

**PERCEÇÃO DOS GESTORES DAS EMPRESAS, QUE TERCEIRIZAM OS SERVIÇOS CONTÁBEIS, EM RELAÇÃO ÀS INFORMAÇÕES GERENCIAIS FORNECIDAS PELO ESCRITÓRIO CONTÁBIL**

**PERCEPTION OF THE MANAGERS OF THE COMPANIES, THAT OUTSOURCE THE ACCOUNTING SERVICES, REGARDING THE MANAGEMENT INFORMATION PROVIDED BY THE ACCOUNTING OFFICE**

Eduarda Hauth de Moraes<sup>1</sup>  
Laíse Gorziza de Souza<sup>2</sup>

**RESUMO**

A contabilidade gerencial comporta um sistema de informação capaz de contribuir com o desenvolvimento empresarial, alicerçando a tomada de decisões. O presente estudo teve como objetivo compreender a percepção dos gestores contratantes de serviços contábeis em relação às informações gerenciais fornecidas pelo escritório Mariano Contabilidade, localizado no Município de Candelária/RS. A metodologia utilizada foi quali-quantitativa, embasada por pesquisas bibliográficas e aplicação de questionário para identificação das variáveis propostas. Observaram-se falhas no entendimento dos relatórios operacionais recebidos, ao mesmo tempo em que apontaram na grande maioria, ausência de informações gerenciais, propondo-se a entendê-los. Por fim, cabe ressaltar o comprometimento e fidelização dos serviços, ao mesmo tempo em que se nota, por parte do executor, limitação de tempo.

**Palavras-chave:** Contabilidade Gerencial; Sistema de Informação; Assessoramento.

**ABSTRACT**

Management accounting comprises an information system capable of contributing to business development, supporting decision-making. The present study aimed to understand the perception of managers contracting accounting services in relation to the management information provided by the Mariano Accounting office, located in the Municipality of Candelária/RS. The methodology used was quali-quantitative, based on bibliographic research and application of a questionnaire to identify the proposed variables. Failures were observed in the understanding of the operational reports received, at the same time that they pointed out in the vast majority, absence of managerial information, proposing to understand them. Finally, it is worth emphasizing the commitment and loyalty of the services, at the same time that there is a time limitation on the part of the performer.

**Keywords:** Management Accounting; Information System; Advisory Service.

---

<sup>1</sup> Graduada em Ciências Contábeis - Faculdade Dom Alberto.

<sup>2</sup> Graduada em Ciências Contábeis, Especialização em MBA em Contabilidade Pública e Responsabilidade Fiscal Pública. laise.gorziza@domalberto.edu.br

## 1. INTRODUÇÃO

A contabilidade gerencial é indispensável para o desenvolvimento salutar empresarial, à medida que se propõe analisar e empregar informações financeiras de forma estratégica e personalizada. Sua aplicação cabe ao profissional contábil, que por sua vez, proporciona o entendimento das operações pretéritas, e a prática em processos presentes, determinando assim, o futuro e o desenvolvimento da empresa, através da criação do planejamento estratégico e auxiliando na tomada de decisões.

Segundo Padoveze (2010), essa área da contabilidade tem como ponto fundamental, o uso da informação contábil, utilizada como ferramenta na administração das empresas, por outro lado, cabe lembrar a necessidade de criação de um sistema de informação, com a finalidade de coletar, processar, armazenar e transmitir informações úteis facilitando o acesso, a fim de solucionar possíveis problemas, no atendimento de necessidades ainda existentes e fornecer suporte ao processo de tomada de decisões das empresas.

Atualmente, no meio empresarial, a informação vem se tornando cada vez mais necessária para as organizações, podendo se tornar uma das grandes vantagens competitivas. Diante disso, é evidente a importância das empresas se adaptarem as mudanças, e assim rever suas estratégias competitivas e seus modelos de gestão, e investir no desenvolvimento e na utilização de informações fidedignas é indispensável, pois essas podem ser consideradas como um instrumento no apoio a processos de controle e tomada de decisões.

Nesse contexto, iremos estudar a percepção dos gestores das empresas contratantes, em relação às informações gerenciais fornecidas pelo escritório contábil. A empresa escolhida para realização deste estudo foi o escritório Mariano Contabilidade, localizado no Município de Candelária no Rio Grande do Sul. A empresa surgiu no ano de 1977, atualmente conta com quatorze funcionários, que visam à disponibilização de todos os serviços contábeis necessários para uma empresa, de forma personalizada.

Considerando a natureza do estudo, será abordado o seguinte problema de pesquisa: **qual a percepção dos gestores das empresas, que terceirizam os serviços contábeis, em relação às informações gerenciais fornecidas pelo escritório contábil, no município de candelária?**

Para alcançar a finalidade do estudo, em visão de responder ao problema proposto anteriormente, define-se como objetivo geral compreender qual a percepção dos gestores das empresas contratantes de serviços contábeis terceirizados em relação às informações gerenciais fornecidas pelo escritório contábil em questão.

A esse propósito, fixaram-se os seguintes objetivos específicos: a) identificar, entre os serviços fornecidos, quais as principais atividades gerenciais entregues aos clientes de uma empresa terceirizada de serviços contábeis; b) investigar como os gestores de empresas tomadoras percebem a qualidade dos serviços contábeis fornecidos pelos contadores e; c) entender a aplicabilidade das informações fornecidas, em relação aos serviços contábeis efetivamente entregues e as demandas gerenciais existentes; d) analisar pontos positivos e negativos no fornecimento dessas informações pela visão do cliente, bem como possíveis melhorias a serem implantadas na empresa. Como justificativa para essa pesquisa se considerou a oportunidade de investigação das informações, que irão contribuir para a empresa.

A pesquisa em questão pretende corroborar na busca de solução e aprimoramento gerencial, por meio de investigação das variáveis, proporcionando maior eficiência nos objetivos sólidos e construtivos, no intuito de assessorar os proprietários de escritórios na busca do aperfeiçoamento dos serviços prestados, fornecendo informações gerenciais que sejam úteis nas tomadas de decisões em geral, reconhecendo o suporte da contabilidade.

O trabalho em questão está organizado em cinco partes, incluindo esta introdução; em um segundo momento, disponibiliza-se o aporte teórico da pesquisa; sequencialmente destaca-se a metodologia, a qual possibilitou o desenvolvimento do estudo; em seguida, apresenta-se a descrição dos resultados e; por fim, a última parte evidencia as conclusões e recomendações para futuros trabalhos.

## **2. REFERENCIAL TEÓRICO**

### **2.1 CONCEITO DE CONTABILIDADE GERENCIAL E SUA ABRANGÊNCIA**

A Contabilidade Gerencial se trata de um enfoque especial conferido a vários procedimentos e técnicas contábeis já conhecidos e tratados na Contabilidade

Financeira, porém, colocados numa perspectiva diferente, num grau de detalhe mais analítico ou numa forma de apresentação e classificação diferenciada e específica, de maneira a atender às necessidades de informações dos gestores das entidades em seu processo decisório. (INDÍCIBUS, 2020)

Sendo assim, pode ser caracterizada como o ramo das Ciências Contábeis no qual o profissional contábil analisa as informações financeiras da empresa de forma estratégica e personalizada, proporcionando o entendimento das operações pretéritas e presentes de forma pormenorizada. Além disso, vale lembrar, que é nesse ramo que se estabelece e determina o futuro do desenvolvimento da empresa através da criação do planejamento estratégico, sendo esse indispensável na obtenção de dados para a tomada de decisões.

Segundo Padoveze (2010, p.14) a contabilidade gerencial tem como foco o processo de tomada de decisões dos usuários internos, e deve assim, atender as carências de informações contábeis de todos os âmbitos da empresa, fornecendo conhecimento necessário para o processo de planejamento, execução, controle e complementando na tomada de decisões e nas avaliações de desempenho. Tem como base fundamentadora as teorias de mensuração, decisão e informação, e é completamente aberta, ou seja, não tem regras específicas a serem seguidas e obedece a apenas um fundamento: toda informação contábil que for considerada útil à administração deverá ser gerada pelos subsistemas de informações.

