

CONTABILIDADE COMO FERRAMENTA GERENCIAL: PARA AS MICRO E PEQUENAS EMPRESAS DE DOURADOS-MS

Luciana Crispim de Souza
Antonio Carlos Vaz Lopes; Mestre

RESUMO

O objetivo desta pesquisa é analisar a qualidade de oferta e demanda de serviços contábeis nas micro e pequenas empresas da cidade de Dourados-MS. Duas hipóteses foram levantadas: os gestores não estão ou estão utilizando as ferramentas da contabilidade gerencial para auxiliar na gestão dos negócios. Através da pesquisa realizada de caráter exploratório, de cunho qualitativo e entrevista com gestores, identificou-se que a maioria dos gestores não estão contentes com os relatórios recebidos, o serviço mais prestado é folha de pagamento e cálculo de tributos e a maioria deles não recebem balancete, demonstração do fluxo de caixa e demonstração do resultado do exercício, sendo assim, conclui-se que o contador está elaborando esses demonstrativos apenas para atender o fisco.

Palavras-chave: Micro e Pequenas Empresas, Contabilidade Gerencial, Ferramentas da Contabilidade Gerencial.

1. INTRODUÇÃO

A gestão empresarial é a forma que a empresa se utiliza para atingir seus objetivos, com isso percebe-se que o futuro da empresa deve ser planejado e administrado. O novo rumo econômico vivido atualmente tem introduzido profundas mudanças no ambiente empresarial, impulsionando gestores a buscarem ferramentas que dão suporte para o processo de tomada de decisões, sendo a contabilidade gerencial uma ferramenta muito importante nesse processo. Este trabalho inicia-se com os conceitos de contabilidade, contabilidade financeira, contabilidade gerencial e instrumentos da contabilidade gerencial. A contabilidade vem avançando e assim demonstrando o fluxo de riqueza nas entidades. Evoluindo da simples função de registro e controle para a função de apoiar a gestão. As micro e pequenas empresas devem utilizar todo o plantel da contabilidade para gestão do negócio.

Segundo Iudícibus (1997, p. 26) a contabilidade pode ser conceituada como: "... o método de identificar, mensurar e comunicar informação econômica, financeira, física e social, a fim de permitir decisões e julgamentos adequados por parte dos usuários da informação". A contabilidade fornece várias ferramentas (relatórios, livros, demonstrações), que auxiliam os gestores (sócios e administradores) na tomada de decisão.

O objetivo principal desta pesquisa é analisar a qualidade de oferta e demanda de serviços contábeis nas micro e pequenas empresas da cidade de Dourados-MS e especificamente avaliar os serviços contábeis recebidos. A metodologia utilizada é bibliográfica para apresentação do referencial teórico e empírica, onde será realizada uma pesquisa de campo de caráter exploratório de cunho qualitativo, para evidenciar o nível de informação gerencial gerada pelos profissionais de contabilidade, na visão das micro e pequenas empresas.

2. REFERENCIAL TEÓRICO

2.1 CONCEITO DE CONTABILIDADE

A contabilidade é a ciência que, por meio de seus instrumentos (demonstrações, princípios, normas, postulados, etc.), controla a variação do patrimônio das pessoas físicas e jurídicas. Um dos objetivos da contabilidade é registrar e informar os fatos econômico-financeiros acontecidos dentro de um patrimônio pertencente a uma entidade. Ribeiro (2009, p. 2) conceitua contabilidade como “Uma ciência social que tem por objeto o patrimônio das entidades econômico-administrativas. Seu objetivo principal é controlar o patrimônio das entidades em decorrência de suas variações”.

Já Abreu (2006, p. 2) define contabilidade como a ciência que “estuda as situações patrimonial, financeira e econômica das organizações; elabora relatórios que resumem a situação das organizações”.

A contabilidade é a ciência que fornece informações primordiais para os diversos usuários, sendo esses classificados como internos e externos. Para atender tais usuários a contabilidade se divide em contabilidade financeira e contabilidade gerencial.

2.1.1 CONTABILIDADE FINANCEIRA

A contabilidade financeira tem por objetivo fornecer relatórios financeiros aos usuários externos para tomada de decisão. São exemplos de usuários externos: os acionistas, credores, bancos, fornecedores, entidades reguladoras e autoridades governamentais tributárias.

Segundo Atkinson *et al* (2008, p.37) a contabilidade financeira é definida como:

Processo de geração de demonstrativos financeiros para público externo, como acionistas, credores e autoridades governamentais. Esse processo é fortemente limitado por autoridades governamentais que definem padrões, regulamentações e impostos, além de exigir o parecer de auditores independentes [...].

Os demonstrativos devem evidenciar a atual realidade da entidade e, conforme Atkinson *et al*, os usuários poderão exigir o parecer de auditores externos para validar a veracidade dos fatos.

Segundo Padoveze (2007, p. 36) a contabilidade financeira “é relacionada com o fornecimento de informações para os acionistas, credores e outros que estão de fora da organização”. Nota-se que ambos os autores concordam que a finalidade da contabilidade financeira é demonstrar por meio de demonstrativos econômico-financeiro a situação da empresa ao público externo, destacando ainda que os resultados são conseqüências de decisões dos administradores na condução de seu negócio.

