



FACULDADE DE ILHÉUS
COLEGIADO DO CURSO DE CIÊNCIAS CONTÁBEIS
COORDENAÇÃO DE TCC
TRABALHO DE CONCLUSÃO DE CURSO

**PERFORMANCE DO SISTEMA DE GESTÃO NA PERSPECTIVA DO
DEPARTAMENTO FISCAL DE UMA EMPRESA SITUADA NO MUNICÍPIO DE
ILHÉUS-BA**

Jéssica Carolina da Silva Ramos

Elifaz Pereira Anunciação

RESUMO

O presente trabalho teve por objetivo conhecer o sistema de gestão e verificar o nível de satisfação do departamento fiscal em relação à performance do mesmo numa empresa situada no município de Ilhéus-BA. Para tanto foi aplicado um questionário para a coleta de informações e identificação dos principais desempenhos nas execuções das atividades e elencar as vantagens e desvantagens sob a ótica do departamento fiscal da organização. O estudo abordou um tipo de pesquisa descritiva e exploratória e estudo de caso. Com os resultados obtidos foi possível verificar o nível de satisfação do setor e o entendimento do recurso da informação para uma empresa, principalmente o gerenciamento dos dados que são registrados em sistema influenciará na tomada de decisão do gestor.

Palavras-chave: Sistema de gestão, tecnologia e contabilidade fiscal.

RESUME

The present work aimed to know the management system and check the level of satisfaction of the tax department in relation to its performance in a company located in the municipality of Ilhéus-BA. On this end, a questionnaire was applied to collect information and identify the main performances in the execution of activities and to list the advantages and disadvantages from the perspective of the organization's tax department. The study addressed a type of descriptive and exploratory research and case study. With the results obtained it was possible to verify the level of satisfaction of the sector and the understanding of the information

resource for a company, mainly the management of the data that are registered in the system will influence the manager's decision making.

Key words: Tax management, technology and tax accounting.

1 INTRODUÇÃO

Com o ritmo acelerado de mudanças no mercado empresarial, as empresas precisam se adaptarem, criar estratégias competitivas e ter um sistema de gestão que auxilie com agilidade nas informações para a tomada de decisão perante vasta exigência no mundo dos negócios.

Em concordância com Perini (2013), com a utilização da tecnologia de informação no ambiente empresarial, custos reduziram-se, o acesso às informações passaram a serem em tempo real, as atividades de retrabalhos foram eliminadas, reduziram-se as perdas e aumentaram-se os ganhos de capital, pois, as decisões passaram a ser tomadas baseadas em certezas.

A contabilidade pode ser considerada uma das áreas que passou por grandes mudanças em seus processos devido aos avanços tecnológicos. O fato é que desde o século XX viu aflorar uma série de avanços contábeis relevantes. Isso se deve ao fato de que, sendo a contabilidade uma ciência social, ela efetivamente acompanha o desenvolvimento da sociedade, pois é a ela, que se dará o retorno que se espera da contabilidade como ciência. (COELHO 2010, p.132).

No Brasil uma das mudanças na contabilidade foi a implementação do sistema público de escrituração digital, o sistema público de escrituração Digital (Sped) que foi instituído pelo Decreto nº 6.022, de 22 de janeiro de 2007. No qual as obrigações acessórias são entregues por meio deste sistema, cuja transmissão é via assinatura digital da entidade.

É notável a importância do papel que a tecnologia desempenha dentro das empresas, assim como, um sistema de gestão que atenda às necessidades da entidade, processando dados internos e externos, transformando em informações relevantes para administração da organização para a tomada de decisão. Mas, além de obter um sistema de gestão, é preciso que esse sistema tenha uma performance eficaz nas execuções dos processos.

Diante disso, esse trabalho aborda assuntos pertinentes à contabilidade no aspecto tecnológico, sistema de informação, sistema de gestão. O estudo foi baseado na vivência dos funcionários do setor fiscal da empresa que além de lidar com assuntos da área tributária, trabalham diretamente nas elaborações de customizações e otimizações nos processos fiscais da empresa a fim de melhorar seus métodos de execução.

2 REFERENCIAL TEÓRICO

2.1 Contabilidade e a sua evolução

A contabilidade é considerada uma ciência social que tem por objeto o patrimônio, Gonçalves e Batista (1996) definem Contabilidade como “ciência que tem por objeto o estudo o patrimônio, a partir da utilização de métodos especialmente desenvolvidos para coletar, registrar, acumular, resumir analisar todos os fatos que afetam a situação patrimonial de uma entidade”.

