

UNIVERSIDADE DE CAXIAS DO SUL
CENTRO DE CIÊNCIAS ECONÔMICAS, CONTÁBEIS E COMÉRCIO
INTERNACIONAL
CURSO DE CIÊNCIAS CONTÁBEIS

FELIPE VANIN

ASSESSORIA CONTÁBIL GERENCIAL NAS MICRO E PEQUENAS EMPRESAS
COMO ALIADA PARA GERAÇÃO DE VALOR AO NEGÓCIO

CAXIAS DO SUL

2014

FELIPE VANIN

**ASSESSORIA CONTÁBIL GERENCIAL NAS MICRO E PEQUENAS EMPRESAS
COMO ALIADA PARA GERAÇÃO DE VALOR AO NEGÓCIO**

Monografia apresentada como requisito
para a obtenção do Grau de Bacharel em
Ciências Contábeis da Universidade de
Caxias do Sul

Orientador: Prof. Ms. Alex Eckert

CAXIAS DO SUL

2014

FELIPE VANIN

**ASSESSORIA CONTÁBIL GERENCIAL NAS MICRO E PEQUENAS EMPRESAS
COMO ALIADA PARA GERAÇÃO DE VALOR AO NEGÓCIO**

Monografia apresentada como requisito
para a obtenção do Grau de Bacharel em
Ciências Contábeis da Universidade de
Caxias do Sul

Orientador: Prof. Ms. Alex Eckert

Aprovado (a) em ____/____/____

Banca Examinadora:

Presidente

Prof. Ms. Alex Eckert
Universidade de Caxias do Sul - UCS

Examinadores:

Prof.
Universidade de Caxias do Sul - UCS

Prof.
Universidade de Caxias do Sul - UCS

AGRADECIMENTOS

Quero expressar meus agradecimentos a todas as pessoas que, de uma forma ou de outra, colaboraram para que este trabalho fosse realizado. Em especial ao meu orientador, Prof. Ms. Alex Eckert, pela sua competência e orientação durante todo o desenvolvimento desta monografia. Agradeço de forma toda especial a Deus, causa primaria de todas as coisas, pela vida e pelas oportunidades; à família, que forneceu todo o suporte imprescindível, não apenas neste trabalho, mas na vida; e aos amigos, que deram todo apoio e motivação necessários, grupo este que inclui minha namorada, pela compreensão e por fazer com que as dificuldades se atenuassem e o caminho fosse mais brando.

*“O fardo é proporcional às
forças, como a recompensa
será proporcional à resignação
e à coragem.”*

Allan Kardec

RESUMO

A ciência contábil é importante ferramenta para a gestão das empresas. A sua evolução trouxe aos negócios a possibilidade de maior controle e suporte para a tomada de decisões. No entanto percebe-se que a carga de obrigações fiscais e tributárias tem demandado muito tempo dos escritórios contábeis e, supondo falta de tempo nos escritórios contábeis, clientes de menor porte tendem a distanciar-se de um auxílio qualificado para a sua gestão. Em vista disso, essa pesquisa teve por objetivo verificar a percepção dos micro e pequenos empresários de São Marcos quanto à utilização da assessoria contábil gerencial como recurso de geração de valor ao negócio. Para atingi-lo, foi realizado uma pesquisa qualitativa, onde se elaborou um questionário para coleta de dados pertinentes à questão de pesquisa e se procurou também apurar as principais carências na gestão das empresas. Concluiu-se que as empresas acreditam que um serviço de assessoria contábil gerencial pode ser útil ao seu negócio. Na visão geral dos entrevistados verificou-se que a contabilidade, como ciência, pode ser boa ferramenta de gestão, mas que atualmente ela é muito usada para fins operacionais. Suas carências se verificam justamente em receber informações úteis para a tomada de decisão e em suporte gerencial para o empreendimento.

Palavras-chave: Contabilidade gerencial. Assessoria. Micro e pequenas empresas. Tomada de decisão. Valor ao negócio.

LISTA DE FIGURAS

Figura 1 – Perfil das empresas por segmento.....	27
Figura 2 – Perfil das empresas por faturamento	27
Figura 3 – Ajuda do escritório contábil em situação de dificuldade	39
Figura 4 - O escritório contábil gerando valor ao negócio	44

LISTAS DE QUADROS

Quadro 1 – Perfil das empresas entrevistadas.....	26
Quadro 2 – Palavra que define o escritório contábil.....	29
Quadro 3 – Funções do escritório contábil.....	30
Quadro 4 – Necessidades das empresas	36
Quadro 5 - Serviços contábeis oferecidos.....	42
Quadro 6 – O escritório contábil gerando valor ao negócio	44

LISTA DE TABELAS

Tabela 1 – Respostas obtidas (frequência)	30
Tabela 2 – Respostas obtidas (pesos)	31

SUMÁRIO

1	INTRODUÇÃO	11
1.1	CONTEXTUALIZAÇÃO DO ESTUDO	11
1.2	TEMA E PROBLEMA DE PESQUISA	12
1.3	HIPÓTESES OU PROPOSIÇÕES	13
1.4	OBJETIVOS	14
1.4.1	Objetivo geral	14
1.4.2	Objetivos específicos	14
1.5	METODOLOGIA.....	14
1.6	ESTRUTURA DO ESTUDO	15
2	REFERENCIAL TEÓRICO.....	17
2.1	CONTABILIDADE: CONCEITO E OBJETIVOS	17
2.2	SERVIÇOS CONTÁBEIS	18
2.3	QUALIDADE NA PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS CONTÁBEIS NA ATUALIDADE.....	19
2.4	A CONTABILIDADE GERENCIAL.....	20
2.5	CONTABILIDADE GERENCIAL <i>VERSUS</i> CONTABILIDADE FINANCEIRA	21
2.6	MICRO E PEQUENAS EMPRESAS	22
3	LEVANTAMENTO DOS DADOS - ENTREVISTAS.....	24
3.1	DELIMITAÇÃO DA REGIÃO ABRANGIDA	24
3.2	SELEÇÃO DOS ENTREVISTADOS.....	24
3.3	QUESTIONÁRIO SEMIESTRUTURADO	25
3.4	ANÁLISE DAS ENTREVISTAS	25
3.4.1	Perfil das empresas entrevistadas	26
3.4.2	Análise das questões	28
3.4.2.1	Palavra que define o escritório contábil.....	28
3.4.2.2	Funções do escritório contábil.....	29
3.4.2.3	Auxílio na tomada de decisões.....	32
3.4.2.4	Planejamento: o escritório como parceiro de negócios	34
3.4.2.5	Utilidade das informações	35

3.4.2.6	Em que o seu escritório poderia lhe ajudar mais?	36
3.4.2.7	Informações contábeis <i>versus</i> Realidade da empresa	38
3.4.2.8	Auxílio do escritório contábil em períodos de dificuldade	39
3.4.2.9	Papel das informações contábeis na gestão das micro e pequenas empresas.....	40
3.4.2.10	Serviços contábeis oferecidos	42
3.4.2.11	Maior proximidade do contador x Geração de valor ao negócio.....	43
3.4.2.12	Valor de investimento em assessoria contábil gerencial	45
4	CONCLUSÃO	47
	REFERÊNCIAS.....	51
	ANEXO A - QUESTIONÁRIO DE COLETA DE DADOS.....	54

1 INTRODUÇÃO

1.1 CONTEXTUALIZAÇÃO DO ESTUDO

A informação é essencial na tomada de qualquer decisão. Levando-se em consideração que para cada decisão tomada existe uma consequência, é prudente possuir dados bem organizados a fim de transformá-los em informação.

No contexto empresarial não é diferente. A todo instante os empresários tomam decisões e para isso precisam de informações para subsidiá-los. Define Marion (2012, p. 26) que “a Contabilidade é a linguagem dos negócios”. Desta forma, é a ciência que propiciará aos administradores as informações de que eles precisam para que aumentem a chance de êxito nas decisões quanto à gestão do seu negócio.

A contabilidade gerencial é um ramo da Ciência Contábil voltada diretamente aos administradores, procurando conceber relatórios, demonstrativos ou informações “sob medida”, de acordo com a necessidade dos mesmos (IUDÍCIBUS, 1998).

Entretanto, na atualidade, muitas empresas dispõem do serviço contábil apenas pelo aspecto da obrigatoriedade, descartando os benefícios relacionados à gestão do seu empreendimento. Dentre elas destacam-se as micro empresas e empresas de pequeno porte.

É para estas que o presente trabalho será desenvolvido. Tomando por base o potencial contributivo da informação contábil, verificar-se-á se o seu aspecto gerencial possui espaço dentro das pequenas empresas, visto que o serviço geralmente é vinculado a médias e grandes empresas. Seja pelo fato de possuírem maior capacidade de pagamento ou pela consciência da necessidade da informação contábil, o foco muitas vezes se volta para organizações desse porte.

É sabido que muitas empresas têm sua vida bastante reduzida. De falhas nos controles internos à má formação do preço de venda, muitos empresários vão acumulando erros na gestão da sua empresa. Como consequência, clientes com futuros promissores e grandes potenciais econômicos acabam deixando de existir e o contador pode ter sua parcela de culpa quando não as acompanha devidamente.

A importância desse trabalho se dá por voltar a atenção para as carências das pequenas empresas, por oferecer um serviço de assessoria contábil gerencial

em um contexto em que elas não possuem acompanhamento diferenciado. Clientes que se bem assessorados podem vir a crescer, agregar valor à sociedade, a si e ao escritório contábil vinculado.

Diante do exposto, entende-se que o tema apresentado é de grande importância, tanto para fins acadêmicos, científicos e profissionais, justificando-se plenamente a sua realização.

1.2 TEMA E PROBLEMA DE PESQUISA

É ponto pacífico que nos escritórios contábeis esteja reduzida a disponibilidade de tempo para atender necessidades específicas dos seus clientes. Seja pelo elevado número de obrigações fiscais e tributárias ou mesmo pela alta demanda de serviço, já não se consegue despender a devida atenção às empresas, principalmente quando estas são consideradas de pequeno porte.

A organização e a elaboração de controles são as bases para quem busca se firmar no mercado e por quem anseia por crescimento, no entanto o que se percebe é que muitas vezes estas são suas maiores deficiências.

O pequeno empresário, geralmente, é o que mais acaba sofrendo as consequências da realidade supracitada. Mesmo que especialista no seu negócio, por muitas vezes não tem a quem recorrer quando precisa de auxílio para sua administração.

Esta lacuna criada entre empresa e contador tem gerado desconfortos para ambas as partes, já que a desorganização do primeiro influencia negativamente na prestação de serviço do segundo. Neste padrão de trabalho, onde a relação se baseia apenas no envio de documentação por parte de um e de tributos para pagamento por parte do outro, a classe contábil acaba sendo desvalorizada e a insegurança do pequeno empreendedor quanto à saúde do sua empresa é iminente.

A grande solução para a necessidade não suprida dessas empresas pode ser encontrada na contabilidade gerencial, um ramo da Ciência Contábil que objetiva justamente fornecer instrumentos que auxiliem os administradores em suas funções gerenciais (CREPALDI, 1998).

Sobre o tema, assinala Ludícibus (1998, p. 21):

A contabilidade gerencial, num sentido mais profundo, está voltada única e exclusivamente para administração da empresa, procurando suprir informações que se “encaixem” de maneira válida e efetiva no modelo decisório do administrador (IUDÍCIBUS, 1998, p.21).

A questão em si é saber se o pequeno empresário está disposto a recorrer à assessoria contábil gerencial para agregar valor ao seu empreendimento em tempos que o seu prestador dos serviços contábeis, por precisar atender a necessidades legais, muitas vezes, não pode atender a esta demanda.

É importante ressaltar, além do já exposto, que em muitas empresas as informações contábeis não possuem o cunho de servir de base para tomada de decisões. Não raro é possível perceber que as demonstrações e relatórios contábeis não são compreensíveis para administradores. A contabilidade gerencial visa “traduzir” esses dados, fornecendo utilidade gerencial quando elas possuem relação apenas de obrigatoriedade.

A escolha do tema se dá pela vontade de apurar se há espaço para o serviço de assessoria contábil gerencial nas empresas de pequeno porte. Um serviço que devolva à contabilidade uma de suas características básicas: a de subsídio à gestão do negócio, agregando-lhe valor e suporte para crescimento.