Essas demonstrações são de extrema relevância para análise dos usuários externos. Por sua vez, os usuários internos precisam de informações mais detalhadas para auxiliar no processo de gestão: essas informações serão obtidas através da contabilidade gerencial.

2.1.2 CONTABILIDADE GERENCIAL

A contabilidade gerencial tem por objetivo fornecer informações aos administradores de empresas que auxiliam na tomada de decisão, informações relevantes para uma melhor decisão na aplicação dos recursos da empresa.

Para Iudícibus (1997, p.21), “a contabilidade gerencial, num sentido mais profundo, esta voltada única e exclusivamente para a administração da empresa, procurando suprir informações que se ‘encaixem’ de maneira válida e efetiva no modelo decisório do administrador”.

Na mesma linha de raciocínio, Atkinson *et al* (2008, p. 36) define que a “contabilidade gerencial é o processo de produção de informações financeiras e operacionais para funcionários e gerentes. O processo deve ser orientado pelas necessidades de informação interna e deve dirigir suas decisões operacionais e de investimentos”.

O processo de tomada de decisão termina com a escolha da melhor ação a ser praticada para aquela deliberação. A informação contábil é de grande importância no processo de decisão, já que alguns problemas existem somente quando os relatórios contábeis são analisados regularmente e com o orçamento elaborado com base nas informações históricas e projeções contábeis, podem-se formular e testar as alternativas para se chegar à decisão.

Padoveze (2007, p.38), delinea em seu livro:

Entendemos que a contabilidade gerencial existe ou existirá se houver uma ação que faça com que ela exista. Uma entidade tem Contabilidade Gerencial se houver dentro dela pessoas que consigam traduzir os conceitos contábeis em atualização prática. Contabilidade gerencial significa gerenciamento da informação contábil. Ora, gerenciamento é uma ação, não um existir. Contabilidade Gerencial significa o uso da contabilidade como instrumento da administração.

As empresas devem utilizar a contabilidade (gerencial e financeira), no curso de sua atividade. No intuito de melhor visualização da diferença entre ambas, apresenta-se o quadro 1, identificando as características básicas de cada uma.

Quadro 1 Características básicas da contabilidade financeira e gerencial

	Contabilidade Financeira	Contabilidade Gerencial
Clientela	Externa: acionistas, credores, autoridades tributárias.	Interna: Funcionários, administradores, executivos.
Propósito	Reportar o desempenho passado às partes externas; contratos com proprietários e credores.	Informar decisões internas tomadas pelos funcionários e gerentes; <i>feedback</i> e controle sobre desempenho operacional; contratos com proprietários e credores.
Data	Histórica, atrasada	Atual, orientada para o futuro.
Restrições	Regulamentada: dirigida por regras e princípios fundamentais da contabilidade e por autoridades governamentais.	Desregulamentada: sistemas e informações determinadas pela administração para satisfazer necessidades estratégicas e operacionais.
Tipo de Informação	Somente para mensuração financeira	Mensuração física e operacional dos processos, tecnologias, fornecedores e competidores.
Natureza da Informação	Objetiva, auditável, confiável, consistente, precisa.	Mais subjetiva e sujeita a juízo de valor, válida, relevante, acurada.
Escopo	Muito agregada; reporta toda a empresa.	Desagregada; informa as decisões e ações locais.

Fonte: Atkinson, Banker, Kaplan e Young (2008, p.38)

A partir da análise do quadro, verifica-se que os usuários da informação contábil tanto interno quanto externo, necessitam de informações distintas, sendo que os usuários internos precisam das informações para dar continuidade aos seus empreendimentos e tomar as decisões adequadas com base nas informações fornecidas pela contabilidade gerencial. São os usuários internos que fazem o uso mais aprofundado das informações orientadas para o futuro relacionadas ao processo operacional, informações adicionais e de relevância que a contabilidade financeira não lhes proporciona.

A elaboração da informação contábil depende de alguns instrumentos para formação da mesma; a seguir serão proporcionados os instrumentos da contabilidade gerencial.

2.2 INSTRUMENTOS DA CONTABILIDADE GERENCIAL

A contabilidade gerencial fornece diversos instrumentos de apoio à gestão empresarial, esses devem ser adaptados em todas as empresas, independente do porte e de acordo com as necessidades, visando assegurar a compreensão dos dados. Alguns desses instrumentos serão utilizados no trabalho, dentre eles estão: análise de balanço; orçamento; análise de custo; formação de preço; análise custo/volume/lucro; planejamento tributário; fluxo de caixa; *balanced scorecard*.

A análise de balanço é considerada como um dos instrumentos mais importantes da contabilidade gerencial, por demonstrar informações econômico-financeira da instituição, Padoveze (2007, p.189), enfatiza que “análise de balanço constitui-se num processo de meditação sobre os demonstrativos contábeis, objetivando uma avaliação da situação da empresa, em seus aspectos operacionais, econômicos, patrimoniais e financeiros”.

