

A ATUAÇÃO DAS EMPRESAS DE SERVIÇOS CONTÁBEIS NO PROCESSO DE GESTÃO DE SEUS CLIENTES¹

Barbara Martins²

Wendy Haddad Carraro³

RESUMO

Através do fornecimento de relatórios gerenciais, a contabilidade pode conceder informações que auxiliam no processo de gestão das empresas. O desafio dos contadores atuais é fornecer dados que sejam úteis e relevantes aos gestores. Os Princípios Globais de Contabilidade Gerencial que orientam e elevam a prática de Contabilidade Gerencial são quatro: influência, relevância, confiança e valor. Em sua essência, a Contabilidade Gerencial pode oferecer uma abordagem de gestão organizacional que favorece o desenvolvimento e a execução da estratégia dentro da organização. Nesse sentido, o objetivo deste estudo é identificar como as empresas de serviços contábeis auxiliam no processo de gestão de seus clientes. A técnica metodológica utilizada foi o levantamento de dados, por meio de aplicação de questionário com perguntas abertas realizadas a oito empresas de serviços contábeis do Rio Grande do Sul. Os resultados evidenciaram que todas as organizações entrevistadas estão auxiliando seus clientes no processo de gestão com o fornecimento de relatórios gerenciais e através da comunicação com as diversas áreas das organizações. Além disso, as empresas contábeis revelaram que estão seguindo sete das 14 (catorze) áreas centrais da função de Contabilidade Gerencial, de acordo com os Princípios Globais de Contabilidade Gerencial. Entretanto, ainda há pouco interesse por parte dos clientes, sendo verificada a mudança de postura como fator decisivo para o reconhecimento da Contabilidade Gerencial como elemento determinante no processo decisório. Concluiu-se que todos os participantes da pesquisa demonstraram interesse com a gestão dos negócios de seus clientes, pois também faz com que a postura dos empresários, quanto à utilização da contabilidade para fins de cumprimento de obrigações acessórias, mude.

Palavras-chave: Serviços Contábeis. Contabilidade Gerencial. Gestão. Princípios Globais de Contabilidade Gerencial.

ACCOUNTING SERVICES COMPANY'S PERFORMANCE IN ITS CLIENTS MANAGEMENT PROCESSES

¹ Trabalho de Conclusão de Curso apresentado, no segundo semestre de 2016, ao Departamento de Ciências Contábeis e Atuariais da Faculdade de Ciências Econômicas da Universidade Federal do Rio Grande do Sul (UFRGS), como requisito parcial para obtenção do título de Bacharel em Ciências Contábeis.

² Graduanda do curso de Ciências Contábeis da UFRGS. (babi.mds@hotmail.com)

³ Orientadora. Doutora em Economia do Desenvolvimento pelo PPGE da UFRGS. Mestre em Administração pelo PPGA da UFRGS. Especialista em Controladoria pela UFRGS. Graduada em Economia pela UFRGS e Ciências Contábeis pela UFRGS. Professora Adjunta do Departamento de Ciências Contábeis e Atuariais da UFRGS. (wendy.carraro@ufrgs.br).

ABSTRACT

Through providing management reports, accounting can supply information that could help in the company's management processes. The challenge of current accountants is to deliver data that might be useful and relevant for managers. There are four Global Principles of Management Accounting that guide and rise the practice on Management Accounting: influence; relevance; trust and value. In its essence, Management Accounting can offer an organizational management approach that benefit the development and the execution of the strategy in the company. For that matter, this study aims to identify how accounting services companies help during the management processes of their clients. The methodological technique was data collection; by means of applying open questions questionnaires to eight accounting services companies from Rio Grande do Sul. The results highlighted that all interviewed organizations are helping the clients in the management process by supplying the management reports and with communication with all other areas of the organizations. In addition, the accounting companies revealed that they are following seven from fourteen central area of the Management Accounting function, according to the Global Principles of Management Accounting. However, clients have little interest, but it was verified that the decisive factor is the change in posture so it in order to have the recognition of Management Accounting as a determining factor to the decision-making. It is concluded that all survey participants demonstrated interest with management business and its clients, because this make the posture of entrepreneurs change, about the use in accounting to ancillary obligation.

Keywords: Accountin Services. Management Accounting. Management. Global Principles of Management Accounting.

1 INTRODUÇÃO

Para Ribeiro Filho, Lopes e Pederneiras (2009), a prestação de serviço contábil exerce seu papel ao fornecer informações que auxiliem na redução do conflito decorrente da apropriação de bens e serviços na sociedade. Segundo esses autores, a contabilidade interessa a todos e efetua um papel de mediação desse conflito distributivo, tendo como objetivo diminuí-lo dentro da sociedade.

Conforme Hendriksen e Van Breda (1999), a contabilidade acompanha e conta a história da humanidade, pois os registros contábeis fazem parte da matéria dos historiadores. Os autores destacam que a contabilidade é uma ciência muito antiga, fruto da renascença italiana do século XIII. Segundo eles, Luca Paccioli marcou o início dos registros contábeis há mais de 500 anos, quando descreveu o sistema de partidas dobradas e com isso explicou o raciocínio contábil.

Historicamente, a Contabilidade Gerencial teve seu surgimento associado ao aparecimento do capitalismo industrial. Segundo Padoveze (2012), a Contabilidade Gerencial

mudou o foco da Contabilidade ao passar os registros e análises das transações financeiras das entidades para a utilização dessas informações na tomada de decisões, afetando o futuro.

Conforme Crepaldi e Crepaldi (2014), o papel da contabilidade torna-se ainda mais importante nas complexas economias modernas. Tendo em vista que a função geral da Contabilidade Gerencial é o de auxiliar no processo de decisão, esses autores afirmam que ela pode ser conceituada como a área da Contabilidade que trata da coleta, apresentação e interpretação dos fatos econômicos. Pelo fornecimento de relatórios gerenciais produzidos pelo uso dos sistemas de informação contábil, as informações úteis e relevantes tornam-se peças chave na gestão e alcance dos objetivos da organização.

De acordo com Atrill e McLaney (2014), ao longo dos anos, em função da crescente sofisticação dos clientes, do desenvolvimento de uma economia global e do surgimento de novas tecnologias, o ambiente de atuação das empresas tem se tornado cada vez mais turbulento e competitivo. O efeito dessas mudanças torna, cada vez mais, complexa e árdua a tarefa dos administradores. Isto significa que para continuar nos negócios é preciso introduzir uma gestão estratégica.

Em 2016, para elevar e construir o reconhecimento da profissão de Contabilidade Gerencial foram criados pela *Chartered Global Management Accountants* (CGMA) os Princípios Globais de Contabilidade Gerencial para conceder reconhecimento mundial aos contadores gerenciais e para conduzir a organização a um desempenho robusto dos negócios. São eles: influência, relevância, confiança e valor. Entendidos como guia de boas práticas para os contadores oferecerem uma abordagem de gestão organizacional que favoreça o desenvolvimento e execução da estratégia da organização.

Diante deste contexto, busca-se responder a seguinte questão problema: **de que forma as empresas de serviços contábeis atuam para auxiliar no processo de gestão de seus clientes?** Para respondê-la, esta pesquisa tem por objetivo identificar como as empresas de serviços contábeis auxiliam no processo de gestão de seus clientes. A fim de garantir um aprofundamento do assunto, será feita a identificação do perfil da prestação do serviço contábil das empresas participantes, verificando de que forma esta atuação está sendo desenvolvida.

A pesquisa justifica-se por evidenciar aos profissionais que ofertam os serviços contábeis como algumas características de seus serviços influenciam na sua participação ativa na gestão das empresas, bem como na percepção da qualidade dos serviços contábeis pelos empresários. Pretende-se contribuir com este estudo para a desmistificação do contador como um ‘mal necessário’, que liga a prestação do serviço contábil às obrigações acessórias

exigidas pelo fisco. O estudo explica-se também pelo fato de que seus achados podem servir como um agente provocador para que essa abordagem ativa de prestação de serviço tenha seu efeito multiplicador, efetivamente percebido na área da Contabilidade.

Este artigo está estruturado da seguinte forma: além da introdução, são abordados na seção dois os principais conceitos teóricos necessários para o desenvolvimento da pesquisa e são apresentados estudos sobre o tema; na seção seguinte, apresentam-se os procedimentos metodológicos; na sequência são apresentadas análises em relação ao perfil dos participantes; características dos serviços oferecidos; percepções individuais das organizações contábeis participantes e por fim, são ponderadas as considerações finais.

2 REFERENCIAL TEÓRICO

Esta seção tem por objetivo abordar a base teórica da pesquisa, que envolve a contabilidade como ferramenta gerencial, o perfil do contador gerencial, princípios e práticas de Contabilidade Gerencial e estudos relacionados.

2.1 A CONTABILIDADE COMO FERRAMENTA GERENCIAL

A contabilidade tem por função ser a ferramenta mais precisa para a gestão econômica, financeira, administrativa, social e ambiental, no sentido de atender às necessidades informacionais do ser humano. Seu objetivo é o registro da movimentação, geração e distribuição da riqueza das células sociais, assim como da análise e elaboração de relatórios econômicos, financeiros e sociais, a fim de demonstrar os bens, direitos e obrigações das empresas (HOOG, 2011)

A Contabilidade Gerencial é o ramo da contabilidade voltado para a administração da empresa e busca, por meio de relatórios, suprir as necessidades dos administradores no processo de decisão.