A partir da reflexão, cabe ressaltar que, tendo em vista que uma organização é estruturada de forma hierárquica, a contabilidade gerencial deve suprir através do sistema de informação contábil, todas as áreas da companhia, pois cada uma delas utiliza essa informação de maneira diversa. Portanto, esse sistema de informação contábil deverá providenciar que a informação seja trabalhada de forma específica para cada segmento hierárquico presente na companhia, sendo assim, o autor divide a Contabilidade Gerencial em quatro blocos de informações: gerenciamento contábil global (alta administração); gerenciamento contábil setorial (média administração); gerenciamento contábil específico (forma isolada); e orçamentos e projeções (estuda todos os segmentos anteriores).

O gerenciamento contábil global, atua na alta administração da companhia, tendo como objetivo concentrar as informações necessárias para o controle, acompanhamento e planejamento de um todo da empresa. Já, o gerenciamento contábil setorial, está voltado para a média administração da empresa, ou seja, exerce

o papel de segmentar em termos de divisões/linhas de produtos, com finalidade de utilizar os dados contábeis para controle destes, de forma a segregar seus resultados. O terceiro bloco, chamado de gerenciamento contábil específico, opera no gerenciando cada um dos produtos da companhia de forma isolada, com a finalidade de tratar o custeamento do produto quanto a contabilização, o controle de custos e as informações com maior grau de detalhamento, que mais tarde servirá de instrumento para a tomada de decisões. Por fim, o bloco de orçamentos e projeções, parte fundamental do sistema de informação contábil, atrelados aos segmentos citados anteriormente.

## 2.2 SISTEMA DE INFORMAÇÃO

A primeira observação recai sobre o entendimento da origem da palavra, nesse aspecto, para que possamos entender sistema de informação, inicialmente, precisamos estudar os significados dos termos que o formam. A palavra sistema, origina-se do grego e tem como formação, a união de dois termos, que unificados, formam a palavra *synístanai*, sendo que, *Syn* significa “junto” e *hístanai* significa “fazer ficar em pé”. Diante o exposto, podemos concluir que sistema, é um conjunto de elementos concretos ou abstratos, intelectualmente organizados e que precisam estar integralizados para que estejam em pleno controle. Já a palavra informação, origina-se do latim e é derivada de *informare* que significa “dar forma”, é o ato ou efeito de informar, fazer saber, notificar, dar conhecimento, tomar ciência de algo. Para PADOVEZE (2010, p.48):

Sistema pode ser definido como um complexo de elementos em interação. Em outras palavras, sistema é um conjunto de elementos interdependentes, ou um todo organizado, ou partes que interagem formando um todo unitário e complexo. Como uma resultante do enfoque sistêmico, o todo deve ser mais que a soma das partes.

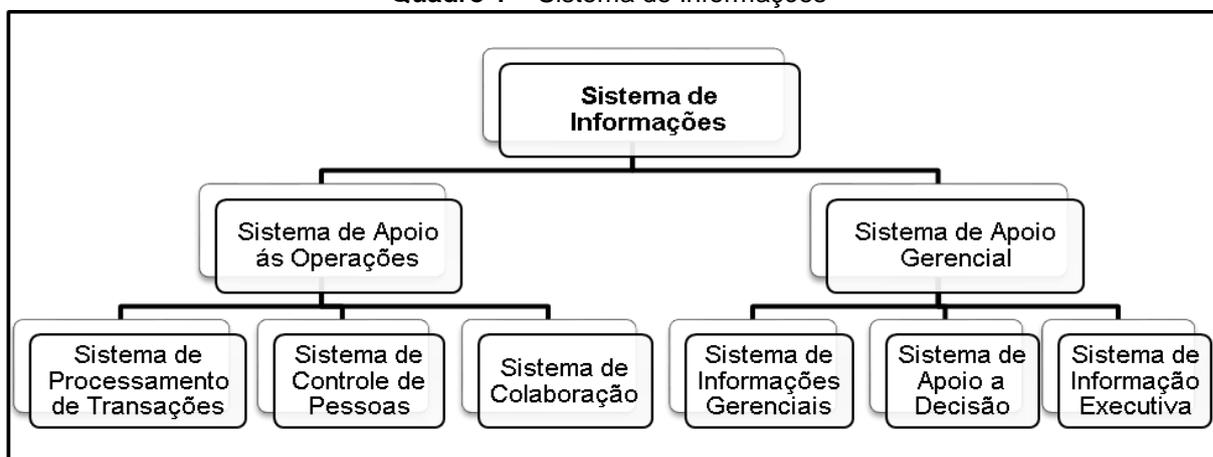
A Contabilidade Gerencial tem como ponto fundamental o uso da informação contábil utilizada como uma ferramenta para a administração das empresas, porém, para que essa informação seja empregada corretamente no processo administrativo, deverá ser útil e desejável, ou seja, possuir custo adequado a sua importância para as pessoas responsáveis por tal administração. Diante disso, podemos dizer que para

se fazer a contabilidade gerencial dentro de uma companhia, se torna necessário construir um Sistema de Informação Contábil. O autor Padoveze (2010, p.48) define:

Sistema de informação como um conjunto de recursos humanos, materiais, tecnológicos e financeiros agregados, segundo uma sequência lógica para o processamento dos dados e tradução em informações, para com seu produto, permitir às organizações o cumprimento de seus objetivos principais.

A partir contexto, podemos conceituar sistema de informação como sendo um mecanismo aplicável em vários âmbitos, que traz como finalidade coletar, processar, armazenar e transmitir informações úteis, facilitando assim o acesso as mesmas, a fim de solucionar possíveis problemas, atender necessidades existentes e ainda, fornecer suporte ao processo de tomada de decisões das empresas. Os sistemas de informação podem ser classificados em: Sistemas de Informação de Apoio às Operações (funções operacionais) e Sistemas de Informações de Apoio à Gestão (gestão econômico-financeira).

**Quadro 1 – Sistema de Informações**



Fonte: Elaboração da autora, 2021.

Os sistemas de informações de apoio às operações, nascem da necessidade de planejamento e controle das diversas áreas operacionais da empresa. A coleta e interpretação dos dados servem de embasamento técnico, que por sua vez, operacionalizando, promove a eficiência dos processos nos departamentos da sociedade, por exemplo: compras, estocagem, planejamento, manutenção, dentre outros.

Já, os sistemas de informação de apoio à gestão, preocupam-se basicamente com as formações necessárias para a gestão econômico-financeira da empresa de

nível gerencial, ou seja, buscam a obtenção de dados com o objetivo de fornecer informações mais completas e contextualizadas para poder auxiliar nas tomadas de decisões administrativas. Vale ressaltar, que esse sistema é responsável em fornecer relatórios que possibilitam o monitoramento e comparação do desempenho da empresa, nos diferentes períodos temporais, além de previsões futuras.

## 2.2.1 SISTEMA DE INFORMAÇÃO CONTÁBIL

O Sistema de Informação Contábil, que será estudado nesta pesquisa, é classifica-se como um sistema de apoio à gestão. Resultado da composição do agrupamento de informações (processos e/ou quantitativos), que por sua vez, servem de instrumento para a tomada de decisão, proporcionando controle patrimonial de forma mais assertiva, contribuindo assim para a evolução da companhia.

Segundo GIL [et al], (2010, p. 47), o sistema de informação contábil se estabelece como sendo um sistema completo e dinâmico, que incorpora em si todos os eventos financeiramente mensuráveis da empresa, com a finalidade de informar o valor patrimonial da empresa, ou seja, é a geração de informação e conhecimento a respeito do valor patrimonial da empresa, com utilidade para a tomada de decisões.

O autor HURT (2014, p.16) de forma mais detalhada, caracteriza o sistema de informação contábil como sendo um conjunto de atividades inter-relacionadas, documentos e tecnologias destinados a coletar dados, processá-los e relatar as informações obtidas para que se possa utiliza-las nas tomadas de decisões das organizações, sejam elas internas ou externas. O autor ainda ressalta que um sistema bem estruturado pode impactar positivamente nessa tomada de decisões de diversas maneiras.

Para que se possa elaborar um Sistema de Informação Contábil Gerencial, é necessário analisar alguns aspectos relevantes, bem como algumas características e procedimentos para que a sua utilização possa ser considerada adequada. Em um primeiro momento, para que a informação contábil tenha validade no processo de gestão administrativa, a mesma deve atender a dois quesitos básicos: sua necessidade como informação; e planejamento e controle.