Com base na delimitação do tema de pesquisa proposto, a questão de pesquisa para o estudo é: Qual é a percepção dos micro e pequenos empresários de São Marcos quanto à utilização da assessoria contábil gerencial como recurso de geração de valor ao negócio?

Supondo-se que exista falta de tempo nos escritórios contábeis devido ao atendimento das necessidades fiscais e tributárias prementes de seus clientes, este estudo focará também na identificação das maiores deficiências e carências na gestão das pequenas empresas, procurando, além disso, estabelecer faixas de valores que estas estariam dispostas a despendar por esse serviço.

1.3 HIPÓTESES OU PROPOSIÇÕES

H₁: Pequenas empresas sentem falta de acompanhamento direto que lhes forneça informações úteis para a tomada decisões e estão dispostas a recorrer à assessoria contábil gerencial para atingir esse fim.

H₂: Na visão dos pequenos empresários o contador não possui papel importante para seu negócio, visto que estes entendem que seu valor se limita somente à entrega das obrigações fiscais e tributárias.

H₃: Os gestores das pequenas empresas consideram a contabilidade importante, mas entendem que a contratação de um serviço de assessoria gerencial não originaria um bom custo-benefício.

1.4 OBJETIVOS

1.4.1 Objetivo geral

O presente trabalho tem por objetivo verificar a percepção dos micro e pequenos empresários de São Marcos quanto à utilização da assessoria contábil gerencial como recurso de geração de valor ao negócio.

1.4.2 Objetivos específicos

Os objetivos específicos para a realização deste estudo são:

- Fazer o levantamento bibliográfico relacionado à assessoria contábil e à contabilidade gerencial.
- Coletar dados empíricos que sirvam de base para atingir o objetivo da pesquisa.
- Entender, através dos dados coletados, qual é a visão dos empresários quanto à importância da contabilidade para suas organizações.
- Apurar quais são as principais carências e deficiências na gestão das micro e pequenas empresas.
- Sugerir como a contabilidade poderia contribuir para a gestão das empresas e minimizar as deficiências e carências apuradas.

1.5 METODOLOGIA

Quanto aos procedimentos técnicos, será realizado um estudo de caso que, segundo Yin (2010), é uma investigação empírica onde averigua-se um fenômeno contemporâneo dentro do seu contexto da vida real em que não estão definidos os

limites entre o contexto e o fenômeno. A investigação de estudo de caso que se beneficia ainda de prévio desenvolvimento de proposições teóricas para conduzir a coleta e a análise de dados.

Quanto à forma de abordagem do problema, trata-se de pesquisa qualitativa, onde elaborar-se-á uma entrevista em forma de questionário. Estudos que aplicam este tipo de metodologia “podem descrever a complexidade de determinado problema, analisar a interação de certas variáveis e compreender e classificar processos dinâmicos vividos por grupos sociais” (RICHARDSON, 1999, p. 80).

Em relação aos objetivos, será realizada uma pesquisa exploratória. Gil (2002) elucida que é o tipo de pesquisa que objetiva prover maior familiaridade com o problema, tornando-o mais explícito e propiciando construção de hipóteses. O aprimoramento de ideias ou descoberta de intuição também faz parte deste tipo de abordagem.

Por fim, como procedimento para coleta e análise de dados, inicialmente será elaborado um questionário semiestruturado que será utilizado como um roteiro para a realização de pesquisas formais e informais com a finalidade de coletar de dados pertinentes à pesquisa (o questionário encontra-se no Anexo A deste trabalho). Concluída esta etapa, será feita a análise dos dados levantados, utilizando o embasamento teórico alinhado ao objetivo e à questão de pesquisa.

Diante das colocações dos autores, entende-se que as metodologias escolhidas são as mais adequadas para o tipo de estudo proposto.

1.6 ESTRUTURA DO ESTUDO

O primeiro capítulo apresenta uma contextualização do tema, bem como os objetivos, a questão de pesquisa e a metodologia.

No segundo capítulo será apresentado o conceito e os objetivos da contabilidade e o panorama da realidade da prestação dos serviços contábeis na atualidade, procurando demonstrar como a contabilidade gerencial pode auxiliar no processo decisório nas pequenas e médias empresas.

O terceiro capítulo abrangerá as questões que envolvem a coleta de dados a ser realizada em forma de entrevistas, onde será apresentada a região escolhida para o levantamento, o perfil dos entrevistados e o questionário elaborado. Ao fim

deste, será realizada a análise dos resultados obtidos propondo confirmar uma das hipóteses levantadas ou mesmo elaborar nova resposta ao problema de pesquisa.

No quarto capítulo, finalizando, serão apresentadas as conclusões do trabalho realizado de forma a atender o objetivo principal inicialmente proposto.

2 REFERENCIAL TEÓRICO

2.1 CONTABILIDADE: CONCEITO E OBJETIVOS

Sá (2006, p. 46) contribui com sua definição de contabilidade da seguinte forma:

Contabilidade é a ciência que estuda os fenômenos patrimoniais, preocupando-se com realidades, evidências e comportamento dos mesmos, em relação à eficácia funcional das células sociais. (SÁ, 2006, p. 46).

Gonçalves e Baptista (2011, p. 3) conceituam-na como uma ciência que possui “métodos especialmente desenvolvidos para coletar, registrar, acumular, resumir e analisar todos os fatos que afetam a situação patrimonial de uma pessoa”.

Marion (2012, p. 28) esclarece quanto ao seu conceito falando sobre a origem desta ciência:

A Contabilidade surgiu basicamente da necessidade de donos de patrimônio que desejavam mensurar, acompanhar a variação e controlar suas riquezas. Daí poder-se afirmar que a Contabilidade surgiu em função de um usuário específico, o homem proprietário de patrimônio, que, de posse das informações contábeis, passa a conhecer melhor sua “saúde” econômico-financeira, tendo dados para propiciar tomada de decisões mais adequadas (MARION, 2012, p. 28).

Dado seu entendimento, adentrar-se-á nos objetivos básicos da Contabilidade, onde dentre eles temos o de auxiliar alguém para a tomada de decisões. Esse alguém pode ser o presidente da empresa, gestor de produção ou investidor. Em geral, os usuários da informação contábil enquadram-se na categoria de gestor interno e usuário externo. Nos dois casos, o bom entendimento da informação propiciará uma tomada de decisão melhor e mais bem fundamentada. (HORGREN; SUNDEM; STRATTON, 2004).

Cita Santos (1998) que para atingir este objetivo a informação carece de no mínimo duas qualidades: confiabilidade e relevância. Como para cada usuário teremos diferentes necessidades e diferentes preferências, a segunda torna-se bastante relativa já que o modelo de relatório para tomada de decisão irá variar de acordo com quem a utiliza, verificando-se aí um problema que a Contabilidade não

pode se esquivar. Na incapacidade de atender demandas individuais, ela elabora um modelo de apresentação de informações que considera ser útil para a maioria dos usuários.

2.2 SERVIÇOS CONTÁBEIS

Sobre as atribuições profissionais do contador, verifica-se no Decreto-Lei nº 9.295/46 que, como trabalho técnico de contabilidade, ele deve escriturar os livros de contabilidade obrigatórios, bem como de todos os necessários no conjunto da organização contábil e levantamento dos respectivos balanços e demonstrações. Além disso, deve fazer perícias judiciais ou extrajudiciais, revisar balanços de contas, dentre outras atribuições.

Atualmente muito se associa o serviço contábil apenas a questões tributárias como apuração e pagamento de impostos que, no entanto, está longe de se restringir a isso. Os serviços de contabilidade devem ser capazes de auxiliar os clientes na administração dos funcionários e ajudar na administração do negócio. (THOMÉ, 2001).

Os serviços podem ser realizados em empresas ou via terceirização, em escritórios contábeis ou empresas de serviços contábeis. Uma empresa contábil bem estruturada conta com departamentos para atender as demandas dos seus clientes, como o setor contábil, fiscal (que é onde se encontra um especialista em tributos), departamento de pessoal, dentre outros. (THOMÉ, 2001).

Para alcançar qualidade nos serviços prestados é preciso fazer referência direta à satisfação total do cliente e, para que isso ocorra, faz-se mister que a concentração do prestador volte-se diretamente às suas necessidades e expectativas (PESSOA; KRITZ, 2001).

[...] Qualidade do trabalho prestado é o fator predominante para que os clientes permaneçam no seu escritório. Na percepção dos escritórios, realizar um trabalho bem feito é fundamental para um bom atendimento ao cliente. Deve-se fazer um serviço bem feito, com atendimentos personalizados, conforme as necessidades de cada cliente, para retê-lo. (ECKERT et al., 2013, p. 61).

Thomé (2001) alerta para que o empresário contábil conheça o perfil dos seus clientes, visando descobrir que tipo de informação lhes possui serventia e

procurando enviar relatórios além dos exigidos ao cumprimento da legislação fiscal e comercial.

Vieira (2006, p. 42) vai mais longe:

A eficácia de um serviço se verifica quando ele é capaz de atender a uma necessidade específica e solucionar problemas específicos. É para isso que se constitui a contabilidade: satisfazer necessidades informativas dos usuários quanto aos eventos econômicos que ocorrem em uma organização e solucionar as questões suscitadas nos processos decisórios em geral. Atendidos esses requisitos, a contabilidade estará atendendo às exigências de qualidade em seus serviços. (VIEIRA, 2006, p. 42).

Pessoa e Kritz (2001) entendem ainda que um ambiente especial na empresa, em que exista o compromisso de todos os membros na excelência dos serviços prestados, é fundamental para obter qualidade em prestação de serviços.

A qualidade dos serviços contábeis deve, pois, ser guiada por esse objetivo de agregar valor ao cliente, oferecendo-lhes informações corretas e pertinentes quanto à realidade econômica de seus negócios, mas, sobretudo, relevantes do ponto de vista da tomada de decisão. De nada valerá informações corretas que em nada alterassem as condições decisórias do cliente. (VIEIRA, 2006, p. 46).

2.3 QUALIDADE NA PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS CONTÁBEIS NA ATUALIDADE

Atualmente se percebe uma situação muito aquém do esperado. A contabilidade dificilmente agrega valor às atividades empresariais, sendo executada apenas com o fim de atender exigências da legislação comercial, apresentando-se muitas vezes apenas como um gasto obrigatório para as corporações. A maioria dos contabilistas tem limitado seu atendimento apenas às rotinas de escrituração fiscal e contábil, sem de fato se preocuparem com as atividades que valorizarão sua função dentro da empresa (OLIVEIRA; PEREZ JÚNIOR; SILVA, 2013).

O artigo de Zwirtes e Alves (2014) denota que na percepção dos escritórios contábeis houve um acréscimo na quantidade de informações a serem entregues ao fisco e que o advento da tecnologia da informação acarretou em aumento da complexidade nas tarefas executadas. A pesquisa relata ainda que as inovações tecnológicas somente agregaram tarefas obrigatórias, dificultando a busca de novas atividades que não fossem voltadas exclusivamente ao atendimento das normas legais de contabilidade, trabalhista e fiscal.

[...] Os empresários vinculam a contabilidade ao excesso de fiscalismo e à arrecadação de impostos. Isso decorre do fato de que muitos contadores, especialmente aqueles que têm escritórios de contabilidade e prestam serviços para pequenas empresas, especializam-se em aspectos fiscais, fornecendo, dessa forma, a seus clientes informações relativas a essa área e deixando as informações da contabilidade restritas a demonstrativos contábeis (STROEHER; FREITAS, 2008, p. 20).

Em muitas empresas, sejam elas grandes ou pequenas, o departamento de contabilidade só existe em função da legislação tributária, o que denota uma compreensão ultrapassada dessas corporações em relação ao real papel do contador (PIZZOLATO, 2000).

Contadores com visão empresarial, financeira e estratégica, mostram-se escassos no meio empresarial. Quando por vezes o gestor precisa de alguma informação específica e até simples, o que recebe são relatórios confusos, sem qualquer proveito para ele, situação esta verificada principalmente entre os pequenos e médios empresários (OLIVEIRA; PEREZ JÚNIOR; SILVA, 2013).

Vieira (2006, p. 42) salienta que “um serviço contábil de qualidade conta com um conteúdo e uma linguagem adequada à necessidade de seus usuários.” Ou seja, quanto mais adequado a esta linguagem, maior será a qualidade do serviço prestado.