A Contabilidade Gerencial é o ramo da contabilidade que tem por objetivo fornecer instrumentos aos administradores de empresas que os auxiliem em suas funções gerenciais. É voltada para a melhor utilização dos recursos econômicos da empresa, através de um adequado controle dos insumos efetuado por um sistema de informação gerencial (CREPALDI; CREPALDI, 2014, p. 6).

A informação contábil deve ser preparada de maneira a atender todas as necessidades particulares de cada usuário da organização. Pelo compartilhamento de informações a respeito

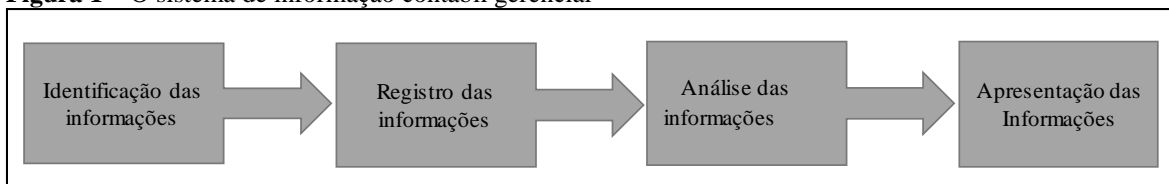
da empresa, o contador, para proteger e evitar a descontinuidade das organizações, exerce papel fundamental na elaboração das estratégias de desenvolvimento dos sistemas de informação gerencial (SANTOS; SOUZA, 2009).

De acordo com Atril e Mclayne (2014), a Contabilidade Gerencial é um dos principais ramos da contabilidade, além da contabilidade financeira. A diferença entre elas está baseada nos conjuntos de usuários a quem se destinam as demonstrações e os relatórios. A primeira procura atender às necessidades dos gestores; enquanto a segunda, às necessidades dos outros usuários, aqueles externos à empresa.

Almeida (2014) afirma que a finalidade da contabilidade financeira é atender aos usuários externos, facilitando a análise financeira das empresas, por exemplo, bancos, acionistas e investidores. Nessas, as demonstrações são apresentadas sob a forma de balanço patrimonial, demonstrações do resultado, notas explicativas, demonstrações de lucros e prejuízos acumulados, todo o tipo de informação que evidencia o desempenho da organização. Ou seja, deste campo a função da contabilidade é prestar contas a respeito do patrimônio da entidade. Oposto a isto, a finalidade da Contabilidade Gerencial é proporcionar aos seus usuários uma forma de gerenciamento da informação da melhor maneira possível para que a empresa alcance seus objetivos e tenha um bom desempenho.

Segundo Atril e Mclaney (2014) a Contabilidade Gerencial faz parte do sistema de informações global da empresa. Para garantir que as decisões ligadas à alocação dos recursos econômicos escassos sejam feitas de forma eficiente, os gestores precisam de informações econômicas para fundamentar suas decisões. O responsável pelo fornecimento dessas informações é o sistema contábil gerencial, que envolverá a reunião e a distribuição desses dados. O sistema de informação contábil gerencial tem recursos que são comuns a todas as empresas, os quais são apresentados na Figura 1.

Figura 1 – O sistema de informação contábil gerencial



Fonte: Atril e Mclaney (2014, p. 25)

A Contabilidade Gerencial pode ser considerada um serviço de apoio de informação. Assim, Atril e Mclaney (p. 27, 2014) dizem que é possível identificar as quatro grandes áreas no processo decisório onde as informações contábeis gerenciais são necessárias:

- a) **desenvolvimento das estratégias a longo prazo:** os gestores podem utilizar as informações contábeis no desenvolvimento das estratégias e objetivos, assim como criar planos financeiros para acompanhar e a avaliar os possíveis resultados;
- b) **controle e avaliação de desempenho:** as informações contábeis gerenciais podem auxiliar os gestores a rever o desempenho da empresa segundo critérios preestabelecidos. Isto pode ser feito através da utilização de controles que colaborem para garantir que o desempenho real está sendo alcançado conforme o planejado;
- c) **alocação de recursos:** as decisões relacionadas à utilização correta dos recursos de maneira eficiente e eficaz exigem informações contábeis gerenciais. Como por exemplo, decisões ligadas à determinação do volume de produção ou ao mix de produtos; e
- d) **determinação de custos e benefícios:** várias decisões gerenciais exigem conhecimento dos custos e benefícios de se fazer alguma determinação. Esses custos e benefícios podem ser fornecidos pelo contador gerencial.

Conforme Crepaldi e Crepaldi (2014), o desafio da Contabilidade Gerencial é propiciar informações que sejam úteis e relevantes e que facilitarão para os gestores decidirem sobre as questões fundamentais de toda a empresa a respeito do que deve ser feito, a curto e longo prazo. As informações fazem mais do que simplesmente comunicar, o tipo de informação fornecida provoca ações que influenciam diretamente no desempenho da empresa. Logo, os contadores devem ser proativos e fornecer dados pertinentes para que os objetivos sejam alcançados.

2.2 PRINCÍPIOS E PRÁTICAS DE CONTABILIDADE GERENCIAL

A CGMA (2016) criou quatro Princípios Globais de Contabilidade Gerencial que orientam e elevam a prática de Contabilidade Gerencial, os quais são: influência, relevância, confiança e valor. Para eles, “a Contabilidade Gerencial pode oferecer uma abordagem de gestão organizacional que favorece o desenvolvimento e execução da estratégia dentro da organização” (CGMA, 2016, p. 4). Para assegurar o sucesso, as organizações precisam tomar decisões de melhor qualidade e os Princípios estão no centro dessa tomada de decisão, por trazerem à tona a informação e a análise mais relevantes no sentido de gerar e preservar valor.

Sendo assim, sua aplicação na prática orienta os contadores gerenciais no desempenho de suas funções e agrega valor a cada área prática de acordo com o Quadro 1.

Quadro 1 -As atividades chaves da função de Contabilidade Gerencial

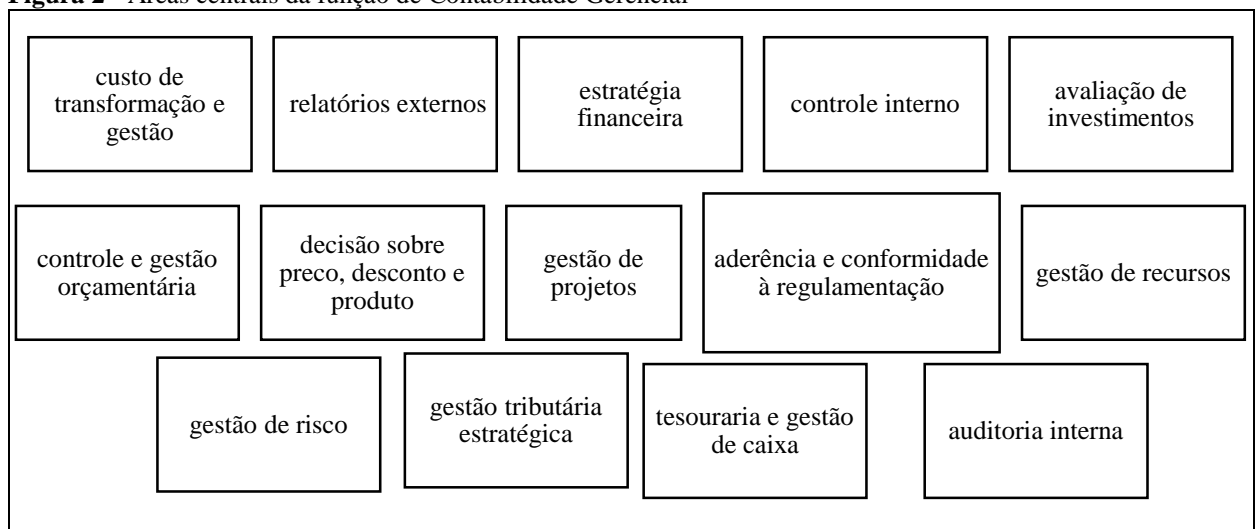
<p>OUTRAS CAPACIDADES TÉCNICAS Impostos, tesouraria, fusões e aquisições.</p>	<p>GERAÇÃO DE RELATÓRIOS EXTERNOS Integridade das demonstrações financeiras e relatórios contábeis obrigatórios.</p>	<p>INFORMAÇÃO GERENCIAL Análise, interpretação e previsão, análise de dados.</p>	<p>GESTÃO DE DESEMPENHO Estratégias e planos, custo, risco e gestão de projetos, governança e auditoria interna.</p>
<p>SISTEMA DE INFORMAÇÃO Captura de dados, integridade e acesso, inteligência de negócios (<i>business intelligence- BI</i>)</p>	<p>CONTABILIDADE FINANCEIRA E OPERAÇÕES Processamento de transações, registros e geração de relatórios básicos (incluindo "contas a pagar", "contas a receber" e "registro e relatórios contábeis em geral"), melhoria de processos.</p>		

Fonte: CGMA (2016)

Além de listar as atividades chaves do contador gerencial, a CGMA (2016) elencou as práticas fundamentais da função de Contabilidade Gerencial, tal qual o valor gerado por cada área de atuação. É importante ressaltar que uma função de Contabilidade Gerencial eficaz, além de executar cada prática de forma isolada, também compartilha os conhecimentos e as informações entre as áreas cujas equipes de trabalho colaboram entre si.

A Figura 2 ilustra as áreas práticas da função de Contabilidade Gerencial recomendadas pelo CGMA.