A contabilidade estuda o patrimônio de uma entidade dentro das vertentes consideradas ativos e passivos, sendo que o ativo é classificado em bens e direitos. Segundo a Resolução nº 1.121/08, ativo é um recurso controlado pela entidade como resultado de eventos passados e do qual se espera que resultem futuros benefícios econômicos para a entidade. Já o passivo sendo obrigações refere compromissos com terceiros, na mesma resolução de nº 1.121/08, ela expressa que o passivo é como uma obrigação presente da entidade, derivada de eventos já ocorridos, cujas 51 (cinquenta e uma) liquidações se espera que resultem em saída de recursos capazes de gerar benefícios econômicos (CFC, Resolução nº 1.121/08, p. 14).

A existência da contabilidade é desde os primórdios quando surgiu à necessidade dos primitivos de controlar seus rebanhos, por isso, se faz necessário compreender a contabilidade desde suas origens (SÁ, 2008, p.21), para que seja possível entender a sua importância e responsabilidade em tempos atuais no qual requer informações que possam ser utilizadas como estratégias competitivas.

A contabilidade foi evoluindo de acordo com as mudanças que foram acontecendo no mercado globalizado, com isso, foram surgindo normas, novos métodos de controle, de estudo e novos objetivos foram desempenhados a contabilidade. Com isso, Padoveze (1999), destaca que a contabilidade passa ser gerencial moderna e deve incluir no processo de gestão a investigação contínua a efetividade da utilização dos recursos organizacionais para a criação de valor para os acionistas, clientes e credores.

Ott (2004, p. 35) ao descrever que a vinculação da contabilidade com o ambiente empresarial onde se está competindo, demonstra que ela está subordinada e ao mesmo tempo influenciada pelo mesmo. Neste sentido, a contabilidade evolui conforme o ambiente em que está afeta e reflete as mudanças desse ambiente para prover aos usuários da informação contábil com demonstrações e análises de natureza econômica, financeira, física e de produtividade da entidade objeto de

contabilização, o que descaracteriza em definitivo a ideia de que a contabilidade tem função apenas fiscal e legal.

Com isso, as empresas precisam de um sistema de gestão que atenda a sua necessidade de acordo com o que o mercado globalizado exige, e os profissionais contábeis precisam mais do que nunca aprimorar seus conhecimentos, técnicas e utilizar os recursos tecnológicos para conseguir coletar e unificar os dados contidos nos diversos ramos dentro da contabilidade da entidade, tornando esses dados depois de processados em informações relevantes para tomada de decisão.

2.2 Sistemas empresariais

A utilização de um sistema em uma empresa se tornou imprescindível para as execuções das atividades operacionais, dando-lhe agilidade no fluxo, assim como, auxilia na administração das informações entre os departamentos. Segundo Perini (2013):

Os sistemas empresariais dão suporte a todos os departamentos de uma empresa, pois o sucesso de muitas organizações, sejam, elas públicas ou privadas, dependem da sua capacidade de administrar o fluxo de entrada, circulação e saída de materiais, informação e dinheiro para organização (PERINI, 2013, p. 138).

No cenário atual, no qual a informação é crucial para tomada de decisão, não ter o sistema de gestão que auxilie no fluxo dos processos da empresa pode ser considerado inviável para o crescimento da entidade.

2.3 Tipos de sistemas de informações empresariais

- **ERP (Enterprise Resource Planning)**

O sistema ERP também denominado como sistema de integração de gestão, devido ele ser composto por módulos integrados, o que significa que as informações em sistema são inter-relacionadas, o que facilita a administração das informações dentro da organização.

De acordo com Perini (2013):

[...] pode ser definido como arquitetura de software que facilita o fluxo de informação entre todas as funções de uma empresa, como manufatura, logística, finanças e recursos humanos, pois:

- Integra diversos departamentos de uma empresa;
- Possibilita a automação e armazenamento de todas as informações de negócios;

- Surgiu dos MRP's (material requirementplannig) – planejamento o disso dos insumos e a administração e etapas dos processos produtivos;
- MRP II (manufacturingresourceplannig) - Controla atividades como mão de obra e maquinário organização (PERINI, 2013, p. 138).

O ERP é um sistema composto por módulos integrados que possibilita automatização dos processos empresarias interno, com ele é possível desenvolver rotinas de execuções automáticas reduzindo assim, o trabalho manual dentro da organização principalmente nas funções operacionais.

Perini (2013) diz que esse tipo de sistema promove agilidade na obtenção das informações e facilita a administração sob todos os ângulos, maneiras, enfoques e objetivos diferentes de cada empresa.

Com o ERP é possível obter eficácia nas informações e processos, agilidade, dinamismo e pronto atendimento se necessário dentro da organização. Como esse tipo de sistema é integrado, logo, possibilita a empresa uma visão holística de todas as áreas.

