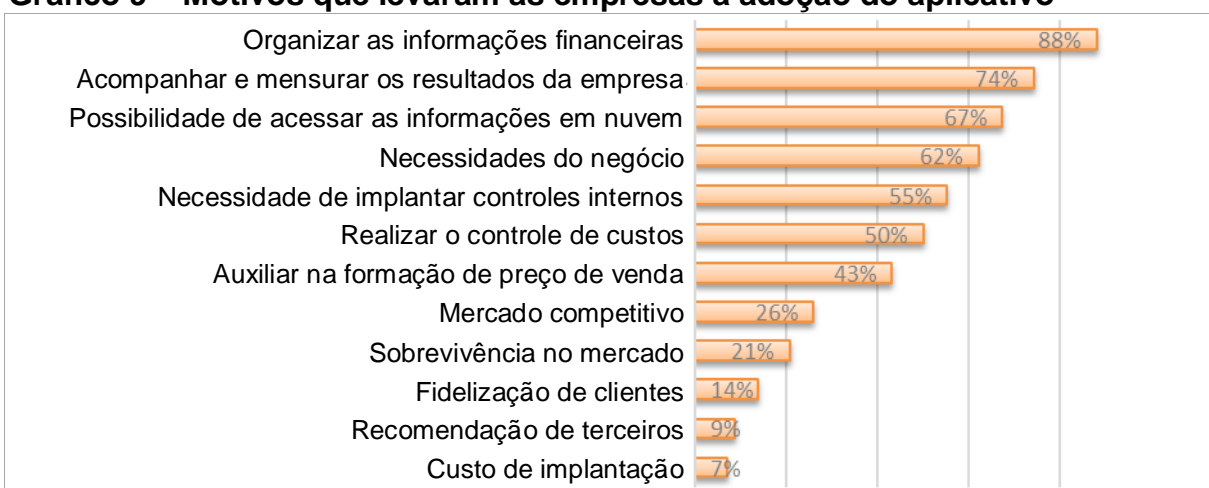
Quando uma MPE busca a implantação de uma ferramenta gerencial, o custo não é o fator mais relevante para a decisão. A decisão leva em conta, principalmente, as necessidades específicas do negócio e o acompanhamento e mensuração de resultados (SHIAU; HSU; WANG, 2009).

Citou-se a organização das informações contábeis pelos usuários, feita, em sua maioria, por meio de planilhas. Segundo esse tipo de usuário, o aplicativo poderia diminuir o trabalho na elaboração das planilhas, poupando tempo e permitindo o desenvolvimento de outras atividades:

A implantação do aplicativo facilitaria muito a produção de informações. Antes eu tinha que verificar cada uma das vendas pra poder ter o faturamento total do dia, transferia isso para o Excel, depois verificava quantos produtos foram vendidos pra colocar na planilha e dar baixa no estoque, depois eu precisava no final do mês juntar todas essas informações pra poder definir o lucro da empresa. As informações eram semelhantes, mas o trabalho que eu tinha era dobrado. No aplicativo, uma vez que eu configuro as informações que eu quero confrontar, eu só preciso fazer aquilo uma vez e tudo já está lá salvo. Só gasto tempo inserindo as informações de custos, despesas e entradas de mercadorias. O resto das informações já é computado a cada venda, isso me poupa muito tempo (Entrevistado 1).

O Gráfico 9 apresenta todos os fatores mencionados pelos empresários como sendo os responsáveis por leva-los à decisão de implantar o aplicativo. Essa informação é importante para obter-se conhecimento acerca dos fatores que levam essas empresas a adotarem ferramentas de gestão, indicando, inclusive, que há demanda para a prestação de serviços gerenciais por parte do contador.

Gráfico 9 – Motivos que levaram as empresas à adoção do aplicativo



Outras necessidades identificadas referem-se ao auxílio à formação do preço de venda dos produtos e serviços e o controle de custos. Os usuários que apontaram esse fator relatam a dificuldade existente para tomar decisões sobre o preço de venda e realizar o controle dos custos:

Tinha muita dificuldade quando precisava decidir em aumentar o preço de alguma coisa. Aumentava sem saber se o que eu estava aumentando era suficiente para cobrir o aumento dos custos que eu tive. Ia na intuição mesmo. Tivemos uma empresa de assessoria nos apoiando na decisão e seguindo a orientação deles poderíamos ter um controle melhor dos custos se usássemos um sistema informatizado ao invés de fazer nossas anotações em papel (Entrevistado 8).

Outro motivo destacado pelos usuários para a implantação do aplicativo foi a possibilidade de acessar as informações em nuvem. Cerca de 67% dos usuários informaram que esse foi um fator importante para a decisão de implantar o aplicativo, pois, como destacado em entrevista: “eu precisava de uma ferramenta que fosse capaz de me fornecer as informações que eu precisava sem estar presente na empresa, porque ela fica em outra cidade” (Entrevistado 4).

Além desses fatores, foi possível identificar que há uma preocupação pela sua sobrevivência no mercado competitivo. Se relacionados com a autoavaliação de desempenho que os respondentes deram em um questionamento anterior, em que a maioria se avaliou no mesmo nível que seus concorrentes, observa-se que alguns dos empreendedores que compuseram a amostra (em média, 25%), acreditam que a implantação do aplicativo traz a eles vantagem competitiva no mercado, assim dito:

A implantação do aplicativo, ao meu ver, trouxe muitas vantagens em relação aos meus concorrentes [...] Eu consigo fidelizar meus clientes com ações direcionadas, envio de campanhas publicitárias através do cadastro que eles fazem na loja, forneço cupons de desconto para incentivar o consumo e verifico a frequência de consumo dele através do programa de fidelidade. Se ele costumava ser um comprador assíduo e deixou de ser, eu tenho uma pessoa que manda e-mails direcionado pra esse tipo de cliente. Acredito que um dos desafios de qualquer empresa é entender como o seu cliente age, o que ele consome, com que frequência... Quando você consegue ter esse entendimento do seu cliente e um relacionamento mais próximo, você tem vantagem em relação a seus concorrentes (Entrevistado 18).

4.4 ADEQUAÇÃO DO APLICATIVO ÀS NECESSIDADES DA EMPRESA

Mencionou-se a adequação do aplicativo às necessidades do negócio como um dos fatores que levaram os empresários à implantação do aplicativo por 62% dos usuários. A adoção de uma ferramenta gerencial, por si só, não implica sucesso empresarial. O alinhamento entre a capacidade do *software* e as necessidades da empresa é o que permitirá o alcance de um desempenho melhor (ISMAIL; KING, 2006,

2007, 2014; GAILBRAITH, 2008). Desse modo, tentou-se identificar o nível de adequação do aplicativo às necessidades de cada empresa. Primeiramente, quantificaram-se as respostas em relação à percepção do usuário quanto ao nível de adequação do aplicativo às necessidades do seu negócio e o que faz com que ele tenha esse julgamento.

Elaborou-se o questionamento em uma escala *Likert* de 5 pontos. O ponto 1 indicava que o aplicativo é totalmente inadequado às necessidades da empresa, do lado oposto, o ponto 5 representa uma total adequação do aplicativo às necessidades do negócio. Para apresentação dos dados, utilizou-se uma estatística descritiva, que buscou verificar a média dos resultados e o desvio padrão.

A média de adequação do aplicativo foi de 4,53, o que indica que, em média, os usuários avaliaram o aplicativo como adequado ou muito adequado às suas necessidades. O desvio padrão foi de 0,82. O questionamento indicou que, em geral, os usuários avaliaram o aplicativo como muito adequado às necessidades do negócio.

A minoria dos entrevistados (3,4%) apontou, em suas respostas, que o aplicativo era inadequado às suas necessidades, por conta da dificuldade em se manterem atualizadas as informações de custos dos produtos e de analisar todas as informações para a tomada de decisão, conforme dito por um deles:

Acreditei que quando implantasse o aplicativo poderia interpretar as informações e usar em alguma coisa [...] isso não aconteceu. Eu continuo dependendo de assessoria. Achei o treinamento muito rápido pra tanta coisa. Implantei justamente pra poder ter o controle de custos e determinar melhor o preço pra poder ser forte contra meus concorrentes (Entrevistado 12).

Os usuários que relataram uma forte adequação do aplicativo às suas necessidades destacaram a possibilidade de acessar as informações em nuvem e a produção de informações sobre custos e apresentação de dados financeiros por meio de gráficos que facilitam a utilização e interpretação das informações. Do total de 53 usuários que avaliaram a adequação do aplicativo como forte ou muito forte, 94,33% destacaram a adequação do aplicativo às suas necessidades pelas informações que permitem o acompanhamento e avaliação de desempenho e o acesso às informações por meio de dispositivos móveis, conforme dito por um deles:

A implantação do aplicativo correspondeu ao que eu esperava, com ele eu consigo acompanhar o desempenho das duas lojas, além de ter o mesmo tipo de controle que eu teria indo pessoalmente à cada unidade. Com o aplicativo

eu consigo verificar os dados das vendas da empresa de noite e na mesma hora já notifico os meus gerentes para que eles tomem as devidas ordens no outro dia. Isso faz o trabalho ser mais rápido (Entrevistado 20).

Também se indicou o acompanhamento adequado dos custos e despesas da empresa nos diálogos das entrevistas, do total de 53 usuários que relataram forte adequação do aplicativo, 71,69% assinalaram que a adequação ocorreu pela possibilidade de acompanhar custos e despesas de maneira mais organizada e analisar as informações por meio de gráficos, conforme dito por um deles:

Desde que implantei o aplicativo eu tenho um compromisso diário de verificar os custos e ver onde posso cortar qualquer coisa. Hoje a concorrência está muito grande e em tempos de crise eu não posso mexer no preço dos produtos de qualquer maneira. Avalio todas as possibilidades possíveis antes de tomar uma decisão desse tipo. Verifico número de atendimentos, produtos vendidos, margem de cada um, evolução do custo, o melhor fornecedor [...] Também acredito ser mais fácil visualizar e entender essas informações pelas *dashboards* do aplicativo. Os gráficos são muito intuitivos (Entrevistado 17).