Figura 2 - Áreas centrais da função de Contabilidade Gerencial



Fonte: Adaptado de CGMA (2016)

A CGMA (2016) salienta que as definições e as contribuições dessas áreas centrais para a função de Contabilidade Gerencial são as seguintes:

O Custo de Transformação e Gestão corresponde à atividade ligada ao corte de desperdícios. Envolve a liberação de recursos para investir em inovação para geração de valor futuro, enquanto identifica e reduz os desperdícios de toda a organização. A contribuição da Contabilidade Gerencial para esta área prática compreende os direcionadores de custo em toda a organização e contribui para o alcance de metas para geração de valor.

Os Relatórios Externos consistem no fornecimento de relatórios que possibilitem uma visão integrada e abrangente dos desempenhos financeiro e não financeiro da organização, do modelo de negócio, dos riscos e da estratégia que juntos formam a base para uma avaliação eficaz do comportamento futuro esperado. Para essa área prática, a Contabilidade Gerencial contribui pelo fato de incentivar a organização a considerar o uso de relatórios gerenciais como um tipo de atividade que visa agregar valor e acompanhar o desenvolvimento das metas estratégicas, além de garantir que os relatórios estejam em conformidade com a regulamentação e governança.

A Estratégia Financeira significa a identificação das possíveis estratégias capazes de maximizar o valor presente líquido da entidade, a alocação de recursos escassos de capital a implementação e acompanhamento do planejamento estratégico para o alcance dos objetivos definidos. A contribuição da Contabilidade Gerencial nessa área se deve porque avalia os investimentos, projeta a implementação política de dividendos, controla o capital de giro e otimiza a estrutura de capital.

O Controle Interno é uma estrutura que compreende as políticas, sistemas, processos e procedimentos de gestão de riscos, a implementação e operacionalização e geração de relatórios baseados na estrutura organizacional que possibilitem a comunicação e supervisão. A Contabilidade Gerencial contribui para a área prática porque ao emitir relatórios sobre o controle interno proporciona confiança na preservação do patrimônio e recursos da entidade.

A Avaliação de Investimentos consiste na análise de possibilidade ou não de contratação de um determinado investimento levando em consideração a estratégia da organização, priorização de opções, desimpedimento financeiro e os retornos dos investimentos versus riscos de aquisição. A contribuição da Contabilidade Gerencial nessa área ocorre pelo fato de que ela executa cálculos e análises relevantes para determinar o prosseguimento de investimentos, considerando os riscos e fornecendo opções para os tomadores de decisão.

O Controle e Gestão Orçamentária é o sistema proativo de controle e execução orçamentária que compreende medidas financeiras e não financeiras. A contribuição da Contabilidade Gerencial para essa área prática ocorre porque exerce a função de fornecer relatórios de acompanhamento do desempenho financeiro e operacional e monitorar o planejamento, execução e controle orçamentário.

A Decisão sobre Preço Desconto e Produto é a decisão do tipo de produção e prestação de serviço além de decisões ligadas a determinação de preços de venda dos produtos e serviços e suas estruturas e desconto. A contribuição da Contabilidade Gerencial para esta área prática se dá pela análise de mercado, definições de preço, otimização da rentabilidade do produto e margem de contribuição, além do auxílio a todas as decisões ligadas ao produto, como os mercados aos quais serão distribuídos, a qualidade e a alocação de recursos.

A Gestão de Projetos compreende todos os aspectos de integração de um projeto, disponibilização de informações e recursos apropriados, e garante que o resultado almejado seja produzido no tempo esperado com o custo-efetividade e qualidade controlados. A contribuição da Contabilidade Gerencial nessa área fornece a análise financeira para a elaboração desses projetos, garantindo que serão devidamente financiados e que o seus objetivos estão de acordo com os planos estratégicos definidos pela organização. Além de obter comprometimento e confiança das partes interessas e relevantes através da comunicação dos processos do projeto.

Aderência e Conformidade à Regulamentação abrange o cumprimento das obrigações contábeis legais e regulatórias. Envolve elaboração das exigências de demonstrações, relatórios, impostos e outras obrigações acessórias. O objetivo é evitar qualquer tipo de penalização para a organização. Nessa área, a Contabilidade Gerencial contribui acima de tudo para assegurar que a organização cumpra com a legislação e compreende os desenvolvimentos atuais e futuros e seus impactos fiscais.

A Gestão de Recursos é a priorização dos recursos disponíveis no contexto da tomada de decisão. Isto envolve o alinhamento dos recursos, sistemas e funcionários com os objetivos estratégicos e as prioridades da organização. A contribuição da Contabilidade Gerencial para esta área fornece a importância correta à disponibilidade dos recursos excessos e suas necessidades, retornos e opções de desenvolvimento do entendimento sobre os custos de oportunidade e seus impactos nas decisões de alocação de recursos.

A gestão de Riscos consiste no processo de identificação, avaliação e resposta aos riscos em que a organização está exposta ao executar suas atividades e alcançar de seus

objetivos estratégicos. A contribuição da Contabilidade Gerencial nessa área identifica, avalia, mede os riscos. Além de propor ações de acordo com o grau de risco à organização e seu ambiente, e incorporar a gestão de risco dentro do planejamento estratégico.

A Gestão Tributária Estratégica compreende a análise financeira e tomada de decisão nos aspectos ligados a tributação de impostos. Envolve o gerenciamento proativo da posição fiscal da organização de modo que as obrigações legais sejam cumpridas. A contribuição da Contabilidade Gerencial nessa área analisa as questões fiscais ligadas a todos os tipos de decisões e atua como consciência ética da organização.

Tesouraria e Gestão de Caixa abrangem todas as questões financeiras, a geração de recursos financeiros internos e externos para o negócio, incluindo-se a gestão cambial e o risco de taxa de juros, linhas de crédito bancários, financiamentos e caixa. Desse modo, a contribuição da Contabilidade Gerencial se dá ao fato de fornecer informações do balanço patrimonial e do fluxo de caixa, além de produzir projeções de fluxo de caixa precisas e administrar o risco financeiro.

A Auditoria Interna é a verificação de que os processos organizacionais e de governança estão operando livre de distorções relevantes e riscos, podendo ser considerada como revisão dos controles gestão. A contribuição da Contabilidade Gerencial fornece uma segurança para as funções de auditoria e de controle do mesmo modo que incentiva a avaliação contínua e a revalidação do sistema contábil e do controle interno.

2.30 PERFIL DO CONTADOR GERENCIAL

Santos e Souza (2009) salientam que o profissional contábil deve estar em constante evolução de suas habilidades, apresentando diversas competências e atributos indispensáveis nas diversas áreas de atuação que a profissão contábil proporciona. O contador deve se preocupar com esta evolução por não ter mais como sobreviver à antiga postura de escriturador. Ele é um agente de mudanças e, como detentor do conhecimento da organização, deve se valer de suas diversas habilidades a fim de atuar em sua continuidade e crescimento.

De acordo com a Resolução do Conselho Federal de Contabilidade - CFC 560/83, de 28 de outubro de 1983, ao contador são atribuídas diversas funções, conforme o Art. 2º:

O contabilista pode exercer as suas atividades na condição de profissional liberal ou autônomo, de empregado regido pela CLT, de servidor público, de militar, de sócio de qualquer tipo de sociedade, de diretor ou de conselheiro de quaisquer entidades, ou, em qualquer outra situação jurídica definida pela legislação, exercendo qualquer tipo de função. Essas funções poderão ser as de analista, assessor, assistente, auditor,

interno e externo, conselheiro, consultor, controlador de arrecadação, *controller*, educador, escritor ou articulista técnico, escriturador contábil ou fiscal, executor subordinado, fiscal de tributos, legislador, organizador, perito, pesquisador, planejador, professor ou conferencista, redator (CONSELHO FEDERAL DE CONTABILIDADE - CFC, 1983, p.2).

Marion (2012, p. 34) afirma que a contabilidade é uma das áreas que mais proporcionam oportunidades para o profissional. São muitas opções, desde ser um gerente de sistema de informação contábil para a tomada de decisão até tornar-se um contador global. Ainda, segundo o autor, contabilista “[...] é possivelmente a única profissão que tem dezenas de especializações e inúmeras oportunidades”.

Atrill e Mclaney (2014) abordam especificamente sobre a função do contador gerencial, afirmando que ele deve, além de tudo, estar atento ao impacto das medidas de desempenho contábeis sobre o comportamento humano. Sendo importante considerar que todos os aspectos-chaves desse sejam levados em conta.

Outro aspecto que Atrill e Mclaney (2014) consideram válido é o avanço da Tecnologia de Informação (TI), através dos novos programas e computadores, já que atualmente os relatórios gerenciais podem ser produzidos com muito mais detalhes e maior variedade. Além de fazerem esse tipo de medição por um custo mais baixo. A revolução da informação tem desempenhado um papel cada vez mais importante na Contabilidade Gerencial, tornando-se, inclusive, uma importante fonte de vantagem competitiva.

Sendo assim, ainda segundo os autores, dadas essas mudanças, o papel tradicional do contador gerencial dentro de uma empresa mudou. A TI fez com que surgissem maiores oportunidades ao contador de automatizar as rotinas de preparação de relatórios gerenciais e ele passasse a adotar uma postura mais proativa dentro da empresa. Ao trabalhar e fazer parte da equipe multifuncional, este profissional deve ter uma compreensão cada vez maior das necessidades dos gestores e estar mais atento às questões operacionais e estratégicas das empresas. Desempenhando desta forma, papel fundamental na organização para que ela alcance seus objetivos.