Segundo PADOVEZE (2010, p.50), no primeiro momento, devemos tratar a informação como qualquer outro produto que esteja disponível para consumo, melhor

dizendo. Portanto, de acordo com a afirmação, na prática, sem dúvida alguma, as informações são dados, entretanto, todos ela só será necessária, se for desejada, útil na construção do produto com qualidade e custos competitivos. Cabe aos contadores gerenciais, o manejo tratamento técnico dos dados e que a necessidade dessas informações são determinadas pelos usuários finais sendo assim, a construção das informações atendimento das necessidades dos consumidores e não para atender aos contadores.

De acordo com a afirmação anterior, o autor ressalta que o sistema de informação gerencial contábil, exige planejamento criterioso, e inserindo informações confiáveis, e conseqüentemente a produção de relatórios que atendam plenamente aos seus usuários. Nesse sentido, há de se considerar o conhecimento contábil como mecanismo, que aplicado corretamente, oferece recursos na construção de relatórios com enfoques diferentes, possibilitando o controle e resultados posteriores, pois só poderá ser controlado, aquilo que é aceito e entendido pelo usuário e contador em conjunto.

A esse respeito, ainda temos que acrescentar três pontos fundamentais que devem ser observados para que o sistema de informação contábil tenha validade: operacionalidade, integração e o custo de informação. A operacionalidade, aponta onde as informações devem ser coletadas, armazenadas e processadas de forma operacional, permitindo utilização objetiva e prática, pelos usuários. Já o gerenciamento das informações, cabe ao segundo item falado, a integração, é nesse momento que todas as áreas necessárias são aglutinadas, de modo que as informações captadas sejam unificadas e abrangidas por um único sistema de informação contábil, por essa razão, podemos dizer que a navegabilidade de dados estão contidos na integração. No último aspecto, o custo de informação, aborda a relação custo-benefício para a empresa, ou seja, deverá apontar entre as alternativas existentes, o menor custo para a companhia.

A contabilidade gerencial também conta com o uso de outras disciplinas, das áreas de contabilidade e finanças, que por sua vez, inevitavelmente, contribuem e incorporam o sistema de informação contábil indispensável para o gerenciamento de empresas. Em vista do exposto, vale nominar os componentes do sistema contábil de informação: contabilidade financeira; contabilidade em outras moedas; contabilidade tributária; custos; administração financeira e orçamentos; contabilidade divisional (por responsabilidade) e consolidação de balanços; análise financeira, padrões setoriais e

concorrências; contabilidade estratégica; além das áreas não contábeis, que são os dados quantitativos; e o subsistemas de análises estatísticas e de acompanhamento. (PADOVEZE, 2010)

A contabilidade financeira, compreende o recolhimento e o processamento de todos os dados financeiros da empresa, desde sua escrituração, passando pelos aspectos tributário e societário, registrados em moeda nacional. Em outras palavras, é o segmento componente que contém a arquitetura básica, dos planos de contas e lançamentos contábeis, além de contar com a contabilização da correção monetária em seus aspectos legais, elementos esses que são considerados vitais para a integração e continuidade do restante do sistema.

A contabilidade em outras moedas surgiu por conta da necessidade de manutenção nos subsistemas de contabilidade por conta da inflação da economia brasileira. Ou seja, agrupa as informações decorrentes da passagem do tempo com a finalidade de favorecer informações sob dois aspectos: evolutivo e comparativo. A partir da reflexão, há de se considerar tratamentos básicos: a contabilidade como procedimento de correção monetária integral e optativa para outras empresas que julguem necessário; contabilidade em moeda estrangeira; e o ultimo subsistema, em caso de a empresa desejar, a contabilidade em denominador monetário específico.

O primeiro se torna obrigatório em empresas que necessitam apresentar seus demonstrativos contábeis referentes a esses procedimentos; já o segundo deve estar presente no sistema de informação contábil de qualquer empresa, independente de seu porte, por conta da internacionalização da economia, mesmo que não haja contato direto com o mercado externo; e o ultimo subsistema que se trata da criação de um dólar específico da empresa, cuja variação nominal represente a inflação interna da companhia.

A contabilidade tributária abrange o planejamento, a apuração e a gestão dos tributos da empresa. No planejamento, reconhecemos as obrigações da empresa como impostos, contribuições, taxas entre outros. Essa área contábil, essencial para a contabilidade gerencial uma vez que as decisões tributárias, interferem diretamente nos negócios empresariais geram impactos na empresa.

O subsistema de gerenciamento de custos, é de extrema importância no sistema de informação contábil integrado, considerando que é a partir desse sistema, a maioria dos dados quantitativos serão registrados, tornando-se assim, um dos principais pilares da administração. Nesse processo, são evidenciados todos os

reflexos das atividades realizadas pela empresa, o quanto custa suas atividades, bem como, a opção (ou não) pela sua manutenção. Além disso, o contador deverá evidenciar todo seu conhecimento a respeito de informações contábeis e gerenciais, e essas informações fornecidas poderão definir o melhor planejamento e controle a serem adotados para melhorias na empresa.

A formação do sistema de contabilidade divisional de uma companhia terá como condição, a existência de um núcleo capaz de tutelar gerencialmente o setor. A esse propósito, justifica-se a aplicação conceitual do sistema ora mencionado, ou seja, emprego do hierarquizado do conjunto de conceitos contábeis gerenciais, que permitem: a identificação; a mensuração; a acumulação; a decisão e; a informação dos eventos econômicos e atividades específicas para cada um dos gestores dentro da empresa. Já a condição para a implementação do sistema de consolidação de balanços depende da existência de unidades de negócios juridicamente separadas, considerando a necessidade de aglutinação dos resultados, que por sua vez, será administrado de forma global.

As técnicas de análise financeira, padrões setoriais e concorrências, também conhecidas como técnicas de análise de balanços, podem ser facilmente integradas ao sistema de informação contábil. Essas técnicas, necessárias para avaliar continuamente, ao mesmo tempo em que se propõe a entender o comportamento dos indicadores financeiros e das atividades apresentados pela companhia.

A contabilidade estratégica traz consigo práticas para aprimoramento e controle de todos os departamentos da organização, beneficiando assim os negócios empresariais em diversos setores., com o objetivo de melhorar o desenvolvimento da empresa, além de reconhecer o que está trazendo resultados para a mesma. A implementação desse subsistema, chamado de sistema de informação de acompanhamento do negócio, se dá por meio do monitoramento das metas e objetivos estratégicos por meio do *balanced scorecard* e o sistema de informação para apoio á função de gestão de riscos.

A arquitetura de um sistema de informação contábil ainda conta com algumas áreas não contábeis, exigindo a coleta, armazenamento e processamento dos dados quantitativos, como por exemplo, quantidades vendidas e produzidas, número de funcionários, número de horas trabalhadas, dentre outras. O subsistema de análises estatísticas e de acompanhamento deve ser incorporado integralizando os dados

contábeis com dados quantitativos, que por sua vez, deverá ser disponibilizado em gráficos, tabelas, análises de tendências, dentre outros.

### 3 METODOLOGIA

A Metodologia descreve os procedimentos de coleta e análise dos dados e os materiais que levam à obtenção dos resultados. Sendo assim, considerando o problema base dessa pesquisa, que visa entender qual a percepção dos gestores das empresas, que terceirizam os serviços contábeis, em relação as informações gerenciais fornecidas pelo escritório contábil, no Município de Candelária, será aplicado um estudo qualitativo, para analisar a qualidade das informações prestadas e quantitativo, com o objetivo de obter resultados mais concretos, através das variáveis que serão obtidas na correlação das respostas sobre a percepção que os gestores tem em relação as informações. A pesquisa será embasada em uma pesquisa bibliográfica, juntamente com uma pesquisa exploratória do tipo *Survey*, no qual a coleta de dados será fundamentada através da elaboração e aplicação de um questionário direcionado aos gestores das empresas clientes do escritório contábil em questão.

A pesquisa qualitativa é uma abordagem voltada a compreensão de um problema social ou humano, por meio de exploração dos indivíduos e/ou grupo. Para Creswell e Creswell (2021), essa classificação tem uma perspectiva construtivista, valorizando um estilo indutivo, com foco no significado individual e na importância do relato da complexidade de uma exploração. Já a pesquisa quantitativa se propõe a responder hipóteses formuladas pelo pesquisador de forma generalista ou por meio de afirmações sobre um determinado tema à população. Ao formular tal questionamento, devem-se levar diversos pontos em consideração, como a especificação da população quanto as suas características culturais/sociais e os procedimentos adotados da amostragem, além de informações sobre o instrumento de levantamento e a observação das variáveis necessárias para o estudo, dentre outros.