A falta de acompanhamento frequente de custos e despesas é indicada por Sebrae (2014) como sendo um dos fatores que levam à mortalidade das MPEs no Brasil. Outro fator apontado por Ferreira et al. (2012) é a falta de capacidade gerencial do empreendedor, agravado pelo nível de escolaridade e falta de assessoria jurídica e contábil.

4.5 PRODUÇÃO E UTILIZAÇÃO DAS INFORMAÇÕES CONTÁBEIS COM A IMPLANTAÇÃO DO APLICATIVO

Utilizou-se outro questionamento para verificar como as informações do aplicativo são utilizadas. O intuito foi o de verificar qual a frequência de utilização de cada uma das informações que podem ser elaboradas a partir do aplicativo e como elas são utilizadas pelas empresas. Uma informação frequentemente utilizada indicaria seu nível de relevância para cada um dos respondentes, indicando, assim, o fornecimento de uma informação alinhada às necessidades da empresa (ISMAIL; KING, 2007). Abordou-se a forma como essas informações são utilizadas em outro questionamento que seguia junto ao questionamento dado à frequência de utilização.

Apresentaram-se os usuários aos grupos de informações disponíveis no aplicativo, e eles deveriam, então, indicar qual a frequência de utilização de cada uma

dessas informações e, conseqüentemente, foram questionados quanto à forma de utilização delas. Definiram-se as frequências com base em uma linha do tempo: nunca utiliza, utiliza apenas para necessidades específicas, diariamente, semanalmente, mensalmente, trimestralmente, anualmente ou ainda não possui uma regularidade específica na utilização dessas informações. Associou-se essa frequência a cada uma das informações disponíveis no aplicativo.

Apresentaram-se as informações separadas em grupamentos:

- a) **Receitas:** contém dados sobre receita bruta mensal da empresa, receita líquida de impostos, resultado trimestral e anual e informações de faturamento diário.
- b) **Estoques:** contém informações referentes à movimentação de estoques, saldos de estoque, pedidos de compras, desperdícios e frequência de vendas de produtos específicos.
- c) **Custos:** contém informações sobre os custos das mercadorias vendidas, de produção ou serviços prestados.
- d) **Despesas:** contém informações sobre as despesas gerais da empresa, como aluguel, folha de pagamento dos funcionários, comissão sobre vendas e despesas financeiras.
- e) **Fluxo de caixa:** contém informações sobre contas a pagar e a receber, entradas e saídas de caixa.
- f) **Relatórios gerenciais:** o aplicativo possui uma categoria de informações destinadas a apresentar ao usuário, geralmente por meio de gráficos, indicadores do desempenho da empresa, como vendas da semana atual *versus* vendas da semana anterior, vendas do dia atual *versus* vendas da semana anterior, vendas do mês atual *versus* vendas do mês anterior, faturamento em dinheiro *versus* faturamento em cartão de crédito e débito, margem *versus* receita, custo do produto/serviço *versus* preço de venda, despesas *versus* receitas, custo da mercadoria vendida *versus* receita, lucro *versus* receita, custo orçado *versus* custo real e lucro *versus* investimento.
- g) **Margem de contribuição e ponto de equilíbrio:** apresenta informações sobre a margem de contribuição de cada produto (apresentada sob a nomenclatura margem) e ponto de equilíbrio econômico (apresentado sob a nomenclatura metas de vendas).

A inadequação do aplicativo poderia ser caracterizada pela não utilização das informações disponíveis ao usuário. Dessa forma, como a média de adequação do aplicativo ao usuário foi elevada, as informações deveriam ser frequentemente utilizadas. Todos os resultados são apresentados na Tabela 6.

O primeiro grupo analisado foi o de informações com relação à receita. Um total de 4 respondentes (6,89%) informou não utilizar ou não possuir regularidade na utilização da informação. Quando questionados, essa parcela dos usuários informou que não vê necessidade de verificar essas informações de maneira frequente. Em alguns casos, associou-se a utilização dessas informações ao controle contra fraudes por parte dos funcionários, tendo em lados opostos, empresas que são totalmente familiares, com gestão e funcionários da própria família e empresas com gestão realizada por terceiros. Como pôde ser identificado em algumas das entrevistas:

Não tenho o costume de ficar olhando o quanto eu vendi todos os dias. Acho isso desnecessário, porque na empresa só trabalha gente da família [...] não preciso desse tipo de controle (Entrevistado 8).

Todos os dias eu tenho que ver o quanto foi vendido pra poder ter o controle do valor que o gerente me passa no dia seguinte. Antes eu não tinha todo esse tipo de controle porque era meu filho quem ficava no caixa, mas agora está na mão de funcionário, então temos que ter esse tipo de controle (Entrevistado 9).

A maioria dos usuários (44,8%) tende a utilizar as informações sobre a receita da empresa mensalmente. Cerca de 24% dos usuários afirmaram utilizar essa informação diariamente, e cerca de 10% semanalmente. Identificou-se que as informações referentes ao resultado do faturamento trimestral e anual são pouco acompanhadas pelos usuários.

Os usuários que informaram utilizar essas informações diariamente (24,13%) disseram que a fazem como forma de controle sobre os valores repassados pelos funcionários responsáveis pelo recebimento das vendas da empresa. De outro lado, os usuários que costumam acessar as informações em períodos mais longos, como semanalmente ou mensalmente, a fazem como forma de verificar o desempenho da empresa com relação ao faturamento bruto ao longo dos meses e ao longo das semanas. Como pôde ser observado:

Eu olho o faturamento da empresa toda semana, pra ver como andam as vendas. Toda semana eu olho pra verificar como está o movimento da empresa, fazendo um comparativo entre o que eu tenho nesse mês e o que

tive no mês anterior. Isso faz com que eu fique alerta pra agir quando o resultado não estiver bom. Faço a comparação do mês anterior com o mês atual e do mês atual com o mesmo mês do ano anterior (Entrevistado 2).

A tabela 6 apresenta a frequência de utilização das informações do aplicativo.

Tabela 6 – Frequência percentual de utilização das informações do aplicativo

	Nunca utilizam	Às vezes utilizam para situações específicas	Utilizam diariamente	Utilizam semanalmente	Utilizam mensalmente	Utilizam trimestralmente	Utilizam anualmente	Não possuem frequência regular de utilização
Receita	5,17	10,34	24,13	10,34	44,80	1,70	1,70	1,70
Estoques	–	–	48,27	39,65	10,34	–	–	1,70
Custos	1,70	–	32,75	15,51	31,03	5,17	8,62	5,17
Despesas	1,70	–	8,62	18,96	70,68	–	–	–
Fluxo Caixa	3,40	–	41,37	27,58	27,58	–	–	–
Informações gerenciais	1,70	–	25,86	62,04	10,38	–	–	–

Em 6 casos (10,34%), os usuários afirmaram que utilizam essas informações apenas para necessidades específicas, como, por exemplo, para obtenção de financiamento ou comprovação de faturamento bruto da empresa:

Só uso esse tipo de informação quando realmente preciso. [...] um dia desses precisei pra poder apresentar pra o gerente do banco liberar um crédito pra reforma. Ele queria algo que comprovasse que a empresa tinha condições de pagar. Aí imprimir e tive que mandar o contador assinar (Entrevistado 20).

O segundo grupamento de informações, que agrega os dados sobre os estoques da empresa, tem uma frequência de utilização maior pelos usuários. A quantidade de produtos vendidos pela empresa é acompanhada diariamente por, pelo menos, 48% dos usuários (Tabela 6).

Outra parcela significativa dos usuários (39,65%) informou que a utilização das informações sobre os estoques ocorre semanalmente, e 10% dos usuários a utilizam mensalmente. Pode-se inferir que a frequência do acompanhamento dessas informações depende do tipo de negócio e da rotatividade dos produtos. Apenas 1 usuário informou não ter regularidade na utilização das informações do estoque da empresa.

Associou-se a utilização desse tipo de informação, independentemente da frequência como são utilizadas pelos usuários, ao planejamento de estoques necessário para o atendimento à demanda dos clientes e ao controle de inventário. Conforme dito em uma das entrevistas:

Acompanho o estoque da empresa pra poder comprar apenas aquilo que é necessário. Não tenho o costume de deixar muito produto estocado, pode sair

caro. Verifico o que é quem tem mais rotatividade e com que frequência acontece esse giro. Além de utilizar assim, uma vez a cada 2 meses eu faço um balanço pra ver se o meu estoque está batendo com o que tenho no aplicativo. Se não estiver batendo, tem alguma falha que preciso verificar (Entrevistado 10).

Segundo Bendre e Nielsen (2013), um planejamento eficiente dos estoques da empresa necessita de um acompanhamento constante. Em um mercado competitivo, a demanda dos clientes precisa ser atendida em tempo hábil.

Outro tipo de informação que até mesmo se apontou como uma das necessidades que levou a empresa à implantação do aplicativo, foram as informações de custos. Essas informações apresentam uma frequência de utilização elevada, o que é compatível com os motivos apontados pelos usuários para implantação do aplicativo.

Cerca de 32% dos usuários disseram utilizar essas informações diariamente, aproximadamente 16% disseram acessar semanalmente e 31% as utilizam mensalmente. Associou-se a utilização dessas informações principalmente ao controle dos custos e à definição do preço de venda. Conforme dito:

Tenho que acompanhar sempre os custos, porque se houve algum aumento no custo das mercadorias eu preciso ver de que forma aquilo vai mexer no lucro da empresa. Às vezes tem aumento nos custos, mas não mexemos no preço de venda, isso porque qualquer aumento no valor pode afetar o meu cliente. Eu preciso estar de olho nos custos para ver até onde consigo segurar meu preço, mesmo diminuindo a minha margem (Entrevistado 12).

Apenas 1 usuário (1,72%) indicou não acompanhar essas informações por conta da dificuldade sentida em manter atualizadas todas as informações de custos dos produtos, assim dito:

Não uso as informações de custos porque acho muito trabalhoso manter atualizados os dados no sistema. O custo dos meus produtos varia muito, ficar determinando um custo novo a cada semana pra mim é inviável.

Pergunto: e como o senhor decide pelo preço de venda dos produtos?