Conforme Santos e Souza (2009):

O profissional contábil tem uma posição de executivo chave que ajuda o gerenciamento do planejamento de todas as subdivisões da empresa, um consultor gerencial que fornece informações relevantes aos gestores para as suas decisões, desempenha suas funções de maneira muito especial, ao organizar e reportar dados relevantes, entender, manejar e criticar métodos, instrumentos e pesquisas e análise e forma de exercer uma influência que induz os gerentes a tomarem decisões lógicas e consistentes com a missão e objetivos da empresa (SANTOS; SOUZA, 2009, p.14)

De acordo com Almeida (2014), o contador é responsável pelo levantamento de dados que interessam aos usuários e, para que ele exerça essa função gerencial, torna-se indispensável que tenha habilidades e competências próprias, como por exemplo, ter o domínio de sua profissão, estar adepto ao processo de formação contínua e ter a responsabilidade de liderança. O contador, igualmente, deve ter a capacidade de identificar, acumular, analisar, preparar, interpretar e relatar informações essenciais ao administrador em termos gerais dentro das etapas de planejamento, execução, avaliação e controle.

Ainda, segundo Coutinho *et al.* (2014), cabe ao contador receber as informações necessárias, planejar, apurar os custos de produção e resultados, controlar as receitas e despesas, prevenir erros ou fraudes, entre outros aspectos que envolvam a empresa como um todo e que tornam o profissional contábil um participante efetivo das atividades da empresa.

Através da preocupação com os processos, a tecnologia e a área de contabilidade, o contador gerencial deve contribuir para que a empresa atinja seus resultados com a melhor utilização de recursos disponíveis, preocupando-se em atender usuários internos e externos e produzir informações que sejam relevantes para a tomada de decisão (SANTOS; SOUZA 2009).

2.4 ESTUDOS RELACIONADOS

A utilização da contabilidade como apoio ao processo de gestão já foi investigada de outras maneiras, tal como Santos e Souza (2009) que identificaram e demonstraram as atribuições do profissional contábil e sua importância dentro das organizações. Por meio de uma pesquisa bibliográfica e da aplicação de um questionário a um grupo de conselheiros contadores do Conselho Regional de Contabilidade de Minas Gerais (CRC/MG), este estudo evidenciou que as informações geradas pela Contabilidade Gerencial e pelo contador são recursos fundamentais para contribuir na definição dos objetivos, no estabelecimento de estratégias e políticas, na avaliação e decisão sobre as alternativas de expansão e investimentos necessários e dos próprios resultados das organizações.

Coutinho *et al.* (2014) investigaram os conhecimentos adquiridos em Contabilidade Gerencial e a aplicação dessas ferramentas pelos prestadores de serviços contábeis na cidade de João Pessoa, através de um questionário aplicado nas empresas cadastradas e ativas no Conselho Regional de Contabilidade da Paraíba (CRC/PB), em 2013. Após a realização do estudo, chegaram ao resultado de que os prestadores de serviços conhecem uma significativa parte das ferramentas gerenciais elencadas no estudo, o que evidenciou que algumas foram

mais vistas na graduação do que outras, tais como: fluxo de caixa, orçamento empresarial, planejamento estratégico, pesquisa de mercado e indicadores de desempenho. Os resultados também demonstraram que existe a necessidade de mudança no cenário da graduação para que haja um olhar multidisciplinar por parte do profissional contábil neste período.

Costa *et al.* (2012) realizaram uma pesquisa a respeito dos pontos assimétricos entre escritórios contábeis e empresários das micro e pequenas empresas (MPEs) em relação à percepção sobre informação contábil. A amostra foi composta pelos escritórios contábeis (ESCs) e por empresários. Foi utilizada a pesquisa descritiva e um questionário para coleta dos dados. Os autores puderam concluir que a maioria das informações e serviços contábeis, basicamente, atendem ao Fisco e que segundo os ESCs, apenas 21% das empresas fornecem todos os documentos e informações necessárias.

A análise evidenciou que tanto os relatórios e informações que as MPEs deveriam receber quanto os relatórios e informações que os ESCs deveriam fornecer, são informações que podem contribuir para a gestão da empresa. Entretanto, são pouco utilizadas, de acordo com as MPEs, por acreditarem não haver necessidade; e para os ESCs por acreditarem que o empresário não quer pagar a mais por estes serviços, com exceção da folha de pagamento que é um relatório de informação importante para empresa, mas de caráter fiscal. Foi observado que a figura do contador como assessor tinha importância para ambas as partes.

Miranda, Miranda e Riccio (2012) realizaram um estudo que avaliou, sob a ótica de profissionais e docentes, quais seriam as competências mais importantes para o desenvolvimento das atividades relacionadas à Contabilidade Gerencial. A definição de competência utilizada como referência foi o que a caracteriza como o conjunto de conhecimentos, habilidades e valores. A amostra foi composta por docentes de IES e profissionais *controllers* e gestores financeiros. Os resultados indicaram que há pouca divergência de avaliação de importância das competências entre profissionais e docentes, sendo a divergência mais crítica relacionada às questões de valores e ética. Das competências mais citadas, estavam o conhecimento do negócio, comunicação, conhecimentos de TI e habilidades em escrever/ouvir.

Passos (2012) elaborou um estudo a respeito da importância da contabilidade para o gerenciamento das empresas. O objetivo do trabalho foi mostrar que durante anos a contabilidade foi vista apenas como instrumento para fornecer informações tributárias, mas que atualmente, no mercado competitivo, ela é observada como instrumento gerencial. A pesquisa foi bibliográfica e evidenciou a importância do contador no processo de gestão, planejamento, execução e controle. Com ela, concluiu-se que o profissional, filtrando as

informações de acordo com as necessidades dos administradores em cada momento de gestão empresarial, é o que determina todo o planejamento e as estratégias das futuras ações que levam ao sucesso da tomada de decisão e que as organizações precisam de um controle contínuo sobre todas as suas operações, tendo a contabilidade papel fundamental na orientação do processo decisório.

Lunkes, Gasparetto e Schorrenger (2010) realizaram um estudo sobre as funções da Controladoria, realizando uma análise comparativa de identificação de funções básicas da Controladoria em estudos elaborados nos Estados Unidos, Alemanha e Brasil. Este trabalho teve como objetivo analisar comparativamente, visando identificar um conjunto básico de funções da Controladoria, baseado em estudos empíricos sobre o tema nos Estados Unidos, Alemanha e Brasil. Como resultado, as funções mais citadas foram as de elaboração e interpretação de relatórios, planejamento e controle e contábil. Demonstrando que a Controladoria tem sua prática nas atividades estratégicas das organizações.

3 PROCEDIMENTOS METODOLÓGICOS

Em relação aos objetivos da pesquisa, esta se classifica como descritiva em razão de que por meio de questionários com perguntas abertas e fechadas aplicados aos contadores será possível descrever de que forma o serviço contábil pode auxiliar no processo de gestão dos seus clientes. Segundo Freitas e Prodanov (2013, p. 52) a pesquisa descritiva ocorre “[...] quando o pesquisador apenas registra os fatos e não interfere neles. Visa descrever as características de determinada população ou fenômeno ou estabelecimento entre as variáveis. Envolve o uso de técnica de coleta de dados: questionário ou observação sistêmica.”

Quanto à forma de abordagem do problema, a pesquisa classifica-se como qualitativa, pois, de acordo com Freitas e Prodanov (2013), considera-se que há uma relação dinâmica entre o mundo real e o sujeito que não pode ser traduzido em números e não requer o uso de métodos e técnicas estatísticas. O ambiente natural é a fonte direta para coleta de dados e o pesquisador é o instrumento chave.

Com base nos procedimentos técnicos utilizados, este estudo é de levantamento, uma vez que utiliza para análise e avaliação, instrumentos de coleta de dados por meio de questionário com perguntas abertas para os contadores da amostra, de modo a compreender de que forma eles estão auxiliando seus clientes no processo de gestão. Para Freitas e Prodanov (2013, p. 54), “esse tipo de pesquisa ocorre quando envolve a interrogação direta das pessoas cujo comportamento deseja-se conhecer através de algum tipo de questionário”.

Na busca pela resposta do problema apontado neste trabalho, foram utilizados os escritórios de serviços contábeis participantes do "Seminário sobre a Gestão nas Organizações Contábeis", promovido pelo Conselho Regional de Contabilidade do Rio Grande do Sul (CRC/RS), em 13 de julho de 2016, realizado na sede do Sindicato dos Escritórios Contábeis do Rio Grande do Sul (Sescon/RS).

A amostra do estudo foi composta por 17 (dezesete) Escritórios de Contabilidade que preencheram um questionário inicial (APÊNDICE A) aplicado no dia do seminário, correspondendo a 18% do universo da pesquisa. As empresas que não responderam ao questionário inicial alegaram não estar com tempo suficiente e outra parte dos não respondentes pediu que o mesmo fosse enviado eletronicamente, mas não foi recebido retorno das respostas do instrumento de investigação.

O questionário inicial foi elaborado com base em uma coleta de dados feita no site das empresas cadastradas no SESCON/RS. Utilizou-se como suporte os serviços contábeis oferecidos, os quais estão listados nos sites dessas empresas. A partir do que foi respondido no questionário inicial, selecionou-se empresas que prestavam serviços ligados à Contabilidade Gerencial. Da amostra inicial, foram selecionados oito escritórios.

