

**OLHARES E PERSPECTIVAS SOBRE O PROFISSIONAL CONTÁBIL  
NO MEIO ORGANIZACIONAL: UM ESTUDO SOB A ÓTICA DOS  
EMPRESÁRIOS DE EMPRESAS METALÚRGICAS DE CAXIAS DO  
SUL - RS**

AUTOR: GRÉCIA

## RESUMO

A Contabilidade tem como principal objetivo fornecer informações estruturadas e úteis aos usuários da informação contábil. Porém para que estas informações realmente sejam úteis, é necessário que os usuários destas informações entendam a importância da contabilidade e do profissional contábil. Essa pesquisa busca responder a seguinte pergunta: Qual é a visão do profissional contábil e dos serviços por ele prestados, sob a ótica dos empresários de empresas metalúrgicas de pequeno e médio porte de Caxias do Sul? Para responder essa questão elaborou-se uma pesquisa bibliográfica e um questionário, no qual se buscou identificar a percepção e a expectativa dos empresários metalúrgicos de pequenas e médias empresas de Caxias do Sul. O estudo apresenta conceitos importantes para que profissionais contábeis e empresários sejam capazes de identificar a importância da Contabilidade e dos serviços por ela prestados para o desenvolvimento sustentável e contínuo das empresas. Além disso, serão demonstradas características para as quais o contador que planeja ser parceiro de negócios deve atentar. Concluiu-se, após a análise dos questionários, que o contador ainda tem muitas habilidades e competências para desenvolver na busca de desfazer a imagem de “guarda-livros”, adquirida ao longo da história, e buscando se tornar um parceiro de negócios dentro das organizações. Certamente, esse estudo contribui para que seja percebida esta mudança e para que exista uma valorização profissional e uma consciência da importância de uma parceria entre empresas e contadores.

**Palavras-chave:** Empresas. Gestão. Empresários. Contabilidade. Serviços Contábeis. Contadores. Parceiro de negócios. Parceria.

## LISTA DE FIGURAS

Figura 1: Contabilidade externa / interna.....	54
Figura 2: Faturamento mensal das empresas.....	55
Figura 3: Quantidade de funcionários.....	56
Figura 4: Empresas que já tiveram auxílio na tomada de decisões.....	61
Figura 5: Contador como parceiro de negócios.....	63
Figura 6: Contador e as informações úteis.....	65
Figura 7: Contabilidade Interna.....	66
Figura 8: Diferentes serviços contábeis.....	71

## LISTAS DE QUADROS

Quadro 1: Principais conceitos levantados e os autores que fundamentam.....	52
Quadro 2: Definição para Contador.....	57
Quadro 3: Grau de importância das funções do contador.....	59
Quadro 4: Contador e o planejamento.....	63
Quadro 5: Deficiências no atendimento contábil.....	68
Quadro 6: Mudanças na Contabilidade.....	69
Quadro 7: Resumo das Hipóteses.....	74

## SUMÁRIO

<b>1 INTRODUÇÃO .....</b>	<b>7</b>
1.1 IMPORTÂNCIA DO ESTUDO .....	7
1.2 QUESTÃO DE PESQUISA .....	10
1.3 OBJETIVOS .....	11
1.3.1 <i>Objetivo geral</i> .....	11
1.3.2 <i>Objetivos específicos</i> .....	12
1.4 METODOLOGIA .....	12
1.5 ESTRUTURA DO ESTUDO .....	13
<b>2 CONTABILIDADE.....</b>	<b>15</b>
2.1 EVOLUÇÃO CONTÁBIL.....	16
2.1.1 <i>História da Contabilidade</i> .....	16
2.1.2 <i>Era da Moderna da Contabilidade</i> .....	18
2.1.3 <i>Contabilidade no Século XIX e Início do XX</i> .....	19
2.1.4 <i>Contabilidade no Brasil</i> .....	20
2.2 O QUE É CONTABILIDADE?.....	22
2.2.1 <i>Objetivo da Contabilidade</i> .....	22
2.2.2 <i>Campo de atuação da Contabilidade</i> .....	23
2.2.3 <i>Objeto da Contabilidade</i> .....	24
2.2.4 <i>Características das Informações Contábeis</i> .....	24
2.2.5 <i>Relatórios Contábeis</i> .....	26
2.2.6 <i>Princípios Contábeis</i> .....	28
2.2.7 <i>Serviços Contábeis</i> .....	30
2.3 O CONTADOR .....	32
2.3.1 <i>Especialidades na Área Contábil</i> .....	32
2.4 CARACTERÍSTICAS ESPERADAS DO PROFISSIONAL CONTÁBIL.....	33
2.4.1 <i>Multifuncionalidade e Comunicação</i> .....	34
2.4.2 <i>Visão Estratégica</i> .....	36
2.4.3 <i>Atualização Tecnológica</i> .....	38
<b>3 GESTÃO ORGANIZACIONAL X CONTABILIDADE.....</b>	<b>42</b>
3.1 GESTÃO ORGANIZACIONAL.....	42
3.2 CONTABILIDADE NA GESTÃO ORGANIZACIONAL.....	43
3.2.1 <i>Contabilidade - Uma Estratégia Administrativa</i> .....	44
3.2.2 <i>Conclusões sobre a Revisão da Literatura</i> .....	45

<b>4</b>	<b>TABULAÇÃO E ANÁLISE DOS RESULTADOS .....</b>	<b>48</b>
4.1	PERFIL DAS EMPRESAS ENTREVISTADAS.....	48
4.2	RESULTADOS DOS QUESTIONÁRIOS .....	51
4.2.1	<i>Palavra que define o Contador.....</i>	52
4.2.2	<i>Funções do Contador.....</i>	53
4.2.3	<i>Contador e a Tomada de Decisão.....</i>	56
4.2.4	<i>Contador e o Planejamento.....</i>	57
4.2.5	<i>Informações úteis.....</i>	59
4.2.6	<i>Contador interno nas empresas.....</i>	61
4.2.7	<i>No que o contador deveria auxiliar mais?.....</i>	62
4.2.8	<i>Mudanças Contábeis.....</i>	64
4.2.9	<i>Serviços Contábeis Oferecidos.....</i>	65
4.3	CONCLUSÃO SOBRE OS QUESTIONÁRIOS .....	67
<b>5</b>	<b>CONCLUSÃO .....</b>	<b>69</b>
	<b>REFERÊNCIAS BIBLIOGRÁFICAS.....</b>	<b>73</b>
	<b>ANEXO A - QUESTIONÁRIO DE COLETA DE DADOS.....</b>	<b>77</b>

# 1 INTRODUÇÃO

## 1.1 IMPORTÂNCIA DO ESTUDO

As constantes mudanças culturais geradas pela evolução social e por diversos fatos históricos transformaram conceitos, visões e percepções de toda sociedade. As mudanças, tanto num contexto social, quanto num contexto organizacional, se tornaram inevitáveis.