Aplico neles o mesmo percentual de aumento que eu tive nos meus custos. Acho mais simples fazer esse controle no *Excel* do que ter que ficar alterando o custo dos produtos no aplicativo o tempo inteiro (Entrevistado 11).

Do total de usuários, 3 (5,17%) disseram não terem regularidade na utilização das informações de custos dos produtos. Quando questionados sobre o motivo para a não utilização desses dados, os usuários informaram que utilizam essa informação apenas quando percebem que houve alguma modificação significativa nos custos, como pode ser identificado em uma das entrevistas:

Como a quantidade de produtos que eu tenho é pequena, eu não tenho tanta dificuldade para fazer esse controle. Eu tenho em mente o quanto eu gasto para comprar qualquer produto daqui, quando ocorre alguma mudança pequena no custo eu não faço alterações no sistema. Só mudo quando realmente o valor vai fazer diferença. Não acho que seja necessário acompanhar as mudanças todo dia, um aumento de centavos não vai fazer diferença (Entrevistado 14).

Dentre os resultados, há ainda usuários que fazem utilização das informações de custos em frequências de tempo mais longas. Um total de 3 usuários (5,17%) utilizam as informações trimestralmente e 5 usuários (8,62%) as utilizam anualmente. Identificou-se que as empresas que possuem essa frequência de utilização em períodos mais longos são empresas industriais. Quando questionados sobre o motivo de manterem essa frequência de utilização, os usuários responderam que o motivo era a maneira como a empresa mantinha controlados os custos de produção. Essa informação pode ser encontrada nos discursos dos usuários, conforme dito:

A empresa acorda com os fornecedores a entrega de matéria-prima por um valor fixo durante um período de tempo. Geralmente fazemos um contrato de três meses. O acordo é vantajoso tanto pra minha empresa que tem um custo de aquisição que não vai sofrer com as variações de mercado naquele período de tempo, como é vantajoso para o fornecedor, que mantém garantidos o fornecimento de matéria-prima por um período certo. Então o custo total pode até variar, mas o custo unitário vai se manter fixo naquele período. Isso permite que a gente faça o planejamento do custo do trimestre ou até mesmo para o ano inteiro, sem se preocupar com oscilações. Por isso não precisamos acessar essas informações diariamente, ao invés disso nos preocupamos com o consumo total de matéria-prima, nos preocupamos em verificar se os desperdícios estão dentro do padrão e se não há perdas anormais (Entrevistado 17).

Outro tipo de informação disponível no aplicativo refere-se às despesas da empresa. Verificou-se a frequência de utilização dessas informações por meio das respostas dos usuários e percebeu-se que as empresas que pagam comissões sobre as vendas a seus funcionários são as que utilizam de maneira mais frequente essas informações, acessando-as diariamente (8,62% dos usuários) ou semanalmente (18,96% dos usuários).

Os usuários que possuem uma frequência de utilização maior disseram que a fazem porque efetuam os pagamentos de despesas com comissões diariamente ou semanalmente. Conforme mencionado por um dos entrevistados:

Verifico as despesas da empresa diariamente, mas apenas as que se referem ao pagamento de comissão para os vendedores, porque essas eu pago diariamente. As outras informações de despesas, como salário dos funcionários eu só tenho acesso quando a folha de pagamento é enviada pelo contador uma vez ao mês (Entrevistado 11).

Um dos usuários (1,72%) mencionou que não colocava as informações de despesas no aplicativo, mas as mantinha organizadas em planilhas no computador e, apesar de não acessar as informações no aplicativo, ele organiza as informações de despesas mensalmente, conforme constatação do diálogo da entrevista:

Eu não registro as despesas da empresa no sistema. Acho desnecessário colocá-las nele.

Pergunto: por quê?

Porque todas as minhas despesas são praticamente um valor fixo todo mês. Apesar disso, eu anoto tudo na minha planilha, só para ter um controle.

Pergunto: por que o senhor não as coloca no próprio aplicativo?

Porque acho que não precisa, são poucas despesas, não acho necessário esse nível todo de controle (Entrevistado 9).

A constatação dada pela resposta do Entrevistado 9 pode representar uma inadequação do aplicativo às suas necessidades. Nesse caso, o usuário não sente a necessidade de usar o aplicativo para a organização das suas informações de despesas, sendo suficiente para ele a utilização de planilhas no computador.

A maioria dos usuários (70,68%) acessa e utiliza as informações de despesas mensalmente. Segundo os usuários que utilizam essas informações com essa frequência, as informações de despesas são dados que a empresa só tem contato uma vez ao mês, portanto, não há a necessidade de verificá-los frequentemente. Como pode ser constatado por meio do diálogo com um dos entrevistados:

Só costumo utilizar essas informações uma vez por mês. Não tenho como acompanhar conta de energia diariamente, por exemplo. Ou o salário dos funcionários. [...] só as comissões que eu acesso semanalmente. Porque aí é uma forma tanto eu verificar uma despesa como uma forma de exigir resultados dos meus vendedores.

Pergunto: como os relatórios de despesas ajudam o senhor no controle de metas?

Quando eu acesso as comissões aparece o total vendido por cada vendedor e o quanto falta para alcance de cada meta individual. Eu deixo isso bem transparente com eles pra que eles saibam o quanto cada um já conseguiu atingir. Isso faz com que eles mesmos se cobrem, porque cada um tem uma meta individual e a empresa como um todo tem sua meta [...] se todos alcançarem suas metas individuais a empresa bate a meta dela e como bonificação todos recebem uma comissão extra de 0,5% por isso (Entrevistado 15).

Outro tipo de informação disponível no aplicativo refere-se aos fluxos de caixa da empresa, com o registro das entradas e saídas passadas, bem como fluxos de caixa futuros. Essas informações trazem para a gestão da empresa informações que permitem criar previsões de quantias disponíveis para recebimento e de futuras despesas, indicando sua capacidade de rentabilidade futura (FREZZATI, 2000; SERRASQUEIRO et al., 2010). Ainda de acordo com esses autores, a determinação do fluxo de caixa da empresa permite a tomada de decisões para correção de possíveis problemas futuros, ocasionado pelo aumento de despesas ou diminuição das fontes de receita.

De acordo com as empresas que compuseram a amostra, as informações de fluxo de caixa são acessadas frequentemente.

Uma parcela dos usuários (41,37%) informou que utiliza essas informações diariamente. Em parcelas iguais (27,58%), os usuários informaram utilizar as informações sobre fluxo de caixa da empresa semanalmente ou mensalmente. Uma pequena parcela dos usuários (3,44%) informou que nunca utiliza essas informações.

Verificou-se, por meio das entrevistas realizadas, que associou-se a não utilização dessas informações a dificuldades em interpretar as informações e à preocupação com a segurança dos dados. Como apenas 2 usuários (3,44%) relataram não utilizar as informações de fluxos de caixa, não se pode generalizar os dados. A dificuldade em analisar e utilizar as informações em suas decisões pode ser verificada por meio do relato feito pelos dois entrevistados, que disseram não utilizar as informações de fluxo de caixa:

Nem acesso mais essa parte. Pra mim fica difícil olhar isso pelo sistema (Entrevistado 7).

[...] Anoto os valores que tenho a receber e para pagar em uma planilha separada. Lá fica certinho o quanto eu tenho que pagar e o quanto eu tenho pra receber. [...] não uso isso pelo sistema porque acho complicado entender as palavras que ele usa (Entrevistado 19).

A inadequação do aplicativo para esses dois usuários se baseia na dificuldade em interpretar os dados. No entanto, percebeu-se que a não utilização dessas informações pelo aplicativo não os impede de buscar outras alternativas para manter

o controle de suas contas a pagar e a receber e de realizar o planejamento do seu caixa. Como observado:

Pela planilha eu anoto tudo que eu tenho agora e tudo que eu tenho pra pagar e a receber. Isso me dá um controle do quanto eu posso me endividar no futuro. Quando eu uso a planilha eu consigo ver o quanto eu vou ter daqui a algum tempo e com isso vejo o quanto eu posso assumir de dívida. Sempre mantive minhas contas em dia, nunca deixei de pagar a ninguém, nem paguei ninguém atrasado. Acho que usar a minha planilha antes de gastar qualquer coisa me faz ver melhor se eu posso ou não gastar (Entrevistado 19).

Fez-se um questionamento adicional aos usuários que disseram não utilizar as informações de fluxo de caixa. O objetivo foi o de verificar se esses usuários buscaram alguma alternativa para compreender as informações, ou desistiram em um primeiro contato. Um dos entrevistados relatou que buscou o fornecedor do aplicativo para entender a informação e como poderia introduzi-la na tomada de decisão, mas ainda assim não foi suficiente. Quando questionado, referiu-se da seguinte forma:

Tentei tirar as dúvidas com o técnico [referindo-se ao fornecedor do aplicativo] mas ele não soube me explicar direito. Continuei fazendo da maneira que eu fazia antes (através da planilha). Não achei seguro colocar minhas informações de conta bancária no aplicativo (Entrevistado 7).

A suposição de falta de segurança dos dados pelos usuários é apontada por Strauss et al. (2015) como um dos fatores que dificultam a implantação desse tipo de tecnologia nas empresas.

Com relação ao mesmo questionamento, o segundo usuário relatou que não buscou tirar dúvidas com o fornecedor ou com o contador da empresa. Ao invés, continuou utilizando uma planilha que havia sido fornecida em uma consultoria realizada pela equipe do Sebrae. Conforme dito:

Achei muito complicado colocar tudo que eu já tinha na planilha dentro do aplicativo. Já tinha tido um trabalho enorme pra entender a planilha, ter outro trabalho pra poder entender como funcionava pelo aplicativo não era viável pra mim. Preferi continuar com a minha planilha que já estava dando mais certo (Entrevistado 19).

Outro tipo de informação disponível dentro do aplicativo refere-se a um conjunto de informações gerenciais, como margem de contribuição, ponto de equilíbrio, por

exemplo. Questionaram-se os usuários quanto à frequência de utilização dessas informações. Os resultados estão dispostos na Tabela 6.