Para medir/quantificar a empresa a análise de balanço se utiliza de algumas ferramentas que são elencadas por Padoveze (2007) como:

- **Análise vertical:** fornece números que correspondem à participação da conta em relação o total de um determinado grupo. Este tipo de análise mostra a importância de cada conta na demonstração através de um cálculo do percentual que cada elemento ocupa em relação ao conjunto;

- **Análise horizontal:** avalia a evolução de cada elemento ao longo de diversos períodos sucessivos. Este tipo de análise possibilita o acompanhamento do desempenho das contas que compõem a demonstração, evidenciando se houve aumento ou diminuição, serve para analisar índices futuros, seguindo uma evolução normal das contas;

- **Indicadores econômico-financeiros:** é o processo de análise mais utilizado porque oferece uma visão integral da situação econômica/financeira do impedimento. São índices extraídos das demonstrações contábeis numa mesma época para que se possa comparar o resultado da empresa com os índices dos concorrentes;

- **Avaliação final:** relatório final em que o analista faz todas as inter-relações possíveis e procura evidenciar uma conclusão sobre a entidade, com base nos instrumentos da análise vertical, análise horizontal e nos indicadores econômico-financeiros.

O orçamento auxilia os empreendedores a olharem para frente, definir metas, parâmetros para que a empresa alcance seus objetivos. Padoveze menciona:

Orçamento significa processar todos os dados constantes do sistema de informação contábil de hoje, introduzindo os dados previstos para o próximo exercício, considerando as alterações já definidas para o próximo exercício. Portanto, o orçamento não deixa de ser uma pura repetição dos relatórios gerenciais atuais, só que com os dados previstos. (Padoveze,2007, p. 501),

Diante da definição, pode-se concluir que o orçamento auxilia a coordenação das atividades da organização, definindo as responsabilidades dos executivos, tornando-se um compromisso gerencial.

Segundo Martins (2006, p.21):

A Contabilidade de Custos tem duas funções relevantes: o auxílio ao controle e a ajuda às tomadas de decisões. No que diz respeito ao Controle, sua mais importante missão é fornecer dados para o estabelecimento de padrões, orçamentos e outras formas de previsão, e num estágio imediatamente seguinte, acompanhar efetivamente o acontecido para comparação com os valores anteriormente definidos.

A contabilidade de custo é fundamental para qualquer entidade. Análise de custo é utilizada quando a empresa precisa de uma posição mais detalhada da situação para concluir o processo decisório. Desse modo, a empresa precisa estar bem informada sobre a composição e o comportamento dos custos de seus produtos e serviços para elaborar estratégias de ação baseadas em dados confiáveis em busca de melhores alternativas.

Uma boa administração pode aperfeiçoar os lucros através da modificação no preço, isso dependerá de como o mercado irá se posicionar a essa mudança. São muitos os fatores que influenciam na formação do preço de venda. Para Crepaldi (1998, p.210) os objetivos básicos na gestão de preço são “um adequado retorno sobre o investimento; uma determinada participação no mercado; uma capacidade de enfrentar concorrência; a obtenção da lucratividade global compatível”. A má formação no preço de venda pode causar enorme prejuízo para empresa, tanto para um preço abaixo do custo, quanto para um preço muito elevado.

Para a análise custo/volume/lucro deve-se que ter em mente três importantes conceitos conforme Padoveze (2007, p.366-367) que destaca:

Margem de contribuição: é a diferença entre o preço de venda unitário do produto e os custos e despesas variáveis por unidade de produto. Significa que em cada unidade vendida a empresa lucrará determinado valor. (...)

Ponto de equilíbrio: evidencia, em termos quantitativos, qual é o volume que a empresa precisa produzir ou vender, para que consiga pagar todos os custos e despesas fixas, além dos custos e despesas variáveis que ela tem necessariamente que incorrer para fabricar/vender o produto. (...)

Alavancagem operacional: significa a possibilidade de acréscimo do lucro total pelo incremento da quantidade produzida e vendida, buscando a maximização do uso dos custos e despesas fixas. É dependente da margem de contribuição, ou seja, do impacto dos custos e despesas variáveis sobre o preço de venda unitário e dos valores de custos e despesas fixas. (...)

A margem de contribuição representa quanto sobra do preço de venda, deduzido os custos e despesas variáveis, esse resultado deverá cobrir os custos e despesas fixas da entidade. O ponto de equilíbrio é o momento em que a margem de contribuição é suficiente para cobrir os custos e despesas fixas. A alavancagem operacional é quanto a empresa consegue aumentar o lucro, basicamente em função do aumento da margem de contribuição.

A escolha do melhor método de tributação é notável para qualquer entidade, pois tal escolha pode influenciar diretamente no lucro da instituição. Oliveira (2009, p. 201) descreve que “O planejamento tributário consiste em um conjunto de medidas contínuas que visam à economia de tributos, de forma legal”. O planejamento tributário deve ser realizado com a finalidade de maximizar os lucros, e de forma legal.

O fluxo de caixa atualmente é uma demonstração financeira obrigatória de acordo com a Lei Nº 11.638/07 que alterou a Lei das S.A., sendo também uma das importantes ferramentas gerenciais. Conforme Matarazzo (1997, p.369) “a demonstração do fluxo de caixa é peça imprescindível na mais elementar atividade empresarial e mesmo para pessoas físicas que se dedicam a algum negócio”. É um instrumento de programação financeira que permite controlar as entradas e saídas de caixa em um determinado período de tempo, possibilitando o planejamento, organização e controle dos recursos financeiros da empresa para a tomada de decisões administrativas.