2.4 A CONTABILIDADE GERENCIAL

Para atender às necessidades particulares dos clientes, o contador precisará saber refinar e apresentar de maneira clara, resumida e operacional, dados que se encontram isolados em diversos setores da contabilidade. Precisa ainda saber relacionar conhecimentos não diretamente contábeis com os ligados diretamente à área, sempre com o fim de auxiliar a administração na tomada de decisões (IUDÍCIBUS, 1998).

O perfil acima caracteriza o profissional focado na contabilidade gerencial, que pode ser assim definida:

A contabilidade gerencial é o processo de identificar, mensurar, acumular, analisar, preparar, interpretar e comunicar informações que auxiliem os gestores a atingir objetivos organizacionais. (HORGREN; SUNDEM; STRATTON, 2004, p. 4).

Assim, o principal objetivo da contabilidade gerencial é produzir informação útil para os gestores de uma organização, proporcionando-lhe auxílio no planejamento, fixação de preços de venda, entre outros (PIZZOLATO, 2000).

Outra definição é concedida pelo instituto norte-americano de contadores gerenciais:

Contabilidade gerencial é uma profissão que envolve parceria na tomada de decisão de gestão, elaborando sistemas de gestão de desempenho e planejamento, e fornecendo expertise em relatórios financeiros e de controle para ajudar a administração na formulação e implementação da estratégia de uma organização (INSTITUTE OF MANAGEMENT ACCOUNTANTS, 2008, p. 1, tradução nossa).

Na contabilidade gerencial, como os relatórios estão desobrigados do cumprimento de determinações legais ou de regras fixadas, ela adquire conceito de sistema de informação para atender necessidades não só econômicas, financeiras ou patrimoniais da empresa, mas também as operacionais. (MARION; RIBEIRO, 2011).

A contabilidade gerencial fornece informações importantes para usuários internos e para os responsáveis pela tomada de decisão, mas muitas organizações tem ignorado a importância da contabilidade gerencial e focado na contabilidade financeira. (MOORTHY et al., 2012)

Os mesmos autores descrevem ainda que o uso da contabilidade gerencial pode ser ainda mais importante e usual para o planejamento e às operações quando incorporado à tecnologia da informação. Com a adoção do sistema de tecnologia correto, os contadores poderão ser capazes de produzir relatórios precisos.

Alerta Pizzolato (2000) que, apesar disso, a obtenção e o registro das informações devem ser realizadas meticulosamente, levando-se em consideração as variadas utilizações que podem oferecer.

2.5 CONTABILIDADE GERENCIAL *VERSUS* CONTABILIDADE FINANCEIRA

Muitos autores quando falam em Contabilidade Gerencial procuram diferenciá-la da Contabilidade Financeira. Desta forma, será realizado aqui um breve comparativo entre as duas, tendo como intuito elevar o nível de entendimento dos objetivos e características da primeira.

Pizzolato (2000) esclarece que a contabilidade gerencial diferencia-se da financeira por:

- possuir múltiplos objetivos quanto à utilização;
- não ser governada pelos princípios geralmente aceitos;
- ser de cunho opcional nas empresas;
- focalizar segmentos procurando a partir daí possuir uma visão do todo de um negócio;
- e, finalmente, por ser parte de processos e não um fim em si próprio.

Warren, Reeve e Fess (2001) descrevem que na Contabilidade financeira a informação é mais voltada para usuários externos, como acionistas e instituições governamentais, relatadas em demonstrativos financeiros preparados conforme os princípios da contabilidade. Já na contabilidade gerencial os relatórios não possuem essa obrigação e fornecem medidas de operações correspondentes ao passado da empresa, bem como previsões subjetivas para auxílio da administração na resposta às oportunidades de negócios. Nesta última a informação é destinada a usuários internos. Os autores explanam ainda que as duas áreas se sobrepõem à medida que os demonstrativos financeiros são empregados para dirigir operações atuais e planejar ações futuras.

2.6 MICRO E PEQUENAS EMPRESAS

Definir-se-á micro e pequenas empresas de acordo com o constante na Lei Geral da Micro e Pequena empresa (Lei Complementar nº 123/2006), a qual as enquadra nas suas categorias de acordo com a receita bruta anual auferida, sendo:

- Microempresa – Receita Bruta Anual igual ou inferior a R\$ 360 mil.
- Pequena empresa - Receita Bruta Anual superior a R\$ 360 mil até R\$ 3,6 milhões.

Para contextualização da importância dessas organizações no cenário econômico, de acordo com o Sistema Brasileiro de Apoio às Micro e Pequenas Empresas (SEBRAE), as micro e pequenas empresas representam 99% do total de empresas no País, 25% do produto interno bruto e 70% das novas vagas geradas por mês.

A entidade informa ainda, com base nos dados da Receita Federal, que na divisão por setores dos pequenos negócios, no Brasil, 49% deles são comércios,

seguido do setor de serviços com percentual de 31%, da indústria com 15% e, por fim, da construção civil, representando 5% das micro e pequenas empresas nacionais.

Entender melhor a respeito do que deve ser medido e avaliado nas micro e pequenas empresas é de grande importância na tomada de decisões. Em estudo realizado na cidade de João Pessoa verificou-se que, nesse porte de organizações, os indicadores de desempenho mais importantes partem da rotatividade dos funcionários e da evolução do número de empregados com relação a investimentos em treinamentos. Outro indicador constatado foi o da fidelidade de clientes relacionado à qualidade dos produtos. (CALLADO; CALLADO; ALMEIDA, 2008).

Batista et al. (2012) disserta sobre a mortalidade das micro empresas e empresas de pequeno porte:

Com base nos dados da pesquisa, pode-se concluir que as causas da mortalidade das microempresas e empresas de pequeno porte da cidade de Sousa – PB está associada a um conjunto de fatores, sendo os principais: a falta de planejamento tributário prévio, a falta de planejamento estratégico, a falta de capital de giro, a falta de financiamento bancário e a falta de clientes. À medida que esses fatores se acumulam, elevam substancialmente as chances do negócio ser malsucedido. (BATISTA et al., 2012, p. 70).

Sobre a relevância de focar nas empresas desse porte, destaca ainda Leone (1999):

Sabe-se que as teorias das organizações nascem, essencialmente, dos problemas surgidos nas grandes unidades empresariais. Elas são soluções ou respostas dos estudiosos a esses mesmos problemas. No entanto, a dimensão de organização pequena e média empresa cria uma condição particular que distingue das empresas de maior porte e, constatando-se este aspecto, torna-se necessário estudar um enfoque diferente para a sua gestão. As pequenas e médias empresas têm seus próprios problemas que já merecem uma teoria específica. (LEONE, 1999, p. 94).

As pequenas empresas, por fim, possuem significativo papel na economia, além de relevante papel na geração de empregos e de novos produtos. Tão importante é sua importância que são vistas inclusive como saída para crises econômicas enfrentadas por diversos países (KASSAI, 1997).

3 LEVANTAMENTO DOS DADOS - ENTREVISTAS

3.1 DELIMITAÇÃO DA REGIÃO ABRANGIDA

Para coleta dos dados pertinentes à pesquisa foi escolhido o município de São Marcos, Rio Grande do Sul. Conforme informa o IBGE (Instituto Brasileiro de Geografia e Estatística) no censo demográfico realizado em 2010, a cidade, situada no nordeste do estado, possui cerca de 20.000 habitantes e em 2011 apresentou produto interno bruto no valor de R\$ 427.894.000,00.

Segundo informações do site da Prefeitura Municipal, o número de empreendimentos por segmento em 2012 era de 595 empresas de serviços, 344 comércios, 163 indústrias e 133 empresas de transporte. Quanto ao retorno econômico, verificou-se que as indústrias representavam, em 2011, cerca de 52% do total, seguido pelo segmento agropecuário com 20%, pelo comércio com aproximadamente 17% e pelos serviços e outros segmentos com 11%.

O site indica ainda que na indústria, o setor metal mecânico é o predominante, representando, no ano de 2011, cerca de 64% do total de indústrias do município. O segundo com maior representatividade é o moveleiro, com 13%, seguido pelas vinícolas, com 9,5%.

Por fim, Pablo Luiz Rech, delegado da Delegacia Regional do CRC/RS em São Marcos, informa que atualmente o município conta com 20 escritórios contábeis.

3.2 SELEÇÃO DOS ENTREVISTADOS

O critério para escolha das empresas entrevistadas foi determinado, primeiramente, pelo enquadramento em micro empresa ou empresa de pequeno porte, conforme o que consta na Lei Complementar nº 123/2006.

Outra condição para estar entre as selecionadas é a de não possuir contabilidade interna, em função do objetivo previsto neste trabalho, que é de verificar se as empresas que não possuem contato próximo de um contador estariam dispostas a utilizar este serviço.

Os entrevistados também foram definidos pelo critério da conveniência, ou seja, por possuírem afinidade com o autor deste trabalho e disponibilidade de tempo para responderem o questionário de forma abrangente, que pudessem dissertar

sobre o assunto a fim de fornecer mais informações ao estudo.

Por fim, procurou-se dispor de empresas que abrangessem os vários segmentos de mercado a fim de que o estudo se tornasse o mais plural possível.

3.3 QUESTIONÁRIO SEMIESTRUTURADO

Para atingir o objetivo dessa pesquisa, foi elaborado um questionário de 13 (treze) perguntas. No primeiro bloco se busca a compreensão do perfil das empresas entrevistadas, verificando seu ramo de atividade, faturamento aproximado e função do respondente.

A segunda parte corresponde às perguntas que irão buscar o entendimento da percepção dos empresários quanto ao grau de participação dos escritórios contábeis na sua gestão. As perguntas abrangem a visão do entrevistado quanto à contabilidade como ferramenta de auxílio na tomada de decisões, planejamento e a utilidade das informações recebidas.

Além disso, procurou-se examinar se os escritórios contábeis trabalham próximos ao empreendedor, oferecendo suporte à gestão e informações úteis aos seus clientes.

Por fim, perguntou-se se o empreendedor acredita que um acompanhamento direto de um contador poderia gerar valor ao seu negócio, e qual seria o valor investido se fossem contratar um serviço de assessoria contábil gerencial.

O questionário para a coleta dos dados acima descrito, que consta no Anexo A deste trabalho, foi elaborado com base em Stroehrer (2005) e Eckert et al. (2012).

3.4 ANÁLISE DAS ENTREVISTAS

Neste item serão apresentados os resultados alcançados através das entrevistas realizadas entre 14/04/2014 e 09/05/2014 junto aos micro e pequenos empresários de São Marcos, Rio Grande do Sul.

Será demonstrado primeiramente o perfil das empresas selecionadas a fim de que se verifiquem suas características principais, seu ramo de atividade, o faturamento anual aproximado e a função do respondente do questionário.

Após essa verificação será realizada a análise, questão a questão, das respostas obtidas nas entrevistas, onde se fará um comparativo entre as mesmas buscando evidências através das quais se possa observar a visão dos empresários em relação à ciência contábil e, mais especificamente, em relação à assessoria contábil gerencial.

3.4.1 Perfil das empresas entrevistadas

Ao fim das coletas de informações, chegou-se ao número de 9 (nove) empresas entrevistadas, que, para manutenção do sigilo de sua razão social e análise dos resultados obtidos, foram identificadas de E1 a E9.