O processo administrativo se tornou muito mais intenso e complexo, o que tornou inevitável a divisão de tarefas e setores dentro das organizações. Na busca da melhor condução administrativa destas organizações é que surgem contadores e administradores. Porém, para que ocorra o sucesso organizacional é necessário que ambos conversem a mesma língua, tenham percepções de mercado apropriadas e objetivos bem traçados para o desenvolvimento organizacional da empresa.

Visualizando isto, o contador não pode mais se contentar em fazer somente *débitos* e *créditos*, pois inconscientemente, estes já são feitos desde o período pré-histórico, quando o homem já tinha a consciência de registrar os fatos ocorridos em seus rebanhos ou lavouras, sem que fosse necessário um profissional habilitado para isso. Ao mesmo tempo, os empresários não podem mais se contentar com apenas isto, e precisam entender as possibilidades de serviços que um profissional contábil habilitado é capaz de oferecer.

O contador moderno tem capacidade para muito mais do que simples débitos e créditos, porém ele terá que expandir esta visão operacional, que adquiriu ao longo do processo de desenvolvimento da profissão, e se tornar um profissional ativo e estratégico nas organizações.

Caberá a cada profissional contábil desenvolver suas habilidades, a fim de se tornar um diferencial para as organizações que dele dependerem para a tradução de dados em informações. Não existe mais espaço para os “guarda-livros” somente para “parceiros de negócios”. O contador que se condicionar a isto, se tornando flexível, ágil, útil, criativo e inovador, com certeza garantirá o desenvolvimento da profissão e, conseqüentemente o seu próprio crescimento profissional, através de serviços prestados de forma eficiente e eficaz. Ser ou não ser importante para o negócio fica a cargo de cada contador decidir (utilizando ou não de suas

habilidades), porém continuar no mercado acaba não sendo uma opção e sim uma consequência desta escolha.

“A Contabilidade, sendo antiga e obrigatória, estaria atenta às atuais demandas organizacionais, provendo de informações adequadas respondendo às novas demandas dos diversos tipos de usuários, cujos interesses se modificam de acordo com o momento econômico vivido pela sociedade? Ou estaria gerando apenas dados como produto?” (ANGELO, 2005, p.39). Através deste questionamento, fica claro que muitas portas se abrem para a atuação de profissionais, porém para que estes tenham sucesso é necessário que a sociedade os perceba como peças chave nos processos dos quais participam. Mas, para isso é necessário que se realizem algumas etapas, dentre elas podemos citar: a valorização e o desenvolvimento profissional; a mudança de perfil e a criação de profissionais inovadores e criativos que atuem em parceria com as organizações. (PIRES; OTT; DAMACENA, 2009).

A contabilidade e seus profissionais não ficam de fora deste processo. Devido a fatos históricos, a contabilidade acabou se desvalorizando e deixando de participar de forma ativa na sociedade. Tornou-se coadjuvante, escondendo-se atrás de formulários, arquivos e impostos, sem atuar de forma ativa e estratégica diante à sociedade. Porém, os mesmo fatos históricos que acabaram apagando a figura do contador, estão fazendo com que ele tenha de modificar sua postura, tornando-se uma figura multifuncional, estratégica, comunicativa e ativa dentro das organizações.

Pires, Ott e Damacena (2009) ainda afirmam sobre os profissionais contábeis que:

Além dos conhecimentos técnicos essenciais, o contador da atualidade precisa também desenvolver habilidades relativas à comunicação, às relações humanas e à administração, criando um balanceamento entre a formação teórica e a experiência prática. Do exposto, depreende-se que os conhecimentos, as habilidades e as atitudes inerentes ao profissional contábil têm sido, de fato, afetados pelas alterações ocorridas no ambiente de negócios. Além disso, observa-se que as características apontadas como relevantes têm em comum o fato de que estão relacionadas às expectativas de que o contador esteja apto a participar da gestão da entidade, comunicando suas ideias e interagindo com as demais áreas organizacionais, não apenas descobrindo problemas, mas contribuindo para a sua solução. (PIRES; OTT; DAMACENA, 2009, p.6).

Tendo em vista esta problemática causada pela desvalorização profissional, fica evidente a importância de saber qual a visão que se possui do profissional contábil e de seus serviços, diante o planejamento das empresas na perspectiva de empresas metalúrgicas de Caxias do Sul, uma vez que este é o principal ramo de

atividades da região, o que mais esta crescendo, e o que mais tem carência de planejamento, segundo informações prestadas pelo Sebrae, necessitando assim do auxílio de profissionais contábeis. O qual deverá adequar a sua postura para atender as reais expectativas de seus clientes, de forma criativa e inovadora, apresentando diferenciais e conseqüentemente valorizando seus serviços e sua classe profissional diante da sociedade e usuários.

Por isto, a escolha deste tema é válida, pois ela surge da necessidade de demonstrar à sociedade, profissionais contábeis, administrativos e às empresas, o valor da contabilidade. Demonstrando que o profissional contábil da atualidade não pode se contentar em ser o “guarda-livros”, que ele deve se empenhar para ser muito mais que isso, desenvolvendo-se profissionalmente e valorizando a sua profissão diante do mercado.

Todas as empresas, por obrigações legais, acabam tendo que utilizar de serviços contábeis para o seu funcionamento. Porém, muitas empresas contentam-se a usar da contabilidade apenas em cálculos de impostos e débitos e créditos (escrituração), esquecendo-se do potencial dos profissionais contábeis em serem “parceiros de negócios”. Mas vale lembrar, que não são somente as empresas que não se aproveitam da capacidade técnica e competência dos contadores; são os próprios contadores que com o passar do tempo, acabam se acomodando e esquecendo que eles têm muito a agregar às empresas. Inconscientemente, acabam desvalorizando sua profissão e seus serviços, deixando de ser um profissional contábil e tornando-se meros “calculadores de impostos”.

[...] O contador tem um grande desafio pela frente. Tal profissional deve ser capaz de interagir com outras culturas (aprendizado de novas línguas), ter conhecimento de contabilidade internacional, dominar e impor novas técnicas e ferramentas de sistemas de administração da informação, não mais apenas registrar e analisar, mas também prever e sugerir, trabalhando muito mais como um gestor da informação do que um aglutinador de dados. (MACHADO; NOVA; 2008; p. 9).

Não basta o profissional contábil saber o que tem que ser feito, ele têm que ser habilidoso o bastante para conseguir desenvolver seu lado técnico, e ser suficientemente audacioso para inovar e demonstrar uma atitude proativa para as organizações, sendo objetivo o suficiente para auxiliar na tomada de decisão dessas organizações. Somente dessa forma, a sociedade, profissionais contábeis e demais profissionais visualizaram a importância de um contador de perfil arrojado e de

postura diferenciada para sua empresa, deixando de lado aqueles que se resumem a “guarda-livros”.

Por isso, o objetivo deste trabalho, é chamar atenção dos antigos, novos e futuros profissionais contábeis, para a realidade de mercado da profissão. Destacando as diferentes características do profissional contábil e as atuais necessidades da sociedade. É dever dos contadores, perceberem o quê, como e quando o mercado exige novas atitudes, e como resposta é obrigação desde novo profissional contábil demonstrar o quanto é capaz de auxiliar as organizações a criar estratégias e a tomar decisões, através de serviços de qualidade, buscando a valorização do profissional e uma parceria com os empresários e sociedade.