O *Balanced Scorecard* é uma ferramenta de gestão sob a qual é utilizado para alinhar as unidades de negócio, as unidades de serviços compartilhado, as equipes e os indivíduos em torno das metas, ou seja, adequa-los à estratégia da empresa.

Para Padoveze (2007, p.588)

O *Balanced Scorecard* é um sistema de informação para gerenciamento da estratégia empresarial. Traduz a missão e a estratégia da empresa num conjunto abrangente de medidas de desempenho financeiras e não financeiras que serve de base para um sistema de medição e gestão estratégica.

A estrutura do *BSC* é formada por quatro perspectivas: financeira, cliente, processos internos e perspectiva de aprendizado e crescimento. É um sistema de gestão não apenas de medidas, buscando um desempenho financeiro e competitivo superior e a longo prazo, diferente dos instrumentos gerenciais citados.

4. METODOLOGIA

A metodologia utilizada é bibliográfica e a pesquisa de caráter exploratório. Conforme Beuren (2003, p.80), a caracterização da pesquisa exploratória: “[...] ocorre quando há pouco reconhecimento sobre a temática a ser abordada. Por meio do estudo exploratório, busca-se conhecer com maior profundidade o assunto, de modo a torná-lo mais claro ou construir questões importantes para a condução da pesquisa”.

A pesquisa caracteriza-se como qualitativa. Para Bauren (2003, p.92) “na pesquisa qualitativa concebem-se análises mais profundas em relação ao fenômeno que está sendo estudado. A abordagem qualitativa visa destacar características não observadas por meio de um estudo quantitativo, haja vista a superficialidade deste último”.

Optou-se por fazer um levantamento de dados, utilizando o questionário como ferramenta de coleta. Gil (1999, p.65) afirma que “o elemento mais importante para a identificação de um delineamento é o procedimento adotado pela coleta de dados”. O questionário utilizado é a réplica da dissertação de mestrado de Wesley Serbim Umbelino.

O questionário foi aplicado em algumas empresas de Dourados, em alguns casos sendo acompanhado e em outros deixado para futuro recolhimento, é de caráter objetivo e sem perguntas abertas.

A pesquisa foi realizada na área central de Dourados, onde os questionários foram aplicados entre os dias 20 a 31 de agosto de 2010 em 50 empresas escolhidas de forma aleatória, desse total 42 questionários retornaram, representando 84% das empresas pesquisadas .

5. ANÁLISE E DISCUSSÃO DOS DADOS

Quanto ao porte da empresa, para fins de classificação, foi utilizado o critério do SEBRAE que consiste no número de funcionários. Para a empresa classificada como comércio e/ou serviço a variação de funcionários vai de 0 a 9, micro empresas de 10 a 49 funcionários.

Foi observado que todas as empresas pesquisadas se enquadravam como comércio e ou serviço. Conforme critério SEBRAE em relação ao número de funcionários verificou-se que 78% das empresas possuem até 9 funcionários e são enquadradas como micro empresa (ME), 21% entre 10 a 49 funcionários são empresas de pequeno porte (EPP).

Tabela 1 – Número de funcionários segundo o respondente

Nº. de Funcionários	Frequência	%
Até 9 funcionários	33	78,57%
De 10 a 49 Funcionários	9	21,43%
Total	42	100,00%

Fonte: Dados da pesquisa.

Em relação aos respondentes, percebe-se que 78% são sócios-gerente e/ou proprietários da empresa. (Tabela 2)

Tabela 2 – Função do respondente por porte da empresa

	ME	EPP	Total	%
Proprietário	20	2	22	52,38%
Gerente da Empresa	5	4	9	21,43%
Sócio-Gerente	8	3	11	26,19%
Total	33	9	42	100,00%

Fonte: Dados da pesquisa.

A experiência do gestor é um fator importante, uma vez que sua experiência pode contribuir para um melhor desempenho do negócio. Na tabela 3, 50% dos entrevistados tem entre 1 a 5 anos de experiência, com relação ao tempo e funcionamento do estabelecimento, 51 % das ME tem entre 1 e 5 anos, já as EPP a maioria 88% tem mais de 5 anos de funcionamento.

Tabela 3 – Tempo de Experiência/Empresa por porte da empresa

	De 1 a 5 anos		De 6 a 10 anos		Mais de 10 anos	
	ME	EPP	ME	EPP	ME	EPP
Há quanto tempo você trabalha na área empresarial.	19	2	11	2	3	5
Há quanto tempo sua empresa está funcionando.	17	1	6	4	10	4

Fonte: Dados da pesquisa.

Quanto a estrutura da empresa participante (Tabela 4) verificou-se que 90% possuem apenas um estabelecimento e as demais pertencem a um grupo ou rede.

Tabela 4 – Tipo do estabelecimento

	ME	EPP	Total	%
Empresa com estabelecimento único	29	9	38	90,48%
Loja de um grupo ou rede	4	0	4	9,52%
Total	33	9	42	100,00%

Fonte: Dados da pesquisa.

Os entrevistados foram questionados sobre como avaliam sua empresa em relação à sua concorrência (tabela 5). Verificou-se que 76% dos respondentes dizem estar na média em relação à concorrência.

Tabela 5 – Avaliação da empresa em relação a concorrência

	ME	EPP	Total	%
Na Média	23	9	32	76,19%
Um pouco acima da concorrência	10	0	10	23,81%
Total	33	9	42	100,00%

Fonte: Dados da pesquisa.