Essas informações têm uma utilização maior em relação às demais informações. Há uma grande concentração de usuários (87,9%) que afirmaram acessar e utilizar essas informações diariamente ou semanalmente, em que 25,86% dos usuários afirmaram que utilizam diariamente e 62,04% dos usuários disseram que as acessam semanalmente. Apenas 1 usuário (1,72%) disse não utilizar as informações gerenciais disponíveis no aplicativo.

A utilização de informações gerenciais é associada pela literatura (PITCHER, 2014; BHIMANI; LANGFIELD-SMITH, 2007; DIXON, 1998) ao gerenciamento do plano estratégico das empresas.

Houve, ainda, uma parcela de usuários (10,38%) que relatou usar as informações mensalmente. Identificou-se, nos diálogos das entrevistas com os usuários, que a utilização dessas informações está ligada, principalmente, ao acompanhamento dos resultados da empresa devido a decisões implementadas por seus gestores. Como pode ser observado em alguns dos diálogos que retratam a forma como essas informações são utilizadas:

Acompanho essa parte do aplicativo toda semana. Uso essas informações pra acompanhar o resultado da empresa (Entrevistado 2).

Utilizo essas informações pra verificar como andam as ações feitas pelo meu gerente. Eu invisto em algumas promoções e parcerias, aí uso essa parte de margem da receita, pra ver como minha margem foi afetada e qual o resultado daquilo. Tento sempre me responder se valeu a pena ter investido numa promoção ou numa propaganda. Pra isso eu verifico o número de novos clientes cadastrados e o nível de fidelidade dos meus clientes [...] nem sempre um resultado positivo vai vir de um aumento no ganho financeiro, tem vezes que diminuimos a nossa margem mas conseguimos fidelizar clientes e conquistar outros novos (Entrevistado 5).

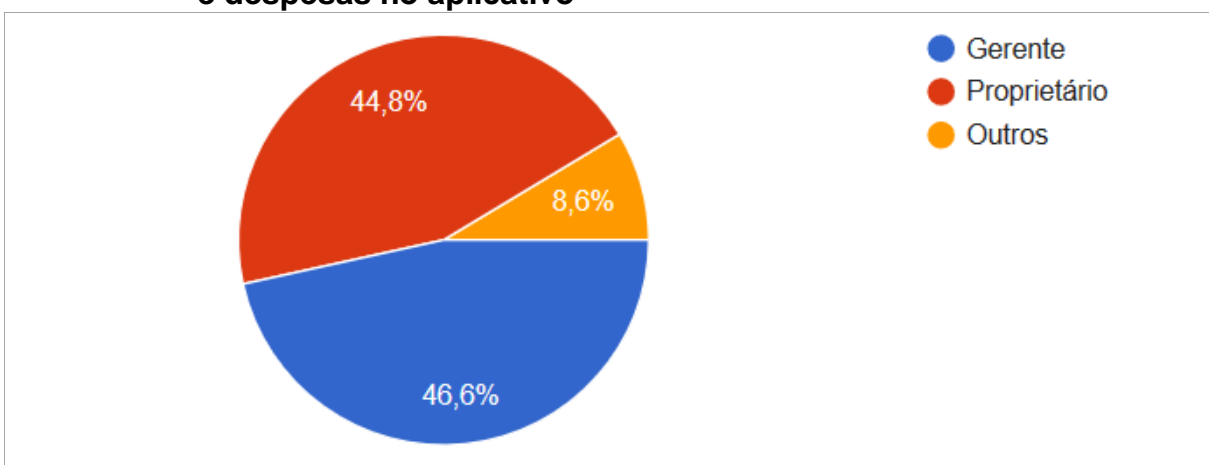
As informações contábeis podem ter uma contribuição ativa no processo de gestão estratégica das empresas (BHIMANI; LANGFIELD-SMITH, 2007). Informações com conceitos simples, como análise de margens e de ponto de equilíbrio, são vistas pelos gestores das empresas como grandes contribuintes para a interpretação do monitoramento e avaliação da estratégia e, por sua vez, contribuem para a identificação da necessidade de ações corretivas (PITCHER, 2014).

A proposta trazida pela implantação do aplicativo tem, dentre outros benefícios propostos, a ideia de que o empreendedor teria em mãos relatórios produzidos automaticamente de acordo com os dados de vendas realizados pelo aplicativo. No

entanto, sabe-se que é indispensável que um indivíduo faça a devida alimentação dos dados no sistema, como, por exemplo, informações de custos e despesas.

Dessa forma, buscou-se identificar, em cada um dos casos, quem seria o responsável por colocar as informações no sistema e de que forma essa atividade era realizada e qual o método de custeio utilizado. Os resultados podem ser visualizados no Gráfico 10.

Gráfico 10 – Indivíduo responsável pela alimentação das informações de custos e despesas no aplicativo



Na maior parte dos casos (91,4%), os responsáveis por colocar as informações no sistema são os gerentes (46,6%) e os empresários (44,8%). Mencionaram-se outros indivíduos como responsáveis por essa tarefa. Destaca-se o contador, que é responsável pela colocação dos dados no aplicativo em 6,9% dos casos, apenas em 1 caso (1,7%) as informações são alimentadas no aplicativo por consultoria externa.

De acordo com os resultados, percebe-se que o contador só é o indivíduo responsável pela tarefa de alimentar o aplicativo com as informações de custos e despesas quando ele trabalha dentro da própria empresa. Ainda assim, considerando-se que na amostra existem 8 contadores trabalhando dentro da própria empresa, apenas metade possui essa função, que pode ser considerada essencial para a correta produção de relatórios pelo aplicativo.

4.6 PRODUÇÃO E UTILIZAÇÃO DE INFORMAÇÕES CONTÁBEIS ANTES E DEPOIS DO APLICATIVO: UMA DISCUSSÃO COMPARATIVA

De modo geral, a implantação do aplicativo trouxe uma série de mudanças à forma de organização e tomada de decisão das empresas da amostra. Nas seções

anteriores, destinadas à apresentação dos resultados, apresentaram-se as características das empresas que compuseram a amostra e, sequencialmente, a forma como elas organizavam, produziam e utilizavam informações contábeis antes do aplicativo e todo o processo de implantação, sua adequação às necessidades da empresa e a produção e utilização dessas informações após a implantação do aplicativo. Desta forma, esta seção apresentará uma discussão que recorre a um comparativo entre a situação relatada pelos usuários antes da implantação do aplicativo e o que se relatou como consequência da implantação do aplicativo.

4.6.1 Utilização de tecnologia na gestão das informações da empresa

Até meados do ano de 2014, momento que se refere ao período em que as empresas começaram a implantar o aplicativo, nenhum dos usuários relatou utilizar algum dispositivo móvel como ferramenta de organização das suas informações financeiras. Contrariamente a isso, 13 usuários (22,41%) não usavam computador para organizar as informações e, destes, apenas 4 usuários contavam com o auxílio de um profissional externo para gerir suas informações.

Antes da implantação do aplicativo, cerca de 38% do total da amostra de 58 usuários possuía algum sistema informatizado na empresa. Logicamente, com a implementação do aplicativo, todos os usuários passaram a ter um sistema informatizado capaz de armazenar e organizar as informações financeiras da empresa. O que se destaca é que, antes da implantação do aplicativo, dos usuários que já possuíam um sistema informatizado, apenas 39,3% os tinham como ferramenta gerencial, a outra grande parcela dos usuários utilizava seus sistemas apenas para o cumprimento da obrigação de emissão de cupons fiscais. No entanto, apesar da utilização do aplicativo, um total de 16 usuários (27,6%) continuou utilizando planilhas de computador para organizar as informações financeiras da empresa.

Questionaram-se os usuários sobre qual era a utilidade das informações do aplicativo para a tomada de decisão na empresa. Do total de 58 usuários, 7 (12,1%) disseram que as informações provenientes do aplicativo não influenciam na sua tomada de decisão. Por outro lado, a maioria dos usuários (87,9%) disse que as informações provenientes do aplicativo auxiliam e influenciam diretamente na tomada de decisão. Um dos motivos associados à não utilização do aplicativo deve-se à

organização de informações da empresa por outras alternativas, como planilhas eletrônicas. Conforme dito em entrevistas:

Achei muito complicado colocar tudo que eu já tinha na planilha dentro do aplicativo. Já tinha tido um trabalho enorme pra entender a planilha, ter outro trabalho pra poder entender como funcionava pelo aplicativo não era viável pra mim. Preferi continuar com a minha planilha que já estava dando mais certo (Entrevistado 19).

O que se torna discutível são os motivos que levam a não utilização do aplicativo por essa parcela de 12,1% dos usuários, da mesma forma que faz com que 27,6% deles continuem utilizando outras formas de organizar suas informações. Durante os questionamentos sobre a frequência de utilização das informações do aplicativo, observou-se que usuários relataram dificuldades na interpretação e uso das informações, bem como na inserção dessas informações no aplicativo. Este então seria o fator que leva os usuários a continuarem organizando suas informações em planilhas e, em outros casos, a não levarem em consideração as informações do aplicativo.

Esteves (2009) evidencia que durante o processo de implantação de um SIC, a participação efetiva de um contador pode ser um dos seus fatores críticos de sucesso. A participação desse profissional na implantação do aplicativo auxiliaria o empresário no processo de interpretação das informações para a tomada de decisão. Diante do exposto por Esteves (2009), pode-se inferir que a participação efetiva do profissional contábil na implantação do aplicativo poderia solucionar esse problema. Por outro lado, apenas em 2 das 58 empresas da amostra o contador participou efetivamente da implantação do aplicativo, solucionando questionamentos e auxiliando na organização e utilização das informações para a tomada de decisão.

Dessa forma, é possível notar que o sucesso da implantação do aplicativo dependerá da capacidade do usuário em interpretar as informações para sua ativa utilização nas questões levantadas durante a tomada de decisão da empresa, sendo necessária, então, a participação de um ator externo que auxilie o usuário em sua imersão no conhecimento das informações contábeis fornecidas pelo aplicativo e como estas poderiam auxiliá-lo na tomada de decisão.

4.6.2 Frequência de utilização das informações financeiras da empresa

Os questionamentos iniciais feitos aos usuários requeriam que eles informassem com que frequência costumavam acessar e utilizar as informações da empresa antes da implantação do aplicativo.