Segundo Lima (2008), o método de pesquisa *Survey*, ou levantamento amostral de dados, que será utilizado nessa pesquisa, é o que melhor representa as características da pesquisa quantitativa, isso porque corresponde à realização de pesquisa de campo, na qual a coleta de dados é realizada por meio de aplicação de

questionário e/ou formulário, respeitando escalas de medidas, junto a uma amostra estatisticamente representativa da população. Corresponde a levantamentos de caráter amostral em que o pesquisador necessita coletar dados que quando registrados, selecionados e processados permitam a realização de exercícios de descrição, interpretação e análise comparativa (correlação), capazes de legitimar explicações a respeito de fatos, atitudes, preferências, crenças e comportamentos.

No intuito de alcançar os objetivos expostos neste trabalho, foi executada uma pesquisa exploratória de campo, realizada mediante a aplicação de questionários estruturados com questões do tipo fechado a um grupo respondente de empresas clientes do escritório em questão, do município de Candelária/RS, participante do regime tributário do Simples Nacional, tendo duração de quarenta e oito dias, com início em 29/08/2022 e término em 16/10/2022.

Para a realização deste estudo, definiu-se a totalidade de elementos que possuem características e interesses comuns para uma pesquisa, portanto, neste trabalho, compreende-se como população o total de empresas clientes do escritório Mariano Contabilidade, que são expressadas em números como 140 empresas, onde 95 são do Simples Nacional, 3 são isentas, 23 empresas são do lucro presumido e 19 se enquadram no Lucro Real, totalizando assim 100%. A parcela extraída desse grupo é chamada de amostra, e para esta pesquisa, através de um recorte e analisando quantidades, foram selecionadas aproximadamente 67,86% das empresas enquadradas no Simples Nacional, observando-se as seguintes etapas: conhecimento sobre as características dos clientes e das suas necessidades informacionais; pesquisa de campo junto as empresas clientes do escritório por meio da aplicação de questionários estruturados e; análise de resultados da pesquisa de campo, juntamente com a tabulação dos mesmos.

O questionário por sua vez, teve como finalidade investigar a percepção dos clientes sobre a qualidade dos serviços contábeis recebidos do escritório contábil, bem como conhecer o grau de satisfação com os serviços gerenciais, podendo identificar se as empresas recebem dos contadores os serviços que são desejados e além disso, se contam com o apoio adequado dos mesmos na hora de tomada de decisões e controle da empresa.

#### 4 DESCRIÇÃO, ANÁLISE E DISCUSSÃO DOS RESULTADOS

As informações necessárias para o alinhamento e subsídios do questionário externo, a ser aplicado com os gestores contratantes, a fim de alcançar os objetivos propostos neste trabalho, iniciou-se por meio de coleta interna de dados entre os setores, e entrevista informal com o gestor/proprietário do escritório contábil. No segundo momento, aplicou-se a matriz SWOT para análise dos pontos fortes, fracos, oportunidades e ameaças da empresa, dando assim a possibilidade de reconhecer primeiramente o ambiente interno bem como, pontos a serem melhorados posteriormente, tanto na visão interna (funcionários e gestor) como no objetivo proposto deste trabalho, ou seja, qual a percepção dos gestores das empresas, que terceirizam os serviços contábeis, em relação as informações gerenciais fornecidas pelo escritório contábil.

Sob o ponto de vista do gestor, a empresa apresenta pontos positivos e oportunidades: a presença de profissionais capacitados em sua equipe; um software de excelente qualidade; o reconhecimento do desempenho profissional dos seus contratados, nas funções exercidas. Outro ponto observado foi o aumento do leque de serviços oferecidos pelo escritório aos seus clientes; a jornada híbrida de trabalho e; a expansão dos negócios para outros municípios da região.

Já os pontos fracos e as ameaças, o proprietário elencou quatro itens: a) concorrência desleal; b) mudança constante na legislação; c) falta de profissionais capacitados no mercado de trabalho e; d) gestão de processos internos. O primeiro item, o proprietário entende que não há possibilidades de modificações, devido a globalização e o aumento de empresas do ramo e a possibilidade de especificações nessa área através de cursos online. Outra negativa sob a ótica do entrevistado está a mudança constante na legislação, justificando-se que a mesma é um instrumento de regularização e adaptação das mudanças diárias. Quanto a falta de profissionais capacitados no mercado de trabalho, justificou a falta de interesse, experiência e tempo hábil frente as altas demandas dos trabalhadores do ramo contábil. Já a gestão de processos internos, na visão do gestor, necessita maior estruturação, e informações pontuais que busquem novas estratégias para o crescimento e expansão dos negócios.

Ainda sob a ótica operacional e organizacional da empresa, foram pesquisados as atribuições e demanda dos funcionários nos setores: fiscal/contábil; recursos

humanos; atendimento e; societário. Além da aplicação dos dois últimos itens apresentados pelo gestor.

**Quadro 2 – Tempo dos serviços prestados de acordo com os setores**

<b>TEMPO DOS SERVIÇOS PRESTADOS DE ACORDO COM OS SETORES (em dias, conforme o prazo)</b>	<b>RAMO DE ATUAÇÃO</b>		
	<b>Comércio</b>	<b>Indústria</b>	<b>Prestação de Serviços</b>
Fiscal	Até o dia 15 de cada mês		
Contábil	Do dia 15 ao fim do mês		
Recursos Humanos	Até o dia 05 de cada mês		
Societário	Depende do serviço		
Atendimento	Depende do serviço		

Fonte: Elaboração da autora, 2022.

Através da entrevista com os funcionários, obtivemos algumas respostas similares às ideias apontadas anteriormente pelo gestor, principalmente quanto a falta de profissionais capacitados no mercado e a condução dos processos internos. Pontos esses, demandados pela pesquisa interna com os funcionários, como sendo passíveis de mudança, acarretando assim melhorias para o ambiente interno, e consequentemente refletindo no desempenho dos serviços externos entregues pelo escritório.

Nesse contexto, os principais pontos abordados dentre os setores, referem-se a ineficiência quanto a correta contratação de funcionários habilitados para desempenhar as tarefas propostas. A ênfase se deu em todos os setores, cabendo sinalizar a indicação por parte do escritório em capacitação, ajuda na busca de conhecimentos, elaboração de documento contendo as atribuições de cada funcionário, bem como disponibilizar um profissional para atuar como elo de informações e controle geral do desempenho das tarefas.

Outro aspecto recorrente foi a falta de tempo, segundo o relato dos profissionais alinhados aos setores, a maior parte das suas jornadas estão relacionados a confecção de documentos que servem para alimentar informações ao fisco. Paralelamente, argumentaram sobre a necessidade de treinamentos sistemáticos, de modo a pertencer ao processo de crescimento ordenado e organizado da empresa.

Neste capítulo, também serão apresentados e analisados os resultados obtidos com a aplicação dos questionários de pesquisa, estruturadas com o objetivo de responder aos objetivos deste trabalho. As questões elaboradas para os questionários de pesquisa foram divididas em questões fechadas, para que o entrevistado pudesse escolher, entre as opções apresentadas, a que melhor evidenciasse a situação vivenciada; algumas questões permitiram que os respondentes escolhessem mais de uma opção; e outras questões foram feitas em modelo de escala tipo *Likert*, dando a opção de atribuírem notas de 1 a 5, aos itens investigados. O questionário foi dirigido aos gestores das empresas clientes, e se divide em três grupos de questões:

- a) Informações gerais sobre o empresário e a empresa, buscando compreender e identificar algumas características dos entrevistados, como por exemplo, grau de instrução, ramo de atuação, visão gerencial, dentre outros pontos;
- b) Informações sobre o sistema de informação dentro da empresa, permitindo assim a identificação da forma de processar as informações pelos entrevistados; e
- c) Informações sobre os serviços contábeis prestados pelo escritório contábil, o que evidencia a percepção dos empresários sobre a qualidade dos serviços recebidos e o seu grau de satisfação, permitindo também observar se os clientes estão recebendo esses serviços solicitados nas datas corretas e se contam com o apoio do contador em possíveis dúvidas e problemas durante a tomada de decisões.