Questionado sobre a utilização de financiamentos (tabela 6), 71% responderam que tem o hábito de tomar empréstimo bancário, os demais não utilizam esse recurso.

Tabela 6 – Utiliza financiamentos

	ME	EPP	Total	%
Sim, de bancos	23	7	30	71,43%
Não	10	2	12	28,57%
Total	33	9	42	100,00%

Fonte: Dados da pesquisa.

Também foi verificado o nível de escolaridade do gestor, verificam-se que 35% estão cursando o nível superior e 54% tem o nível superior completo, isso se explica devido à cidade de Dourados ser um pólo universitário.

Tabela 7 – Nível de Escolaridade

	ME	EPP	Total	%
Até a 4ª série primária	0	0	0	0,00%
Até o 3º ano do ensino médio	2	2	4	9,52%
Cursando o ensino superior	15	0	15	35,71%
Pós-Graduado	1	2	3	7,14%
Até a 8ª série do 1º Grau	0	0	0	0,00%
Nível técnico	0	0	0	0,00%
Superior	15	5	20	47,62%
Total	33	9	42	100,00%

Fonte: Dados da pesquisa.

A informação financeira processada pela empresa é desenvolvida em 92% dos casos pelo próprio gestor, como pode ser observado na Tabela 8, sendo que 33% sem ajuda do computador e 59% com ajuda do computador. Infelizmente ainda existem empresários que utilizam meios arcaicos para controle financeiro de seu empreendimento, desprezando a

utilização da tecnologia para o controle financeiro, sabendo que tais tecnologias asseguram a qualidade e a agilidade da informação.

Tabela 8 – Processamento da informação financeira

	ME	EPP	Total	%
Por mim mesmo, manualmente de forma mais organizada.	12	2	14	33,33%
Por mim mesmo, com a ajuda do computador.	19	6	25	59,52%
Com computador e com a ajuda de um profissional externo.	1	1	2	4,76%
Pelo pessoal do escritório central.	1	0	1	2,38%
Total	33	9	42	100,00%

Fonte: Dados da pesquisa.

Para 76% das empresas pesquisadas, o profissional que deve ser contratado para a avaliação de desempenho da entidade é o contador, verifica-se (Tabela 9), que 100% das EPP consideram o contador como profissional adequado para realização de tal tarefa. Segundo Marion (2007, p.30) “a função do contador é produzir informações úteis aos usuários da contabilidade”. Apesar do baixo percentual (23%), nota-se que o contador não é visto como o único especialista a produzir informações para ajudar no controle dos negócios. Isso porque, para alguns empresários a função do contador limita-se à satisfação das exigências do fisco.

Tabela 9 – Quem você contrataria para produzir informações que ajudassem no controle das operações e avaliação do desempenho da sua empresa ou sua loja

	ME	EPP	Total	%
Economista	3	0	3	7,14%
Contador	23	9	32	76,19%
Outros	7	0	7	16,67%
Total	33	9	42	100,00%

Fonte: Dados da pesquisa.

Em relação à informação gerencial, 80% das empresas estão dispostas a passar para o contador informações de sua empresa, desde que fossem produzidas informações úteis para a gestão (Tabela 10).

Tabela 10 – Abertura de informações do empreendimento para o contador, para produção de relatórios para gerenciar o negócio.

		Sim	Não	Total
Serviço contábil prestado à empresa	Escritório de contabilidade	34	8	42
	%	80,95%	19,05%	100,00%

Fonte: Dados da pesquisa.

Ao ser questionado sobre a possibilidade do governo simplificar o recolhimento dos tributos, 76% das empresas pesquisadas manteriam o contrato com o contador, pois a maioria dos empresários confiam nesse profissional como peça fundamental para empresa. Para 23% dos entrevistados, o contador está simplesmente na função fiscal, isso quer dizer que deve calcular e emitir guias de tributos. Veja Tabela 11.

Tabela 11 – Simplificação do recolhimento da tributação continuaria com o contador

	ME	EPP	Total	%
Sim	23	9	32	76,19%
Não	10	0	10	23,81%
Total	33	9	42	100,00%

Fonte: Dados da pesquisa.

Ao serem questionados sobre a possibilidade de pagar mais se o contador elaborasse demonstrativos que auxiliassem na administração do negócio, 88% das empresas estariam dispostas a pagar mais, sendo que 42% delas pagariam até 40% a mais. Cabe ressaltar que é responsabilidade do contador elaborar demonstrativos que auxiliem o gestor. Dados demonstrados na tabela abaixo:

Tabela 12 – Disposição para pagar a mais.

	ME	EPP	Total	%
Sim, até 20% mais	17	2	19	45,24%
Sim, até 40% mais	11	7	18	42,86%
Não	5	0	5	11,90%
Total	33	9	42	100,00%

Fonte: Dados da pesquisa.