A média da frequência de utilização das informações da empresa antes da implantação do aplicativo era entre diária e semanal. Quando questionados sobre a frequência de utilização após a implantação do aplicativo, verificou-se que não houve variações, apenas uma aproximação da média para a utilização diária. No entanto, percebeu-se uma grande diminuição no número de usuários que não utilizavam ou não possuíam regularidade no acesso às informações financeiras da empresa. Conforme dados apresentados na Tabela 6 desta apresentação de resultados, a média da frequência de utilização aproxima-se de uma utilização diária para todos os tipos de informação. No entanto, o que pode ser destacado é uma redução no número de usuários que não utilizam informações. O número máximo de usuários que não utilizam informações do aplicativo foi de 5,17%. Antes da implantação do aplicativo, o número de usuários que disseram não terem regularidade para acessar as informações era de 25,9%.

O fato de a plataforma do aplicativo estar disponível para acesso por meio de qualquer dispositivo móvel ou computador pode ter referência direta com esse resultado. Dados estatísticos de uma companhia especializada em interesses de consumo dão conta de que um usuário adulto utiliza seu *smartphone* ou *tablet* por cerca de 43 horas mensais e 28% desses usuários utilizam aplicativos voltados para o desenvolvimento do seu trabalho (NIELSEN, 2014).

Por essa perspectiva, a tecnologia *cloud computing* pode ter ligação direta com a frequência de acesso e utilização das informações da empresa. Uma vez que o acesso às informações da empresa está disponível em nuvem, a frequência de acesso às informações pode aumentar devido à comodidade de acessar a informação por meio de qualquer dispositivo conectado à *Internet*.

4.6.3 Utilização de informações no processo decisório

A proposta de implantação do aplicativo traz consigo o pressuposto de efetiva utilização das informações no processo decisório, permitindo ao usuário decisões mais acertadas baseadas em dados históricos e previsões futuras.

No momento anterior à implantação do aplicativo, os usuários, em sua maioria (34,5%), relataram que utilizavam como fonte de informação para a tomada de decisão planilhas desenvolvidas com a ajuda de um *software*. Mas um dado relevante é que 32,8% dos usuários tomavam suas decisões com base na sua própria intuição.

Quando questionados a respeito das decisões após a implantação do aplicativo, apenas 12,1% dos usuários disseram que as informações do aplicativo não influenciam nas suas decisões e que preferem basear suas decisões em anotações próprias, por possuírem um nível de entendimento melhor.

Tendo em vista que apenas 8 do total de 58 empresas que compuseram a amostra possuem contador internamente, essa dificuldade pode ser motivada pela ausência de um profissional que sirva como facilitador da interpretação da informação.

Na maioria dos casos, as MPEs possuem um serviço contábil externo, em que o contrato estabelecido entre contador e empresário não contempla o fornecimento de informações gerenciais. Dessa forma, a ausência do profissional contábil no processo de implantação do aplicativo nas empresas da amostra pode ser justificado pelo tipo de contrato estabelecido entre contador e empresa.

4.6.4 Adequação do aplicativo às necessidades da empresa

Como exposto por Ismail e King (2007), a efetividade de um SIC não dependerá apenas da funcionalidade disponível. Cada empresa possui necessidades específicas, ou seja, a simples implantação de um sistema não garantirá aumento no desempenho financeiro.

Ao buscar o aplicativo, 88% dos usuários sentiam a necessidade de organizar as informações financeiras da empresa, e 74% gostariam de acompanhar e mensurar seus resultados. Além desses, apresentaram-se outros resultados expressivos nos resultados desta dissertação, no entanto, o que se busca entender aqui é se as necessidades que levaram à adoção do aplicativo foram atendidas.

Questionou-se a adequação do aplicativo à empresa diretamente durante as entrevistas. Obteve-se como resultado que o aplicativo possui alta adequação com as necessidades da empresa.

Seguindo o pressuposto por Ismail e King (2007), as empresas que consideram o aplicativo adequado deveriam, então, demonstrar aumento no seu desempenho financeiro.

Como forma de verificar essa informação, questionaram-se os usuários sobre sua autoavaliação de desempenho após a implantação do aplicativo. Os resultados desse questionamento são apresentados na Tabela 7.

Tabela 7 – Autoavaliação de desempenho após a implantação do aplicativo

	Muito fraco	Fraco	No mesmo nível dos meus concorrentes	Forte	Muito forte	Total	Média	Desvio padrão
Rentabilidade em longo prazo	–	1	5	36	16	58	4,16	1,120
Crescimento das vendas	–	1	8	32	17	58	4,12	1,110
Recursos financeiros	–	2	14	38	4	58	3,76	1,007
Imagem pública e fidelização dos clientes	–	1	11	30	16	58	4,05	1,090

A implantação do aplicativo pode ter levado a um aumento de desempenho financeiro por parte das empresas que demonstraram que os recursos do aplicativo estavam alinhados às suas necessidades.

Antes da implantação do aplicativo, os usuários se autoavaliaram como no mesmo nível dos seus concorrentes. A avaliação feita pelos usuários sobre o desempenho da empresa após a implantação do aplicativo demonstra que houve um ganho de desempenho desde o período anterior à implantação. Cabe aqui destacar que se fez a avaliação de desempenho mencionada com base na percepção do usuário sobre os resultados da sua empresa quanto aos quatro aspectos utilizados no questionamento: rentabilidade em longo prazo; crescimento das vendas; recursos financeiros; e imagem pública e fidelização dos clientes.

As empresas passaram a avaliar seu desempenho como forte. Infere-se que a disponibilidade e uso de informações contábeis que antes não estavam disponíveis aos usuários fez com que o desempenho organizacional fosse incrementado.

Diante do exposto nesta seção, é possível elaborar um quadro com um comparativo entre a produção de informações antes e depois da implantação do aplicativo. Os dados são resumidos no Quadro 3.

Quadro 3 – Produção e utilização de informações antes e depois do aplicativo

Antes do aplicativo	Depois do aplicativo
---------------------	----------------------

22% dos usuários realizavam a organização de informações da empresa sem auxílio de qualquer tipo de tecnologia.	Produção de informações para fins gerenciais por meio do próprio aplicativo e, em 10,34% dos casos, há, ainda, a organização de informações por meio de planilhas eletrônicas.
22% dos usuários utilizavam sistemas informatizados para a produção de informações fiscais, e outros 16% os utilizavam para a produção de informações gerenciais.	O número de usuários que possuem acesso às informações gerenciais aumentou. Cerca de 25,86% dos usuários disseram acessar esse tipo de informação diariamente.
As informações acompanhadas com maior frequência referiam-se às informações de faturamento.	Os usuários passaram a acessar informações de ponto de equilíbrio, margem de contribuição, margem de lucro e acompanhar com maior rigor os estoques da empresa. As informações de faturamento deixaram de ser as informações mais utilizadas pelos usuários. Passaram a acessar e utilizar com maior frequência informações de custos, fluxo de caixa e informações gerenciais.
Tomada de decisões com base na intuição do proprietário (32,8%), em planilhas eletrônicas (34,5%).	Tomada de decisões com base em informações gerenciais produzidas pelo aplicativo em 87,9% dos casos.
Os usuários avaliavam o desempenho da empresa como no mesmo nível dos seus concorrentes.	Os usuários autoavaliaram o desempenho da empresa como forte nos quatro critérios da pesquisa.
A maioria dos usuários não possuíam SIC e organizavam suas informações manualmente ou por meio de planilhas.	Redução no tempo necessário para produzir informações.
Informações para a tomada de decisão fornecidas pela contabilidade em 22,4% dos casos.	

5 CONCLUSÃO

O objetivo geral deste estudo foi o de identificar como as informações contábeis provenientes do aplicativo móvel estão sendo utilizadas por MPEs. Atingiram-se os objetivos por meio de uma estratégia que visou: identificar as informações contábeis do aplicativo que são comumente utilizadas pelas MPEs, identificar quais os motivos que levaram essas empresas à adoção do aplicativo e identificar os impactos sentidos por essas empresas em seu desempenho após a implantação do aplicativo.

Como resultado deste estudo, apresentaram-se as informações que os usuários do aplicativo utilizam e a maneira como utilizam cada uma dessas informações, bem como os motivos que levaram essas empresas a adotar o aplicativo e os impactos percebidos no desempenho após a implantação. Foi possível destacar o seguinte: no Quadro 2 apresentaram-se as formas de organização das informações contábeis da empresa antes da implantação do aplicativo, em que 16% dos usuários que compuseram a amostra organizavam suas informações manualmente. Uma parcela de cerca de 38% dos usuários possuía sistemas informatizados antes mesmo da implantação do aplicativo, mas apenas 39,7% destes os utilizavam para produção de informações gerenciais.

O principal motivo que levou as empresas da amostra a implantarem o aplicativo foi a vontade de organizar as informações financeiras da empresa, podendo acessá-las por meio da plataforma em nuvem, acompanhar os resultados da empresa e utilizar informações de custos em seu processo decisório.

Quando questionados sobre qual era a fonte de informação utilizada para embasar suas decisões, 32,8% dos componentes da amostra disseram que não levam em conta informações gerenciais e sim a intuição do proprietário. Após a implantação do aplicativo, a utilização de informações de custos se tornou mais frequente e parte integrante do processo decisório das empresas em 87,9% da amostra.

A adequação do aplicativo pode influenciar diretamente o desempenho da empresa e, conseqüentemente, a percepção do usuário sobre a utilidade do mesmo. Dos usuários do aplicativo que compuseram a amostra, 67,2% afirmaram que veem o aplicativo como muito adequado às necessidades dos seus negócios. Isso se refletiu nos questionamentos sobre o desempenho da empresa antes e depois do aplicativo.

Antes da implantação do aplicativo, os usuários avaliaram o desempenho das suas respectivas empresas como sendo no mesmo nível dos seus concorrentes. No

entanto, quando questionados sobre o desempenho da empresa após a implantação do aplicativo, os resultados demonstraram que os usuários avaliaram uma evolução no desempenho das empresas. Ressalta-se que essa avaliação de desempenho foi feita com base na percepção do usuário. No entanto, a melhora ou piora de desempenho pode ser reflexo de uma série de fatores que não foram avaliadas neste trabalho, como variáveis econômicas, por exemplo.