- **CRM (Customer relationship management):**

CRM em tradução para língua portuguesa é chamado de gerenciamento de relacionamento com o cliente. O CRM não é um software, mas é uma ferramenta de gestão estratégica de relacionamento com o cliente que atua dentro do sistema ERP. Além de a ferramenta ser responsável pela parte cadastral, essa ferramenta objetiva estreitar a relação entre cliente e fornecedor.

Segundo Perini (2013, p. 139) ele comenta que “o CRM é uma estratégia de negócios para selecionar e gerenciar clientes a fim de otimizar o relacionamento em longo prazo. Ela exige uma filosofia de negócios com foco no cliente para apoiar processamentos eficientes de marketing, vendas e serviços”.

Perini (2013), ainda expressa que o gerenciamento de relação com o cliente é classificado em operacional, analítico e colaborativo. Sendo que:

- O CRM operacional é voltado para um sistema de vendas, pós-vendas, e marketing, isto é, são atividades de contato direto com o cliente, o que significa que ele trata o relacionamento com cliente através de funcionalidades de acompanhamento de serviços.
- O CRM analítico, ele analisa o comportamento do cliente criando situações que possibilitem o estudo de suas atitudes. Desta forma, busca maneiras de estreitar a relação com o consumidor de modo a conquista-lo cada vez mais.

- O CRM colaborativo é ligado aos meios de comunicação com o cliente, utilizando de diversas ferramentas de comunicação como, por exemplo, telefone, redes sociais, fax entre outros, buscando contato com o cliente.

Esse tipo de ferramenta de gestão é inteiramente focado no cliente, o que significa que é específico para elaboração de estratégias para manter o cliente fidelizado, assim como, atrair novas clientelas de acordo com o perfil de cliente que deseje atingir.

- **BI (Business intelligence)**

É um sistema de inteligência empresarial que possibilita a empresa armazenar e avaliar as informações que foram registradas no sistema, com objetivo de fazer autoanálise do ambiente empresarial. Segundo Claro, Alberto (2013), diz que a inteligência empresarial “é um termo contemporâneo para dados e ferramentas de software que organizam, analisam e disponibilizam os dados para ajudar os gerentes e outros usuários corporativos a tomarem decisões mais embasadas nas informações”.

De acordo com Perini (2013), O BI facilita o processo de autoconhecimento sobre seu próprio negócio e seus clientes, mas vai além, pois, permite um entendimento maior sobre o ambiente competitivo em que a empresa situa.

A inteligência empresarial ela é voltada para os feedbacks dos processos da própria empresa, com isso, possibilita que a mesma tenha ciência dos seus pontos fortes e fracos perante a concorrência e com os resultados obtidos é possível tomar a decisão para melhor o desempenho da organização.

- **SIG (Sistema de informação gerencial)**

É o sistema que dá suporte as tarefas de planejamento, controle da empresa, disponibilizando informações rápidas para a tomada de decisão. Em concordância com Perini (2013), entende-se que um sistema de informação gerencia:

É o conjunto de tecnologia que disponibilizam os meios necessários à operação do processamento dos dados disponíveis. É o sistema voltado para a coleta, armazenagem, recuperação e processamento de informações usadas ou desejadas por um ou mais executivos no desempenho de suas atividades. É o processo de transformação de dados em informação que são utilizadas na estrutura decisória da empresa proporcionam a sustentação administrativa para otimizar os resultados esperados (Perini, 2013, p. 141).

Segundo Perini (2013 p. 29), “sistema de informações gerenciais é definido como o estudo dos sistemas de informação nas empresas e na administração, munindo os gerentes de relatórios ou de acesso on-line aos registros do desempenho corrente e histórico da organização”.

Já para Claro, Alberto (2013, p. 74), os sistemas de informações gerenciais "dão suporte ao nível gerencial através de relatórios, processos, correntes, histórico através de acessos online, orientados a eventos internos, apoiando o planejamento controle e decisão”.

O sistema de informação gerencial, como o próprio termo expressa, é voltado para análises gerenciais, isto é, análise de custos, fluxo de caixa, investimentos, planejamento tributário e etc. Esse tipo de sistema é fundamental para geração de informações, para dar suporte aos gestores e tomadores de decisão.

3 METODOLOGIA

Segundo Lakatos e Marconi (1991, p. 83), “metodologia é o conjunto das atividades sistemáticas e racionais que, com maior segurança e economia, permite alcançar o objetivo — conhecimentos válidos e verdadeiros — traçando o caminho a ser seguido, detectando erros e auxiliando as decisões do cientista”.