Verificou-se que as informações de cunho gerencial, assim como controle de estoque, formação do preço de venda, produtos mais lucrativos, plano de negócio e planos de expansão são processadas sem ajuda do contador; as informações geradas pelo contador são de cunho fiscal como folha de pagamento, impostos e encargos sociais. (Conforme Tabela 13)

Tabela 13 – Informações financeiras processadas na empresa

	Informação processada com a ajuda do contador	%	Informação processadas sem a ajuda do contador	%	Não é Feito	%
Controle do saldo e do extrato bancário.	9	21,43%	33	78,57%	0	0,00%
Informação para decidir sobre novos investimentos (compras de equipamentos e instalações, por exemplo)	5	11,90%	30	71,43%	7	16,67%
Controles de pagamento dos empréstimos tomados	5	11,90%	30	71,43%	7	16,67%
Folha de pagamento dos funcionários	40	95,24%	2	4,76%	0	0,00%
Cálculo dos impostos e encargos sociais	42	100,00%	0	0,00%	0	0,00%
Controle dos estoques	4	9,52%	38	90,48%	0	0,00%
Formação do preço de venda	4	9,52%	38	90,48%	0	0,00%
Relatórios sobre o que está vendendo mais	3	7,14%	39	92,86%	0	0,00%
Relatório sobre os produtos mais lucrativos	2	4,76%	36	85,71%	4	9,52%
Controle das contas a receber	2	4,76%	38	90,48%	2	4,76%
Controle das contas a pagar	2	4,76%	38	90,48%	2	4,76%
Cálculo do caixa gerado no mês	3	7,14%	39	92,86%	0	0,00%
Cálculo do lucro gerado no mês	4	9,52%	34	80,95%	4	9,52%
Depreciação dos equipamentos e instalações	7	16,67%	28	66,67%	7	16,67%
Indicadores para saber como está indo o negócio	5	11,90%	35	83,33%	2	4,76%
Plano de negócios e planos de expansão	5	11,90%	35	83,33%	2	4,76%

Fonte: Dados da pesquisa.

As informações utilizadas na gestão do negócio possuem várias fontes, mas para os empresários, a que tem maior importância são as provenientes do SEBRAE (80%), contador (78%), empregados (61%), fornecedores (59%) e consultores (52%). O SEBRAE tem informações diretas que facilita o gestor das empresas pesquisadas; no outro extremo, o governo ficou como o menos importante para a origem de informação para as empresas. Os

dados apresentados na Tabela 14 demonstram que os empresários estão abertos às informação e estão cientes quanto a seletividade da mesma, dando maior confiança para o SEBRAE, contadores, empregados, fornecedores e consultores.

Tabela 14 – Importância dada pelos gestores às fontes de informações

	← Nenhuma ou pouca importância			Muito → importante						
	1	%	2	%	3	%	4	%	5	%
Informação recebida dos Clientes	6	14,29%	4	9,52%	7	16,67%	6	14,29%	19	45,24%
Informação recebida dos Fornecedores	2	4,76%	2	4,76%	4	9,52%	9	21,43%	25	59,52%
Informação recebida do Governo	2	4,76%	2	4,76%	19	45,24%	6	14,29%	13	30,95%
Informação recebida de Associações Empresarias	13	30,95%	4	9,52%	5	11,90%	3	7,14%	17	40,48%
Informação recebida dos empregados	0	0,00%	0	0,00%	6	14,29%	10	23,81%	26	61,90%
Informação divulgada nos jornais	4	9,52%	6	14,29%	6	14,29%	9	21,43%	17	40,48%
Informação publicada em Revistas Técnicas	4	9,52%	0	0,00%	8	19,05%	11	26,19%	19	45,24%
Informação divulgada na televisão	2	4,76%	5	11,90%	5	11,90%	15	35,71%	15	35,71%
Informação recebida pela internet	2	4,76%	6	14,29%	6	14,29%	14	33,33%	14	33,33%
Informação recebida do contador	0	0,00%	2	4,76%	2	4,76%	5	11,90%	33	78,57%
Informação recebida dos concorrentes	4	9,52%	3	7,14%	13	30,95%	5	11,90%	17	40,48%
Informação recebida de consultores	2	4,76%	6	14,29%	0	0,00%	12	28,57%	22	52,38%
Informação recebida do SEBRAE	3	7,14%	3	7,14%	2	4,76%	0	0,00%	34	80,95%

Fonte: Dados da pesquisa.

Quanto à avaliação da qualidade dos serviços prestados pelos contadores, 54% consideram boa e muito boa. Em relação à satisfação 45% não estão contente, com os relatórios entregues, que são folha de pagamento e cálculo de impostos, outros serviços apenas 9% dos escritórios desenvolvem, conforme dados da Tabela 15:

Tabela 15 – Serviço prestado x Qualidade

		Qualidade do serviço prestado						Total
		Excelente	Regular	Muito Boa	Deficiente	Boa	Insuficiente	
Respondentes		0	11	9	7	14	1	42
Serviço prestado pelo contador	Folha de pagamento	0	11	9	7	14	1	42
	Cálculo de Impostos	0	11	9	7	14	1	42
	Controle Financeiro (Caixa e Bancos)	0	0	3	1	1	0	5
	Controle de Estoques	0	1	2	0	1	0	4
	Controle das Contas a Pagar	0	0	3	0	1	0	4
	Controle das Contas a Receber	0	0	4	0	0	0	4

Fonte: Dados da pesquisa.