As informações contábeis organizadas e apresentadas pelo aplicativo auxiliam aos usuários em seu processo decisório e no acompanhamento dos resultados da empresa. O tópico 4.5 desta dissertação apresentou as formas de utilização dessas informações e sua frequência.

Concluindo desta forma, este estudo traz como contribuição uma compreensão de como MPEs usam informações contábeis em seu processo decisório por meio da utilização de um aplicativo gerencial. Os resultados deste trabalho podem auxiliar a literatura no processo de compreensão de como a utilização de aplicativos móveis para a organização e produção de informações pode influenciar a tomada de decisão em MPEs. Desse modo, foi possível associar a utilização de informações gerenciais na tomada de decisão com a utilização de aplicativos.

Como principal limitação deste estudo, tem-se um número limitado da amostra de usuários de um único aplicativo dentre inúmeros disponíveis no mercado de *software*. Já se justificou a utilização de um único aplicativo como referência no capítulo destinado à metodologia nesta dissertação, e refere-se à acessibilidade deste autor aos dados das empresas.

Este estudo teve uma abordagem qualitativa e, como sugestão para trabalhos futuros, tem-se a possibilidade de utilizar uma abordagem quantitativa que permita a compreensão dos resultados de uma amostra de usuários maior e de aplicativos diferentes do utilizado neste estudo. Além disso, poderia se estender a compreensão de se e como a utilização de aplicativos móveis para a tomada de decisão podem impactar o resultado dessas empresas.

REFERÊNCIAS

ARMBRUST, M.; FOX, A.; GRIFFITH, R.; JOSEPH, A. D.; KATZ, R.; KONWINSKI, A.; LEE, G.; PATTERSON, D.; RABKIN, A.; STOICA, I.; ZAHARIA, M. A view of cloud computing. **Communications of the ACM**, v. 53, n. 4, p. 50-58, 2010.

AYYAGARI, M.; BECK, T.; DEMIRGÜÇ-KUNT, A. Small and medium enterprises across the globe. **Small Business Economics**, vol. 24, n. 4, p. 415-434, 2007.

BHIMANI, A.; LANGFIELD-SMITH, K. Structure, formality and the importance of financial and non-financial information in strategy development and implementation. **Management Accounting Research**, v. 18, n. 1, p. 3-31, 2007.

BORGES, L. F. M.; LEAL, E. A. Utilidade da informação contábil gerencial na gestão das micro e pequenas empresas: um estudo com empresas do Programa Empreender de Uberlândia-MG. **REGEPE – Revista de Empreendedorismo e Gestão de Pequenas Empresas**, v. 4, n. 3, 2015.

BROWN, MALMI, T. Management control systems as a package—Opportunities, challenges and research directions. **Management Accounting Research**, v. 19, n. 4, p. 287-300, 2006.

CANECA, R. L. **Oferta e procura de serviços contábeis para micro, pequenas e médias empresas**: um estudo comparativo das percepções dos empresários e contadores. 2009. Dissertação (Mestrado em Ciências Contábeis) – Programa Multi-Institucional e Inter-Regional de Pós-Graduação em Ciências Contábeis UnB, UFPB, UFPE. Recife, 2009.

CANECA, R. L. **Oferta e procura de serviços contábeis para micro, pequenas e médias empresas**: um estudo comparativo das percepções dos empresários e contadores. 2008. Tese (Doutorado em Ciências Contábeis) – Universidade Federal do Rio Grande do Norte, Natal, 2008.

CASSIA, L.; MASSIS, A.; KOTLAR, J. Exploring the effect of family control on the characteristics of SMEs. **International Journal of Engineer and Business Management**, v. 4, p. 16, 2012.

CHENG, R. "Cloud computing": what exactly is it, anyway? **Wall Street Journal**. New York, Eastern edition, R2, 8 feb. 2010.

CHENG, P.; HE, X.-F. Application of "cloud accounting" in SMEs accounting informatization. **Journal of Chongqing University of Technology (Social Science)**, v. 1, p. 11, 2011.

CHOE, J. The relationships among management accounting information, organizational learning and production performance. **The Journal of Strategic Information Systems**, v. 13, p. 61-85, 2004.

CIA, J. N. S.; SMITH, M. S. J. O papel da contabilidade gerencial nas PMES (pequenas e médias empresas): um estudo nas empresas de calçados de Franca-SP. In: ENCONTRO ANUAL DA ANPAD, 25., 2001, São Paulo. **Anais...** São Paulo: ANPAD, 2001.

COLLIER, P. M. **Accounting for managers**: interpreting accounting information for decision making. New York: John Wiley & Sons, 2015.

CROTEAU, A. M.; RAYMOND, L. Performance outcomes of strategic and IT competencies alignment. **Journal Information Technology**, v. 19, p. 178-190, 2004.

CUCCULELLI, M; MICUCCI, G. Family succession and firm performance: evidence from Italian family firms. **Journal of Corporate Finance**, v. 14, n. 1, p. 17-31, 2008.

CUSUMANO, M. Cloud computing and SaaS as new computing platforms. **Communications of the ACM**, v. 53, n. 4, p. 27-29, 2010.

DAI, W.; UDEN, L. Empowering SME users through technology innovation: a services computing approach. **Journal of Information & Knowledge Management**, v. 7, n. 4, p. 267-278, dez. 2008.

DEBICKI, B. J.; MATHERNE, C. F.; KELLERMANNNS, F. W.; CHRISMAN, J. J. Family business research in the new millennium. **Family Business Review**, v. 22, n. 2, p. 151, 2009.

DELONE, H. W. Determinant of success for computer usage in small business. **MISQuarterly**, v. 12, n. 1, p. 51-61, 1988.

DIXON, R. Accounting for strategic management: a practical application. **Long Range Planning**, v. 31, n. 2, p. 272-279, 1998.

EQUEY, R. J.; KUSTERS, S. V.; MONTANDON, N. Empirical study of ERP systems implemenations costs in Swiss SMEs. In: INTERNATIONAL CONFERENCE ON ENTERPRISE INFORMATION SYSTEMS, 10., 2008, Barcelona. **Proceedings...** Barcelona: ICEIS, 2008.

ESTEVEES, J. A benefits realisation road-map framework for ERP usage in small and medium-sized enterprises. **Journal of Enterprise Information Management**, v. 22, n. 1/2, p. 25-35, 2009.

FARBER, J. C.; LUZ, M. F.; QUEIROZ, F. C.; MUNHOZ, W.A.; SOUZA, K. Terceirização de serviços contábeis: obrigatoriedade legal ou necessidade de um profissional indispensável. **Revista Ampla de Gestão Empresarial, Registro**, v. 3, n. 1, artigo 8, p. 121-138, abr. 2014.

FERKOUN, M. Top 7 most common uses of cloud computing. **Thoughts On Cloud**, 6 fev. 2014. Disponível em: <<http://www.thoughtsoncloud.com/2014/02/top-7-most-common-uses-of-cloud-computing/>>. Acesso em: 10 ago. 2016.

FERNANDES, F. C.; KLANN, R. C.; FIGUEREDO, M. S. A utilidade da informação contábil para a tomada de decisões: uma pesquisa com gestores alunos. **Contabilidade Vista & Revista**, v. 22, n. 3, p. 99-126, 2011.

FERREIRA, A. J. P.; COSTA NETO, J. V. Estudo sobre a percepção dos empresários das microempresas e empresas de pequeno porte acerca da utilização da informação contábil no processo de tomada de decisão: uma pesquisa de campo nas empresas do shopping Iguatemi Salvador, Bahia. **Revista Brasileira de Contabilidade**, Brasília, n. 160, 2006.

FERREIRA, L. F. F.; OLIVA, F. L.; SANTOS, S. A.; HILDEBRAND, C. C.; LIMA, G. A. C. Análise quantitativa sobre a mortalidade precoce de micro e pequenas empresas da cidade de São Paulo. **Revista de Gestão de Produção**, São Carlos, v. 19, n. 4, p. 811-823, 2012.

FRANCALANCI, C.; MORABITO, V. IS integration & business performance: the mediation effect of organizational absorptive capacity in SMES. **Journal of Information Technology**, v. 23, p. 297-312, 2008.

FREZATTI, F. **Gestão do fluxo de caixa diário**: como dispor de um instrumento fundamental para o gerenciamento do negócio. São Palo: Atlas, 2000.

GALBRAITH, J. R. **Designing complex organisations**. Boston: Addison-Wesley, 1973.

GRABSKI, S.; LEECH, S.; SANGSTER, A. Management accountants: a profession dramatically changed by ERP systems. **Chartered Institute of Management Accountants**, v. 4, n. 5, p. 10, 2008.

GRANDE, E. E. E.; COLOMINA, C. M. The impact of accounting information systems (AIS) on performance measures: empirical evidence in Spanish SMEs. **The International Journal of Digital Accounting Research**, v. 11, p. 25-43, 2010.

HALL, M. Accounting information and managerial work. **Accounting, Organizations and Society**, v. 35, n. 3, p. 301-315, 2010.

HALL, R. J.; COSTA, V. C.; KREUZBERG, F.; MOURA, G. D.; HEIN, N. Contabilidade como uma ferramenta da gestão: um estudo em micro e pequenas empresas do ramo de comércio de Dourados-MS. **Revista da Micro e Pequena Empresa**, v. 6, n. 3, p. 4-17, 2013.

HUSSIN, H.; KING, M.; CRAIG, P. IT alignment in small firm. **European Journal of Information Systems**, v. 11, p. 108- 127, 2002.

IONESCU, B. S.; PRICHICI, C. Potential beneficiaries of cloud accounting technology: small or large companies? **Manager**, n. 17, p. 282-292, 2013.

ISMAIL, N. A.; KING, M. Factors influencing the alignment of accounting information systems in small and medium sized Malaysian manufacturing firms. **Journal of Information Systems and Small Business**, v. 1, n. 1-2, p. 1-20, 2007.

_____. Firm performance and AIS alignment in Malaysia SMEs. **International Journal of Accounting Information Systems**, v. 6, p. 241-259, 2005.