O estudo aborda um tipo de pesquisa descritiva e exploratória, no qual foi realizado através de aplicação de questionário e observações dos dados e conclusões dos objetivos da pesquisa. Cervo e Bervian (2006) explicam que as pesquisas dessa natureza são responsáveis por observar, registrar, analisar e correlacionar os fatos ou fenômenos sem manipulá-los. Segundo Severino (2007, p.123) "Pesquisa exploratória busca apenas levantar informações sobre um determinado objeto, delimitando assim um campo de trabalho, mapeando as condições de manifestação desse objeto".

Conforme Lakatos e Marconi (1991), a população é definida como o conjunto de pessoas que apresentam pelo menos uma característica em comum. E que amostra “é uma parcela conveniente selecionada do universo (população)” (Lakatos e Marconi, 2013, p. 163). Para este trabalho a amostragem foram os 11 funcionários do departamento fiscal de uma empresa fabril situada no município de Ilhéus/BA tendo como característica comum à utilização do sistema de gestão para execução das atividades pertinentes ao setor fiscal.

O instrumento da pesquisa foi um questionário que de acordo com Vergara (1996 p. 52), “caracteriza-se por ser uma série de questões apresentadas ao respondente, por escrito”. Foi aplicado um questionário online via **®Google Docs** em 10 de novembro de 2020, às 12h00min aos 11 funcionários do departamento fiscal de empresa.

A forma de abordagem da pesquisa se deu tanto de maneira qualitativa quanto quantitativa. Segundo Vianna (2013), pesquisa qualitativa "O ambiente natural é fonte direta para coleta de dados, interpretação de fenômenos e atribuição de significados". E para Martins e Theóphilo (2007), as pesquisas quantitativas são aquelas em que os dados e as evidências coletados podem ser quantificados e mensurados.

Para a obtenção dos dados como instrumento de trabalho foi elaborado um questionário com 07 questões objetivas para verificar o nível de satisfação do departamento fiscal da empresa fabril situada no município de Ilhéus-BA perante a performance do sistema de gestão nas execuções das atividades fiscais. Esses dados foram importantes para o andamento do trabalho, devido às informações claras e objetivas de acordo com as respostas obtidas no questionário dos usuários do departamento fiscal da empresa estudada.

Este trabalho foi focado no assunto performance do sistema de gestão na perspectiva do departamento fiscal da empresa estudada, tem como objeto de estudo a opinião dos funcionários do setor referente a desempenho do sistema de gestão nas execuções das atividades pertinentes ao departamento. O trabalho objetiva atender as diretrizes propostas no estudo, através da coleta de dados que foram observados, interpretados e apresentados de acordo com as respostas obtidas por intermédio da aplicação do questionário para mensuração do nível de satisfação dos usuários do setor fiscal perante o comportamento do sistema de gestão da empresa.

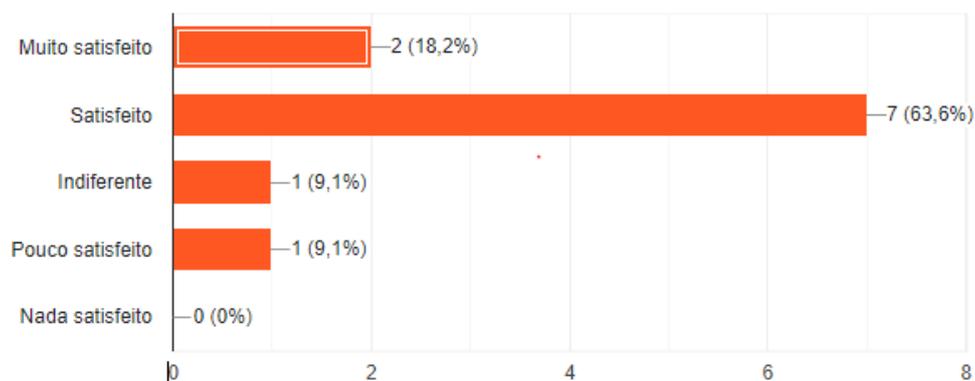
O trabalho limitou-se ao estudo dos dados que foram obtidos do departamento fiscal referente ao funcionamento do sistema de gestão utilizado nas execuções das rotinas fiscais.

4 RESULTADOS E DISCUSSÃO

Com aplicação do questionário via o *®Google Docs*, foi possível verificar os resultados da pesquisa referente ao nível de satisfação dos funcionários do departamento fiscal da empresa estudada, onde 63,6% responderam que são satisfeitos com a performance do sistema de gestão perante as execuções das atividades fiscais, isto é, dos 11 funcionários que compõe o departamento 07 pessoas são consideradas satisfeitas com a performance que o sistema executa as atividades do setor fiscal de uma forma geral, conforme figura 1.