Foi questionado sobre o critério utilizado para contratar o contador: 100% das empresas consideram relevante a qualidade dos serviços, 95% consideram a presteza na entrega dos relatórios e 90% a experiência do contador. É muito importante essa questão, já que, os empresários antes de selecionar o contador preocupam-se com a qualidade dos serviços e experiência do profissional a ser contratado. (Conforme Tabela 16)

Tabela 16 – Critérios para selecionar o contador

	← Nenhuma ou pouca importância				Muito → importante	
	1	%	2	%	3	%
Preço dos serviços	0	0,00%	2	4,76%	19	45,24%
Nível de tecnologia do escritório.	0	0,00%	2	4,76%	19	45,24%
Presteza na entrega dos relatórios.	0	0,00%	2	4,76%	0	0,00%
Qualidade dos serviços.	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%
Experiência do contador	0	0,00%	0	0,00%	2	4,76%
Conhecimento da legislação tributária	0	0,00%	3	7,14%	0	0,00%
Indicação de amigos	4	9,52%	7	16,67%	24	57,14%
Formação superior do contador	0	0,00%	0	0,00%	5	11,90%

Fonte: Dados da pesquisa.

Para 88% (Tabela 17) dos gestores das empresas os contadores devem melhorar na presteza quanto à entrega dos relatórios, 83% dos empresários acreditam que devem ser entregues diferentes tipos de relatórios e contatos mais freqüentes e ainda melhorar no conhecimento sobre legislação. Situação preocupante, pois na Tabela 15, os serviços mais prestados são folha de pagamento e cálculo de imposto, mesmo assim o contador não entrega em dia. A maioria dos entrevistados quer receber relatórios diferentes e conforme Tabela 12, os empresários estão dispostos a pagar até mais por um serviço que já deveria receber.

Tabela 17 – Serviços prestados percepção do gestor

	Já esta bom	%	Precisa melhorar	%	Não é importante	%
Ter mais conhecimento sobre legislação e impostos	15	35,71%	27	64,29%	0	0,00%
Conhecimentos sobre planejamento tributário	24	57,14%	18	42,86%	0	0,00%
Conhecimentos para ajudar a calcular o custo dos produtos	9	21,43%	24	57,14%	9	21,43%
Conhecimentos para ajudar na definição do preço dos produtos	11	26,19%	6	14,29%	25	59,52%
Mais conhecimento sobre transações bancárias e cálculos de juros para decisão de tomada de financiamento	23	54,76%	4	9,52%	15	35,71%
Conhecimentos para ajudar a calcular o caixa gerado no mês	23	54,76%	6	14,29%	13	30,95%
Conhecimentos para ajudar a calcular o lucro do mês	22	52,38%	7	16,67%	13	30,95%
Mais conhecimento para poder gerar informação e relatórios que ajudem na gestão do negócio	11	26,19%	20	47,62%	11	26,19%
Melhor relacionamento pessoal	21	50,00%	17	40,48%	4	9,52%
Contatos mais freqüentes (visita/telefone/e-mail, etc.)	14	33,33%	25	59,52%	3	7,14%
Entregar os relatórios com mais presteza	5	11,90%	37	88,10%	0	0,00%
Entregar relatórios diferentes dos atuais, que possam ajudar na gestão dos negócios	7	16,67%	35	83,33%	0	0,00%
Usar mais a internet para se comunicar com os clientes	11	26,19%	23	54,76%	8	19,05%

Fonte: Dados da pesquisa.

Sobre a freqüência de entrega de relatórios, 83% dos entrevistados afirmaram nunca terem recebido DFC (Demonstração do Fluxo de Caixa) e 73% nunca receberam DRE (Demonstração do Resultado do Exercício). Estes são relatórios imprescindíveis para a gestão do empreendimento, já que, saber a lucratividade da empresa e disponibilidade de recursos é de extrema importância para a tomada de decisão. Certamente, os contadores possuem as demonstrações apenas para atender a legislação e não estão entregando aos seus clientes. (Veja Tabela18)

Tabela 18 – Frequência de entrega de relatórios contábeis

	Nunca	Todo mês	A cada 3 meses	A cada 6 meses	Uma vez por ano
Balancete	16	3	3	6	14
Demonstração do Fluxo de Caixa (caixa gerado no mês)	35	5	2	0	0
Demonstração do Resultado (Lucro ou prejuízo)	31	3	3	0	5
Balanco Patrimonial	8	0	0	0	34
Folha de Pagamento dos Funcionários	0	42	0	0	0
Boletos e carnês para pagamento dos impostos e encargos sociais	0	42	0	0	0

Fonte: Dados da pesquisa.

Além de receber poucos relatórios para gestão da empresa, 83% afirmam que os relatórios chegam muito atrasados e 45% não estão contentes com os relatórios que estão recebendo, conforme dados da Tabela 19.

Tabela 19 – Conceito do gestor sobre os relatórios recebido

	Frequência	%
Útil mas não aplico	2	4,76%
Útil e são aplicados	4	9,52%
Chegam muito atrasados	35	83,33%
Estou contente com os relatórios recebidos	11	26,19%
Não estou contente com os relatórios recebidos/.	19	45,24%

Fonte: Dados da pesquisa.