_____. The alignment of accounting and information systems in SMEs in Malaysia. **Journal of Global Information Technology Management**, v. 9, n. 3, p. 24-42, 2006.

KOS, S. R.; ESPEJO, M. M. S. B.; RAIFUR, L.; ANJOS, R. P. Compreensão e utilização da informação contábil pelos micro e pequenos empreendedores em seu processo de gestão. **Enfoque: Reflexão Contábil**, v. 33, n. 3, p. 35-50, 2014.

LACERDA, Joabe Barbosa. A contabilidade como ferramenta gerencial na gestão financeira das Micro, Pequenas e Médias Empresas: Necessidade e aplicabilidade. **Revista Brasileira de Contabilidade**, n. 160, p. 39-53, 2006.

LEE, H.; KELLEY, D.; LEE, J.; LEE, S. SME survival: the impact of internationalization, technology resources, and alliances. **Journal of small business management**, v. 50, n. 1, p. 1-19, 2012.

LÓPEZ, O. L.; HIEBL, M. R. W. Management accounting in small and a medium-sized enterprises: current knowledge and avenues for further research. **Journal of Management Accounting Research**, v. 27, n. 1, p. 81-119, 2015.

LOUADI, M. E. The Relationship among organisation structure, information technology and information processing in small Canadian firms. **Canadian Journal of Administrative Sciences**, v. 15, n. 2, p. 180-199, 1998.

LUCENA, W. G. L.; VASCONCELOS, M. T. C.; MARCELINO, G. F. A evidenciação das informações contábeis geradas pelas micro e pequenas empresas no processo decisório: um estudo no setor de confecções. **REUNIR: Revista de Administração, Contabilidade e Sustentabilidade**, v. 1, n. 1, p. 35-51, 2015.

LUNARDI, G. L.; DOLCI, P. C.; MAÇADA, A. C. G. Adoção de tecnologia de informação e seu impacto no desempenho organizacional: um estudo realizado com micro e pequenas empresas. **Revista de Administração**, São Paulo, v. 45, n. 1, p. 5-17, já./fev./mar. 2010.

MABERT, V. A.; SONI, A.; VENKATARAMANAN, M. A. The impact of organization size on enterprise resource planning (ERP) implementations in the US manufacturing sector. **International Journal of Management Science**, v. 31, n. 3, p. 235-246, 2003.

MARSTON, S.; LI, Z.; BANDYOPADHYAY, S.; ZHANG, J.; GHALSASI, A. Cloud computing: the business perspective. **Decision support systems**, v. 51, n. 1, p. 176-189, 2011.

MILES, Matthew B.; HUBERMAN, A. Michael. **Qualitative data analysis: An expanded sourcebook**. Sage, 1994.

MIRANDA, L. C.; FREIRE, D. R.; SATURNINO, O. Demanda por Serviços Contábeis pelos mercadinhos: são os contadores necessários? **Contabilidade Vista & Revista**, v. 19, n. 1, p. 131-151, 2009.

MIRANDA, L. C.; LIBONATI, J.; RATTACASO, D.; SATURNINO, O. Demanda por serviços contábeis pelas micro e pequenas empresas: são os contadores necessários? In: CONGRESSO BRASILEIRO DE CUSTOS, 14., 2007, João Pessoa. **Anais...** João Pessoa: ABC, 2007.

MIOTTO, N.; LOZECKYI, J. A importância da contabilidade gerencial na tomada de decisão nas empresas. **Unicentro Revista Eletrônica Latu Sensu**, n. 5, p. 4-6, 2008.

MOHABBATTALAB, E.; HEIDT, T. V. D.; MOHABBATTALAB, B. The perceived advantages of cloud computing for SMEs. **GSTF Journal on Computing (JoC)**, v. 4, n. 1, out. 2014.

NARANJO, D. The role of sophisticated accounting system in strategy management. **The International Journal of Digital Accounting Research**, v. 4, n. 8), p. 125-144, 2004.

NIELSEN. **Tech-or-treat**: consumers are sweet on mobile apps. **Nielsen**, 30 out. 2014. Disponível em: <<http://www.nielsen.com/us/en/insights/news/2014/tech-or-treat-consumers-are-sweet-on-mobile-apps.html>>. Acesso em: 26 jul. 2016.

NUNES, L. C.; SERRASQUEIRO, Z., M. S. A informação contabilística nas decisões financeiras das pequenas empresas. **Revista de Contabilidade e Finanças – USP**, São Paulo, n. 36. p. 87-96, set./dez. 2004.

OKOH, L. O.; UZOKA, P. The role of accounting information in the survival of small scale businesses in Warri, Delta State, Nigeria. **International Journal of Economic Development Research and Investment**, v. 3, n. 1, p. 40-44, 2012.

PEARSON, C.; HUSSAIN, Z. Smartphone use, addiction, narcissism, and personality: a mixed methods investigation. **International Journal of Cyber Behavior, Psychology and Learning (IJCPL)**, v. 5, n. 1, p. 17-32, 2015.

PITCHER, G. S. Management accounting in support of the strategic management process. **Chartered Institute of Management Accountants**. Research executive summary series, v. 10, n. 6, 2014.

PORTER, M. What is strategy? **Harvard Business Review**, v. 74, n. 6, p. 61-78, nov./dez. 1996.

RAMDANI, B.; KAWALEK, P.; LORENZO, O. Predicting SMEs adoption of enterprise systems. **Journal of Enterprise Information Management**, v. 22, n. 1-2, p. 10-24, 2009.

RAYMOND, L.; UWIZEYEMUNGU, S. A profile of ERP adoption in manufacturing SMEs. **Journal of Enterprise Information Management**, v. 20, n. 4, p. 487-502, 2007.

ROCHA, L. Play Store passa App Store em número total de aplicativos e desenvolvedores. **TecMundo**, 15 jan. 2015. Disponível em: <<http://www.tecmundo.com.br/play-store/72656-play-store-passa-app-store-numero-total-aplicativos-desenvolvedores.htm>>. Acesso em: 6 jun. 2016.

RUIZ-AGUNDEZ, I.; PENYA, Y. K.; BRINGAS, P. G. Cloud computing services accounting. **International Journal of Advanced Computer Research**, v. 2, n. 2, p. 7- 7, 2012.

SALGADO, J. M.; ABRANTES, L. A. O escritório de contabilidade, a pequena empresa e o processo decisório: um estudo de caso. In: ENCONTRO DE ESTUDOS SOBRE EMPREENDEDORISMO E GESTÃO DE PEQUENAS EMPRESAS, 1., 2000, Maringá. **Anais...** Maringá, PR: EGEPE, 2000.

SERVIÇO BRASILEIRO DE APOIO A MICRO E PEQUENAS EMPRESAS. **Causa mortis**: o sucesso e o fracasso das empresas nos primeiros 5 anos de vida. São Paulo: Sebrae, 2014. Disponível em: <http://www.sebraesp.com.br/arquivos_site/biblioteca/EstudosPesquisas/mortalidade/causa_mortis_2014.pdf>. Acesso em: 6 abr. 2015.

_____. **Os donos de negócio no Brasil**: análise por faixa de escolaridade (2003-2013). Brasília: Sebrae, 2015. (Série Estudos e Pesquisas). Disponível em: <<http://www.bis.sebrae.com.br/bis/download.zhtml?t=D&uid=d3c0e8820c57aec918b46d14475ccaec>>. Acesso em: 25 jan. 2016.

SHARONY, J. **Enterprise mobility empowering the mobile workforce**. Presentation given from Mobius Consulting as a featured speaker during the Dell webinar The Business Mobility Explosion: Improve Data Security, Compliance and Manageability, 23 sep. 2009.

SHIAU, W.-L.; HSU, P.-Y.; WANG, J.-Z. Development of measures to assess the ERP adoption of small and medium enterprises. **Journal of Enterprise Information Management**, v. 22, n. 1-2, p. 99-118, 2009.

SILVA, M. S. **Utilidade da informação contábil para tomada de decisões**: um estudo sobre a percepção dos gestores de micro e pequenas empresas da Grande João Pessoa. 2010. 118 f. Dissertação (Mestrado em Ciências Contábeis) – Universidade Federal da Paraíba, João Pessoa, 2010.

SIMON, H. A.; KOZMETSKY, G.; GUETZKOW, H.; TYNDALL, G. **Centralization vs. decentralization in organizing the controller's department**. New York: The Contollership Foundation, 1954.

SMITH, A. Smartphone adoption and usage. **Retrieved July**, v. 15, p. 2011, 2011.

STRAUSS, E; KRISTANDL, G.; QUINN, M. The effects of cloud technology on management accounting and decision making. **Chartered Institute of Management Accountants**, Research executive summary series, v. 10, n. 6, 2015.

STROEHER, A. M.; FREITAS, H. Identificação das necessidades de informações contábeis de pequenas empresas para a tomada de decisão organizacional. In: CONGRESSO INTERNACIONAL DE GESTÃO DA TECNOLOGIA E SISTEMAS DE INFORMAÇÃO, 3., 2006, São Paulo. **Anais...** São Paulo: Contecsi, 2006.

_____. O uso das informações contábeis na tomada de decisão em pequenas empresas. **Revista de Administração Eletrônica RAUSP-e**, São Paulo, v. 1, n. 1, p. 1-25, 2008.

SPRINKLE, G. B. Perspective on experimental research in managerial accounting. **Accounting, Organizations and Society**, v. 28, p. 287-318, 2003.

VAZ, P. V. C.; ESPEJO, M. M. S. B. Do texto ao contexto: o uso da contabilidade gerencial pelas pequenas empresas sob a perspectiva teórica de Bakhtin. **Revista de Contabilidade e Organizações**, v. 9, n. 24, p. 31-41, 2015.

WOZNICA, J.; HEALY, K. The level of information systems integration in SMEs in Irish manufacturing sector. **Journal of Small Business and Enterprise Development**, v. 16, n. 1, p. 115-128, 2009.