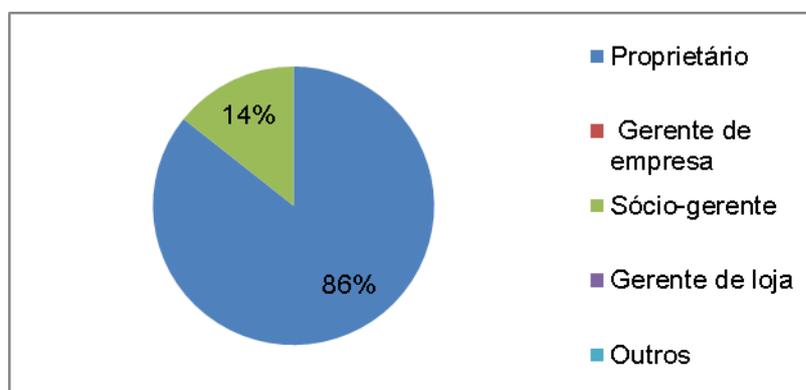
#### 4.1 ANÁLISE DESCRITIVA DOS RESULTADOS

Nesta seção, são apresentadas análises descritivas das respostas dos questionários de pesquisa aplicados aos gestores de empresas do Simples Nacional, clientes do escritório Mariano Contabilidade, do município de Candelária/RS. A técnica para obtenção dos dados foi a aplicação do questionário, com a maior parte das entrevistas via *Whatsapp*, as questões obtiveram 100% de respostas. A amostra de empresas selecionadas para o estudo é composta por 67,86% de empresas do Simples Nacional.

#### 4.1.1 Informações gerais sobre o empresário e a empresa

O grupo de questões analisadas nesta seção evidenciam algumas características dos entrevistados e das empresas a que eles pertencem, como grau de instrução, qual cargo é ocupado, ramo de atuação, experiência no ramo de atividade, visão gerencial, tempo de existência e quantidade de funcionários na empresa. Dentre os entrevistados, todos são gestores das empresas estudadas, apresentando funções de proprietários ou sócio-gerente.

Gráfico 1 – Função do respondente



Fonte: Elaboração da autora, 2022.

Questionados sobre se este é seu primeiro empreendimento, 43% responderam que não, ou seja, já tiveram outras empresas anteriormente. Quanto ao tempo de atuação na área empresarial, os entrevistados possuem, em média, 16,4 anos de experiência, sendo que, o empresário menos experiente possui 1 ano de atuação no ramo empresarial, e o mais experiente já se encontra no ramo a 31 anos de atividade. Dos empresários respondentes, 21,43% possuem até dez anos de experiência, 57,14% possuem entre 10 e 20 anos de experiência e 21,43% possuem mais de 20 anos de experiência.

No que se refere ao tempo de existência da empresa, as respostas indicam que as empresas do Simples Nacional selecionadas possuem, em média, 14 anos de existência. A empresa com menos tempo de mercado, possui um ano de existência e a mais antiga, já está no mercado há quarenta anos. Da amostra pesquisada, 35,71% empresas possuem até cinco anos de existência, 14,29% possuem entre 6 e

10 anos de existência e 50% possuem mais de 10 anos de existência. Segundo o SEBRAE, em um estudo realizado no ano de 2013, pesquisas apontam que 24,4% das empresas acabam fechando suas portas com menos de dois anos de existência, e esse percentual pode chegar a 50% em estabelecimentos com menos de quatro anos, ou seja, empresas que tenham até cinco anos tem maior possibilidade de fechar suas portas, por questões variadas, ligadas principalmente ao não balanceando de informações importantes sobre o mercado de trabalho que desejam atuar, necessidades básicas e planejamento. A partir do pesquisado, podemos notar que a maior parte das empresas pesquisadas já estão em um ponto mais estável, pois já existem a mais de cinco anos. Da amostra total pesquisada, 50% atuam no ramo do comércio, 42,9% atuam no ramo de prestação de serviços e 7,1% atuam no ramo da indústria.

Segundo informações do IBGE, as empresas podem ser classificadas pelo seu porte conforme o número de funcionários nela existentes. A empresas da amostra possuem, em média, 5 funcionários, podendo variar de 1 ao máximo de 18 funcionários. 57,14% possuem de 1 a 4 funcionários, 28,57% possuem de 6 a 8 funcionários e 14,29% possuem mais acima de 8 funcionários.

A partir do questionamento de como avaliam seus empreendimentos em relação aos concorrentes, os respondentes classificaram da seguinte forma: 14% se consideram acima da concorrência, 22% um pouco acima da concorrência, 57% apontaram que seus negócios estão à média da concorrência, 7% responderam que estariam um pouco abaixo da concorrência, e a alternativa abaixo da concorrência não obteve nenhuma resposta.

Em relação à utilização de financiamentos ( de bancos ou *factorings*), houve um equilíbrio nas respostas obtidas, onde 50% gestores responderam que utilizam algum tipo de financiamento e 50% responderam que não costumam utilizar qualquer tipo de financiamento, ponto este importante de reconhecer pois facilita conhecer sobre a parte contábil e dívidas da empresa.

Quanto ao grau de instrução dos gestores respondentes, a pesquisa revelou que 7,1% empresários possuem o ensino fundamental incompleto, apenas 21,4% concluíram o ensino fundamental, 28,6% concluíram o ensino médio, 7,1 % empresários possuem ensino superior incompleto, enquanto que 28,6% concluíram o ensino superior e 7,1% cursaram pós graduação.

#### 4.1.2 Informações sobre o sistema de informação dentro da empresa

Nesta seção, as questões analisadas permitiram a identificação de características referentes ao processamento das informações pelos gestores das empresas respondentes, bem como possibilitou a investigação da percepção dos empresários quanto ao valor dado ao profissional contábil, que se caracteriza como sendo o principal fornecedor de informações úteis para o controle e tomada de decisões nos negócios.

O primeiro questionamento foi referente ao modo que a informação financeira é processada dentro da empresa, onde verificou-se que em 50% das empresas essas informações são processadas pelos próprios gestores, sem nenhuma ajuda externa, e 50% contam com ajuda externa, ou seja, contam com o apoio de um escritório contábil para processar corretamente essas informações. Vale ressaltar ainda que, alguns gestores, embora possuam recursos tecnológicos, optam por processar as informações de forma manual.

Aos entrevistados, foi indagado sobre qual profissional contratariam para produzir informações que pudessem ajudar no controle das operações e avaliação de desempenho da empresa. Pode-se verificar que o profissional mais lembrado pelos gestores como capaz de produzir informações que sejam úteis nas operações e avaliações de desempenho e possam ajuda-los na condução de seus negócios foi o contador, apontado por 64,3% dos respondentes. Já o segundo profissional mais citado foi o administrados, tendo 35,7% das respostas. As outras alternativas não obtiveram nenhuma resposta.

Outro questionamento foi quanto a disposição de explicar informações sobre seu empreendimento ao contador, caso o mesmo fosse capaz de produzir relatórios que ajudassem no melhor gerenciamento dos negócios, obtendo 100% de respostas positivas, onde o gestor diz que abriria as informações de seu negócio para o contador, de forma que ele possa produzir mais relatórios voltados ao gerenciamento dos negócios, de modo a melhorá-lo. Resultado este que denota, que os gestores das empresas do Simples Nacional pesquisadas, reconhecem a importância do contador como provedor de informações úteis a tomada de decisões e gerenciamento dos negócios.

#### 4.1.3 Informações sobre os serviços contábeis prestados a empresa

As questões presentes nesta seção permitiram identificar se as empresas do Simples Nacional selecionadas para a pesquisa, recebem os serviços solicitados e se contam com o apoio do escritório contábil no controle e tomada de decisões, evidenciando a percepção dos gestores das empresas sobre a qualidade dos serviços contábeis recebidos dos contadores, e o grau de satisfação dos mesmos quanto a estes serviços contábeis.

Quando indagados se, caso o governo simplificasse os cálculos de recolhimentos dos impostos e encargos sociais, manteriam o contrato com o seu contador, a maior parte dos gestores 78,6% responderam que manteriam o contrato, reconhecendo assim a importância do profissional contábil em questões que vão além de serviços tributários e fiscais, enquanto apenas 21,4% afirmaram que não manteriam o contrato com seu contador, desconhecendo que o contador fornece inúmeras informações úteis para a continuidade e desenvolvimento de suas empresas, e não apenas na parte fiscal e tributária.

Foi perguntado aos gestores se os mesmos estariam dispostos a pagar um valor maior pelos serviços de seu contador, caso ele produzisse relatórios que permitissem gerenciar de forma melhor os seus negócios, e além disso, reconhecer como sua empresa está indo, nas respostas a este questionamento, verificou-se que 71,4% estariam dispostos a pagar até 20% a mais ao seu contador, em troca ao apoio à gestão dos negócios, e 28,6% não estariam dispostos a pagar mais pelos serviços.