Com relação aos dados empíricos coletados, os resultados relevantes identificados são: 78% dos questionários foram respondidos pelos proprietários das empresas; 78% dos participantes são micro empresas; 88% dos gestores pagariam mais para os escritórios produzir relatórios que auxiliem na administração do negócio; 80% dos gestores estariam dispostos a abrir informações de sua empresa ao contador; 76% dos gestores estariam disposto a manter o contrato com o contador mesmo que houvesse simplificação do recolhimento dos impostos e encargos sociais; 78% dos gestores disseram que o contador é muito importante como fonte de informação para o seu negócio; são os serviços mais prestados pelos contadores: folha de pagamento (100%) e cálculo de impostos (100%); se destacam como relatórios que nunca são apresentados aos gestores: balancete (38%), demonstração do resultado (73%), demonstração do fluxo de caixa (83%) e balanço patrimonial (19%); precisa melhorar segundo os gestores, entregar relatórios com mais presteza (88%), entregar relatórios diferentes dos atuais, que possam ajudar na gestão dos negócios (83%) e ter mais conhecimento sobre legislação e impostos (64%).

6. CONSIDERAÇÕES FINAIS

Esta pesquisa, de natureza exploratória, teve por objetivo analisar a qualidade de oferta e demanda de serviços contábeis nas micro e pequenas empresas da cidade de Dourados-MS. A pesquisa foi desenvolvida a partir de dados obtidos, via aplicação de questionário, com gestores nas micro e pequenas empresas no município em estudo. A questão chave, definido inicialmente foi a seguinte: as empresas estão utilizando a contabilidade gerencial na tomada de decisão?

Através dos dados coletados por meio de questionário, conclui-se o nível de utilização da contabilidade gerencial nas ME e EPP é praticamente nulo, uma vez que a informação processada na maioria dos casos é sem ajuda de um profissional qualificado e por métodos

arcaicos de controle. O contador é o profissional mais adequado para processar as informações em demonstrativos gerenciais, isso se confirma também na opinião da maioria dos entrevistados, conforme tabela 9.

Quanto a oferta e demanda dos serviços, 54% das empresas pesquisadas consideram bom e muito bom os serviços já prestados, que são: folha de pagamento e cálculo de tributos - apesar da maioria dos respondentes achar bom os serviços prestados. Destaca-se que o contador deixa a desejar quanto à entrega de outros relatórios, 88% dos gestores acham que os contadores devem melhorar na presteza quanto à entrega dos relatórios e acreditam que devem ser entregues diferentes tipos destes. Fica nítido que os contadores estão desenvolvendo na maioria dos casos um trabalho apenas para atender o fisco, já que relatórios básicos da contabilidade não são apresentados aos gestores, conforme tabela 18.

Diante do exposto, conclui-se que as empresas não estão utilizando a contabilidade gerencial no processo de tomada de decisão; um fato interessante é que a maioria das empresas entrevistadas está disposta a pagar mais para obter relatórios que auxiliem na gestão do negócio, e cabe ressaltar que esse serviço é obrigação do contador, que deve fornecer ferramentas de apoio à gestão da empresa e não atender somente o fisco.

O estudo cumpre seu objetivo analisando a qualidade de oferta e demanda de serviços contábeis nas micro e pequenas empresas da cidade de Dourados-MS e especificamente avaliar os serviços contábeis recebidos. Observa-se que para futuras pesquisas sugere-se a reaplicação do estudo em outra região, com uma amostra maior.

7. BIBLIOGRAFIA

ABREU, Ari F. **Fundamentos de Contabilidade: utilizando o EXCEL**. São Paulo: Saraiva, 2006.

ATKINSON, Anthony A.; BANKER, Rajiv D.; KAPLAN, Robert S.; YOUNG, S. Mark. **Contabilidade Gerencial**, 2. ed. São Paulo: Atlas, 2008.

BEUREN, Ilse M. **Como Elaborar Trabalhos Monográficos em Contabilidade: teoria e prática**. São Paulo. Atlas, 2003.

CREPALDI, Silvio A. **Contabilidade Gerencial: teoria e prática**. São Paulo: Atlas, 1998.

GIL, Antônio C. **Métodos e Técnicas de Pesquisa Social**. 5. ed. São Paulo. Atlas, 1999.

IUDÍCIBUS, Sérgio de. **Contabilidade Gerencial**. 5. ed. São Paulo: Atlas, 1997.

MARION, José C. **Contabilidade empresarial**. 13. ed. São Paulo: Atlas, 2007.

MARTINS, Eliseu. **Contabilidade de Custos**. 9 ed. São Paulo: Atlas, 2006.

MATARAZZO, Dante C. **Análise financeira de balanços: abordagem básica e gerencial**. 4. ed. São Paulo: Atlas, 1997.

OLIVEIRA, Gustavo P. **Contabilidade Tributária**. 3. ed. São Paulo: Saraiva, 2009.

PADOVEZE, Clóvis L. **Contabilidade Gerencial: um enfoque em sistema de informação contábil**. São Paulo: Atlas, 2007.

RIBEIRO, Osni M. **Contabilidade Básica Fácil**. 26. ed. São Paulo: Saraiva, 2009.

UMBELINO, Wesley S. **Avaliação Qualitativa do Desequilíbrio da Oferta e Demanda de Serviços Contábeis nas Micro, Pequenas e Médias Empresas da Grande Recife**.

Disponível em:

http://vsites.unb.br/cca/pos-graduacao/mestrado/dissertacoes/dissert_arquivos/mest_dissert_148.pdf