APÊNDICE

APÊNDICE A – GUIA DE ENTREVISTAS PROPRIETÁRIO/GESTOR DA EMPRESA

Nome do entrevistado	
Data de realização da entrevista	
Empresa	
Cargo do entrevistado	
Tempo de abertura da empresa	
Tempo de implantação do sistema	

a) Identificar as informações contábeis que são comumente utilizadas pelas MPEs;

- 1- A empresa utiliza informações contábeis para auxiliar o processo de tomada de decisão?
- 2- Quais informações a empresa utiliza para tomar suas decisões? Como a empresa verifica lucratividade? Como a empresa define preço de venda?
- 3- A empresa elabora algum tipo de relatório além dos que são gerados pela contabilidade? Quais ferramentas utilizadas para isso? Porque essas ferramentas? Quais os motivos que levaram ao uso dessas ferramentas?

b) Identificar como os gestores/proprietários das MPEs utilizam as informações contábeis como forma de auxílio à gestão;

- 1- A contabilidade é feita na própria empresa ou por escritório terceirizado? O senhor acredita que o fato da contabilidade ser afastada da empresa enfraquece a importância das informações? Quais os principais aspectos que fazem com que o senhor pense dessa maneira?
- 2- A empresa faz planejamento financeiro com base nas informações financeiras? Como é feito esse planejamento? De que forma esse planejamento auxilia a gestão da empresa e os seus resultados? A empresa utiliza os dados dos relatórios para fazer algum outro tipo de planejamento a curto ou longo prazo?
- 3- Já houve algum momento em que os relatórios apontavam para uma decisão diferente da que foi tomada?

c) Identificar as informações que são geradas pelo aplicativo e quais advém do contador;

- 1- Quais informações sobre a empresa o senhor(a) recebe da contabilidade? *Caso não receba informações ou elas sejam insuficientes, perguntar se ele já tentou solicitar essas informações do contador, ou se o contador já chegou a oferecer algum serviço considerado como não sendo para cumprimento de obrigações fiscais.*
- 2- A empresa faz a requisição de relatórios ao contador? Ou os relatórios são enviados automaticamente?

- 3- Com que frequência o contador envia os relatórios contábeis à empresa?
- 4- O senhor(a) utiliza as informações contidas nos relatórios do aplicativo? Se sim: quais as informações que são utilizadas? Se não: Por que não utiliza essas informações? Como essas informações ajudam na tomada de decisão?
- 5- A empresa faz uso de alguma comparação entre as informações recebidas do Contador e àquelas geradas pelo aplicativo?
- 6- Antes da implantação do aplicativo, como era feita a gestão da empresa? As decisões eram tomadas com base em quê? A empresa possuía alguma ferramenta de gestão antes da implantação do aplicativo? Que tipo de informação a empresa dispunha antes do aplicativo?

d) Identificar quais as barreiras e desafios enfrentados pelos gestores/proprietários de MPEs na utilização de informações contábeis:

- 1- Quais os motivos que levaram a empresa a implantar o sistema? Como conheceu o sistema? Houve indicação de alguém? Conheceu por meio de alguma feira de empreendedorismo?
- 2- Como foi o processo de implantação (com relação à treinamento, orientação na interpretação de informações)?
- 3- Quais foram os principais impactos sentidos quando houve a implantação do aplicativo? Houve melhora em algum dos processos da empresa? Após a implantação, como as decisões da empresa são tomadas? Como as decisões eram tomadas antes da implantação do sistema? A empresa utilizava algum outro sistema? Quais recursos eram utilizados para tomar uma decisão?
- 4- A empresa fornecedora do *software* e aplicativo forneceu treinamento sobre como gerar e interpretar as informações?
- 5- O contador teve algum tipo de participação no processo de implantação do aplicativo? De que forma ele participou desse processo?
- 6- Existe algum tipo de dificuldade em interpretar as informações fornecidas pelo aplicativo? Como essas dificuldades foram superadas? Como o senhor aprendeu a utilizar os dados apresentados nos relatórios do aplicativo? Como o senhor utiliza esses dados no dia a dia? De que forma esses dados facilitam a gestão da empresa? O contador participou em algum momento? Como ele auxiliou na interpretação de informações?

APÊNDICE B – GUIA DE ENTREVISTAS

DADOS DA EMPRESA

Os questionamentos deste primeiro bloco referem-se às características da empresa e do entrevistado.

1. Qual o cargo que o(a) senhor(a) ocupa nesta empresa?

Gerente Proprietário

Contador Outro: _____

2. Há quantos anos ocupa essa função? _____

3. Qual o ramo de atividade da empresa *

Indústria Serviços Comércio

4. Há quantos anos a empresa atua neste setor? * _____

5. Quantos funcionários a empresa possui?

Até 9 funcionários De 10 a 49 funcionários Acima de 49 funcionários

6. Com relação aos serviços de contabilidade, indicar a alternativa que corresponde à característica da sua empresa. *

O contador trabalha em um departamento que fica dentro da minha empresa

O contador trabalha em um escritório terceirizado contratado pela minha empresa

7. Antes da implantação do aplicativo, a empresa já utilizava algum Sistema informatizado para gerir as operações da empresa? Como por exemplo, vendas, custos, despesas, valores a receber.

Após o primeiro bloco de questões, proceder às questões referentes ao período anterior à implantação do aplicativo. Explicar que esses questionamentos se referem ao período anterior à implantação do aplicativo.

8. Como era feita a organização das informações financeiras da empresa antes da implantação do sistema? *

Por mim mesmo, intuitivamente, sem muita organização

Por mim mesmo, manualmente de forma mais organizada

Por mim mesmo, com ajuda do computador

Sem computador, mas com ajuda de um profissional externo

Com computador e com ajuda de um profissional externo

Pelo pessoal do escritório de contabilidade

9. Com que frequência o senhor(a) costumava acessar e utilizar essas informações financeiras? *

- () Diariamente () Semanalmente () Mensalmente
 () Trimestralmente () Semestralmente () Anualmente
 () Nunca
 () Apenas quando havia alguma necessidade específica
 () Não possuía regularidade na utilização destas informações

10. De que forma essas informações eram utilizadas pela empresa? *

Pedir para que o entrevistado descreva com suas palavras de que forma a empresa utilizava essas informações.

11. Com relação ao contrato que a empresa mantém com o Contador ou Escritório de contabilidade: *

- () O contrato contempla apenas o fornecimento de serviços referentes às obrigações legais, tais como folha de pagamento e cálculo de tributos.
 () O contrato com o contador ou escritório contempla o fornecimento dos serviços referentes às obrigações legais e serviços gerenciais com o fornecimento de assessoria à gestão da empresa (Exemplo, fornecimento de relatórios de informação a respeito de custos de produtos)
 () Não sabe informar

12. Com relação ao recebimento de informações do Contador ou Escritório de contabilidade, descreva as informações que a empresa recebe

Marcar todas que se aplicam.

- | | |
|--|------------------------------|
| () Balancetes | () Relatório de faturamento |
| () Relatório de custos de produtos | () Margem de Contribuição |
| () Demonstração de resultado do exercício | () Balanço Patrimonial |
| () Demonstração de fluxos de caixa | () Previsão de vendas |
| () Relatório de folha de pagamento | () Relatório de despesas |
| () Retorno sobre o investimento | () Movimentação de estoque |

13. Quando havia a necessidade de tomar decisões para o gerenciamento do seu negócio, por exemplo sobre o preço de venda de um produto, compra de mercadorias, contratação ou demissão de funcionários e investimentos, quais os meios que a empresa utilizava para chegar a essa decisão?

- () Intuição do proprietário
 () Informações fornecidas pelo contador
 () Planilhas desenvolvidas com a ajuda de um Software
 () Anotações próprias
 () Outro: _____

14. Como a empresa definia o custo dos produtos?

15. A empresa fazia algum tipo de planejamento com base nas informações produzidas internamente ou recebidas do contador?

() Sim, fazia planejamento () Não, não fazia

16. Qual era o tipo de planejamento feito pela empresa? Em que ele era útil?

17. Na sua opinião, como era o desempenho da sua empresa antes da implantação do aplicativo? Numa escala de 1 a 5, em que 1 é muito fraco e 5 é muito forte, defina o desempenho da sua empresa com relação aos seguintes fatores:

	Muito fraco	Fraco	No mesmo nível dos meus concorrentes	Forte	Muito forte
Rentabilidade em longo prazo	1	2	3	4	5
Crescimento das vendas	1	2	3	4	5
Recursos financeiros	1	2	3	4	5
Imagem pública e fidelização dos clientes	1	2	3	4	5

18. Como o senhor tomou conhecimento da existência do aplicativo?

() Feiras de negócios () Indicação de um amigo
 () Divulgação em sites e redes sociais () Contato do fornecedor

19. Há quanto tempo implantou o aplicativo?

() Há menos de 1 ano
 () Há mais de 1 ano e menos de 2 anos
 () Há mais de 2 anos

20. O que o levou à decisão de implantar o aplicativo na sua empresa?

21. Em uma escala de 1 a 5, como o senhor definiria a adequação do aplicativo ao seu negócio. Onde 1 é totalmente inadequado e 5 é totalmente adequado.*

1 2 3 4 5

Inadequado () () () () () Muito adequado

22. O que leva o(a) senhor(a) a ter essa visão sobre o aplicativo?

23. Indique a frequência de utilização das informações do aplicativo de acordo com a escala:

Nunca	Às vezes	Diariamente	Semanalmente	Mensal-mente	Trimestral-mente	Anualmente	Sem frequência regular
1	2	3	4	5	6	7	8

24. Como a empresa utiliza cada uma dessas informações?

25. Quem é o responsável por alimentar as informações do aplicativo?

26. As informações do aplicativo são utilizadas em algum momento para a tomada de decisão? De que forma?

27. Na sua opinião, como está o desempenho da sua empresa após a implantação do aplicativo? Numa escala de 1 a 5, onde 1 é muito fraco e 5 é muito forte, defina o desempenho da sua empresa com relação aos seguintes fatores:

	Muito fraco	Fraco	No mesmo nível dos meus concorrentes	Forte	Muito forte
Rentabilidade em longo prazo	1	2	3	4	5
Crescimento das vendas	1	2	3	4	5
Recursos financeiros	1	2	3	4	5
Imagem pública e fidelização dos clientes	1	2	3	4	5

28. A empresa utiliza alguma outra forma de organização de suas informações? Qual? Porquê?