No Quadro 1, constam os dados referentes ao perfil das empresas que aceitaram participar da pesquisa:

Quadro 1 – Perfil das empresas entrevistadas

NOME FICTÍCIO	RAMO DE ATIVIDADE	FATURAM. ANUAL APROXIMADO	FUNÇÃO DO RESPONDENTE
E1	Indústria metalúrgica	R\$ 300.000,00	Diretor
E2	Educação infantil	R\$ 480.000,00	Diretor
E3	Indústria de embalagens de madeira	R\$ 360.000,00	Diretor
E4	Educação em informática	R\$ 300.000,00	Diretor
E5	Transporte rodoviário de cargas	R\$ 1.440.000,00	Administrador
E6	Educação infantil	R\$ 156.000,00	Diretor
E7	Comércio de alimentos	R\$ 600.000,00	Diretor
E8	Comércio de autopeças	R\$ 420.000,00	Diretor
E9	Sistemas de informática	Não informou*	Diretor

Fonte: o autor com base nas respostas dos questionários

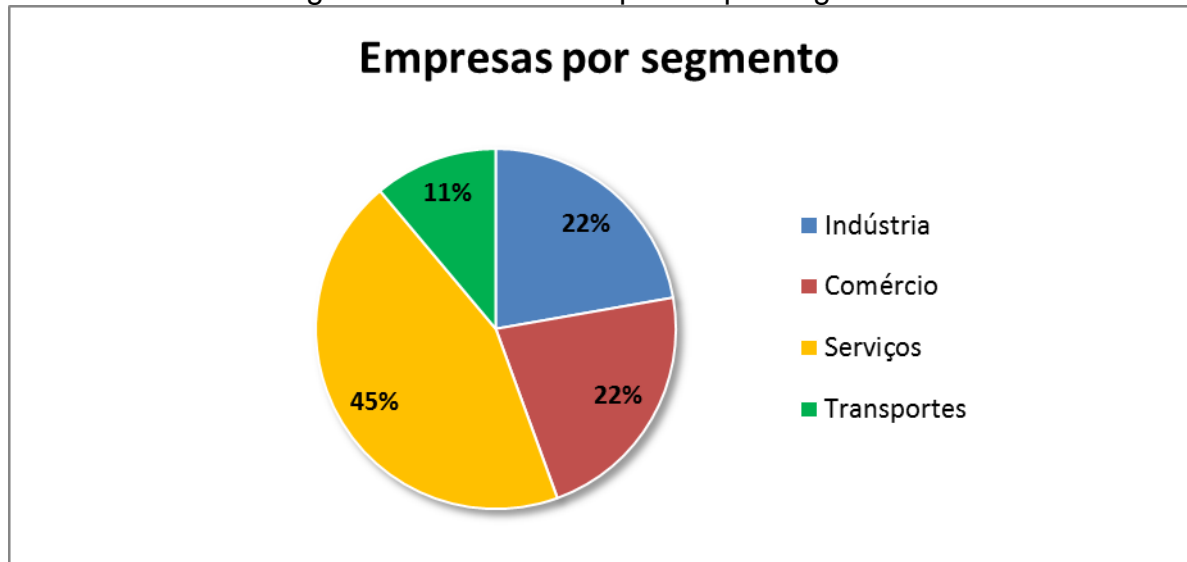
* O entrevistado apenas informou que seu faturamento anual é de menos de R\$ 360.000,00 por ano.

A partir do retorno obtido com as entrevistas verificou-se que quase todos os respondentes são os diretores do seu empreendimento, exercendo também a função da administração do negócio. Apenas E5 foge a esse padrão, onde o respondente possui a função de administrador.

Quanto ao segmento de mercado atuante, apurou-se que 2 (duas) delas são indústrias, 2 (dois) são estabelecimentos comerciais, 4 (quatro) são empresas prestadoras de serviços e 1 (uma) empresa atua no segmento de transportes. A

Figura 1 oferece uma representação gráfica em percentual da divisão das empresas por segmento.

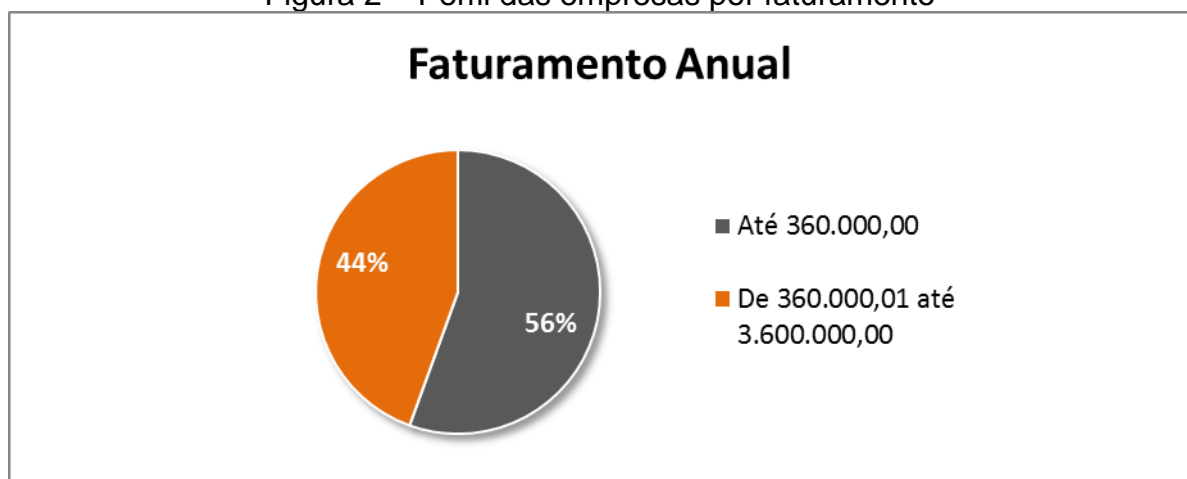
Figura 1 – Perfil das empresas por segmento



Fonte: o autor com base nas respostas dos questionários

Outro aspecto que pode ser analisado é o faturamento. Para fins de obter ampla visualização do perfil das empresas em relação a essa informação, optou-se por apresentá-las em 2 grupos, conforme segue:

Figura 2 – Perfil das empresas por faturamento



Fonte: o autor com base nas respostas dos questionários

O primeiro abrange as organizações cujo faturamento médio anual é de até R\$ 360.000,00 e se refere às micro empresas. O outro grupo é concernente às

empresas de pequeno porte, ou seja, empresas cujo faturamento anual está entre R\$ 360.000,01 e R\$ 3.600.000,00. Conforme demonstra o gráfico da Figura 2, no primeiro grupo foi apurado um total de 5 (cinco) empresas e, no segundo, 4 (quatro).

Com base nessas informações, a seguir será apresentada a análise das respostas do questionário, tentando identificar as relações entre o perfil apurado com os retornos obtidos.

3.4.2 Análise das questões

Conforme já previsto em capítulo anterior, far-se-á a seguir uma análise das respostas dos entrevistados. Para isso, cada subcapítulo representará uma questão abordada, de forma a apresentar o foco de cada uma, bem como os retornos obtidos e as conclusões que puderam ser verificadas.

Essa etapa é importante para que, após sua conclusão, possa se vislumbrar com mais clareza a percepção dos empresários quanto à utilização da contabilidade como recurso para geração de valor ao seu negócio.

3.4.2.1 Palavra que define o escritório contábil

A pergunta número 1 (um), a que se refere este subcapítulo, era “Qual a palavra chave que lhe representa o seu escritório contábil?”. Realizar uma pergunta como esta, sem solicitar maiores explicações a respeito da palavra escolhida, tem o objetivo de verificar qual a primeira imagem que vem a mente do empresário em relação ao seu escritório contábil.

Além disso, com esse dado, já é possível ter ideia do caminho que o entrevistado trilhará nas respostas das perguntas subsequentes e da importância que lhes é atribuída.

Pode-se perceber que a palavra escolhida por cada respondente é capaz de denotar se o escritório de contabilidade é visto de forma positiva ou negativa, se entende que a sua contabilidade possui importância ou é apenas um gasto obrigatório para seu empreendimento.

Assim, após a coleta dos dados, as palavras escolhidas pelos micro e pequenos empresários foram relacionadas no quadro que segue:

Quadro 2 – Palavra que define o escritório contábil

Empresa	Palavra escolhida
E1	Responsabilidade
E2	Apoiador
E3	Fundamental/tranquilizador
E4	Burocrática
E5	Cobrança
E6	Competência
E7	Necessário/Alto custo
E8	Solução
E9	Consultoria

Fonte: o autor com base nas respostas dos questionários

Através das respostas obtidas verificou-se que a maioria considera o escritório importante, seja devido ao grau de responsabilidade que pesa sobre este ou por mostrar-se como apoiador na gestão do negócio.

Por outro lado, percebe-se que há palavras como “burocrática”, “cobrança” e “alto custo”, que denotam conotação negativa. A primeira possui o sentido de tratar a contratação do serviço contábil como uma obrigatoriedade, e a segunda, conforme informações do próprio entrevistado, tem relação com o escritório estar sempre cobrando papéis, informações, etcetera. A terceira, por sua vez, demonstra que o valor que seu responsável contábil está lhe cobrando não justifica o serviço que é prestado.

Portanto, verificaram-se aqui respostas que indicam satisfação assim como há as que mostram descontentamento. De qualquer forma não é possível tirar conclusões partindo apenas dessas colocações, mas as palavras já fornecem uma parte da visão do entrevistado em relação ao seu escritório contábil.

3.4.2.2 Funções do escritório contábil

A questão 2 (dois) solicita ao entrevistado que identifique, dentre as funções dos escritórios contábeis, a que ele considera a mais importante até a que lhe possui menos valor. Essa questão, além de propiciar o entendimento da sua percepção quanto às suas necessidades junto ao seu escritório, ajuda a entender o sentido da

palavra chave escolhida na questão anterior, já que a definição em uma palavra pode carregar diversas conotações.

Desta forma, 6 (seis) funções exercidas pelos escritórios contábeis foram relacionadas para que o entrevistado enumerasse em nível de importância de 1 (um) a 6 (seis), sendo 1 (um) o mais importante e 6 (seis) o menos.

As funções escolhidas para o questionário estão relacionadas de F1 a F6 conforme consta no quadro que segue:

Quadro 3 – Funções do escritório contábil

Função	Descrição da função
F1	Apurar impostos e calcular e imprimir guias de recolhimento de impostos.
F2	Auxiliar na tomada de decisões, através de emissão de relatórios compreensíveis.
F3	Fazer escrituração contábil e fiscal.
F4	Usar de soluções eficazes e criativas para o crescimento da organização.
F5	Ser multifuncional, trabalhando em diversos setores.
F6	Emitir balanços e relatórios que sirvam para solicitar empréstimos em bancos.

Fonte: adaptado de Eckert et al. (2012)

Na Tabela 1 constam as respostas das empresas sobre o que elas visualizam em relação à função do contador.

Tabela 1 – Respostas obtidas (frequência)

Empresas	Peso das Respostas					
	F1	F2	F3	F4	F5	F6
E1	1	3	2	6	5	4
E2	4	2	5	1	3	6
E3	2	3	1	5	6	4
E4	1	2	4	3	6	5
E5	1	4	2	5	6	3
E6	2	3	1	6	4	5
E7	6	2	5	1	3	4
E8	3	2	4	1	5	6
E9	3	4	2	6	1	5

Fonte: o autor com base nas respostas dos questionários

Com posse destes dados, serão analisadas as respostas via frequência, ou seja, buscar-se-ão dentro da Tabela 1 os resultados que mais se repetem dentro das funções a fim de obter um panorama geral das respostas obtidas.

Na função F1, que se refere à apuração de impostos e cálculos de guias para pagamento de impostos, pôde-se verificar que 3 (três) empresas a consideram como função mais importante do escritório contábil, ou seja, 33,3% dos entrevistados. Outras 3 (três) empresas entendem que a função mais importante refere-se ao uso de soluções eficazes e criativas para o crescimento da organização, conforme consta na função F4. A função F2 (auxiliar na tomada de decisões através de relatórios compreensíveis) mostra ser a segunda com mais importância para as empresas, com 4 (quatro) indicações na Tabela 1, representando 44,4% das entrevistas realizadas.

Finalizando a análise via frequência, notou-se empate também na função que se entende como a menos importante exercida pelos escritórios contábeis, com 3 (três) aparições em cada. Uma delas, a função F5, é sobre ser multifuncional, trabalhando em diversos setores. A outra se refere à função F4, onde, conforme já relatado, 3 (três) empresas consideram-na também como a mais importante.

Com o intuito de melhorar a análise sobre estas funções, será a aplicada a soma e a média das respostas. Para fins de análise, o peso 1 (um), que correspondia à primeira função mais importante, terá peso 6 (seis), o peso 2 (dois), que correspondia à segunda função de maior importância terá peso 5 e assim consecutivamente.