Ademais, 02 pessoas consideraram-se muito satisfeito com a performance do sistema representando o percentual de 18,2%, 01 indicou-se como indiferente e 01 pouco satisfeito, percentuais de 9,1% respectivamente.

Figura 1 – Nível de satisfação da performance do sistema de gestão



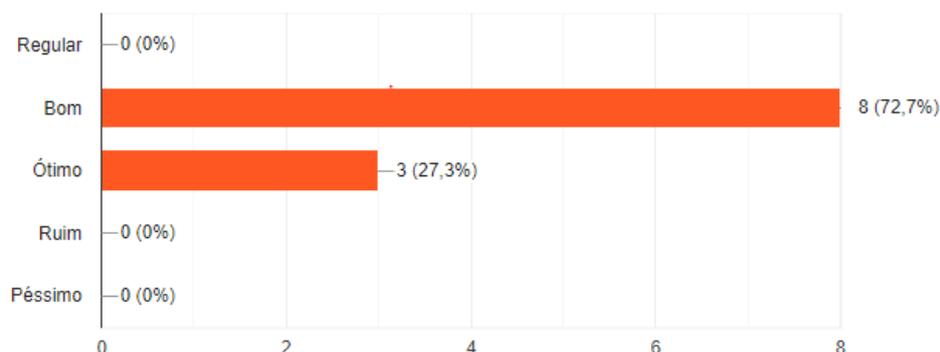
Fonte: Própria Pesquisa, 2020.

De modo geral, percebe-se que o setor fiscal se considera satisfeito perante o desempenho do sistema nas execuções das atividades fiscais com os percentuais de 63,60% e 18,20% totalizando 81,80%. O que leva a ser concluído que perante a perspectiva do setor, a performance do sistema nas realizações das tarefas pertinentes as rotinas fiscais atende as expectativas, visto que são inúmeras as funções realizadas diariamente pelo setor fiscal, o que necessariamente eles precisam de suporte mecanizado para dar mais agilidade em seus processos internos.

O sistema utilizado na empresa é o ERP, sistema este que tem característica de facilitar administração, dar agilidade no fluxo dos processos e permite automatizar as rotinas por ele ser composto por módulos integrados, as rotinas fiscais geram dados pertinentes a outros departamentos como, por exemplo, contas a receber no momento que a nota fiscal de venda é emitida. Com isso é necessário que a performance do sistema seja adequada para que não impacte em informações erradas.

Na auto avaliação que os funcionários fizeram perante a performance do sistema nas execuções de forma geral das atividades do setor, eles classificaram a performance entre bom e ótimo, sendo 72,7% e 27,3% respectivamente, percentuais estes que representa 8 funcionários e 3 reciprocamente, conforme figura 2.

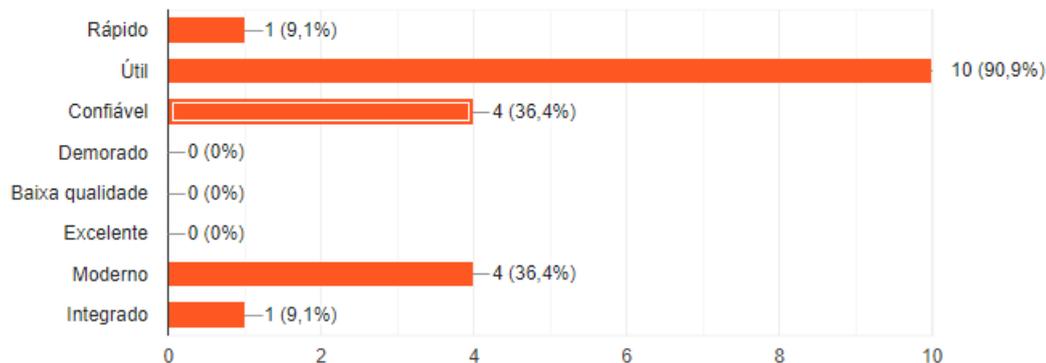
Figura 2 – Avalia a performance do sistema nas rotinas fiscais



Fonte: Própria Pesquisa, 2020.

Cada funcionário teve que classificar de acordo com sua perspectiva quais as três palavras que melhor define a performance do sistema de gestão de uma forma geral, e de 11 pessoas, 9 responderam que: útil com 90,9%, confiável e moderno representando 36,4% e rápido e integrado com 9,1%. E duas pessoas não participam da pesquisa, conforme demonstrado na figura 3.