## 1.2 QUESTÃO DE PESQUISA

A globalização e as mudanças econômicas, culturais e sociais, pelas quais as sociedades vêm passando, são cada vez mais frequentes, e como isso, é cada vez mais necessário que os profissionais se diferenciem e sejam percebidos como diferenciais no mercado, para que obtenham o sucesso. O contador também acabou tendo que começar a se diferenciar e modificar sua postura e atitudes para atender a este mercado. Com isso, o simples fato de se analisar qual a visão que se possui sob as atividades dos profissionais contábeis já justificam a escolha do tema. No entanto, por ser um tema muito amplo de importância para toda sociedade e o curto tempo disponível para pesquisa, entendeu-se ser ele muito abrangente para realização da pesquisa proposta. Em função disso, delimitou-se o mesmo sob o ponto de vista das empresas metalúrgicas de pequeno e médio porte de Caxias do Sul.

Essa delimitação é justificada pelo fato das empresas serem as principais usuárias das informações contábeis, e da necessidade de entender o que o mercado tem como perspectiva sob as atividades contábeis, partindo deste ponto, foca-se nas empresas metalúrgicas de Caxias do Sul, pois atualmente é o maior ramo de atividade da região, com empresas de pequeno, médio e grande porte, das quais, todas necessitam de auxílio para tomada de decisão.

Por isso, nada melhor que compreender o que elas esperam dos profissionais contábeis, e o que atualmente elas recebem, vinculando isto, com a nova postura

que o contador deve assumir diante as perspectivas futuras do mercado, principalmente das empresas metalúrgicas de pequeno e médio porte de Caxias do Sul. As quais são as que mais dependem de informações confiáveis para seu desenvolvimento sustentável diante a concorrência, e infelizmente são as que menos recebem informações que auxiliem para a tomada de decisão.

Percebendo-se todas estas informações, a questão de pesquisa que o estudo pretende responder é: Qual é a visão que os empresários de empresas metalúrgicas de pequeno e médio porte de Caxias do Sul têm sobre o profissional contábil e sobre os serviços por ele prestados?

Buscando obter estas respostas, parte-se de algumas hipóteses, as quais acredita-se que sejam capazes de demonstrar diferentes visões que os empresários de empresas metalúrgicas possuem sob os profissionais Contábeis e seus serviços. As principais hipóteses levantadas para a resolução do problema de pesquisa foram:

H<sub>1</sub>: Contador multifuncional, trabalhando em diversos setores, fazendo o gerenciamento de diferentes tipos de dados para gerar informações úteis em tempo hábil para a correta tomada de decisão, atuando assim como um facilitador no processo.

H<sub>2</sub>: Contador atuando de uma forma mais estratégica e menos operacional dentro das organizações, aplicando seus conhecimentos em diversas áreas, não apenas na Contabilidade, contribuindo para o planejamento organizacional.

H<sub>3</sub>: Contador facilitando a comunicação entre setores da organização, controlando e organizando as informações, evitando trabalhos repetidos pela simples falta de comunicação.

H<sub>4</sub>: Contador atuando de forma operacional (escrituração contábil) e tributária (calculando impostos e emitindo guias de recolhimento).

H<sub>5</sub>: Contador utilizando da tecnologia para o melhor aproveitamento de seus conhecimentos.

## 1.3 OBJETIVOS

### 1.3.1 *Objetivo geral*

Este trabalho tem por objetivo geral analisar e avaliar quais as expectativas que as empresas metalúrgicas de pequeno e médio porte de Caxias do Sul têm

sobre o contador, demonstrando o que é contabilidade, para que serve, como funcionam os escritórios contábeis, qual é o perfil, as características e a forma de atuação do profissional contábil da atualidade, através da coleta de dados empíricos e teóricos em conformidade com as perspectivas do grupo acima citado, testando as hipóteses e concluindo em relação ao problema de pesquisa e confrontando com o referencial teórico.

### 1.3.2 *Objetivos específicos*

Buscando o melhor desenvolvimento deste trabalho, os objetivos específicos deste trabalho são:

- Mostrar a importância estratégica e multifuncional do profissional contábil para as organizações, através da exposição do referencial teórico apropriado.
- Coletar dados empíricos que revelem o previsto no objetivo geral.
- Discutir esse conjunto de dados mediante o referencial teórico adotado, a fim de se produzirem conclusões para o problema de pesquisa delimitado e para avaliação das hipóteses.
- Demonstrar o que é contabilidade e quais os serviços contábeis que as organizações podem esperar dos profissionais contábeis.
- Explicar qual a relação que a contabilidade pode ter com a administração organizacional e de que formas elas pode contribuir para a gestão.

## 1.4 METODOLOGIA

A metodologia escolhida para o desenvolvimento deste trabalho será inicialmente uma pesquisa bibliográfica, a qual é caracterizada por ser uma pesquisa que utiliza do conhecimento disponível a partir das teorias previamente publicadas, para tentar explicar um problema. (KÖCHE, 2010).

Objetivando ter sucesso nesta pesquisa, também serão realizados questionários com empresários de empresas do ramo metalúrgico, possibilitando assim mostrar a visão que se tem sobre os serviços contábeis para o planejamento das empresas sob o ponto de vista de empresas metalúrgicas de Caxias do Sul.

Além disto, este trabalho é uma pesquisa descritiva e qualitativa, que utilizará de questionários para coleta de dados em campo, como fonte de informações e

dados empíricos. Afinal, este tipo de pesquisa, procura estabelecer relações entre variáveis, traçando o perfil de populações, sem que haja manipulação de variáveis. Buscando solucionar o problema de pesquisa, através de estudos de campo, observações e análises. (KÖCHE, 2010; YIN, 2005).

Por isso para que alcance sucesso nesta pesquisa, serão utilizados alguns recursos que a tornem viável, tais como:

- Composição do referencial teórico, será realizado um levantamento bibliográfico de obras (livros, revistas, artigos, teses, etc.) que versem sobre o desenvolvimento da contabilidade, o papel do contador, contabilidade estratégica, o uso de novas tecnologias, sobre conceitos de gestão e contabilidade, e sobre a importância da inovação para o profissional;

- Pesquisa junto à biblioteca para verificar a existência de pesquisas anteriores (monografias e estágios) que versem sobre o tema a ser pesquisado;

- Elaboração de questionários com empresários, que visem capturar a visão mais pura e real que estes possuem sobre os serviços contábeis e sobre o contador dentro do planejamento organizacional e quais as perspectivas que existem para as funções por ele desempenhadas.

- Emprego da técnica de análise de discurso para avaliação das evidências. Esta técnica de análise utiliza de técnicas derivadas da lógica, matemática, estatística para disponibilizar ao pesquisador elementos que propiciem a ele uma forma de se chegar às conclusões. (SALOMON, 2001).