Tabela 2 – Respostas obtidas (pesos)

Empresas	Peso das respostas					
	F1	F2	F3	F4	F5	F6
E1	6	4	5	1	2	3
E2	3	5	2	6	4	1
E3	5	4	6	2	1	3
E4	6	5	3	4	1	2
E5	6	3	5	2	1	4
E6	5	4	6	1	3	2
E7	1	5	2	6	4	3
E8	4	5	3	6	2	1
E9	4	3	5	1	6	2
Soma	40	38	37	29	24	21
Média	4,4	4,2	4,1	3,2	2,7	2,3

Fonte: o autor com base nas respostas dos questionários

Analisando a Tabela 2, verificou-se coincidentemente que o *ranking* referente ao grau de importância das funções seguiu a ordem que elas foram apresentadas. Constatou-se assim que apurar impostos e imprimir as guias para recolhimento foi considerada a função mais importante dentre as relacionadas.

Abrangendo ainda mais esse levantamento, verificou-se na pesquisa de Eckert et al. (2012) que os empresários das indústrias metalúrgicas de Caxias do Sul igualmente indicaram como a F1 (apurar impostos e calcular e imprimir guias de recolhimento de impostos) a função mais importante.

Verificou-se também que as funções F2 e F3 (que se referem, respectivamente, ao auxílio na tomada de decisão através da emissão de relatórios compreensíveis e a fazer a escrituração fiscal e contábil) também obtiveram média alta. Estando na segunda posição em grau de importância desta análise, a função F2 alcançou a média 4,2 (quatro inteiros e dois décimos). F3, sendo a terceira neste *ranking*, obteve peso médio 4,1 (quatro inteiros e um décimo). Visualizou-se assim que entre a função considerada mais importante (F1) e a terceira desta classificação (F3), a diferença na média foi de apenas 0,3 (três décimos).

Já a função de emissão de balanços para as instituições financeiras (F6) foi considerada, através deste tipo de análise, a menos importante, atingindo a média do peso de apenas 2,3 (dois inteiros e três décimos).

Assim sendo, analisando as Tabelas 1 e 2 concomitantemente, as funções operacionais do escritório contábil foram consideradas as mais importantes, colocando as funções gerenciais em segundo plano. De certa forma a escolha é compreensível já que são os trabalhos feitos rotineiramente e que a empresa acompanha com maior frequência (como cálculo de impostos e escrituração fiscal/contábil).

Por sua vez, o papel da gestão mostra possuir potencial a ser trabalhado pelos escritórios contábeis já que obteve, segundo os resultados comentados, considerável grau de importância na vida econômica das empresas.

3.4.2.3 Auxílio na tomada de decisões

A pergunta a que se refere esse subcapítulo tem a pretensão de verificar o grau de atuação do escritório contábil no auxílio às tomadas de decisões

empresariais, perguntando se o entrevistado já recebeu ajuda na tomada de alguma decisão importante.

A partir dessa questão, onde as respostas passam a ser dissertativas, é possível perceber qual é a proximidade dos escritórios contábeis junto aos seus clientes, bem como apurar se as empresas buscam os serviços contábeis antes de agir.

Através das respostas foi possível perceber que alguns entrevistados, que afirmaram já haver recebido suporte em alguma decisão importante, forneceram exemplos como auxílio técnico em admissões ou demissões, cuidados com o fluxo de caixa e dificuldade no cálculo de determinado imposto, ou seja, casos que podem ser caracterizados como corriqueiros em escritórios contábeis.

Das 9 (nove) empresas entrevistadas, em apenas 3 (três) pode-se dizer que receberam ajuda em tomadas de decisões de fato importantes. Nestas constatou-se que tiveram apoio para análise de viabilidade do negócio, receberam sugestões de utilização da elisão fiscal, realizaram o planejamento tributário e tiveram subsídios sobre aumentar a quantidade de sócios na empresa.

Nas primeiras, que confundiram a questão da importância nas decisões, já denotaram certa aproximação com seu responsável contábil. No entanto, nas segundas, além dessa característica, mostraram confiança na empresa contábil que lhe atendem, devido a isso, recorrem aos seus serviços.

Mesmo assim, analisando pelo foco da questão, entende-se que a quantidade de empresas que não recebeu apoio em tomadas de decisões importantes pode ser considerada alta, já que representa dois terços do total de entrevistados.

Contudo, não se pode deixar de refletir sobre a seguinte pergunta: afinal, o que é “importante”? Levando-se em consideração que a importância trata-se de um juízo de valor de cada individualidade, o que é considerado importante para um determinado indivíduo pode não o ser para outro e, por essa razão, é necessário que haja ponderação quanto às conclusões dessa questão.

3.4.2.4 Planejamento: o escritório como parceiro de negócios

A questão em pauta neste subcapítulo pede se, em relação especificamente ao planejamento, a empresa vê o contador como figura potencial para ser um parceiro de negócios.

O objetivo da pergunta é saber que tipo de relação se verifica entre empresa e escritório contábil quanto a projeções ao futuro do empreendimento, averiguando se a empresa acredita que o escritório é figura apta a lhe ajudar a prosperar.

Assim, com o retorno das entrevistas, verificou-se que 5 (cinco) empresas responderam positivamente a questão, ou seja, elas veem o escritório como um parceiro de negócios, representando 55,5% dos entrevistados. Dentre estes, variadas foram as respostas das empresas a respeito da forma de auxílio prestado pelo escritório de contabilidade. Resumidamente, podem-se citar as seguintes:

- Auxílio em atualização na legislação para prevenção de problemas futuros;
- Orientação no setor financeiro;
- Análise da estrutura da empresa através de relatórios contábeis;
- Indicação de clientes.

Cabe ressaltar que o item “indicação de clientes” foi citado pela empresa E9, que desenvolve sistemas de informática, onde o diretor relata que o escritório contábil conhece seu serviço e o indica para seus clientes. Neste caso a parceria também se dá como consultoria fiscal e contábil necessária ao seu ramo de atividade, onde não tendo sucesso com outros fornecedores encontrou no escritório de contabilidade, sem custo adicional, a solução para esse problema.

Ainda sobre as respostas positivas, cabe informar que na empresa E8, segundo o próprio entrevistado, o responsável contábil é membro próximo da família e por isso trata-se de caso diferenciado. Com isso ele relata possuir consultorias informais e acompanhamento mais próximo em relação até mesmo a quem contrata um serviço de consultoria.

Em relação às 4 (quatro) empresas restantes, representando 44,5% dos entrevistados e que responderam que não entendem que o seu escritório contábil seja um parceiro de negócios, manifestaram distanciamento na relação.

As respostas recebidas mostraram que o escritório faz apenas a parte técnica do serviço contábil. A empresa E1, por exemplo, respondeu que não imagina de que forma poderiam lhe auxiliar no sentido do seu planejamento. E4 fala que

“nunca nos foi passado nada que pudesse ser feito algo assim”. Já E5, em função de fatores como demora em retornar as solicitações, dificuldade para falar com o contador, atrasos na escrituração contábil e honorários muito caros, considera que o escritório não é um parceiro de negócios.

As empresas E5 e a também a E7, que dizem não ter essa visão de parceria de negócios, acreditam que a contabilidade em si tem a capacidade de auxílio no seu planejamento, mas que os seus responsáveis contábeis hoje não lhes suprem essa necessidade. E4, por sua vez, informou ter contratado uma empresa não contábil para o auxílio financeiro de que necessitava.

Resumidamente, apreende-se que a avaliação de mais da metade dos entrevistados foi positiva. Por outro lado percebe-se que as empresas que responderam negativamente a essa questão ou não conhecem o alcance das informações contábeis ou não possuem suporte do escritório contábil nesse fundamento.

3.4.2.5 Utilidade das informações

A pergunta realizada e que será abordada neste subcapítulo era: “Que tipo de informações você recebe do seu escritório contábil? Qual a utilidade que você vê nelas?”. O intuito de fazer esse questionamento consiste em tentar captar qual é a relevância das informações que as empresas recebem, ou seja, investigar se possuem caráter gerencial à organização propiciando auxílio na tomada de decisões.

Apensar de algumas empresas afirmarem receber informações úteis, analisando o retorno quanto a essa pergunta, verificou-se que os impostos - ou tudo a que se refere a compromissos tributários - são as informações recebidas que são prontamente lembradas pelas empresas. Balanços patrimoniais foram muito pouco recordados e quando instigados sobre o seu uso, os entrevistados não lhes atribuíram nenhuma serventia. Questionados ainda sobre se recebem relatórios gerenciais, todas as respostas foram negativas.

Destoando do parágrafo anterior, a empresa E9 declarou receber informações contábeis, fiscais, balanço, balancete, informações de investimentos ou dicas para promoção da empresa e entende que elas lhe são relevantes.

Portanto, entende-se que poucas são as informações relevantes que são fornecidas usualmente pelas empresas contábeis. Cabe nessa questão uma ressalva importante, já que uma das funções primordiais do contador é o auxílio na tomada de decisões e, conforme afirma Vieira (2006), a relevância das informações prestadas é fundamental para oferecer um serviço de qualidade.

3.4.2.6 Em que o seu escritório poderia lhe ajudar mais?

O panorama atual do mercado mostra-se cada vez mais competitivo. Novas empresas surgem a todo o momento e a necessidade de atender as demandas dos clientes é de extrema importância. Dessa forma a pergunta título deste subcapítulo procura verificar se os escritórios contábeis estão satisfazendo as necessidades dos seus clientes e, em caso negativo, averiguar quais são elas.

Para tanto, antes de qualquer análise, foi elaborado um quadro contendo o resumo das respostas dos entrevistados, que segue:

Quadro 4 – Necessidades das empresas

Empresa	Necessidades das empresas
E1	Recursos humanos, principalmente em controle de férias.
E2	Satisfeita, acredita que precisará mais quando a empresa for maior.
E3	Satisfeita, acredita que, por a empresa ser pequena, não precisa mais do que o serviço tradicional*.
E4	Informativos e atualizações legais. Acredita que deveria haver maior proximidade com o escritório.
E5	Gerencial, gostaria de ter mais informações e que o escritório fosse mais parceiro da empresa.
E6	Satisfeita com o serviço tradicional*.
E7	Orientação para pagar menos impostos, sobre linhas de financiamentos com menores taxas e no planejamento.
E8	Satisfeita. Acredita que quando as necessidades surgem o escritório precisa estar preparado para responder.
E9	Muito satisfeita. Possui serviços além do tradicional* e, por a empresa ser pequena, acredita que sua demanda está sendo atendida plenamente.

Fonte: o autor com base nas respostas dos questionários

* Por serviço tradicional definir-se-á os serviços em recursos humanos e escrituração fiscal e contábil.

Uma das indicações que as respostas para essa pergunta pode fornecer é a expectativa das empresas em relação ao escritório contábil já que nem sempre elas possuem conhecimento da multifuncionalidade da ciência contábil e da sua capacidade de apoio à gestão.

Assim, com base nos dados coletados, verificou-se que 5 (cinco) das 9 (nove) empresas entrevistadas dizem estar satisfeitas com o serviço que é oferecido, ou seja, 4 (quatro) ofereceram indicações de carências à sua gestão.

Esmiuçando o grupo que se diz satisfeito, percebe-se que 2 (duas) delas não possuem serviços além do tradicional oferecido pelo escritório contábil. Nestes casos a contabilidade não se mostra como ferramenta gerencial que possa lhe gerar subsídios para suas tomadas de decisões.

Adentrando no grupo dos que possuem necessidades a serem supridas, constata-se, através do Quadro 4, que essas necessidades são variadas. A empresa E4, por exemplo, revela que quase sempre é a empresa que busca o escritório contábil e o contrário dificilmente acontece, explicando assim o fato de o entrevistado acreditar que o escritório deveria ser mais próximo da empresa.

A empresa E7 mostra também necessidades variadas junto do seu escritório de contabilidade, mas finaliza a resposta dessa questão dizendo que talvez esteja exigindo muito do escritório. Essa reticência deixada pelo diretor da empresa demonstrou que, segundo a sua ótica, as empresas contábeis não costumam atender a este tipo de demanda.

Analisando de maneira geral as entrevistas das 9 (nove) empresas neste tópico, percebe-se que muito do gerenciamento das empresas é feito através de controles internos, sem o uso das informações enviadas pelos escritórios de contabilidade, o que ajuda a entender a questão anterior, que se refere à utilidade das informações contábeis.