Figura 3 – Definições que melhor classificam o sistema de gestão e sua performance



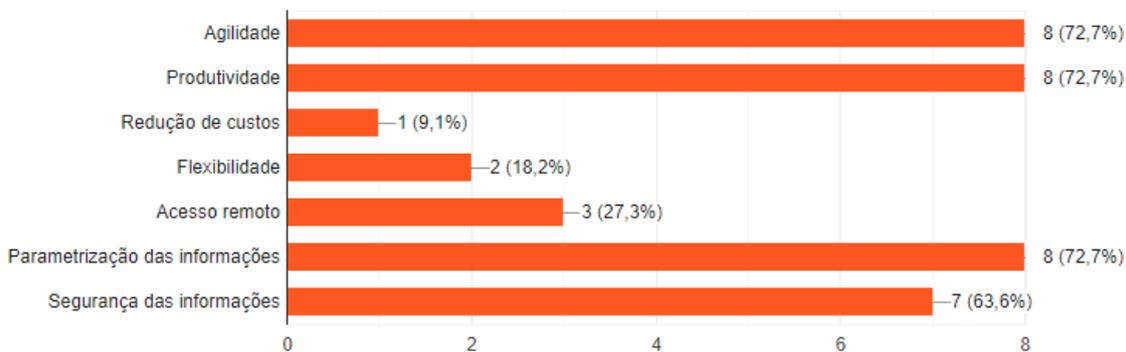
Fonte: Própria Pesquisa, 2020.

As definições escolhidas entre os 09 funcionários que responderam a esse tópico da pesquisa, enfatizam a boa performance que sistema de gestão apresenta nas execuções das atividades fiscais e características de um sistema ERP quando mencionam “integrado”, “moderno” e “rápido”.

É visível que é de extrema utilidade a empresa ter um sistema de gestão, mas para que o sistema der o suporte necessário aos processos operacionais e aos tomadores de decisão, é preciso que o mesmo seja moderno em termos de parametrizações das informações, isto é, de acordo a legislação tributária vigente de modo que as rotinas fiscais estejam sempre atualizadas e lhe possibilite implementações de melhorias para suprir as necessidades da empresa.

Em resposta a pesquisa de satisfação, os funcionários do setor fiscal indicaram como principais vantagens de ter uma boa performance é que além de fornecer e executar informações confiáveis, pois, essas informações influenciam na tomada de decisão, na perspectiva do departamento o sistema precisa ter agilidade nos processamentos de dados, na geração e disponibilização da informação. Ter produtividade, isto é, ter capacidade de produzir informações, produtos e serviços com maior assertividade. E por fim, possibilitar parametrização das informações, o que significa adaptar o sistema de acordo com a necessidade, vide figura 4.

Figura 4 – As três principais vantagens de uma boa performance do sistema para o departamento fiscal



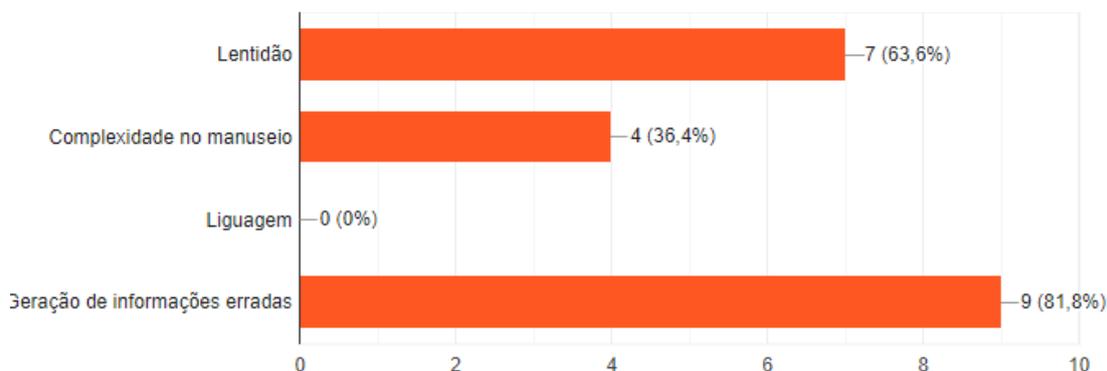
Fonte: Própria Pesquisa, 2020.

Na figura 4 com o percentual de 72,7% as três vantagens elencadas pelo setor fiscal originadas de uma boa performance do sistema de gestão foram: agilidade, produtividade e parametrização. Assim como, segurança das informações com percentual de 63,6%, acesso remoto com 27,3%, flexibilidade com 18,2% e redução de custos com 9,1%.

Quando um sistema de gestão apresenta uma boa performance é possível otimizar e melhorar seus processos de forma que seus gastos sejam reduzidos desde a contratação de mão-de-obra a minimizar de impressão de papel, pois, a depender da atividade podem ser automatizados e de forma digital.