## 1.5 ESTRUTURA DO ESTUDO

A elaboração desta pesquisa tem por objetivo conhecer qual a visão que os empresários metalúrgicos de pequenas e médias empresas, têm sobre os profissionais contábeis e os serviços por eles prestados. Para isso, será feita uma breve explicação sobre o que é gestão organizacional, o que é contabilidade, como elas interagem, o que são serviços contábeis, qual é o papel do contador e quais as características que este profissional deve ter para atender as expectativas das organizações. Apresentando assim, para sociedade, empresários e profissionais contábeis, qual a visão que fazem do profissional contábil e quais as expectativas que se tem sobre estes profissionais.

Esta monografia será dividida em cinco capítulos. No primeiro capítulo, são apresentadas informações como a importância do estudo, os objetivos a serem alcançados e aspectos teóricos que fundamentam a importância do contador assumir este perfil.

No segundo capítulo, são apresentados os principais conceitos e finalidades das informações contábeis. São apresentados os principais diferenciais do atual contador de forma a modificar a visão que muitos têm do profissional contábil. Serão abordados aspectos históricos, sociais e culturais que interfiram para que fosse necessária esta mudança comportamental de guarda-livros para parceiro de negócios. O objetivo deste capítulo é demonstrar quais características do profissional contábil deve possuir para se destacar no mercado, além de apresentar o que é contabilidade, que serviços pode prestar e porque ela é importante para a gestão organizacional, demonstrando o referencial teórico adotado, garantindo que qualquer pessoa compreenda o que é contabilidade, para que possa de fato compreender sua fundamental importância.

No terceiro capítulo, são apresentados alguns tópicos de gestão, dando a definição primária desta e complementando com o que a contabilidade pode contribuir na gestão organizacional. O objetivo deste capítulo é ligar conceitos administrativos com conceitos contábeis, demonstrando como pode ser útil a contabilidade como ferramenta de gestão.

No quarto, são apresentados os resultados dos questionários feitos às empresas metalúrgicas de Caxias do Sul, pretendendo com isso, apresentar a visão que estes possuem do contador, quais expectativas possuem para este profissional e quais os diferenciais consideram necessários. Comparando a visão constatada nos questionários com as hipóteses e com o referencial teórico desenvolvido.

Ao final do quinto capítulo pretende-se atingir o objetivo principal da pesquisa, ou seja, descobrir qual a visão e perspectivas que os empresários do ramo metalúrgico têm em relação ao profissional contábil na cidade de Caxias do Sul e apresentar as conclusões principais.

## 2 CONTABILIDADE

A contabilidade é uma ciência social, que busca entender e prever o comportamento do patrimônio de qualquer entidade, através do estudo qualitativo e quantitativo das variáveis patrimoniais. Ou seja, “[...] a Contabilidade estuda o efeito que a ação do homem causa sobre o patrimônio das entidades.” (TESCHE, Et. al., 1992, p. 30). No que se refere a patrimônio podemos resumir, que a contabilidade considera patrimônio de uma organização todos seus bens, direitos e obrigações, e com isso tem como função analisá-los e apresentar aos administradores informações úteis.

Cabe também aos contadores e profissionais da área, usar da contabilidade para gerar informações úteis e em tempo hábil para os seus usuários, facilitando assim a tomada de decisões das organizações. “Os usuários são as pessoas que utilizam da Contabilidade, que se interessam pela situação da empresa e buscam na Contabilidade suas respostas.” (MARION, 2008, p. 27).

Dentre estes usuários podemos citar: investidores (provedores de capital de risco, que necessitam de informações que os permitam avaliar se a entidade tem capacidade de pagar dividendos); empregados (possuem interesse em informações sobre a estabilidade e lucratividade da organização, permitindo uma avaliação da capacidade que a entidade tem em prover benefícios, remuneração e novos empregos); credores por empréstimos (necessitam da informação para determinar a capacidade da entidade em pagar seus empréstimos e juros correspondentes no vencimento); fornecedores e outros credores (estão interessados em informações que permitam avaliar se as importâncias que lhes são devidas serão pagas); clientes (necessitam de informações sobre a continuidade operacional da entidade); governo e suas agências (estão interessados na destinação de recursos e na regulamentação das atividades da entidade) e público (a sociedade necessita de informações que permitam avaliar se a entidade está ou não trazendo benefícios aquela região e população). (IUDÍCIBUS, Et. al., 2010).

Marion (2008) ainda inclui como usuários da contabilidade sindicatos e concorrentes, que sempre se interessam na situação da empresa, os primeiros para poderem cobrar melhores condições aos empregados e os segundos para poderem competir uns com os outros da melhor maneira.

Assim, fica claro que a contabilidade tem uma função social muito importante, pois ela informa à sociedade de uma forma geral (devido a grande quantidade de usuários que utilizam e tem acesso a suas informações) o quão bem (ou mal) determinada entidade utiliza seus recursos.

A contabilidade é o melhor repórter e intérprete desse desempenho, pois verifica o volume dos (e se necessário quais) produtos ou serviços que a entidade passou a sociedade, se o fez a preços razoáveis, com boa qualidade, como a entidade amalgamou os fatores de produção, se pagou salários competitivos, se efetuou programas de treinamento de sua força de trabalho e se, após ter feito todos esses pagamentos, inclusive de impostos, ainda foi capaz de gerar margem para seus acionistas e para reinvestir dentro da própria entidade, se é moderna e competitiva etc. (IUDÍCIBUS; Et. al., 2009, p. 37).

Outro aspecto a se considerar no que se trata de contabilidade são as questões referentes às novas tendências geradas pelas necessidades de um mercado globalizado e competitivo. O profissional contábil, deve se adaptar as mudanças no seu ambiente profissional, tanto em questões práticas quanto em termos de conceituação. Sendo assim capaz de atender às necessidades dos usuários, suprimindo as informações necessárias e mantendo o custo/benefício do sistema de informações. (MARION, 2008).

Mas para este ciclo contábil funcionar de forma satisfatória todos devem entender o que é contabilidade e quais suas principais características, a sociedade tem que compreender o que são os profissionais contábeis e quais as características que estes devem ter para serem capacitados e deve estar apto para auxiliar na tomada de decisão das organizações.

## 2.1 EVOLUÇÃO CONTÁBIL

### 2.1.1 *História da Contabilidade*

Desde os primórdios da humanidade, existem indícios que a contabilidade já era utilizada como forma de controle. Na falta de números e escrita, o homem utilizava de seus conhecimentos e das suas observações para administrar, inventariar e comparar seus bens ao longo do tempo, surgindo assim os primeiros vestígios da contabilidade como ferramenta de controle.

A contabilidade se tornou importante à medida que ocorreu o desenvolvimento econômico, porém seu desenvolvimento foi muito lento e compassado aos fatos históricos, devido a isto teve seu reconhecimento feito somente em meados do século XV, o que se justifica pelos diversos acontecimentos no mundo das artes, na economia, nas nações (principalmente na Itália); além é claro das grandes descobertas (iniciadas por Colombo), do mercantilismo, do protestantismo, do surgimento da burguesia e dos diversos inventos e descobertas realizados no campo dos conhecimentos neste período. (IUDÍCIBUS; MARION; FARIA, 2009).