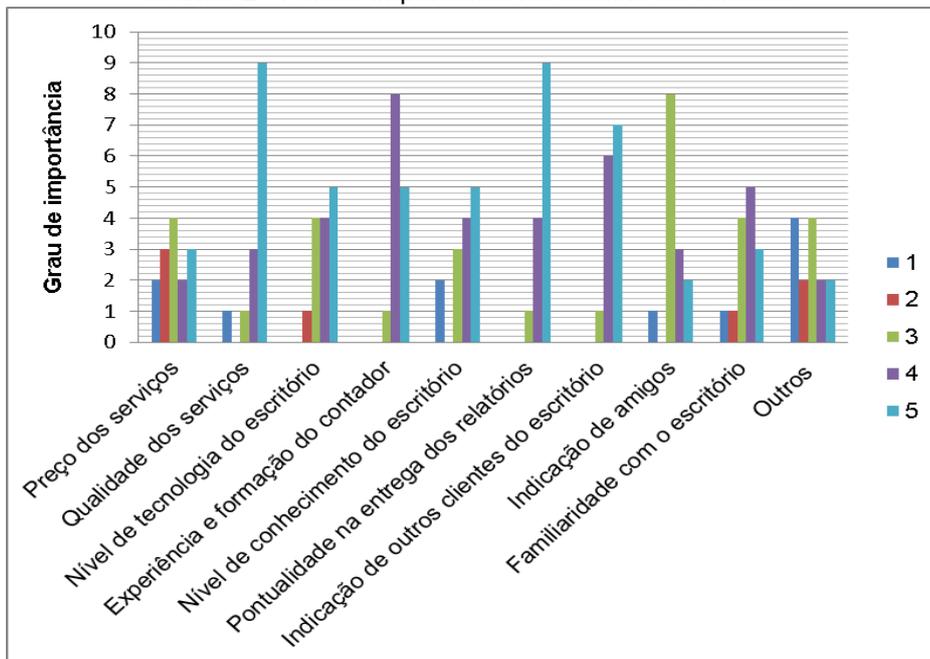
Tendo como intuito verificar como as informações econômicas e financeiras das empresas selecionadas são produzidas, foi apresentado aos gestores um quadro contendo uma série de informações, solicitando que os mesmos informassem como aquelas informações costumavam ser processadas, se caso positivo, de qual forma são processadas, ou seja, com ou sem a ajuda do contador. Desta forma, pode-se analisar que, informações de grande importância para a continuidade do negócio, são processadas sem ajuda do contador, destacam-se: a formação do preço de venda (100%); controle de saldo e extrato bancário (78,57%); decisões sobre novos investimentos (100%); lucratividade dos produtos (78,57%); controle de contas a receber (100%); controle de contas a pagar (85,71%); e cálculo de lucro gerado no mês (64,29%). Mais de 90% dos gestores decidem sobre novos empréstimos bancários sem ajuda de um contador e em apenas 35% dos casos o profissional

contábil fornece ao gestor os indicadores de como está indo o seu negócio, ponto importante a ser analisado quando tomadas decisões de novos empréstimos.

Apresentada aos gestores das empresas uma lista, contendo algumas fontes de informações e solicitando que eles atribuíssem notas a cada uma delas, em uma escala *likert* de 1 a 5, de acordo com seu grau de importância, onde 1 indica que a fonte de informação não tem nenhuma importância e 5 indica que a fonte é muito importante, observa-se que, para os gestores das empresas selecionadas, a fonte de informação que representa maior importância é a de informações recebidas pelo contador, com média de 4,36% seguida pelas informações recebidas de clientes, com média igual à 4,14%.

No que se refere à seleção do contador, os critérios selecionados como mais importantes, através de uma escala *likert* de 1 a 5, de acordo com seu grau de importância, onde 1 indica que o critério não tem nenhuma importância e 5 indica que o critério é muito importante, percebeu-se que os gestores contratam seu contador classificando maior importância ao nível de conhecimento do escritório, pontualidade nas entregas dos relatórios e à qualidade dos serviços, ponto estes que apresentaram, respectivamente, uma média de 4,57%, 4,43% e 4,36% no grau de importância.

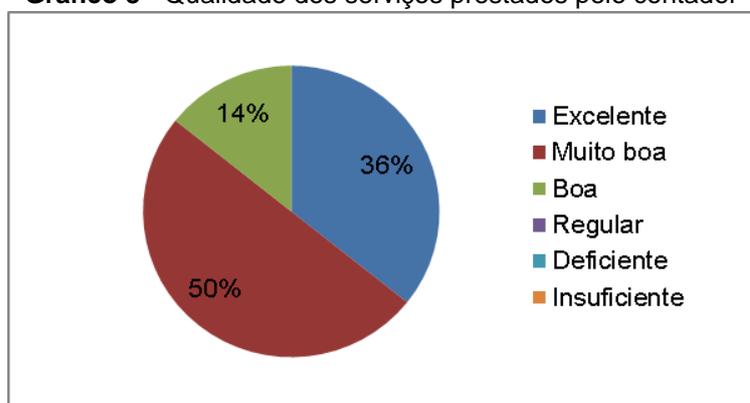
**Gráfico 2 - Pontos importantes na escolha do contador**



Fonte: Elaboração da autora, 2022.

Quanto à avaliação da qualidade dos serviços prestados pelo contador, verifica-se que, na visão dos gestores, a mediana é muito boa. Todos os respondentes fizeram afirmações positivas quanto a qualidade dos serviços prestados pelo escritório dos entrevistados. Esses resultados são apresentados da seguinte forma: 35,7% classificaram a qualidade dos serviços como excelente, 50% afirmam que a qualidade dos serviços prestados pelo contador é muito boa e 14,3% dizem que a qualidade é boa. As alternativas negativas não tiveram nenhuma resposta.

**Gráfico 3 - Qualidade dos serviços prestados pelo contador**

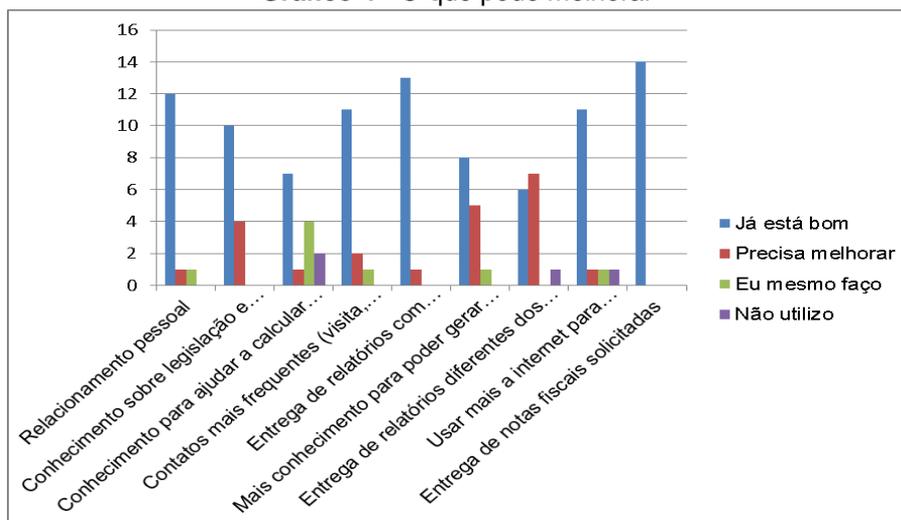


Fonte: Elaboração da autora, 2022.

Houve o questionamento, aos gestores, sobre o que na visão deles poderia melhorar nos serviços que são prestados pelo contador atualmente. Como forma de auxiliá-los, foi fornecida uma lista contendo algumas situações que os gestores poderiam julgar da seguinte forma: já está bom; precisa melhorar; eu mesmo faço e; não utilizo. O ponto mais citado, por 50% dos respondentes foi a questão de fornecimento de relatórios diferentes dos atuais, que pudessem ajudar na gestão dos negócios. Outro tópico que obteve indicações de que necessita uma melhora, e chama atenção pelo fato de que associam diretamente os contadores às questões tributárias, foi o ponto de que 28,57% responderam que os contadores deveriam obter mais conhecimentos sobre legislação e impostos. Hipóteses estas que reforçam a ideia de que os gestores realmente sentem falta de elementos que possam servir de apoio no gerenciamento e na tomada de decisões.