Assim como, um sistema com performance ruim nas execuções das atividades ou a não utilização de recursos tecnológicos podem influenciar em processos ineficazes e tomadas de decisões errôneas. A figura 5 mostra que o setor fiscal com o percentual de 81,80% indicou como a principal desvantagem de uma performance ruim do sistema é a geração de informação errada, pois, uma informação incorreta pode acarretar em perdas financeiras e até mesma econômica para empresa, além de todo o retrabalho em reparar o erro.

Figura 5 – Principais desvantagens de uma performance ruim do sistema para o departamento fiscal



Fonte: Própria Pesquisa, 2020.

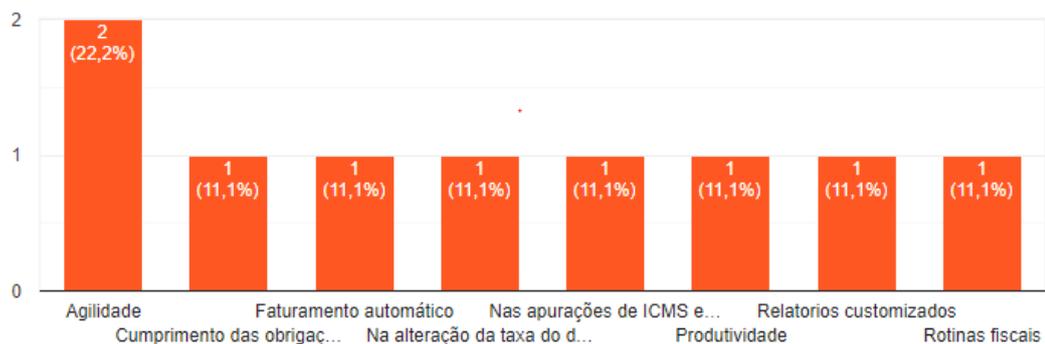
Os recursos tecnológicos objetivam facilitar administração da empresa junto à direção, com isso, é mais que visível a necessidade do sistema de gestão dentro da empresa para dar o suporte aos usuários da empresa. Mas não basta ter recursos tecnológicos, é preciso que o mesmo tenha um desempenho adequado diante das execuções das atividades para que os objetivos sejam alcançados dentro da organização.

Em pesquisa ficou visível que o setor fiscal busca de forma contínua a melhoria de seus processos, utilizando os recursos tecnológicos imputando automatizações no sistema de gestão de modo a eliminar os processos manuais. Esse tipo de método é muito importante para a organização e o departamento de forma geral, pois além de deixar mecanizadas as rotinas fiscais são mais práticas e fáceis de controlar.

Diante disso, os funcionários do setor fiscal, de acordo com as suas respectivas atividades, indicou em qual execução da atividade o sistema atua em sua melhor performance e foram elencadas: faturamento automático, suporte no cumprimento das obrigações acessórias, isso inclui apuração de ICMS, alteração de taxa do dólar, relatórios customizados e rotina fiscais de forma geral.

A figura 6 apresenta as atividades citadas pelos funcionários do setor fiscal, sendo que dos 11 funcionários, somente 09 funcionários responderam esse tópico corretamente, isto é, indicaram atividades que em sua perspectiva melhor atua o sistema, 03 pessoas acabaram respondendo “agilidade” e “produtividade” ao invés de informar uma atividade, ou seja, não responderam o que foi pedido e 02 pessoas optaram em não responder.

Figura 6 – Atividades que o sistema atua com melhor performance



Fonte: Própria Pesquisa, 2020.

As atividades mencionadas pelas 06 pessoas do departamento fiscal na figura 6 são atividades consideradas operacionais, logo, são corriqueiras e que exige um bom desempenho do sistema, pois é onde pode ser considerado o nascimento das informações através dos registos fiscais de entrada e saída. Além disso, como o sistema passou a executar essas atividades de forma automatizada, a equipe consegue mais tempo para se empenhar em outras melhorias pertinentes a área fiscal.

5 CONCLUSÃO

É imprescindível o entendimento do recurso da informação para uma empresa, principalmente o gerenciamento dos dados que são registrados em sistema e fornecidos, pois, são através das informações obtidas que influenciará na tomada de decisão do gestor, uma das razões que o avanço da tecnologia abrilhantou deste quando surgiu, dando suportes indispensáveis as empresas. A tecnologia de informação é uma das muitas ferramentas que os gerentes utilizam para enfrentar as mudanças (Perini, 2013, p. 20).

O sistema de gestão utilizado pela empresa para integração e processamento de dados é o ERP da empresa TOTVS, sistema este considerando pelo setor útil, ágil e moderno. Assim como, fácil de manusear, confiável e integrado. Sendo possível através de ele gerar informações e realizar análises para a tomada de decisão.