Atualmente, podemos afirmar que a contabilidade se transformou numa ferramenta gerencial indispensável para as organizações que visam o crescimento, a sustentabilidade e a continuidade operacional. Afinal, ela se desenvolveu juntamente com as organizações, passou por marcos históricos e conseguiu de projetar seu nível de importância de tal forma que é impossível que qualquer entidade, empresa ou organização se mantenha sem utilizar algum de seus préstimos. Desta forma, a contabilidade, no cenário atual, está intimamente ligada à gestão e ao gerenciamento organizacional.

Em sua obra, Padoveze (2009), apresenta as fases da contabilidade da seguinte forma:

a) Primeira Fase – Contabilidade do Proprietário: em suma nesta fase a contabilidade “[...] envolvia o registro ordenado das transações dos homens de negócios para proteção de sua riqueza.” (p.8).

b) Segunda Fase – Contabilidade Financeira: iniciou com a Revolução Industrial, devido aos grandes negócios da época. Nesta fase surge a necessidade dos relatórios contábeis com o objetivo de prestação de contas para a sociedade capitalista buscando assim redirecionar investimento para projetos mais rentáveis.

c) Terceira Fase – Contabilidade Gerencial: “Surgiu da necessidade de gerenciamento contábil interno em função das novas complexidades dos processos de produção, objetivando informações para a tomada de decisão.” (p.9). Nesta fase a contabilidade começou a ser usada como ferramenta de gerenciamento industrial, passando dos registros e análise das transações financeiras para utilização da informação para decisões.

d) Quarta Fase – Contabilidade de Responsabilidade Social: considera os efeitos sociais das decisões dos negócios, bem como os efeitos econômicos. Neste

momento, a Contabilidade passa a considerar os benéficos que a Contabilidade pode trazer para a sociedade e não somente aos membros individuais.

Em suma, pode-se afirmar que a contabilidade nem sempre teve o mesmo papel, afinal na antiguidade a contabilidade era apenas uma forma de inventariar os bens dos próprios possuidores do patrimônio. Com o surgimento e a proliferação das organizações regulamentadas, surgiu a necessidade de mais informações a diferentes usuários. Tornando-se necessário que as informações fossem capazes de dar suporte aos diferentes usuários para que estes tomassem a melhor decisão. Assim surge a contabilidade, “[...] para gerar informações que ofereçam suporte às etapas anteriores ao processo de decisão: reconhecimento das discrepâncias, identificação das alternativas e escolha da melhor decisão a ser tomada.” (ANGELO, 2005, p.44). Transformando a contabilidade, quando bem utilizada, em uma ferramenta de gestão organizacional.

### *2.1.2 Era da Moderna da Contabilidade*

Em 1494, Luca Pacioli, um matemático, lança à primeira literatura contábil, na qual consolida o método das partidas dobradas, método que consiste em demonstrar a causa do efeito do fenômeno patrimonial, denominando débitos e créditos. Apresenta-se então o método das partidas dobradas, que se resume como o sistema padrão usado nas organizações para registrar transações financeiras. Sua premissa é de que a condição financeira e os resultados das operações de uma organização são melhores representadas por diversas variáveis, chamadas contas, em que cada uma reflete um aspecto em particular do negócio com um valor monetário. Cada transação financeira é registrada na forma de entradas em pelo menos duas contas, nas quais o total de débitos deve ser igual ao total de créditos.

Porém para que exista uma lógica de pensamentos, convencionou-se que o ativo tem natureza "devedora", portanto qualquer acréscimo de valor nas suas contas representará um "débito", e qualquer decréscimo de valor, um "crédito". Ao mesmo tempo, em que qualquer acréscimo de valor numa conta do passivo ou do patrimônio líquido, será levado a "crédito", e qualquer "débito", se deverá diminuir esse valor.

Assim, toda transação que se faz altera o seu patrimônio, ou seja, "algo vai, outro algo vem em seu lugar".

Por exemplo, uma compra de um bem à vista. Este "bem" quando chega à empresa é representado por uma conta contábil, na qual será dada entrada no patrimônio por um valor. Conseqüentemente, outra conta contábil será igualmente movimentada, a que representa os numerários que se foram, a conta caixa ou a conta banco. No caso de uma compra a prazo, essa conta caixa ou banco, será substituída por uma que representa uma obrigação futura, ou seja, a conta fornecedores. Assim sendo, existe uma transição de valores iguais entre as contas, todo débito gera um crédito de igual valor.

Percebe-se que a partida dobrada representa um registro, patrimonial ou de resultado do período, que representa "algo que vai, simultaneamente a outro algo que vem", portanto, são lançamentos de débito e crédito, ou de haver e dever de igual valor. Afinal, todo o crédito gera um débito de igual valor e vice-versa. Resumindo, o método das partidas dobradas pode ser descrito como “[...] cada operação contábil dá origem a um lançamento duplo: débito e crédito. Não há, portanto, débito sem crédito.” (MARION, 2008, p. 165).

### *2.1.3 Contabilidade no Século XIX e Início do XX*

“O século XIX caracteriza-se como uma fase de grande progresso da disciplina, na qual pelo menos nas intenções e, em parte, nas realizações, esse campo de conhecimento se transforma em algo de interesse para uma melhor administração das entidades e digno de uma metodologia científica.” (IUDÍCIBUS; MARION; FARIA, 2009, p. 14).

Neste período, devido a tantas mudanças históricas acabaram surgindo duas escolas de pensamentos contábeis, consideradas pelos historiadores, como recentes: a escola européia e a escola norte-americana.

a) Escola Européia (especificamente a italiana): entrou em queda e acabou sendo substituída pela escola norte-americana, dentre as causas da queda podemos citar: o excessivo culto a mestres e pensadores contábeis; pouca importância para a prática e excessiva importância para teoria; pouca importância para auditoria, principalmente sob o enfoque da legislação italiana e a queda no nível das principais faculdades italianas que acabavam superpovoadas de alunos.

b) Escola Norte-Americana: enquanto a escola européia entrou em queda, a escola norte-americana começou a se destacar principalmente pelos seus

diferenciais e a sua evolução na parte de prática contábil. Dentre as razões para o crescimento da escola norte-americana podemos citar: a ênfase no usuário da informação contábil e na contabilidade gerencial; a importância à auditoria e a transparência das informações por ela prestada e a busca de qualidade por parte das universidades, que investiram em pesquisas, em professores com dedicação exclusiva ao ensino e em alunos com educação em período integral.

Pode-se dizer que a escola européia acabou sendo a base teórica da contabilidade, enquanto a escola norte-americana se transformou na parte prática. A escola norte-americana acabou utilizando dos conhecimentos teóricos pré-existentes para se desenvolver e se aperfeiçoar, tornando-se mais completa e prática do que a escola européia.