Gráfico 4 - O que pode melhorar

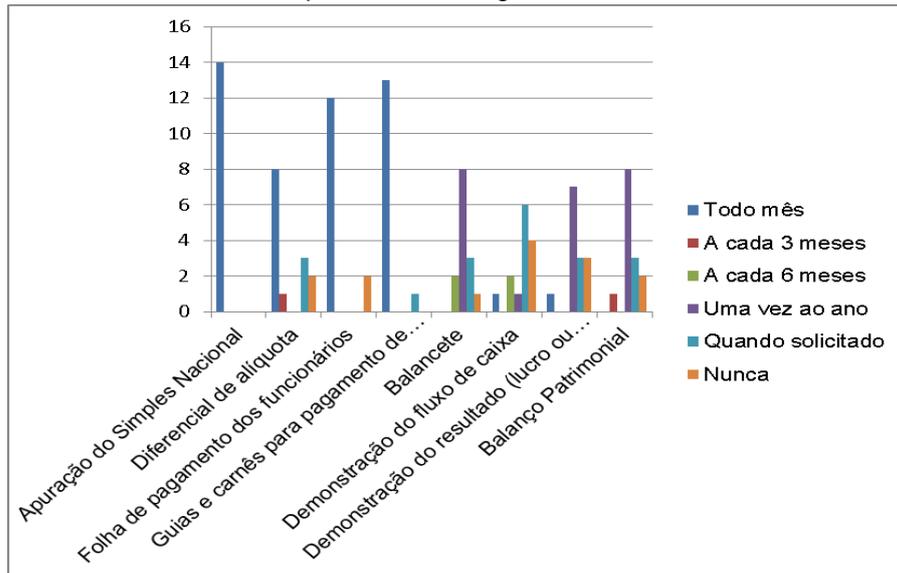


Fonte: Elaboração da autora, 2022.

Quando indagados sobre quais serviços os contadores prestam as empresas do Simples Nacional selecionadas, os gestores apresentaram as seguintes respostas: cálculo de impostos (100%); folha de pagamento (85,7%); controle de estoque (14,3%); emissão de notas fiscais (28,6%); controle financeiro (7,1%); controle de contas a pagar (14,3%); controle de contas a receber (14,3%); contratos (7,1%) e; declaração de imposto de renda (7,1%). Através dessas porcentagens, obteve-se como serviços comumente prestados pelo escritório aos gestores o cálculo de impostos e a folha de pagamentos.

Outro ponto pesquisado com os gestores, foi quanto aos relatórios recebidos do contador, e com qual frequência o contador disponibiliza esses relatórios ao gestor. Pode-se verificar que, os relatórios entregues mais seguidamente (período mensal) ao gestor cliente são os referentes a cálculos de impostos e encargos sociais 100%, bem como os relatórios de folha de pagamento de funcionários 85,71%, detalhe esse que confirma dados anteriores encontrados na pesquisa, onde demonstra que o contador é visto como maior responsável pela parte fiscal e de encargos sociais, do que de fato para ajudar no gerenciamento dos negócios. Observa-se ainda que, alguns relatórios básicos da contabilidade, precisos no encerramento do exercício social, que esperava-se que fossem entregues pelo menos uma vez ao ano, nunca foram fornecidos, ou apenas são fornecidos se solicitados, é o caso de demonstração de fluxo de caixa e demonstração de resultado.

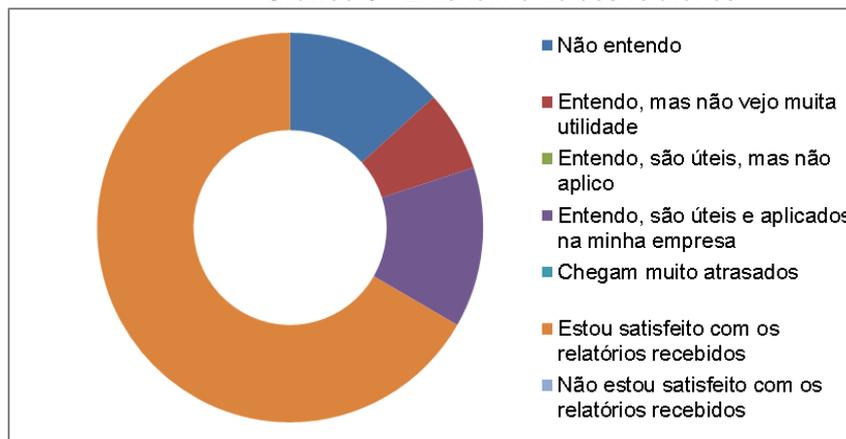
**Gráfico 4 - Frequência na entrega dos relatórios**



Fonte: Elaboração da autora, 2022.

Em relação a pergunta anterior, os gestores foram indagados sobre qual a opinião sobre os relatórios que eram recebidos do contador, onde 14,3% dos gestores não entendem os relatórios entregues pelo contador; 7,1% entendem, mas não veem utilidade; 14,3% entendem, afirmam que são úteis e que ainda aplicam na empresa; e a maioria dos gestores, 71,4% dizem estar satisfeitos com os relatórios recebidos.

**Gráfico 5 - Entendimento dos relatórios**

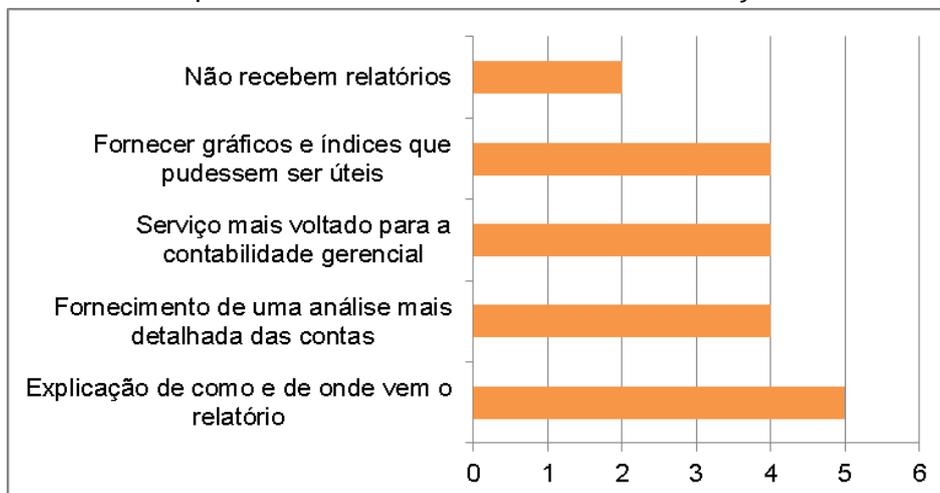


Fonte: Elaboração da autora, 2022

Ainda dentro deste contexto, foi perguntado aos gestores de qual forma o contador poderia auxiliar no melhor entendimento dos relatórios que são disponibilizados pelo contador, verificou-se que 35,7% dos gestores gostariam de conhecer sobre os relatórios, de como é feito e de onde surgem; 28,6% optariam pela opção e receber uma análise mais detalhada das contas; 28,6% gostariam de um serviço mais voltado para a contabilidade gerencial; 28,6% sentem falta da

apresentação de gráficos e índices que pudessem ser úteis na gestão dos negócios; 14,3% responderam que não recebem relatórios gerenciais.

**Gráfico 6 - Como poderia melhorar o entendimento em relação aos relatórios**



Fonte: Elaboração da autora, 2022.

## 5. CONSIDERAÇÕES FINAIS

Este trabalho tem como objetivo geral compreender qual a percepção dos gestores das empresas contratantes de serviços contábeis terceirizados em relação as informações gerenciais fornecidas pelo escritório contábil em questão, a partir de um estudo entre as percepções dos gestores dessas. Para responder ao problema investigado foram elaboradas algumas questões da pesquisa, a qual foi testada a partir de um conjunto de quatro objetivos específicos formulados para este fim.

No intuito de responder às questões levantadas, foi realizada uma revisão bibliográfica sobre o assunto em questão e, em seguida, procedeu-se uma pesquisa exploratória, por meio da aplicação de um questionário aos gestores das empresas optantes pelo regime do Simples Nacional, clientes do escritório contábil em questão e localizados no município de Candelária/RS, localizado aproximadamente a 192Km de Porto Alegre, situada na Depressão Central, limitando-se com os municípios de Rio Pardo, Vale do Sol, Vera Cruz, Cachoeira do Sul, Cerro Branco, Passa Sete, Lagoa Bonita do Sul e Novo Cabrais.