Durante a coleta de dados, foi aplicado um segundo instrumento de pesquisa (APÊNDICE B) para cada um dos contadores através de uma conversa informal, realizada pessoalmente ou via *Skype*. As perguntas tinham como objetivo compreender a prestação de serviço efetuada por cada escritório a fim de investigar quais os serviços de Contabilidade Gerencial eram oferecidos e como isso era feito com os clientes.

Dessa forma, foi possível fazer um levantamento a respeito das características dos escritórios de contabilidade no tocante aos serviços e práticas de Contabilidade Gerencial prestados, em termos de conhecimento e aplicação das mesmas nas diversas necessidades de seus clientes. Os dados foram analisados com a utilização da ferramenta Nvivo, software que suporta métodos qualitativos e variados de pesquisa. Ele é projetado para auxiliar a organizar, analisar e encontrar informações em dados não estruturados ou qualitativos. Uma das maiores vantagens em se utilizar o Nvivo é sua capacidade de operar e agrupar uma série de elementos que tenham algo em comum.

Os dados são originados de documentos textuais, ou seja, sem números. As investigações de cunho qualitativo produzem, frequentemente, grandes quantidades de transcrições de entrevistas, notas de campo e outros documentos que, caso não sejam bem organizados, podem resultar em um trabalho de análise bastante demorado e difícil. Na

pesquisa, a utilização do Nvivo foi definida para unir e analisar as respostas que possuíam alguma semelhança.

No programa foram criados nós entre as questões e as respectivas respostas de todos os participantes, com as quais se elaboraram “nuvens de palavras” com os termos mais repetidos nas respostas dos participantes e árvores de vocábulos que possibilitaram uma melhor compreensão dos resultados obtidos.

4 ANÁLISE DOS RESULTADOS

Esta seção apresenta os resultados das análises realizadas a partir das respostas dos questionários aplicados, visando identificar como as empresas de serviços contábeis auxiliam o processo de gestão de seus clientes. As análises são apresentadas em três blocos: perfil dos respondentes; características da prestação dos serviços contábeis; e a contabilidade como ferramenta de gestão.

4.1 PERFIL DOS RESPONDENTES

Os pesquisados que responderam a esta pesquisa são responsáveis por empresas que exercem prestação de serviços contábeis nas cidades de Porto Alegre e São Leopoldo, no estado do Rio Grande do Sul. Em um primeiro momento, foi considerado o perfil dos escritórios, levando-se em conta o gênero dos respondentes, o número de sócios, de funcionários e de clientes e tempo de funcionamento, como demonstra a Tabela 1.

Tabela 1 - Perfil dos participantes

Participantes	Gênero do respondente	Nº de Sócios	Nº de funcionários	Nº de clientes	Tempo de funcionamento
Empresa 1	Mulher	2	3	40	5 anos
Empresa 2	Mulher	2	5	84	6 anos
Empresa 3	Homem	3	6	120	13 anos
Empresa 4	Homem	3	20	200	18 anos
Empresa 5	Mulher	2	2	20	9 anos
Empresa 6	Mulher	2	7	100	5 anos
Empresa 7	Homem	2	3	80	9 anos
Empresa 8	Homem	2	0	27	8 anos

Fonte: Elaborado pela autora (2016)

Quando perguntados sobre a forma de tributação das empresas atendidas, apenas a Empresa 8 afirmou não atender a clientes que tributam pelo Lucro Real, ficando restrito apenas às empresas de Lucro Presumido e Simples Nacional.

Acerca dos serviços de Contabilidade Gerencial oferecidos pelas organizações contábeis, a pesquisa disponibilizou um instrumento de investigação (APÊNDICE A) que relacionava 37 (trinta e sete) serviços contábeis, no qual os respondentes tinham que escolher todas as opções de serviços que eram oferecidas aos seus clientes. Diante das respostas obtidas, 100% dos participantes indicaram que oferecem Escrituração Contábil, elaboração das Demonstrações Contábeis, apuração de Impostos, Departamento de Pessoal e Recursos Humanos, Abertura e Encerramento de Empresas, Constituição e Contrato Social, Preenchimento de Guias, e Declaração de Imposto de Renda Pessoa Física. Essas atividades estão relacionadas ao fornecimento de informações para atender aos usuários externos e à contabilidade financeira e operações. Conforme mencionado no Quadro 1 apresentado na seção 2.2 que tratamos Princípios Globais de Contabilidade Gerencial.

Dos serviços listados e que estão relacionadas às áreas práticas da função de Contabilidade Gerencial recomendadas pelo CGMA, conforme ilustrado na Figura 2, seção 2.2, a elaboração de relatórios gerenciais foi selecionada por 88% dos participantes da pesquisa. Além dessa atividade, também foram selecionadas pelos participantes as atividades relacionadas às seguintes áreas práticas: Gestão Tributária e Estratégica (75%); Assessoria Econômico-Financeira (63%), Análise e Planejamento de Custos (63%), Controle e Gestão Orçamentária (50%), Análise de controle interno (13%) e Auditoria interna (13%)

De todos os serviços listados e que constam como áreas centrais da função da Contabilidade Gerencial, a Empresa 8 foi quem mais demonstrou interesse no que tange à participação no processo de gestão das empresas e quem mais oferece serviços de contabilidade, tendo selecionado 70% dos serviços listados.

A Empresa 7 foi quem menos selecionou serviços, tendo escolhido somente 41% dos serviços listados. Dentre estes, só é oferecido o serviço de elaboração de relatórios gerenciais relacionado às áreas centrais da função da Contabilidade Gerencial. No tocante ao instrumento de pesquisa utilizado inicialmente, os empresários das organizações contábeis também selecionaram, dentre os 37 (trinta e sete) serviços listados, os cinco serviços mais solicitados pelos seus clientes.

De todos os 37 (trinta e sete) serviços apresentados, somente oito foram selecionados. Os serviços que contemplam a Escrita Contábil, Apuração de Impostos e Elaboração de Folha de Pagamento e Recursos Humanos foram selecionados por todas as empresas contábeis.

Além desses, também foram selecionados a Abertura e Encerramento de Empresas, Elaboração das Demonstrações Contábeis, Elaboração das Declarações e os serviços relacionados à entrega de Imposto de Renda de Pessoa Física e Consultoria.

O resultado está atrelado ao fato de que primeiramente a contabilidade deve cumprir as obrigações acessórias exigidas por terceiros, por exemplo, pelo Fisco e é o que agrega os serviços ligados à elaboração das demonstrações contábeis, escrita contábil, a apuração fiscal e elaboração de folha de pagamento.

Corroborando com a pesquisa realizada por Almeida (2014) que essas prestações de serviços estão ligadas à função da contabilidade financeira que tem por finalidade atender aos usuários externos e à prestação de contas a respeito do patrimônio da entidade. Neste caso, pode-se perceber que os clientes dessas empresas prestadoras de serviços contábeis primeiramente estão preocupados com a contabilidade financeira antes de utilizar a contabilidade para gerenciar a informação da melhor maneira possível para o alcance de seus objetivos e um bom desempenho econômico.

4.2 CARACTERÍSTICAS DA PRESTAÇÃO DOS SERVIÇOS CONTÁBEIS

A segunda etapa da pesquisa foi relacionada à prestação de serviço feita por cada empresa contábil a fim de caracterizar como os serviços relacionados à Contabilidade Gerencial são oferecidos e realizados.

4.2.1 Relação contador/cliente

Quando questionados sobre a frequência com que os clientes procuram os serviços contábeis, apenas 37% afirmaram que a consulta à contabilidade ocorre diariamente e para tudo. Oposto a isso, quase 63% dos respondentes afirmaram que a frequência com que são consultados é bastante variável e que poucos empresários procuram a contabilidade diariamente. Ainda foi afirmado que normalmente as consultas ocorrem quando existe alguma dúvida ligada à atividade das empresas, como emissão de nota fiscal ou algum tipo de legislação.

A Empresa 7 relatou que “a consulta a contabilidade é bastante variável, depende do tipo de empresa e da forma como o administrador encara os serviços de contabilidade”. Em oposição à maioria dos respondentes o relato da Empresa 1 evidenciou que a consulta a contabilidade pelos seus clientes ocorre com bastante frequência:

Meus clientes nos procuram para tudo, tudo que eles forem fazer é muito difícil eles tomarem alguma atitude sem nos procurarem, eles nos consultam, seja para um investimento, financiamentos, seja investimento na PF. Sempre pedem orientação (EMPRESA 1).

Outra questão ligada à relação entre o cliente e o contador foi sobre como é feita a captação dos clientes. A maioria afirmou que, apesar de utilizarem canais de divulgação, como por exemplo, redes sociais ou site da empresa, o maior meio de obtenção de novos clientes é através da indicação de seus clientes. Para demonstração desse resultado, utilizou-se uma ferramenta de consulta criada pelo software Nvivo, denominada “nuvem de palavras” que apresenta as palavras mais citadas pelos respondentes, conforme demonstrado na Figura 3.

Figura 3 – As palavras mais encontradas nas respostas dos empresários contábeis em relação a captação de clientes.



Fonte: Elaborada com o NVivo a partir dos dados da pesquisa.

Os contadores também foram questionados em relação ao tratamento dos clientes na prestação dos serviços contábeis, se o mesmo é prestado de uma forma mais particular ou mais genérica. Todos os entrevistados afirmaram que o entendimento de cada cliente é essencial para a prestação do serviço e que mesmo que a prestação do serviço seja iniciada de uma forma mais genérica, contemplando os serviços essenciais de elaboração da folha de pagamento, apuração fiscal e escrita contábil, os clientes são atendidos de forma peculiar, de acordo com o tamanho da empresa e suas solicitações de serviços e gestão das atividades.