No Brasil, predominou até a década de 50 a doutrina italiana, mas devido a vinda de indústrias estrangeiras norte-americanas para o país, a doutrina norte-americana foi se espalhando, ocorrendo assim uma evolução dos conhecimentos contábeis. “No princípio esta escola limitava-se a base teórica, elevando o desenvolvimento prático e os contadores respeitando as normas definidas pelas associações profissionais. Depois da quebra da Bolsa de New York em 1929, houve uma necessidade de estabelecer normas padronizadas para os registros contábeis, daí o surgimento dos princípios contábeis.” (REIS; SILVA, 2007, p. 7).

#### *2.1.4 Contabilidade no Brasil*

O Brasil, por ser um país considerado em desenvolvimento, se torna um alvo muito interessante do ponto de vista contábil, pois devido a grande quantidade de multinacionais e empresas de capital aberto instaladas em seu território, acabou tendo que se adaptar a muitas exigências específicas e, portanto, tendo demonstrações contábeis com padrão internacional de aperfeiçoamento sendo publicadas. Porém, o Brasil ainda precisa desenvolver muito em pesquisa e educação para valorizar a profissão contábil.

No que se refere às entidades atuantes na área contábil, pode-se afirmar que as melhores contribuições e pronunciamentos contábeis no Brasil, foram feitos pelo Conselho Federal de Contabilidade, pelo Instituto Brasileiro de Contadores e pela Comissão de Valores Mobiliários. Os quais, em parceria com o Comitê de Pronunciamentos Contábeis, o Banco Central e a Receita Federal, vêm

desenvolvendo uma legislação apropriada e completa para a padronização contábil brasileira conforme as normas internacionais de contabilidade.

Historicamente falando, a contabilidade no Brasil, surgiu no período colonial devido à evolução social e a necessidade de desenvolver controles contábeis sobre as primeiras Alfândegas em 1530. Em 1549, são criados os primeiros armazéns alfandegários e para controlar estes, Portugal nomeou Gaspar Lamego como o primeiro contador geral das terras do Brasil. Já em 1679, através da Carta Régia foi criada a Casa dos Contos, órgão responsável por processar e fiscalizar as receitas e despesas do Estado. Porém com a chegada da família Real portuguesa ao Brasil em 1808, houve um grande desenvolvimento socioeconômico e cultural no território brasileiro, gerado por entre outros fatores, pela abertura dos portos as nações amigas, a comercialização de produtos de outros países, a criação do Banco do Brasil, a criação da Imprensa Régia (permitindo a publicação do primeiro jornal do Brasil), a criação do Museu Nacional e da Biblioteca Real. (REIS; SILVA; SILVA, 2007).

Com todos estes acontecimentos, o desenvolvimento social se tornou inevitável e aliado com a expansão da atividade colonial provocou um grande aumento nos gastos públicos, exigindo assim um maior controle das contas e receitas públicas do Estado, criando assim um órgão denominado Erário Régio. O qual tinha como objetivo fazer toda arrecadação, distribuição e administração financeira e fiscal, utilizando o método das partidas dobradas com ferramenta de controle. (REIS; SILVA; SILVA, 2007).

A contabilidade acabou sendo inserida no Brasil e mais tarde, com a criação do Código Comercial Brasileiro em 1850, começou a ser regulamentada e as empresas passaram a ser obrigadas a fazer escrituração dos livros, mostrando os fatos patrimoniais. Inicializando assim o processo de contabilização no território brasileiro.

“Com os movimentos de urbanização e industrialização ocorridos nas últimas décadas, o processo evolutivo da profissão contábil deu um grande salto: o contador foi ganhando maior importância dentro do mundo corporativo, pois os negócios começaram a tomar grande complexidade, exigindo a habilidade de trabalhar seguindo diversas regras, leis e convenções contábeis. Neste cenário, o “bom contador” era aquele que tinha capacidade de apurar impostos corretamente e

elaborar demonstrações financeiras ao final de longos e tensos fechamentos contábeis.”(MACHADO; NOVA, 2008, p. 3).

Hoje em dia, portanto, o contador além de ter a capacidade de apurar impostos e elaborar demonstrações financeiras, ele tem de ser capaz de tornar compreensíveis e úteis estas informações elaboradas aos usuários das informações contábeis. Fazendo com que a contabilidade seja essencial para o desenvolvimento social e econômico das organizações.

## 2.2 O QUE É CONTABILIDADE?

A contabilidade é uma ciência social que estuda o patrimônio das entidades, permitindo uma análise de todas as movimentações e de todos os saldos gerados pelas transações realizadas em um determinado período de tempo, permitindo uma análise crítica e real da empresa como um todo.

Segundo Franco, a principal função da contabilidade é “[...] registrar, classificar, demonstrar, auditar e analisar todos os fenômenos que ocorrem no patrimônio das entidades, objetivando fornecer informações, interpretações e orientação, sobre a composição e as variações desse patrimônio, para a tomada de decisões de seus administradores.” (FRANCO, 2009, p. 19).

Assim sendo, a contabilidade é uma ferramenta de suporte para a gestão do negócio, já que ela é capaz de realizar uma análise completa das mudanças ocorridas nas organizações. E uma vez realizada a análise é capaz de transformar as informações obtidas em informações úteis para auxiliar nas tomadas de decisões dos gestores.

### 2.2.1 *Objetivo da Contabilidade*

O principal objetivo da contabilidade é fornecer informações de forma estruturada aos usuários interno e externos à entidade, contribuindo para a tomada de decisões.

Segundo Marion (2008) a contabilidade é uma ferramenta que deve ser capaz de fornecer o máximo de informações úteis para tomar decisões dentro e fora das organizações. Com o passar do tempo, porém, o governo começou a utilizar-se da contabilidade como uma ferramenta de arrecadação de impostos tornando a

contabilidade obrigatória para todas as empresas. A contabilidade não deve visar a atender somente as exigências do governo, mas sim deve ser utilizada para auxiliar as pessoas a tomada de decisões.

Franco (2009) por sua vez, diz que a contabilidade tem por finalidade assegurar o controle do patrimônio administrativo, mas da mesma forma que Marion (2008) chama à contabilidade de uma ferramenta que deve fornecer informações e orientações às entidades, buscando contribuir para o desenvolvimento organizacional.

Nas empresas é comum se falar na Contabilidade Gerencial, a qual “[...] 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, 2002, p. 18). Desta forma, a contabilidade busca contribuir dentro das organizações, fornecendo informações úteis aos empresários para a tomada de decisão.

### *2.2.2 Campo de atuação da Contabilidade*

“Toda entidade que exerça atividade econômica com meio ou fim.” (IUDÍCIBUS; MARION; FARIA, 2009, p. 36).

“A Contabilidade, na qualidade de ciência aplicada, com metodologia especialmente concebida para captar, registrar, acumular, resumir e interpretar os fenômenos que afetam as situações patrimoniais, financeiras e econômicas de qualquer ente, seja pessoa física, entidade de finalidade não lucrativa, empresa, seja mesmo pessoa de Direito Público, tais como Estado, Município, União, Autarquia etc., tem um campo de atuação circunscrito às entidades supramencionadas, o que equivale a dizer muito amplo.” (IUDICIBUS, 1998, p. 21).