Portanto, notam-se nessa questão três aspectos a serem levados em consideração pelos escritórios de contabilidade: alguns usuários não entendem a capacidade contributiva dos serviços contábeis; as empresas contábeis precisam aproximar-se dos seus clientes e captar suas necessidades; e as informações enviadas precisam ser úteis para a gestão da empresa.

3.4.2.7 Informações contábeis *versus* Realidade da empresa

Para que a gestão contábil possa ser eficiente é imprescindível que os dados escriturados sejam condizentes com a realidade da empresa. Análises através de informações que não possuam essa característica tendem a prejudicar o empreendimento ao invés de ajudá-lo.

Com vista nisso, perguntou-se aos entrevistados se eles entendem que as informações contábeis refletem a realidade da empresa, pedindo para que expliquem quais são as consequências ou benefícios que eles visualizam em relação a isso.

Analisando as entrevistas verificou-se que algumas empresas não deram respostas pontuais à pergunta, mas quase todos afirmam que ter a contabilidade condizente com a realidade da empresa é fator importante. Apenas 3 (três) delas dizem que não enxergam consequências nem benefícios, expondo nunca terem parado para analisar o tema.

Por outro lado, 2 (duas) empresas forneceram respostas bem definidas, assegurando que a contabilidade está de acordo com a realidade empresarial. Dissertando sobre o assunto, uma delas afirma que é sobre os números que o negócio é administrado e, sendo assim, é de fundamental importância que eles sejam verdadeiros. A outra corrobora com esta opinião e acrescenta que as informações contábeis de acordo com a realidade do empreendimento são importantes desde que se saiba interpretá-las e que o administrador deve buscar ajuda do contador caso não o saiba fazer.

Portanto, com estas informações apreende-se que para a maior parte das empresas a contabilidade é vista como ferramenta capaz de auxiliar na sua gestão, mas em muitas delas não existe a preocupação de verificar se há veracidade nos dados contábeis. Isso demonstra que os relatórios de contabilidade são muito pouco utilizados para fins gerenciais. Assim, cabe aos escritórios mudar esse panorama, seja alertando seus clientes sobre as consequências e os benefícios de ter a contabilidade condizente com sua realidade, seja demonstrando que as informações estão corretas e explicando como elas podem ser aproveitadas.

3.4.2.8 Auxílio do escritório contábil em períodos de dificuldade

Na atualidade, percebe-se que o mercado é cada vez mais exigente e concorrido. Sendo assim, não raro encontramos empresas que passaram por dificuldades diversas. Nesses períodos, em que o empresário pode precisar de auxílio qualificado para resolver seus problemas, o profissional contábil pode ser a figura com a competência necessária para encontrar as possíveis soluções para o seu caso.

No entanto nem sempre os gestores pensam da mesma forma e por isso da pergunta deste subcapítulo, que averigua se o contador é procurado quando a empresa está em dificuldades. Assim como já visto em subcapítulo anterior, as respostas devem ser capazes de proporcionar o entendimento da proximidade na relação entre empresário e contador e da visão do primeiro em relação às competências do segundo, através de outra perspectiva.

Dessa forma, as entrevistas retornaram 3 (três) situações, onde as empresas:

- Passaram por dificuldades e procuram ajuda do escritório contábil;
- Passaram por dificuldades, mas não procuraram ajuda do contador;
- Não passaram por dificuldades.

Segue gráfico ilustrando as respostas obtidas, dividindo-as nas categorias anteriormente citadas:

Figura 3 – Ajuda do escritório contábil em situação de dificuldade



Fonte: o autor com base nas respostas dos questionários

A partir do gráfico percebe-se a ocorrência de 3 (três) respostas em cada uma das categorias. Apreendendo-se, portanto, que 6 (seis) das empresas entrevistadas passaram por dificuldades.

Analisando os grupos individualmente, verifica-se que dentre as organizações que buscaram ajuda para seus problemas, 2 (duas) precisavam de auxílio em planejamento e parcelamento de impostos (E2 e E3, respectivamente). A empresa E6 não especificou.

Dentre as que disseram não terem procurado ajuda do escritório contábil, a empresa E1, por exemplo, disse que “o escritório não dá muita abertura para pedir muitas coisas”. Já E5 comenta que não “por eles demorarem, não terem tanto tempo pra nos ajudar” e, assim, procuram resolver os problemas por conta própria. A empresa E7, por sua vez, relata que existe um distanciamento do escritório e também que não sabe o que é de competência do escritório, revelando: “eu não sei nem o que ele oferece pra nós”.

Avaliando o último grupo, das empresas que relataram não ter passado por dificuldades, a empresa E9 comenta que certamente procuraria caso houvesse necessidade, acrescentando: “tenho certeza que teria boas sugestões de trabalho”. Por outro lado, acredita que se a empresa está passando por dificuldades não é o escritório que deverá ter a responsabilidade de lhe ajudar, mas que o procuraria como um assessor.

Portanto, fica claro a boa relação existente entre o escritório contábil e a empresa E9, no entanto, não se verifica o mesmo em todas as empresas. Nas que disseram não ter procurado o escritório para resolver suas dificuldades, para que ambos possam ter seus trabalhos valorizados, fica evidente a necessidade de um trabalho de aproximação e de parceria.

3.4.2.9 Papel das informações contábeis na gestão das micro e pequenas empresas

Até o subcapítulo anterior procurou-se tirar conclusões sobre os aspectos gerais na relação que existe entre escritório contábil e empresário e sobre a visão que os gestores possuem da contabilidade através de perguntas que, no geral, permeiam o cotidiano empresarial. A partir da pergunta que trata este subcapítulo, os questionamentos passam a ser mais específicos e direcionados.

Deste modo, a interrogação em pauta é a seguinte: “Para você, qual o papel das informações contábeis no processo de gestão das micro e pequenas empresas?”. Assim, pede-se qual é o entendimento do entrevistado quando ao uso da contabilidade na gestão das micro e pequenas empresas em geral, e não especificamente do seu empreendimento.

Como resultado, quase todos os entrevistados responderam que a contabilidade é importante ou fundamental no processo de gestão das empresas. Eles relacionaram essa importância a planejamento nos tributos, manter a empresa atualizada em relação à legislação, realizar um controle de custos, fornecer relatórios contábeis e auxiliar no controle financeiro.

O diretor da empresa E9, por possuir contato com outras micro e pequenas empresas devido ao seu ramo de atividade (desenvolvimento de sistemas de informática), acrescenta sua opinião de maneira mais abrangente sobre sua visão de mercado a esse respeito:

[...] baseado no que eu vejo por aí, no que eu conheço, é que as pequenas empresas veem o escritório de contabilidade como um cara que ela não tem como escapar, ela tem que ter um e tem que pagar. Muitos chamam de guarda livros ainda, o antigo conhecido guarda livros. O escritório de contabilidade por sua vez aceita isso porque até hoje ele foi acostumado a ser um guarda livros e ele tá satisfeito em receber as notas fiscais e processá-las, e muitos não abriram a mente pra entender que a atual circunstância do nosso governo, as atuais circunstâncias fiscais do nosso país não querem mais um escritório de contabilidade simplesmente pra fazer impostos. [...] Mas se formos analisar o início da nossa conversa e como é a minha relação com o escritório de contabilidade eu acho que existe mercado pros escritórios que se modernizarem e começarem a trabalhar diferente com os seus clientes, mas a visão hoje, a minha grande visão, é de muitos escritórios despreparados, escritórios que estão ali pra fazer o serviço contábil esqueceram que os dias deles estão contados. (E9)

Observa-se que a percepção da contabilidade para os gestores entrevistados é de fato positiva. Todavia, seja pelo fato de não conhecerem as competências da ciência ou por não considerarem que o seu escritório contábil esteja apto, conforme já visto em questões anteriores, muito ainda se utiliza a contabilidade para os fins operacionais em detrimento aos gerenciais.

3.4.2.10 Serviços contábeis oferecidos

Como já visto no subcapítulo anterior e bem relatado pela empresa E9, os escritórios de contabilidade precisam de modernização, oferecendo aos seus clientes serviços que vão além de uma escrituração fiscal e contábil e ajuda em recursos humanos. É necessário que forneçam ajuda especializada e mostrem-se preocupados com o futuro econômico dos seus clientes.

Este subcapítulo engloba as perguntas 10 e 11, que indagam se o escritório contábil já ofereceu algum serviço que a empresa tenha aceitado ou recusado. Por meio delas, pretendeu-se verificar se as empresas de contabilidade estão oferecendo aos seus clientes serviços além do tradicional.

Com base nas respostas do questionário, elaborou-se o quadro que segue:

Quadro 5 - Serviços contábeis oferecidos

Empresa	Serviço oferecido	Aceitou?
E1	Não ofereceu	X
E2	Consultoria	Sim
E3	Não ofereceu	X
E4	Engenheiro de segurança no trabalho	Sim
E5	Não ofereceu	X
E6	Não ofereceu	X
E7	Engenheiro de segurança no trabalho	Sim
E8	Consultoria	Sim
E9	Consultoria, cursos e imposto de renda	Sim

Fonte: o autor com base nas respostas dos questionários

É importante ainda ressaltar alguns pontos em relação às respostas. A empresa E2, por exemplo, que já possui um serviço de consultoria atrelado, relata:

[...] eu acho que eu tenho um serviço bom e que nos atende, mas não superou nossas expectativas, nunca ofereceu nada além do que a gente esperava. Também não vejo algo que ele poderia ter me oferecido, não conheço totalmente as competências do contador". (E2)

A empresa E3, que não recebeu oferta de nenhum serviço comenta: “nossa empresa é muito simples. Eles vão propor para firmas grandes, mas pra nós nada. Nossa empresa não precisou de nada extra”.

E4 diz fazer o imposto de renda no escritório contábil, mas conta que foi a empresa que buscou o serviço. Já a empresa E6 diz não ter recebido nenhuma proposta de serviço extra, mas que gostaria que o escritório mantivesse os arquivos internamente, pois tem medo de perder a documentação e o escritório sabe a importância de mantê-la segura. As empresas E4 e E7 lembraram que, quando necessitaram um laudo de segurança do trabalho, o escritório indicou a pessoa para o serviço.

Apura-se a partir desses dados que apenas 3 (três) empresas possuem serviço diferenciado (E2, E8 e E9, lembrando ainda que a empresa E8, conforme já visto, tem esse serviço vinculado ao fato de o contador ser membro familiar).

Conclui-se, a partir daí, que o número de empresas que não recebeu proposta alguma de serviço que lhe ofereça acompanhamento diferenciado (seis empresas), dando-lhe suporte para a tomada de decisões, é muito alto. Isso demonstra ser um sintoma de acomodação ou sobrecarga dos escritórios contábeis que devem estar atentos à perda de clientes e a não evolução do seu negócio.

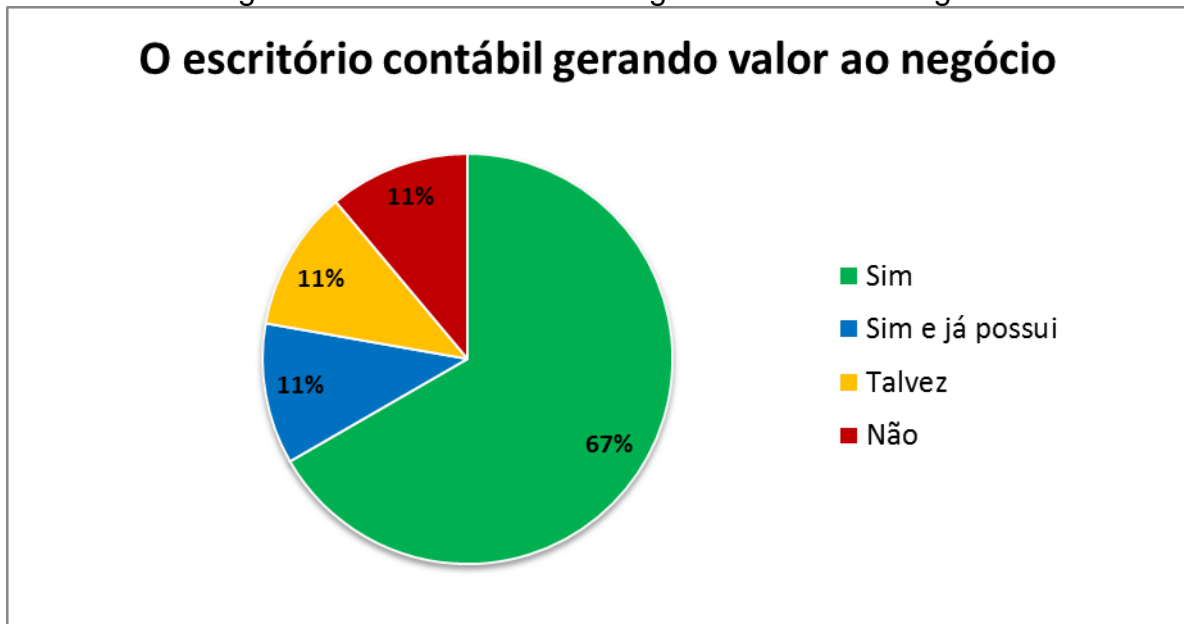
3.4.2.11 Maior proximidade do contador x Geração de valor ao negócio

Conforme já exposto no capítulo que trata da seleção dos entrevistados, as empresas procuradas para responder ao questionário precisariam ter o serviço contábil desvinculado ao seu estabelecimento, ou seja, o serviço precisaria ser realizado através de escritórios contábeis.