Conforme relato da empresa 8:

Na verdade, o essencial, o básico é a contabilidade, escrita e folha. Eu terceirizo a folha. Fazemos as obrigações fiscais e contábeis e além disso, nós procuramos visitar os clientes mensalmente, nós revisamos a contabilidade, acompanhamos razão de clientes e fornecedores. Com o tempo, tu conhece cada cliente, nós cuidamos se o valor não foi pago ou recebido e nessas situações já identificamos falta de recebimento e pagamento. Auxiliamos nessa gestão financeira. Coletamos os documentos, damos prioridade para parte fiscal, emissão de guias e depois vamos para a parte contábil [...] (EMPRESA 8).

Conforme descrito na seção 2.2 desta pesquisa, os princípios Globais de Contabilidade Gerencial descrevem os valores, as qualidades, normas e recursos fundamentais que os profissionais de Contabilidade Gerencial devem possuir. Sendo assim, as organizações contábeis, ao promover a comunicação, entendimento e tratamento diferenciado para cada um de seus clientes, estão seguindo os quatro princípios: influência através da comunicação que provê ideias que influenciam; relevância com o fornecimento das informações relevantes para seus clientes; impacto no valor por meio da análise; e confiança através do gerenciamento dos recursos e relações.

Adicionalmente, os participantes da pesquisa responderam sobre os desafios na prestação do serviço contábil, sendo que 56% dos entrevistados afirmaram que o maior desafio ainda está no cliente. Muitos declararam que os clientes falham no envio de documentação e pecam na organização das empresas. Além disso, a resistência em emitir notas fiscais de compra e de venda são alguns dos problemas enfrentados na prestação de serviço.

Os outros 44% afirmaram que o maior desafio hoje em dia é o Fisco, o que contempla as constantes mudanças na legislação, o aumento do número de declarações e controles a fazer e o sistema SPED da receita federal. A exemplo dos contadores que afirmaram que os clientes são o maior desafio, a Empresa 8 relata:

O desafio está em fazê-los entenderem quanto a contabilidade pode auxiliar. Fazer com que eles reúnam e enviem os documentos, que façam pagamentos na pessoa jurídica, façam vendas e compras com a emissão de NF e o quanto isso impacta no resultado. Passamos as orientações, e até entendemos que as vezes é difícil, mas tentamos (EMPRESA 8).

Ainda, consoante a esta afirmativa, a Empresa 2 declara a “disponibilização pelos clientes de documentos, informações e esclarecimentos sobre as operações diárias são os maiores desafios enfrentados pelo nosso escritório”. Quanto aos contadores que responderam que o maior desafio está nas exigências promovidas pelo fisco, a declaração da Empresa 5 representa:

São as mudanças constantes de legislação que só vem para aumentar impostos e aumento de declarações e controles a fazer, o que faz o nosso custo dos serviços aumentarem que no caso se torna difícil repassar ao cliente. Significa aumenta os nossos serviços ao mesmo tempo em que o governo onera o contribuinte que fica sem interesse e sem condições de pagar mais por serviços quando está pagando ainda mais impostos e perdendo negócios pela burocracia (EMPRESA5).

As respostas obtidas concordam com o estudo de Costa *et al.* (2012) que investigaram a relação contador/cliente e verificaram que uma das maiores dificuldades na prestação do serviço é realmente o envio da documentação e a importância dada a Contabilidade somente para fins fiscais, mesmo que ambas as partes, contador e empresário, concordam que a Contabilidade pode auxiliar no processo de gestão e sua utilização é positiva para o desempenho econômico.

4.2.2 O contador no auxílio ao processo de decisão

Santos e Souza (2009) demonstraram as atribuições do profissional contábil e sua importância dentro das organizações. Conforme seus resultados, o contador exerce uma posição chave que ajuda no gerenciamento e no planejamento das empresas ao fornecer informações relevantes aos gestores, auxiliando no processo de decisão. Consoante a isso, os empresários contábeis participantes da pesquisa foram questionados quanto à participação do contador como peça chave no processo decisório dos seus clientes, sendo que 88% dos respondentes afirmaram que o contador serve como parte principal no processo decisório. A exemplo da Empresa 6:

O Contador passou a ser reconhecido como um profissional imprescindível e absoluto no controle das informações que auxiliam a tomada de decisão. Como ciência a Contabilidade filtra informações de acordo com a necessidade dos administradores em cada momento da gestão empresarial, pois a partir das informações atuais e do passado de uma empresa, é que se determina todo planejamento e estratégias das futuras ações que determinam o sucesso da tomada da decisão (EMPRESA 6).

Ou ainda, como relatado pela Empresa 4:

[..] nossa atividade de processamento de dados aumentou muito nos últimos anos com as novas exigências do fisco. Entretanto, não se pode perder a essência da Contabilidade, que a de é auxiliar o gestor, mostrar novos caminhos, mostrar o desempenho econômico dele, de que modo ele pode reduzir os custos e aumentar o seu resultado (EMPRESA 4).

Para complementar a pergunta anterior, os contadores foram questionados quanto ao interesse do cliente na utilização da contabilidade como ferramenta no processo decisório. Seis empresas responderam que existe interesse e duas disseram não existir. A Empresa 2, que negou o interesse do cliente, justificou sua resposta:

A maioria dos nossos clientes não enxerga a contabilidade como um aliado no processo de gerenciamento. Para eles a contabilidade é restrita a lançar notas fiscais, elaborar folha de pagamento e apurar impostos. O que também dificulta para nós disponibilizarmos análises de dados contábeis que seriam úteis para a tomada de decisão (EMPRESA 2).

Portanto, está de acordo com a pesquisa realizada por Santos e Souza (2009) com os contadores do Estado de Minas Gerais, que apontou que as informações geradas pela Contabilidade Gerencial e o contador são fundamentais para as definições das estratégias econômicas e para a obtenção dos resultados pelas empresas clientes.

Os contadores foram questionados sobre a busca pela atualização constante para oferecer um serviço diferenciado aos clientes e de que forma isso era feito. Todos afirmaram que existe a atualização constante e que isso é feito na sua maioria por meio de cursos, especializações e consultorias tributárias. O grande diferencial está na resposta da Empresa 4 que, além disso, busca atualização de sistemas e desenvolvimento na área de TI para o melhor processamento e geração de informações e relatórios.

Nós pagamos uma consultoria eletrônica e estamos sempre enviando nossos funcionários para cursos. Um canal de atualização. [...]. Também existem treinamentos mensais do gerente, de um membro da equipe ou grupo de estudos e isso entra para nossos resultados, um dos indicadores é a reunião de atualização mensal dos setores. Se essa prática foi implementada. Nós também procuramos um técnico. Temos uma pessoa especializa nisso, ele é técnico de TI, para poder fazer com que nosso sistema case com as ferramentas que o cliente possui. Para gerarmos relatórios gerenciais e análises através do nosso sistema e dos sistemas do cliente. Investimos num processo muito forte para automatizar a entrada de dados, os inputs para ter tempo de gerar relatórios gerenciais para os clientes (EMPRESA 4).

Complementar a isso, a Empresa 6 promove reuniões periódicas com os clientes para verificar se suas necessidades estão sendo atendidas e utiliza a educação continuada para atualização dos funcionários.

Promovemos reuniões periódicas com os clientes a fim de saber se suas necessidades estão sendo supridas. A educação continuada, é uma ferramenta muito utilizada, para que os colaboradores do escritório possam se manter atualizados, valorizados e motivados a desempenhar seu trabalho (EMPRESA 6).

Para auxiliar no processo de decisão, é necessário que os contadores estejam em constante atualização, o que corrobora com Atrill e Mclayne (2014), conforme seção 2.3, que a revolução da informação tem desempenhado um papel cada vez mais importante na Contabilidade Gerencial, tornando-se inclusive, uma importante fonte de vantagem competitiva. No que diz respeito às mudanças na postura do contador gerencial, que tornam esse profissional muito mais proativo e mais atento às questões operacionais e estratégicas das empresas exercendo papel fundamental no fornecimento de informações para a tomada de decisão.

4.3 A CONTABILIDADE COMO FERRAMENTA DE GESTÃO

Quando questionados quanto à assessoria gerencial fornecida e quanto à emissão de relatórios externos que contenham análise, interpretação e previsão de dados ou algum tipo de relatório ligado à gestão de desempenho das empresas, todos os empresários contábeis responderam que oferecem esse tipo de serviço. Para analisar a forma como esse serviço é prestado de uma maneira mais dinâmica, efetuou-se uma consulta de frequência de palavras para essa pergunta no software Nvivo. Conforme demonstrado na Tabela 2.

Tabela 2 - As 10 palavras relacionadas ao serviço de assessoria gerencial mais citadas.

Palavra	Contagem	Palavras similares
Relatórios	9	Relatório, relatórios
Balancete	8	Balancete, balancetes
Contábil	4	Contábil
Gerenciais	4	Gerenciais
Serviço	4	Serviço, serviços
Sistema	4	Sistema, sistemas
Demonstrativos	3	Demonstrativo, demonstrativos
Documentação	3	Documentação, documentos
Fiscal	3	Fiscal
Folha	3	Folha

Fonte: Elaborada a partir de dados da pesquisa

De acordo com a Tabela 2, as palavras relatórios e balancete foram as mais citadas, isso porque todos os respondentes declararam que os relatórios gerenciais são elaborados por meio de balancetes. Como exemplo, foram citados relatórios de análise vertical e horizontal, análises de rentabilidade e cálculos de índices financeiros.