Segundo Crepaldi (2002) pode-se definir entidade como toda organização que possuam as seguintes características: um número de pessoas (físicas ou jurídicas) que contribuíram para sua criação; que tenham objetivos básicos e alcancem as metas traçadas sobre estes objetivos; que se executem atividades que permitam o cumprimento tanto das metas quanto dos objetivos, possuindo recursos (dinheiro, bens, estoque, créditos a receber, investimentos temporários, edifícios e instalações,

móveis e equipamentos, entre outros) com os quais a organização seja capaz de alcançar os seus objetivos.

Portanto a contabilidade visa auxiliar toda e qualquer empresa que exerça qualquer atividade que siga um determinado processo para alcançar seus objetivos, sendo estes o lucro ou não. Desta maneira, contabilidade contribui com as empresas gerando relatórios, gerenciando informações, facilitando processos e simplificando as formas de controle. Assim, a contabilidade pode ser aplicada em qualquer ramo de atividade ou setor da economia. (MARION, 2008).

### 2.2.3 *Objeto da Contabilidade*

O objeto de estudo da contabilidade é “o patrimônio de tais entidades, sejam estas pessoas físicas ou jurídicas, seja esse patrimônio resultante da consolidação de patrimônios de outras entidades distintas ou a subdivisão do patrimônio de uma entidade em parcelas menores que mereçam ser acompanhadas em suas mutações e variações.” (IUDÍCIBUS; MARION; FARIA, 2009, p. 36).

Greco e Arend (2001) resumem que a contabilidade tem como objeto de estudo o patrimônio e frisam, “[...] que a mesma estuda e controla, registrando as alterações nele verificadas.” (GRECO; AREND, 2001, p. 12).

Desta forma, Contabilidade tem por objeto estudar o patrimônio da entidade por ela estudada. Analisando, criando relatórios e traduzindo as informações numéricas de forma apropriada para a compreensão dos empresários.

### 2.2.4 *Características das Informações Contábeis*

A informação contábil é o reflexo do serviço prestado pelo contador, ou seja, é o produto originado pelo trabalho do contador. Porém para que estas informações contábeis geradas pelos profissionais contábeis sejam relevantes e úteis para as empresas, é necessário que estas informações sejam estruturadas, parametrizadas e padronizadas, de modo que o usuário desta informação seja capaz de compreender o seu real significado e o que isso irá interferir na organização e sociedade.

Segundo Ludícibus, Marion e Faria (2009) buscando alcançar este objetivo, o de ser realmente útil a sociedade, convencionou-se que a informação contábil deve ter algumas características, tais como:

a) Compreensibilidade: “A informação contábil precisa ser compreensiva, isto é, completa, e retratar todos os aspectos contábeis de determinada operação ou conjunto de operações.” (2009, p.44).

b) Relevância: A informação contábil precisa ser relevante, ou seja, tem que ter influenciar as decisões econômicas dos usuários, possibilitando que estes avaliem eventos passados, presentes ou futuros.

c) Confiabilidade: “A informação possui a qualidade da confiabilidade quando ela está livre de erros materiais e vieses e pode ser aceita pelos usuários como representado fielmente o que está destinada a representar ou que poderia razoavelmente se esperar que representasse.” (2009, p.46).

d) Comparabilidade: Todos os usuários precisam ter condições de realizar comparações de diferentes períodos da empresa e entre diferentes empresas, identificando tendências em sua situação patrimonial e financeira e o desempenho organizacional da empresa.

A informação contábil terá que possuir estas características aliadas ao fator tempestividade (informação no tempo certo) e ao fator custo benefício (valor da informação, o quanto importante aquela informação é para a organização) para ser completa. Ou seja, desta forma ela terá o conjunto de fatores necessários para que ela realmente alcance o seu objetivo, auxiliar na tomada de decisões das empresas.

Ainda considerando as características das informações contábeis, Padoveze (2009) afirma que a informação contábil deve atender a raízes teóricas contábeis: a decisão, a mensuração e a informação. Desta forma a informação contábil será capaz de atender aspectos como: ter qualidade, quantidade e custos compatíveis ao valor de sua utilização; seguir um modelo de mensuração que padronize todos os dados envolvidos no problema dentro de conceitos necessários para os usuários; estar de acordo com o modelo de decisão do usuário para cada eventos econômico; e além de tudo, deve permitir o processo de controle patrimonial e suas respectivas mutações.

### 2.2.5 *Relatórios Contábeis*

“Relatório contábil é a exposição resumida e ordenada de dados colhidos pela Contabilidade. Ele objetiva relatar às pessoas que utilizam os dados contábeis os principais fatos registrados por aquele setor em determinado período. Também conhecidos como informes contábeis, distinguem-se em obrigatórios e não obrigatórios.” (IUDÍCIBUS; MARION; FARIA, 2009, p.53).

Os relatórios contábeis obrigatórios são aqueles relatórios exigidos por Lei, ou seja, aqueles que as empresas são obrigadas a publicar ao término de cada exercício. Enquanto os não obrigatórios são aqueles que embora não exigidos por lei alguma, auxiliam de forma imprescindível na administração das empresas.

Dentre os relatórios contábeis obrigatórios, devido a Lei 11.638/2007 que alterou a Lei 6404/1976 para as Sociedades por Ações podemos citar: Balanço Patrimonial; Demonstração do Resultado do Exercício; Demonstração de Lucros ou Prejuízos Acumulados ou Demonstração das Mutações do Patrimônio Líquido; Demonstração de Fluxo de Caixa e a Demonstração do Valor Adicionado. Complementando as demonstrações financeiras, as Sociedades por Ações, deverão demonstrar aos usuários das informações o relatório da diretoria, as notas explicativas e os pareceres dos auditores independentes.

Enquanto que para as empresas “limitadas”, as obrigações são bem menores, uma vez que não possuem acionistas e sim sócios, o que não obriga a publicação das demonstrações contábeis, por isso os únicos relatórios que necessitam ser apresentados por ela no final de cada exercício social são: Balanço Patrimonial; Demonstração de Resultados do Exercício e Demonstração de Lucros ou Prejuízos Acumulados.

Porém para que estes relatórios contábeis sejam de real utilidade, é necessário que os empresários e sociedade, compreendam quais informações que cada um destes relatórios apresenta e qual a sua importância para a empresa. Iudícibus, Marion e Faria (2009) definem os relatórios contábeis da seguinte forma:

a) Balanço Patrimonial: peça contábil que apresenta o saldo das contas de uma entidade após todos os lançamentos das operações de um período terem sido feitos, após a realização de todos dos provisionamentos e ajustes, bem como após a realização do encerramento das contas de receita e despesa.