Deste modo, até então, a pesquisa baseou-se na busca do entendimento de como se processa a relação entre ambos e em qual é a visão dos empresários em relação à ciência contábil e suas atribuições. No entanto, a questão agora abordada é mais específica e pede: “Você acredita que um acompanhamento mais direto de um contador pode contribuir para gerar valor ao seu negócio? Por quê?”.

De maneira ilustrativa, a Figura 4 mostra graficamente as respostas obtidas. Já o Quadro 6, na sequência, é mais detalhado e mostra a resposta e os comentários principais sobre a questão. Seguem:

Figura 4 - O escritório contábil gerando valor ao negócio



Fonte: o autor com base nas respostas dos questionários

Quadro 6 – O escritório contábil gerando valor ao negócio

Empresa	Resposta	Comentários principais
E1	Sim	Principalmente em custos.
E2	Talvez	Entende que o contador precisaria conhecer bem o ramo de atividade e que se a sua empresa fosse um pouco maior seria mais relevante.
E3	Sim	Caso o preço fosse acessível contrataria, pois “a união faz a força”.
E4	Sim	O contador poderá ter uma visão do negócio e verificar erros e acertos na gestão. Gostaria que seu escritório fosse mais próximo. Suas necessidades o fizeram contratar uma empresa não contábil para lhe fornecer auxílio financeiro.
E5	Sim	A experiência do contador e o que ele aprende na teoria, se levado à prática, pode ajudar. Acredita que o contador deve ter função de gestor nas empresas.
E6	Não	Crê que por a empresa ser pequena e controlar suas contas com facilidade não haveria necessidade.
E7	Sim	Caso o contador acompanhasse como um assessoramento. Fugir um pouco do básico seria melhor para ambos.
E8	Sim e já possui	Afirma que o escritório ajuda-o bastante e que se não fosse por ele seria complicado por não ter acesso às informações com facilidade, clareza e objetividade.
E9	Sim	Pondera que, para dar certo, a empresa contratante precisa entender o trabalho a ser realizado e sua importância. O escritório, por sua vez, precisa mudar sua visão e passar a ser um escritório de consultoria.

Fonte: o autor com base nas respostas dos questionários

Analisando os grupos que responderam “talvez” e “não”, constatou-se que se tratam, respectivamente, das empresas E2 e E6, onde ambas são do ramo da educação infantil. Além disso, elas fornecem motivos muito semelhantes para sua resposta, referindo-se que este tipo de serviço se aplicaria melhor a empresas de maior porte.

Por outro lado, as empresas que responderam que sim correspondem à grande maioria dos entrevistados, mostrando abertura para um tipo de serviço deste gênero. Dentre elas, entende-se ainda mais importante o relato da empresa E8, pois já possui o acompanhamento diferenciado para sua empresa através de membro próximo da família. O entrevistado afirma, além do exposto no quadro, que a consultoria que ele recebe é de grande benefício ao empreendimento.

3.4.2.12 Valor de investimento em assessoria contábil gerencial

Finalizando esta parte do trabalho, a última pergunta feita às empresas foi: “Se você fosse contratar um serviço de assessoria contábil gerencial, seja ele oferecido pelo seu escritório contábil ou por terceiros, qual seria o valor que você estaria disposto a investir?”.

As respostas para essa pergunta tem o objetivo de mostrar não necessariamente o dispêndio financeiro que elas teriam com esse serviço, mas também mostrar se de fato há interesse na assessoria oferecida.

Desta forma apenas 3 (três) empresas especificaram valores para esta questão, que seguem:

- E1 inseriu o valor de R\$ 800,00, que representa cerca de 3% do seu faturamento mensal aproximado;

- E2 afirma que atualmente gasta em torno de 1% e 2% do seu faturamento mensal com a contabilidade, ou seja, aproximadamente R\$ 600,00, mas dobraria o valor caso o serviço justificasse isso (diminuindo gastos, por exemplo);

- E3 relata que depende do estado financeiro da empresa, mas que seria viável de 2/3 (dois terços) a 1 (um) salário mínimo, ou seja, cerca de R\$ 600,00, representando em torno de 2% do seu faturamento mensal aproximado.

Quase todo o restante das empresas ponderou não saber estipular um valor porque dependeria de maior especificação em relação ao serviço que seria

oferecido, comentando que variaria também conforme o valor que agregaria ao negócio, o retorno financeiro e conforme os resultados desta assessoria.

A empresa E5 comentou que poderia ser interessante oferecer este serviço gratuitamente durante um determinado período de tempo para o empresário analisar os resultados alcançados até então e, caso haja interesse em dar sequência ao trabalho, aí sim passar a cobrar pela assessoria.

A empresa E8, por sua vez, não soube o quanto investiria para adquirir o serviço, mas acredita que dependendo do que seria realizado teria muito valor. O diretor finaliza dizendo que o marketing trata da saúde externa da empresa e as atribuições contábeis tratam da sua saúde interna.

E9 trata a questão de forma mais abrangente, fornecendo uma resposta mais completa. Para o seu diretor, o valor cobrado não depende apenas do retorno do investimento, mas também do tamanho da empresa e da complexidade do negócio. No entanto, pondera quanto à necessidade de o empresário compreender quanto aos benefícios desse tipo de serviço, pois, caso contrário, qualquer valor passa a ser caro. Com vista nisso, o empresário entende que o mercado não paga bem porque não sabe utilizar a informação contábil, e sendo assim afirma que “a importância do trabalho do contador se vai porque tudo aquilo que tu fez não vale nada”. Por isso, ele acredita que primeiro é necessário treinar o usuário e mostrar-lhe a importância do trabalho. Quando isso estiver absorvido, “bons valores podem ser cobrados” e assegura ainda que se ele fosse contratar um serviço de assessoria contábil gerencial e tivesse condições de pagar ele diria: “pode cobrar bem porque vale o serviço”.

4 CONCLUSÃO

Desde o seu surgimento, a contabilidade tem por objetivo geral o controle do Patrimônio e de suas variações. Com vista nisso, a ciência contábil evolui, aprimorou os seus controles e atualmente se apresenta como uma ferramenta útil para a gestão das empresas.

No entanto, devido a imposições fiscais e burocráticas, o contador passou a atender não apenas ao seu cliente para atender também ao fisco. Nesta balança, percebe-se que algumas empresas acabaram sendo prejudicadas e ficaram carentes da atenção de alguém que pudesse oferecer informações úteis ao seu negócio. Dentre elas, percebe-se que as de micro e pequeno porte são as que possuem maior distância de um escritório contábil que lhes de um suporte para o controle do seu patrimônio.

Assim sendo, em períodos que se supõe que o escritório contábil não consegue atender todas as necessidades dos clientes, o presente trabalho teve por objetivo verificar a percepção dos micro e pequenos empresários de São Marcos quanto à utilização da assessoria contábil gerencial como recurso de geração de valor ao negócio. Este objetivo foi atingido.

Para que isso fosse possível, 9 (nove) empresas foram entrevistadas, onde as mesmas responderam 13 (treze) perguntas. Inicialmente buscou-se, através de uma palavra, definir o seu escritório contábil. Como resultado, verificaram-se alguns termos que mostram boa relação com os escritórios e outros demonstrando sê-lo um custo obrigatório para as empresas.

Após isso, buscou-se captar informações sobre as funções do escritório contábil, questionando qual o entrevistado considerava a mais importante. Constatou-se, dessa forma, que apurar impostos e gerar as guias de recolhimento foi a que obteve maior peso. Fazer a escrituração fiscal e contábil também mostrou ter importância para as organizações.

Assim verifica-se que as funções operacionais dos escritórios contábeis vêm em primeiro lugar na lista dos entrevistados. No entanto, a função de auxiliar na tomada de decisões através de relatórios compreensíveis também se mostrou importante para alguns entrevistados. Denota-se, desse modo, que as funções gerenciais, apesar de aparecerem em segundo plano, não devem ser desconsideradas.

Na sequência foi questionado às empresas se o escritório já havia lhe ajudado em alguma decisão importante. Neste tópico identificou-se que o conceito de “importância” mostrou variações, pois, enquanto alguns relatavam como importantes algumas questões operacionais, outros exemplificavam com investimentos ou questões de planejamento. Portanto, considerando o que cada individualidade avalia ser importante para si, todas as empresas afirmam já ter recebido algum tipo de auxílio para a tomada de decisão.

Além disso, foi levantado um tópico em relação especificamente ao planejamento, se a empresa vê o contador como uma figura com potencial para ser parceiro de negócios, cujas respostas mostraram que quase metade das empresas entrevistadas respondeu negativamente esta questão, revelando distanciamento do seu escritório contábil.

No que tange às informações contábeis que as empresas recebem, os entrevistados lembravam prontamente de elementos quase sempre de cunho tributário e, com exceção de apenas uma empresa, relataram não receber qualquer relatório gerencial e nem utilizar o balanço patrimonial recebido anualmente. Portanto, levando-se em consideração que fornecer informações úteis ao empreendimento é essencial para a gestão do negócio, verificou-se grande carência nesse fundamento.

Ainda assim, mesmo que o seu escritório contábil não lhe entregue informações que lhes deem suporte para a gestão, houve ponderação quanto à satisfação das empresas, já que talvez elas não sintam necessidade dessa ajuda. Para isso, perguntou-se no que o seu escritório poderia lhe ajudar mais. O resultado mostrou que 5 (cinco) empresas estão satisfeitas com o serviço prestado, mas, dentre estas, há 2 (duas) que afirmam receber apenas o serviço tradicional. Ou seja, outras 4 (quatro) listam carências de vários gêneros para sua gestão. Assim, apreende-se que algumas empresas talvez precisem de orientação quanto à capacidade contributiva dos serviços contábeis, já outras precisam de maior suporte e aproximação do escritório contábil.

Para que o escritório possa ajudar essas empresas, é fundamental que sua contabilidade esteja condizente com sua realidade. Pensando nisso, os entrevistados foram questionados se eles entendem que as informações contábeis refletem a realidade de suas organizações e percebeu-se que muitos deles não dão a esse tópico a devida atenção. Apesar disso, quase todos acreditam que a

contabilidade possa ser ferramenta capaz de auxiliar na sua gestão. Portanto, talvez se possa novamente entrar nessa questão a figura do contador, orientando sobre os benefícios de manter um bom controle contábil e as possíveis consequências negativas de não o fazer.

Abordou-se também a respeito da ajuda fornecida pelo escritório em período de dificuldade e verificou-se que algumas empresas responderam que sim, procuraram ajuda do escritório para resolver os problemas, outras não o fizeram e um terceiro grupo afirmou não ter passado por dificuldades. De maneira geral, percebeu-se que os que não passaram por dificuldades procurariam seu escritório caso isso ocorresse. Essa questão mostra que o profissional contábil é visto como pessoa que possa lhe ajudar a encontrar as possíveis soluções para o seu caso.

Aproximando-se cada vez mais de responder ao problema de pesquisa, levantou-se uma questão sobre o papel das informações contábeis no processo de gestão das micro e pequenas empresas em geral. Apesar de, conforme exposto anteriormente, a contabilidade ser pouco utilizada para gerir as empresas, o retorno mostrou avaliações positivas sobre esse quesito, onde quase todos acreditam que a contabilidade seja de grande importância nesse processo.