Nós emitimos relatórios de análise de balancetes, relatórios gerados por processamento. Análise de rentabilidade, grau de giro, análise vertical, horizontal, giro do ativo. Para o grupo que se interessa nós conseguimos implementar. Mas o pessoal mais novo dá mais importância pra isso. Outra coisa importante é que no período de baixa, de crise, o pessoal dá mais atenção para isso, onde tem chance de redução, comparar o reflexo percentual da folha de pagamento, redução de insumos, percentualmente o que aconteceu com o resultado. Isso com crise pode ser muito mais útil para o empresário do que era até então (EMPRESA 4).

Também se observa a utilização das ferramentas gerenciais pelas empresas prestadoras de serviços contábeis, segundo a Empresa 7:

Nós enviamos os relatórios, por exemplo, análises verticais, horizontais, são feitos cálculo de índices emitidos pelo sistema contábil a partir dos balancetes, tudo que possa auxiliar os empresários na gestão de seus negócios, mesmo que muitas vezes não há tanto interesse por parte dos nossos clientes.

A Empresa 1 citou a utilização de ferramentas gerenciais através do balancete mensal:

Nós emitimos relatórios de acompanhamento através do balancete mensal. Nós conferimos saldos, por exemplo, de cliente e fornecedores, acompanhamos o financeiro, mostramos evoluções, onde pode se melhorar o desempenho e principalmente onde pode se reduzir custo.

Apesar de todos os contadores afirmarem que fornecem serviços de Contabilidade Gerencial, não houve aprofundamento no assunto no que diz respeito a como esse serviço é prestado e quais as ferramentas que são utilizadas. Falou-se muito em relatórios, mas o assunto não foi tão abrangente. Nenhum deles citou outro tipo de relatório gerencial além dos relacionados aos indicadores de desempenho. O que concorda com o estudo elaborado por Coutinho *et al.* (2014), que investigaram o conhecimento e a aplicabilidade das ferramentas gerenciais pelos prestadores de serviços contábeis. Os contadores, apesar de conhecerem as ferramentas gerenciais, detêm pouco conhecimento quanto a sua aplicabilidade na Contabilidade.

Os contadores também foram questionados quanto à comunicação com outras áreas das empresas para fornecerem informações que sejam úteis para a gestão, 63% responderam que sim e os demais, que não.

A Empresa 1 relatou que está em constante comunicação com os clientes e que o maior contato é com a área financeira:

Nós estamos em constante contato com nossos clientes, principalmente com o setor financeiro da empresa. Para haver organização interna no envio dos documentos, organização na forma de compra, de venda, gerenciamento, clientes e fornecedores. Damos até orientação para os fornecedores do cliente, por exemplo, emissão de NF errada, CFOP.

A comunicação com outras áreas da empresa demonstra que a Contabilidade Gerencial vai além dos temas contábeis e auxilia o gestor no fornecimento de informações relevantes para que as organizações alcancem seus objetivos. O que concorda com Crepaldi e Crepaldi (2014), conforme seção 2.1, no que diz respeito a proporcionar informações que sejam úteis e relevantes que facilitarão aos gestores tomar decisões sobre as questões fundamentais da empresa.

Dos empresários contábeis respondentes, 50% afirmaram que os clientes têm interesse e os procuram para a tomada de decisões econômicas, investimentos ou financiamentos, os outros 50% negaram. Novamente, a resposta da Empresa 1 é a que mais chama a atenção quanto a esse tipo de prestação de serviço.

É feita a análise de como está o imposto de renda, como está o balancete do ano anterior, se existe respaldo ou não, como está a contabilidade, como foi a distribuição de lucro, se isso foi possível e isso é um retorno que vai ser dado se possível em até 24 horas, se o cliente estiver com a documentação atrasada, a contabilidade com pendência, vai ser exigido “para eu te dar esta informação, você precisa me dar os retornos das pendências que te foram enviadas dias tais, tais e tais para eu poder te enviar teu balancete, ver se tem possibilidade de distribuição de lucro, se tem respaldo na PF para poder fazer esse tipo de investimento.

A importância da informação contábil para a continuidade dos negócios foi uma questão feita para os contadores e todos afirmaram que sim, seguidas de expressões como fundamental, essencial e extremamente importante.

A Empresa 2, por exemplo, afirmou que são poucos os clientes que utilizam a contabilidade para esse fim, mas que ela é vital para a manutenção da saúde econômica das organizações e que as empresas devem ter ciência disso e analisar, discutir e a utilizar para tomar decisões.

A informação contábil é vital para a manutenção da saúde econômica das organizações, as empresas precisam ter ciência de suas movimentações e resultados, analisá-los, discuti-los. Como comentei em outras respostas, o público que utiliza essa ferramenta no meu escritório é pequeno, sempre que surgem clientes novos, nas reuniões prévias a contratação, tento expor o máximo de utilidade dos nossos serviços, tento fazer com que eles enxerguem que sou uma profissional que pode auxiliá-los no processo de gerenciamento, fornecendo dados para a tomada de decisão da empresa e não só um profissional que trabalha em função do fisco.

Fonte: Elaborada com o NVivo a partir dos dados da pesquisa.

Apesar de todos os contadores concordarem que a Contabilidade sofreu mudanças, todos afirmaram que para que ela seja reconhecida como instrumento de gestão e decisão pela maioria dos gestores e tenha sua devida importância como vantagem competitiva, o cliente empresário deve mudar sua postura e a forma de enxergar os serviços prestados pelas organizações contábeis.

Eu acho que a contabilidade é muito importante, porque estamos passando por um processo de adaptação desde a alteração das leis das SA, instruções técnicas do CFC. Os contadores já perceberam o quanto a contabilidade consegue retratar a realidade da empresa, com o amparo que temos hoje. Eu acho que isso é um processo lento, mas que uma hora ocorre, vai chegar ao banco, aos fornecedores, fornecedores de crédito. Vai se poder confiar na informação contábil, pois a um tempo atrás a contabilidade era mais fiscal do que gerencial, mas hoje em dia isso é diferente. Nós conseguimos retratar a realidade econômica. É um processo de evolução, eu acho que cada vez mais os usuários externos da contabilidade vão poder se utilizar mais da informação contábil, e a própria empresa, para avaliar os giros, criar um setor de controladoria. Mas claro que o empresário tem que ter ciência disso e não vender e comprar sem nota, por exemplo. Sim, os clientes sabem disso, mas muitos ainda estão se adaptando a isso (EMPRESA 8).

Mostrando a importância da contabilidade dentro das organizações que Santos e Souza (2009) defendem na sua pesquisa ao dizer que a relevância do contador é reflexo de sua aproximação do núcleo de decisões estratégicas, assim como ao fato de ter acesso às informações importantes e necessárias ao planejamento estratégico das organizações.

CONSIDERAÇÕES FINAIS

Esta pesquisa buscou identificar como as empresas de serviços contábeis auxiliam no processo de gestão de seus clientes. Para tanto, foi aplicado um questionário em uma amostra selecionada, indagando a respeito da prestação de serviço de Contabilidade e como os respondentes auxiliavam no processo de gestão dos seus clientes.

Após a observação e análise dos dados recolhidos, é possível dizer que os objetivos deste trabalho foram alcançados. As empresas de serviços contábeis estão auxiliando seus clientes no processo de gestão através do fornecimento de relatórios quanto à situação econômica da empresa, índices econômicos, análise de balancetes, utilização de sistemas para melhor desenvolver a Contabilidade e por meio da comunicação com as diversas áreas das organizações, de modo a fornecer informações úteis para a tomada de decisão dos empresários.

Todos os contadores demonstraram que estão sempre se especializando e inovando para oferecer serviços inovadores e de qualidade. Além disso, as empresas contábeis evidenciaram que estão seguindo sete das 14 (catorze) áreas centrais da função de Contabilidade Gerencial, de acordo com os Princípios Globais de Contabilidade Gerencial.

Contudo, a série de questões também evidenciou que, apesar de as empresas de serviços contábeis oferecerem os serviços de contabilidade relacionados à gestão, ainda há pouco interesse dos clientes. Sendo o maior desafio na prestação dos serviços os próprios gestores, e ainda, a mudança na sua postura e forma de enxergar os serviços prestados pelos contadores, um fator decisivo para o reconhecimento da Contabilidade como instrumento de gestão.

Dessa forma, os achados desta pesquisa evidenciaram que cada vez mais as organizações contábeis estão se dedicando para oferecer um serviço que além de ajudar o empresário no processo de gestão, seja diferenciado. Todos os participantes evidenciaram interesse com a gestão dos negócios de seus clientes e com fazer com que a postura dos empresários quanto à utilização da contabilidade para fins de cumprimento de obrigações acessórias mude.

A análise viabilizou as limitações dessa aplicabilidade quanto aos resultados obtidos pelos próprios escritórios que aplicam a contabilidade como auxílio ao processo de gestão de seus clientes. O estudo teve como limitação o número de escritórios participantes, tendo em vista que poucos preencheram os requisitos iniciais para a participação efetiva na pesquisa. Como proposta de continuidade, recomenda-se que, além de se verificar a prestação dos serviços contábeis de auxílio à gestão de seus clientes, se analise a opinião dos clientes quanto à prestação de serviço.