Com os resultados obtidos na pesquisa, baseado na perspectiva do departamento fiscal referente à performance do sistema de gestão utilizada na empresa estudada, foi possível avaliar o nível de satisfação do setor que se considerou satisfeito com o sistema de gestão e o classificou como bom para as execuções das atividades fiscais.

Os funcionários também elencaram como principais atuação da performance do sistema as atividades de faturamento automático onde toda nota fiscal de saída emitida pela empresa é gerada de forma automática e simultânea após a liberação do pedido de venda, as obrigações acessórias que são geradas de acordo como a legislação expressa, realizando somente a conferência dinâmica dos dados gerados por questão de resguardo, mas o sistema executa todos os dados, auxiliando no cumprimento das obrigações, e os relatórios customizados que são desenvolvido de acordo com a necessidade do setor, com o sistema é possível criar novos relatórios para melhor análise dos dados.

As principais vantagens de uma boa performance do sistema considerada pelo departamento fiscal foram agilidade, produtividade, a parametrização das informações e segurança das informações, assim, como foi elencado como principal desvantagem para uma performance ruim a geração de informações erradas que podem acarretar em problemas até financeiros para a empresa.

Com o resultado da pesquisa, espera-se que seja possível que as informações geradas contribuam como feedbacks do setor perante o desempenho do sistema de gestão para a gerência do setor fiscal e da equipe de sistema de informação da empresa. Os assuntos abordados neste trabalho podem ser considerados relevantes e servir de modelo para outros usuários de pesquisa, pois, apresentam dados atuais de mercado no que tange a tecnologia, sistema de informação e gestão e sua relevância para empresa como estratégia em seus processos de melhorias.

6 REFERENCIAS

CLARO, Alberto. **Sistemas de informações gerencias. 1ª edição. São Paulo. Know How, 2013.**

CERVO, A. L., & Bervian, P. A. **Metodologia científica. 4ª. ed. São Paulo: Makron Books.2006**

COELHO, Claudio Ulysses Ferreira; LINS, Luiz dos Santos. **Teoria da Contabilidade: abordagem contextual, histórica e gerencial. São Paulo: Atlas, 2010.**

Conteúdo Jurídico. A contabilidade como ferramenta de gestão, 2011. Disponível em: <<http://www.conteudojuridico.com.br/consulta/Artigos/24136/a-contabilidade-como-ferramenta-de-gestao>>. Acesso em: 31 mai. 2020.

Conteúdo Jurídico. Decreto nº 6.022, de 22 de janeiro, 2007. Disponível em: <http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/ato2007-2010/2007/decreto/d6022.htm>. Acesso em 07 jun 2020.

Conselho Federal de Contabilidade (CFC). Resolução nº 774, 1994. Disponível em: <<https://www.legisweb.com.br/legislacao/?id=95626>>. Acesso em: 31 mai. 2020.

GONÇALVES, Eugenio Celso, BATISTA, Antônio Eustáquio. Contabilidade financeira. 3º ed. São Paulo: Atlas, 1996.

LAKATOS, Eva Maria; MARCONI, Marina de Andrade. Fundamento da **Metodologia Científica. 3ª ed. São Paulo: Atlas, 1991 e 2013.**

OTT, Ermani. **Contabilidade Gerencial Estratégica: Inter-relacionamento da contabilidade financeira com a contabilidade gerencial. BASE - Revista de Administração e Contabilidade da Unisinos. São Leopoldo, v. 1, n. 1, p. 35 – 46, mai/ago. 2004.**

PADOVEZE, Clóvis Luiz. **O Papel da Contabilidade Gerencial no Processo Empresarial de Criação de Valor. Caderno de Estudos USP, n. 21, São Paulo, mai/ago, 1999.**

PERINI, Luis Cláudio. **Administração de sistemas de informação. São Paulo: Person Prentice hall, 2013.**

SÁ, Antônio Lopes de. **História Geral da Contabilidade no Brasil. Brasília: Conselho Federal de Contabilidade, 2008.**

SEVERINO, Antônio Joaquim, 1941 - **Metodologia do Trabalho Científico / Antônio Joaquim Severino. - 23. Ed. rev. e atual. - São Paulo: Cortez, 2007.**

VERGARA, Sylvia Maria. **Projetos e Relatórios de Pesquisa em Administração. São Paulo: Atlas, 1996.**

VIANNA, Cleverson Tabajara. **Classificação das Pesquisas Científicas - Notas**

Para os alunos. Florianópolis, 2013, 2p. Disponível em: <<https://pt.slideshare.net/cleversontabajara1/metodologia-cientfica-tipos-de-pesquisa-ultimate>>. Acesso em: 31 maio. 2020.