Procurando pensar sobre o outro lado desse processo, buscou-se apurar quais os serviços que os escritórios haviam oferecido para as empresas. O constatado foi que poucos deles haviam recebido oferta de serviços de consultoria. A maioria dos entrevistados relatou não ter recebido nenhuma proposta de serviço de cunho gerencial à sua organização.

Dessa forma, averiguou-se também se os entrevistados acreditam que ter mais proximidade com um contador poderia gerar valor ao seu negócio e apenas uma empresa respondeu que não a essa questão. Assim, mesmo os entrevistados que mostraram anteriormente não conhecer todas as competências do contador, manifestaram ver potencial na ciência contábil.

Ao fim, buscou-se verificar qual o valor que as empresas estariam dispostas a investir por um serviço de assessoria contábil gerencial. As respostas indicaram não apenas valores específicos (que variaram de 1% a 3% do faturamento mensal), a maioria, na verdade, indicou que o valor investido dependerá dos benefícios vinculados ao mesmo.

Para uma melhora na gestão das empresas e minimização das carências organizacionais, sugere-se aproximação do empresário em relação ao profissional

contábil. Através disso, este poderá entender o que significa valor ao negócio para o seu cliente e estruturar sua contabilidade de maneira que lhe forneça suporte para as tomadas de decisão.

Encerrando, se faz importante observar que, dada a baixa disponibilidade de tempo para execução da pesquisa, este estudo tem como limitação a não verificação da percepção das empresas contábeis sobre prestação de serviços gerenciais para clientes de menor porte. Contudo, deixa-se aqui uma sugestão para posterior trabalho, que poderá contribuir para verificar questões que não foram abordadas, possibilitando alguma forma de triangulação dos resultados e, por consequência, maior entendimento sobre o tema.

REFERÊNCIAS

- BATISTA, Fabiano Ferreira; FREITAS, Edilson Chaves de; SANTIAGO, Josicarla Soares; RÉGO, Thaiseanny de Freitas. **Uma Investigação acerca da Mortalidade das Microempresas e Empresas de Pequeno Porte da Cidade de Sousa, PB.** Revista de Administração, Contabilidade e Sustentabilidade, Sousa, v. 2, n. 1, p.56-71, jan./abr. 2012. Disponível em: <150.165.111.246/revistaadmin/index.php/uacc/index>. Acesso em: 20 abr. 2014.
- CALLADO, Aldo Leonardo Cunha; CALLADO Antônio André Cunha; ALMEIDA, Moisés Araujo. **Determinando Padrões de Utilização de Indicadores de Desempenho: Um Estudo em Micro e Pequenas Empresas da Cidade de João Pessoa** Revista UnB Contábil, Brasília, v. 11, n. 1-2, p.18-29, jan./dez. 2008. Disponível em: <www.cgg-amg.unb.br/index.php/contabil>. Acesso em: 20 abr. 2014.
- CREPALDI, Silvio Aparecido. **Contabilidade gerencial: teoria e prática.** 2. ed. São Paulo: Atlas, 1998.
- ECKERT, Alex; MECCA, Marlei Salete; BIASIO, Roberto; MENEGUZZO, Ana Paula. **A Percepção dos empresários do ramo metalúrgico de Caxias do Sul-RS em relação ao profissional contábil e seus serviços.** Anais dos Resumos dos Trabalhos Científicos e Técnicos do 19ª Congresso Brasileiro de Contabilidade, 2012. Disponível em: <www.congressocfc.org.br>. Acesso em: 06 abr. 2014.
- ECKERT, Alex; MILAN, Gabriel Sperandio; MECCA, Marlei Salete; NUNES, Grazieli Porto. **Fatores determinantes para a retenção de clientes em escritórios de contabilidade: um estudo multicaso realizado em uma cidade da serra gaúcha.** Revista Eletrônica de Estratégia & Negócios, Florianópolis, v. 6, n. 3, p.50-78, set./dez. 2013. Disponível em: <portaldeperiodicos.unisul.br/index.php/EeN/index>. Acesso em: 20 abr. 2014.
- GIL, Antonio Carlos. **Como elaborar Projetos de Pesquisa.** 4.ed. São Paulo: Atlas, 2002.
- GONÇALVES, Eugênio Celso; BAPTISTA, Antônio Eustáquio. **Contabilidade geral.** 7. ed. São Paulo: Atlas, 2011.
- HORGREN, Charles T.; SUNDEM, Gary L.; STRATTON, Willian O. **Contabilidade Gerencial.** 12. ed. São Paulo: Prentice Hall, 2004. Tradução de: Elias Pereira.
- IBGE (INSTITUTO BRASILEIRO DE GEOGRAFIA E PESQUISA). **Produto Interno Bruto dos Municípios 2011.** Disponível em <www.ibge.gov.br>. Acesso em: 27 abr. 2014.
- IBGE (INSTITUTO BRASILEIRO DE GEOGRAFIA E PESQUISA). **Censo Demográfico 2010.** Disponível em <www.ibge.gov.br>. Acesso em: 27 abr. 2014.

INSTITUTE OF MANAGEMENT ACCOUNTANTS (IMA). **Definition of Management Accounting**. Information Paper, 2008. Statements on Management Accounting. Disponível em: <www.imanet.org>. Acesso em: 24 nov. 2013.

IUDÍCIBUS, Sérgio de. **Contabilidade Gerencial**. 6. ed. São Paulo: Atlas, 1998.

KASSAI, Silvia. **As empresas de pequeno porte e a contabilidade**. Caderno de Estudos FIECAFI, São Paulo: FIECAFI, v. 9, n. 15, p.60-74, jan./jun. 1997.

LEONE, Nilda. **As especificidades das pequenas e médias empresas**. Revista de Administração, São Paulo, v.34, n.2, p.91-94, abr./jun. 1999.

MARION, José Carlos. **Contabilidade empresarial**. 16. ed. São Paulo: Atlas, 2012.

MARION, José Carlos; RIBEIRO, Osni Moura. **Introdução à contabilidade gerencial**. 1.ed. São Paulo: Saraiva, 2011.

MOORTHY, M. Krishna; VOON, Ong Oi; SAMSURI, Cik Azni Suhaily Binti; GOPALAN, M.; YEW, King-Tak. **Application of Information Technology in Management Accounting Decision Making**. International Journal of Academic Research in Business and Social Sciences, v. 2, n. 3, p.1-16, mar. 2012. Disponível em: <hrmars.com/index.php/pages/detail/IJARBSS>. Acesso em: 20 abr. 2014.

OLIVEIRA, Luís Martins de; PEREZ JÚNIOR, José Hernandez; SILVA, Carlos Alberto dos Santos. **Controladoria estratégica: textos e casos práticos com solução**. 9.ed. São Paulo: Atlas, 2013.

PESSOA, Marília; KRITZ, Sonia (Ed.). **Qualidade em prestação de serviços**. Ed. atual. e ampl. Rio de Janeiro: SENAC Nacional, 2001.

PIZZOLATO, Nelio Domingues. **Introdução à contabilidade gerencial**. 2.ed. rev. e ampl. São Paulo: Makron Books, 2000.

PREFEITURA MUNICIPAL DE SÃO MARCOS. **Dados econômicos**. Disponível em: <www.saomarcos-rs.com.br/>. Acesso em: 20 abr. 2014.

RICHARDSON, Roberto Jarry. **Pesquisa social: métodos e técnicas**. 3.ed. rev. e ampl. São Paulo: Atlas, 1999.

SÁ, Antônio Lopes de. **Teoria da contabilidade**. 4.ed. São Paulo: Atlas, 2006.

SANTOS, Edilene Santana. **Objetividade x Relevância: o que o modelo contábil deseja espelhar?** Caderno de Estudos Fiepecafi, São Paulo, v. 10, n. 18, p.1-16, maio/ago. 1998.

SERVIÇO BRASILEIRO DE APOIO ÀS MICRO E PEQUENAS EMPRESAS (SEBRAE). **MPE Indicadores - Pequenos Negócios no Brasil**. Disponível em: <www.leigeral.com.br>. Acesso em: 24 nov. 2013.

STROEHER, Angela Maria. **Identificação das características das informações contábeis e a sua utilização para tomada de decisão organizacional de pequenas empresas.** 2005. 159 f. Dissertação (Mestrado em Administração) - Universidade Federal do Rio Grande do Sul, Programa de Pós-Graduação em Administração, Porto Alegre, 2005.

STROEHER, Angela Maria; FREITAS, Henrique. **O uso das informações contábeis na tomada de decisão em pequenas empresas.** Revista de Administração - Eletrônica, São Paulo, v. 1, n. 1, p.1-25, jan./jun. 2008. Disponível em: <www.rausp.usp.br>. Acesso em: 24 nov. 2013.

THOMÉ, Irineu. **Empresas de Serviços Contábeis: estrutura e funcionamento.** 1. Ed. São Paulo: Atlas, 2001.

VIEIRA, Maria das Graças. **A ética na profissão contábil.** São Paulo: Thomson, 2006.

WARREN, Carl S.; REEVE, James M.; FESS, Philip E. **Contabilidade gerencial.** São Paulo, SP: Thomson Pioneira, 2001.

YIN, Robert K. **Estudo de Caso: Planejamento e Métodos.** Porto Alegre: Bookman, 2010.

ZWIRTES, Adir; ALVES, Tiago Wickstrom. **Os Impactos Causados pela Inovação Tecnológica em Escritórios de Contabilidade do Rio Grande do Sul: uma Análise Fatorial.** Revista de Educação e Pesquisa em Contabilidade, Brasília, v. 8, n. 1, art. 3, p.39-53, jan./mar. 2014. Disponível em: <www.repec.org.br>. Acesso em: 20 abr. 2014.

ANEXO A - QUESTIONÁRIO DE COLETA DE DADOS

QUESTIONÁRIO DE COLETA DE DADOS

Com o objetivo de construir meu relatório de pesquisa intitulado “Assessoria Contábil Gerencial nas Micro e Pequenas Empresas como Aliada para Geração de Valor ao negócio”, gostaria que você respondesse com sinceridade as questões abaixo.

Felipe Vanin

PERFIL DA EMPRESA

Empresa: _____

Ramo de atividade: _____

Faturamento aproximado por mês: R\$ _____

Nome do respondente: _____

Função: _____

QUESTIONÁRIO

1. Qual a palavra chave que lhe representa o seu escritório contábil?

2. Em nível de importância de 1 a 6, sendo 1 o mais importante e 6 o menos importante, julgue o que você acha que seja a função do escritório contábil:
 - () Apurar impostos e calcular e imprimir guias de recolhimento de impostos.
 - () Auxiliar na tomada de decisões, através de emissão de relatórios compreensíveis.
 - () Fazer escrituração contábil e fiscal.
 - () Usar de soluções eficazes e criativas para o crescimento da organização.
 - () Ser multifuncional, trabalhando em diversos setores.
 - () Emitir balanços e relatórios que sirvam para solicitar empréstimos em bancos.

3. Seu escritório contábil já lhe auxiliou em alguma tomada de decisão importante? Qual?

4. Com relação especificamente ao PLANEJAMENTO da sua empresa, você vê o seu escritório contábil como figura com potencial para ser parceiro de negócios? De que forma?

5. Que tipo de informações você recebe do seu escritório contábil? Qual a utilidade que você vê nelas?
6. Na sua avaliação, em que o seu escritório contábil poderia lhe ajudar mais?
7. Você entende que as informações contábeis refletem a realidade da sua empresa? Quais as consequências ou benefícios que você visualiza em relação a isso?
8. Quando a sua empresa está em dificuldades, você procura auxílio do seu escritório contábil? Se sim, que tipo de ajuda?
9. Para você, qual o papel das informações contábeis no processo de gestão das micro e pequenas empresas?
10. O seu escritório contábil já lhe ofereceu algum serviço e você recusou? Qual? Por quê?
11. O seu escritório contábil já lhe ofereceu algum serviço e você aceitou? Qual? Por quê?
12. Você acredita que um acompanhamento mais direto de um contador pode contribuir para gerar valor ao seu negócio? Por quê?
13. Se você fosse contratar um serviço de assessoria contábil gerencial, seja ele oferecido pelo seu escritório contábil ou por terceiros, qual seria o valor que você estaria disposto a investir?