Assim, com base nos dados da pesquisa, concluiu-se que os prestadores de serviços contábeis estão fornecendo ferramentas de apoio à gestão e à decisão para seus clientes, apesar de poucos empresários apresentarem interesse quanto ao uso da Contabilidade Gerencial. Na grande maioria, a prestação do serviço contábil fica atrelada às obrigações acessórias como elaboração de folha de pagamento, apuração fiscal, entrega de declarações e lançamentos contábeis. Os resultados evidenciaram, portanto, a necessidade de mudança nesse cenário que pode ocorrer através de um novo olhar dos empresários para a Contabilidade Gerencial, uma vez que os contadores, além de preparados, já oferecem esse tipo de serviço.

REFERÊNCIAS

ALMEIDA, Jaime. **Contabilidade gerencial: uma análise do perfil e do papel do contador gerencial**. Goiânia: Faculdade Padrão, 2014.

ATRILL, Peter; MCLANEY, Eddie. **Contabilidade gerencial para a tomada de decisão**. 1. ed. São Paulo: Saraiva, 2014.

CHARTERED GLOBAL MANAGEMENT ACCOUNTANT – CGMA. **Princípios Globais de Contabilidade Gerencial**. Disponível em: <<https://www.cgma.org/Resources/Reports/DownloadableDocuments/2016-07-26-Principios-Globais-De-Contabilidade-Gerencial.pdf>>. Acesso em: 22 out. 2016.

CONSELHO FEDERAL DE CONTABILIDADE – CFC. **Resolução do CFC Nº 560, de 28 de outubro de 1983**. Dispõe sobre as prerrogativas profissionais de que trata o artigo 25 do Decreto-lei nº 9.295, de 27 de maio de 1946. Brasília, 1983. Disponível em: <www.cfc.org.br/sisweb/sre/docs/RES_560.do>. Acesso em: 18 out. 2016.

COSTA, Monica et al. Um estudo sobre a percepção dos empresários das micro e pequenas empresas e dos profissionais de contabilidade acerca da informação contábil gerada. In: CONGRESSO UFV DE ADMINISTRAÇÃO E CONTABILIDADE e II MOSTRA CIENTÍFICA.5. 2012. Viçosa. **Anais...** Viçosa: UFV, 2012.

COUTINHO, Anderson et al. O ensino de Contabilidade Gerencial e sua aplicação na prática: um estudo sobre as ferramentas gerenciais utilizadas pelos prestadores de serviços contábeis em um estado brasileiro. In: CONGRESSO BRASILEIRO DE CUSTOS. 21. Natal, nov. 2014. **Anais...** Natal: Associação Brasileira de Custos - ABC, 2014.

CREPALDI, Silvio; CREPALDI Guilherme. **Contabilidade gerencial**. 7. ed. São Paulo: Atlas, 2014.

FREITAS, Ernani; PRODANOV, Cleber. **Metodologia do Trabalho científico: métodos e técnicas da pesquisa e do trabalho acadêmico**. 2. ed. Novo Hamburgo: Editora Feevale, 2013.

HENDRIKSEN, Eldon; VAN BREDA, Michael. **Teoria da contabilidade**. 1. ed. São Paulo: Atlas, 1999

_____, _____. **Teoria da contabilidade**. 1. ed. São Paulo: Atlas, 1999

HOOG, Wilson. **Contabilidade um instrumento de gestão**. 2. ed. Curitiba: Joruá, 2011.

LUNKES, Rogério; GASPARETTO, João; SCHNORRENGERGER, Darci. Um estudo sobre as funções da controladoria. **RCO – Revista de Contabilidade e Organizações**, São Paulo, v. 4, n. 10, p. 106-126, set-dez 2010.

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

MIRANDA, Claudio; MIRANDA, Raissa; RICCIO, Edson. Competências do contador gerencial: uma avaliação sob a ótica de docentes e profissionais de mercado. In: ANPCONT,

6. Florianópolis, 2012. **Anais ...** Florianópolis: Universidade Regional de Blumenau – FURB, 2012.

PADOVEZE, Clóvis. **Contabilidade gerencial**. Curitiba: Iesde Brasil, 2012.

PASSOS, Quismara. **A importância da contabilidade no processo de tomada de decisão nas empresas**. 2010. 29f. Monografia (Graduação em Ciências Contábeis) – Curso de Ciências Contábeis, Faculdade de Ciências Econômicas, Universidade Federal do Rio Grande do Sul – UFRGS, Porto Alegre, 2010. Disponível em: <<http://www.lume.ufrgs.br/handle/10183/25741>>. Acesso em: 18 out. 2016.

RIBEIRO FILHO, José; LOPES, Jorge; PEDERNEIRAS, Marcleide. **Estudando a teoria da contabilidade**. 1.ed. São Paulo: Atlas, 2009.

SANTOS, Maria; SOUZA, Marta. **A importância do profissional contábil na Contabilidade Gerencial: uma percepção dos conselheiros do CRC/MG**. Belo Horizonte: UNI-BH. Centro Universitário de Belo Horizonte, 2009.

APÊNDICE A – QUESTIONÁRIO DAS ORGANIZAÇÕES CONTÁBEIS

Quadro 2–Instrumento de Identificação das organizações contábeis

INSTRUMENTO DE PESQUISA - O PAPEL DAS EMPRESAS DE SERVIÇOS CONTÁBEIS NO PROCESSO DE GESTÃO DE SEUS CLIENTES	
Nome da organização contábil: _____	
Entrevistado: _____	Nro de Clientes: _____
Contato email: _____	Nro de Funcionários: _____
Contato telefone: _____	Nro de Sócios: _____
Tempo de Funcionamento: _____	
Indique serviços OFERECIDOS	Indique os 5 serviços MAIS SOLICITADOS
Escrituração contábil	Escrituração contábil
Apuração de impostos	Apuração de impostos
Departamento de Pessoal e RH	Departamento de Pessoal e RH
Consultoria	Consultoria
Auditoria Independente	Auditoria Independente
Abertura e encerramento de empresas	Abertura e encerramento de empresas
Assessoria de Plano de Negócios	Assessoria de Plano de Negócios
Análise de Controle Interno	Análise de Controle Interno
Elaboração de Planejamento Estratégico	Elaboração de Planejamento Estratégico
Assessoria Econômico-financeira	Assessoria Econômico-financeira
Elaboração/entrega de declarações PJ	Elaboração/entrega de declarações PJ
Análise e cálculo de perícias contábeis	Análise e cálculo de perícias contábeis
Assistência Técnica	Assistência Técnica
Levantamento e avaliação patrimonial	Levantamento e avaliação patrimonial
Análise e planejamento de custos	Análise e planejamento de custos
Elaboração de relatórios gerenciais	Elaboração de relatórios gerenciais
Constituição e contrato social	Constituição e contrato social
Preenchimento de cadastros	Preenchimento de cadastros
Planejamento Orçamentário	Planejamento Orçamentário
Registros de Entradas e Saídas	Registros de Entradas e Saídas
Preenchimento de guias	Preenchimento de guias
Implantação de modelos de Governança Corporativa	Implantação de modelos de Governança Corporativa
Avaliação de Riscos	Avaliação de Riscos
Mapeamento de Riscos	Mapeamento de Riscos
Gerenciamento de Riscos	Gerenciamento de Riscos
Planejamento de Fluxo de Caixa	Planejamento de Fluxo de Caixa
Implantação de sistemas de informações	Implantação de sistemas de informações
Declaração de Imposto de Renda Pessoa Física	Declaração de Imposto de Renda Pessoa Física
Análise de viabilidade econômica de projetos	Análise de viabilidade econômica de projetos
Auditoria Interna	Auditoria Interna
Análises de controles internos	Análises de controles internos
Baixa e Regularização da empresa	Baixa e Regularização da empresa
Revisão Tributária	Revisão Tributária
Planejamento Tributário	Planejamento Tributário
Elaboração de demonstrações contábeis	Elaboração de demonstrações contábeis
Avaliação de desempenho econômico	Avaliação de desempenho econômico
Elaboração de orçamentos e projeções	Elaboração de orçamentos e projeções

Fonte: Elaborado pelos autores (2016)

APÊNDICE B – QUESTIONÁRIO DE PRESTAÇÃO DE SERVIÇO CONTÁBIL

Quadro 3 –Instrumento de identificação da prestação de serviço contábil

Como é feita a captação de clientes?
Com que frequência os clientes consultam a contabilidade?
Quais são os maiores desafios na prestação de serviço contábil?
O contador serve como peça chave no processo decisório?
Existe uma atualização constante para oferecer um serviço diferenciado para o cliente? De que forma isso é feito?
De que forma é prestado o serviço de assessoria gerencial?
São elaborados relatórios externos que contenham análise, interpretação e previsão de dados, m apeamento de processos, algum tipo de gestão de desempenho das empresas?
O senhor se comunica com outras áreas das empresas clientes para auxiliar na gestão?
Para decisões econômicas, de financiamentos ou investimentos seus clientes o consultam para saber qual a melhor maneira de fazer?
Qual a importância da informação contábil para a continuidade dos negócios?
“Muitos afirmam que o contador deixou de ser apenas o que cumpre obrigações fiscais para ser aquele que caminha com o empresário, que auxilia no processo de gestão e decisão”. O senhor acredita que a contabilidade mudou nos últimos anos? Porque?

Fonte: Elaborado pelos autores (2016)