Conforme site da Prefeitura Municipal de Candelária, a cidade conta atualmente com comércio nos setores de vestuário, calçados, materiais de construção, setor alimentício, revenda de automóveis e peças, cerâmica,

implementos e insumos agrícolas, postos de gasolina, distribuidora de bebidas, imobiliárias e outros. Possui indústrias de calçados, vestuários e alimentícias.

A esse propósito foi explorado, através da análise descritiva dos resultados, os aspectos socioculturais como subsídios importantes do estudo. A maioria dos entrevistados apresentaram experiência no ramo, ou seja, 57,17% atuam entre 10 e 20 anos no mercado de trabalho. Como podemos ver, em outra indagação da existência das empresas, apurou-se que uma média de 14,29% das empresas já ultrapassaram o balizamento de risco, conforme pesquisa do SEBRAE que indica a permanência de empresas até 5 anos seja de 50%. A esse respeito, constatou-se que o público auferido apresenta solidez temporal de 6 a 10 anos.

Para melhor delinear a compreensão do ambiente investigado, ainda nesse quesito, foi certificado o ramo de atuação das empresas e o entendimento dos entrevistados quanto a classificação de seu empreendimento frente a concorrência. A primeira avaliação recai a proporção de 50% para o comércio, 43,9% para prestação de serviços, ficando apenas 7,1% no ramo de indústria. Consequente, a manifestação dos empresários questionados, apenas 7% avaliaram seus empreendimentos abaixo de seus opositores, ou seja, a grande maioria está alocada adequadamente quanto ao desempenho laboral.

O próximo passo levantado ocorreu em relação ao sistema de informação da empresa, admitindo o conjunto de elementos concretos e abstratos, organizados intelectualmente de forma a prestar informação correta. As informações econômicas e financeiras produzidas pelos empresários validam a fala tanto do gestor como dos servidores que prestam serviços aos entrevistados. No cenário atual, o tempo utilizado do escritório contábil contratado para as empresas contratantes extrapolam o tempo contratual e legal dos responsáveis pela confecção dos serviços. Assim, essa demanda fica a descoberta, impulsionando o contratante a buscar informações de forma informal.

Há ainda de se considerar o ponto de vista dos investigados quanto a qualidade dos serviços contábeis fornecidos. Fundamenta-se a afirmação após dois questionamentos, sendo um de qual profissional contrataria e o outro da aplicabilidade dos serviços contábeis, houve manifestação satisfatória da grande maioria, cabendo afirmar que os serviços prestados são fidedignos. Por outro lado, durante o trabalho, quando da alimentação em planilha *excel* constatou-se deficiências de controle sistemático dos serviços prestados no tempo determinado.

Conclui-se então, com base nos achados deste trabalho de pesquisa que a aplicabilidade das informações fornecidas, em relação aos serviços contábeis entregues aos demandados, não são compreendidos pela grande maioria, considerando que 35,7% dos gestores gostariam de conhecer sobre os relatórios gerenciais, de como é feito e de onde surgem e 28,7% optariam por receber uma análise mais detalhada e até mesmo sugerem a aquisição desse serviço, mesmo que aumentem os seus honorários. Outro aspecto, não menos importante, é a limitação temporal da contratada devido à alta carga operacional, principalmente quanto ao atendimento ao fisco.

Apesar do apontamento dos serviços estarem relacionados às obrigações fiscais e legais, como a folha de pagamento dos funcionários e cálculos para recolhimento dos impostos e encargos sociais, os gestores contratantes demonstraram um alto nível de fidelidade para com o profissional contábil, ao mesmo tempo em que se colocam a disposição para receber informações gerenciais e/ou operacionais. Resta uma observação a fazer de que o profissional é classificado como parte integrante no processo legal, além de firmar qualidade e pontualidade aos serviços prestados é capaz de produzir informações que sejam úteis nas operações e avaliações de desempenho dos seus negócios.

Em minha opinião, a pesquisa levantada neste trabalho teve importância relevante, pois pude conhecer os pontos fracos da empresa, e encontrar possíveis métodos de melhorar estes, trazendo consigo uma visão futurista para o escritório seguir trabalhando com aperfeiçoamentos. Pensando em tudo isso, a de se considerar a importância desse trabalho na construção de uma proposta de gestão de informações; a necessidade de uma comunicação interna e externa assertiva e transparente; a redução dos custos e o manuseio seguro dos dados através de um sistema integrado de informações. Não se trata, no entanto de questionar o andamento operacional e sim, a inclusão de controle interno.

As principais limitações deste trabalho de pesquisa foram à falta de adesão ao engajamento da amostra selecionada neste estudo; e a inexistência de relatórios gerenciais, como relatório de clientes inadimplentes, análise de recebimentos, fluxo de caixa, acompanhamento da rotina e das necessidades das empresas de forma personalizada, sendo o último, uma sugestão para futuros trabalhos e aprimoramentos.

## REFERÊNCIAS

CRESWELL, John W; CRESWELL, J. David. **Projeto de Pesquisa: Métodos qualitativo, quantitativo e misto** (recurso eletrônico). 5º ed. Porto Alegre: Penso, 2021.

**Dados históricos do município: Aspectos físicos.** Prefeitura Municipal de Candelária/RS. Disponível em: <https://candelaria.atende.net/cidadao/pagina/dadoshistoricos-do-municipio>. Acesso: 23/10/2022.

**Entenda o motivo de sucesso e fracasso das empresas.** Sebrae São Paulo, 30/10/2017. Disponível em: <https://www.sebrae.com.br/sites/PortalSebrae/ufs/sp/bis/entenda-o-motivo-do-sucesso-e-do-fracasso-dasempresas,b1d31ebfe6f5f510VgnVCM1000004c00210aRCRD>. Acesso: 22/10/2022.

GIL, Antonio de Loureiro; BIANCOLINO, César Augusto; BORGES, Tiago Nascimento. **Sistemas de informações contábeis: uma abordagem gerencial.** São Paulo: Saraiva, 2010.

HURT, Robert L. **Sistemas de Informações Contábeis: conceitos Básicos e temas atuais.** 3ª ed. Porto Alegre: AMGH Editora Ltda., 2014.

INDICIBUS, Sérgio de, [et al]; Revisão Eliseu Martins; Atualização Ana Carolina Marion Santos. **Contabilidade Introdutória: livro – texto.** 12ª ed. São Paulo: Atlas, 2019.

INDICIBUS, Sérgio de. Colaborador Valdir Donizete Segato. **Contabilidade Gerencial: da teoria à prática.** 7ª ed. São Paulo: Atlas, 2020.

INDICIBUS, Sérgio de; colaborador Ricardo Pereira Rios. **Teoria da Contabilidade.** 12ª ed. São Paulo: Atlas, 2021.

INDICIBUS, Sérgio de; MARTINS, Eliseu; SANTOS, Ana Carolina Marion. **Contabilidade Introdutória: livro – texto.** 12ª ed. São Paulo: Atlas, 2019.

LIMA, Manolita Correia. **Monografia: a engenharia da produção acadêmica.** 2ª ed. São Paulo: Saraiva, 2008.

MARCONI, Marina de Andrade; LAKATOS, Eva Maria. **Fundamentos de metodologia científica.** 9ª ed. Atualização João Bosco Medeiros. São Paulo: Atlas, 2021.

MARCONI, Marina de Andrade; LAKATOS, Eva Maria. **Metodologia do Trabalho Científico: projeto de pesquisa, pesquisa bibliográfica, teses de doutorado, dissertações de mestrado, trabalhos de conclusão de curso .** 9ª ed. Atualização João Bosco Medeiros. São Paulo: Atlas, 2021.

MARCONI, Marina de Andrade; LAKATOS, Eva Maria. **Técnicas de Pesquisa**. 9ª ed. Atualização João Bosco Medeiros. São Paulo: Atlas, 2021.

Metodologia:

MÜLLER, Aderbal. **Contabilidade Introdutória**. 2ª ed. São Paulo: Pearson Education Brasil, 2018.

PADOVEZE, Clóvis Luís. **Contabilidade Gerencial**: um enfoque em sistema de informação contábil. 7ª ed. São Paulo: Atlas, 2010.