O balanço patrimonial é dividido em ativo (bens e direitos), passivos (obrigações com terceiros) e patrimônio líquido (obrigações com sócios, reservas, ajuste, prejuízo acumulado). Aonde a diferença gerada entre o ativo e passivo, resulta no patrimônio líquido.

b) Demonstração do Resultado do Exercício: considerada a principal demonstração de fluxos, compara receitas e despesas do período, reconhecidas e apropriadas, apurando um resultado, o qual pode ser positivo (receitas maiores que despesas); negativo (despesas maiores de receitas) ou nulo (receitas e despesas iguais).

c) Demonstração das mutações do Patrimônio Líquido: “[...] evidencia a movimentação do período de todas as contas do PL. Assim, todo acréscimo e/ou diminuição do PL são evidenciados por meio dessa demonstração, conta por conta principal, bem como a formação e a utilização de reservas, inclusive as de lucro.” (IUDÍCIBUS; MARION; FARIA, 2009, p.180).

d) Demonstração do Fluxo de Caixa: devido a Lei 11.638/07, que alterou a Lei das Sociedades por Ações no Brasil, veio a substituir a Demonstração de Origens e Aplicações de Recursos pela Demonstração do Fluxo de Caixa. Esta é considerada importante por ser dinâmica e por retratar, por exemplo, fluxos econômicos, possuem elementos relacionados com a variação da riqueza. Ou seja, refletem as movimentações de dinheiro ocorridas nas entidades, demonstrando a origem e a aplicação de todo o dinheiro que transitou pelo Caixa em um determinado período e o resultado deste fluxo.

e) Demonstração do Valor Adicionado: a demonstração do valor adicionado visa “[...] evidenciar o valor da riqueza gerada e a sua distribuição entre os agentes que contribuíram para a geração dessa riqueza, tais como empregados, financiadores, acionista, governo e outros, bem como a parcela da riqueza não distribuída.” (IUDÍCIBUS; MARION; FARIA, 2009, p.199). É uma das vertentes do Balanço Social, é a que está em maior evidencia atualmente, afinal ela atende às necessidades relativas as informações sobre a riqueza gerada e a forma que ela é dividida.

f) Relatório da Diretoria: complementa as demonstrações financeiras das Sociedades por Ações, dando ênfase às informações de caráter não financeiro, tais como: dados estatísticos; projetos de expansão; desempenho em relação aos

concorrentes; indicadores de produtividade; políticas diversas; expectativas com relação; dados do orçamento de capital; desenvolvimento tecnológico; entre outros.

Neste relatório a administração deve conter o seu otimismo para demonstrar a realidade da organização. Além disso, no caso das empresas com ações na Bolsa de Valores, fica sob responsabilidade dela a comunicação à Bolsa de Valores e aos investidores (através da imprensa) de todas as decisões relevantes tomadas na gestão do negócio, permitindo uma análise da tendência da empresa através de informações adequadas e não excessivas.

g) Notas Explicativas: “A Lei das Sociedades por Ações estabelece que as Demonstrações sejam complementadas por Notas Explicativas e outros quadros analíticos ou demonstrações contábeis necessários para esclarecimento da situação patrimonial e dos resultados do exercício.” (IUDÍCIBUS; MARION; FARIA, 2009, p. 57).

Como exemplos de notas explicativas, podemos citar: detalhamento dos estoques; critérios de depreciação empregados; critério de cálculos na obtenção de itens que afetam o lucro; ajustes de exercícios anteriores; composição do capital social por tipo de ações; obrigações de longo prazo e suas características; entre outros.

h) Parecer dos auditores: o parecer do auditor tem por objetivo informar se as demonstrações financeiras representam de forma adequada a situação patrimonial e a posição financeira da empresa na data do exame. Além disso, o parecer informa se as demonstrações financeiras foram levadas de acordo com os princípios fundamentais da contabilidade, e se há uniformidade em relação ao exercício anterior. Fazendo ressalvas sobre o que for encontrado, sempre que necessário.

#### 2.2.6 *Princípios Contábeis*

Os Princípios da Contabilidade devem ser obrigatoriamente observados no exercício da profissão contábil e constitui condição de legitimidade das Normas Brasileiras de Contabilidade. Quanto à aplicação dos Princípios Fundamentais de Contabilidade às situações concretas, a essência das transações deve prevalecer sobre seus aspectos formais.

Podem-se intitular os princípios da contabilidade como os conceitos básicos que alicerçam e guiam a profissão contábil na execução do objetivo da

contabilidade, o qual se resume em apresentar informações estruturadas para os seus usuários. (IUDÍCIBUS; MARION; FARIA, 2009).

Marion (2008) afirma que outra definição atribuída aos princípios contábeis é a definição de pilares da contabilidade, a qual pode ser compreendida como um conjunto de regras, uma estrutura conceitual que é suportada pela Teoria da Contabilidade e que visa sustentar, alicerçar os demais conceitos contábeis.

Os princípios agem como suporte contábil, sendo um indicador, um guia da profissão, no que se refere ao gerenciamento de uma entidade. Atualmente, os princípios contábeis seguidos, conforme a Resolução CFC 750/93 e a Resolução CFC 1282/10, são:

a) Entidade: este princípio reconhece o patrimônio como objeto da contabilidade e afirma a autonomia patrimonial da entidade, ou seja, o patrimônio de uma entidade não pode se confundir com o patrimônio de outra entidade, da mesma forma que o patrimônio dos sócios não pode ser confundido com o patrimônio da empresa.

b) Competência: segundo o princípio da competência, todas as receitas e despesas devem ser registradas no momento em que ocorre o fato gerador, independente do seu real pagamento ou recebimento.

c) Oportunidade: a oportunidade está ligada à tempestividade e à integridade do registro do patrimônio e das suas mutações, determina que o registro seja feito de forma imediata e com a extensão correta, garantindo a confiabilidade da informação.

d) Prudência: este princípio pressupõe o empresa de um certo grau de precaução nos julgamentos necessários às estimativas em condições de incerteza. Através deste princípio se convencionou que diante duas alternativas, igualmente válidas, para a quantificação da variação patrimonial, será adotado o menor valor para os bens ou direitos e o maior valor para as obrigações ou exigibilidades. Evitando assim a supervalorização de ativos e a subestimação de passivos das entidades.

e) Registro pelo valor original: este princípio determina que os registros contábeis sejam feitos no momento em que o fato ocorra (tempestividade) e pelo seu valor completo e original, expressos em moeda corrente do país, ou seja, que o registro seja feito no momento da transferência de propriedade, através da emissão da Nota Fiscal (oportunidade), e pelo seu valor total (totalidade).

f) Continuidade: conforme artigo 5º da Resolução CFC nº. 1282/10, o princípio da continuidade, pressupõe que a Entidade continuará em operação no futuro, portanto, toda a mensuração e apresentação de componentes do patrimônio levaram em consideração esta circunstância.

Devido às tantas mudanças legislativas e ao desenvolvimento contábil, acabou-se criando um novo princípio contábil: o princípio da essência sobre a forma. Através do qual, pretende-se que a informação contábil busque representar da forma mais fiel possível, as transações e outros eventos que ela visa representar. Assim sendo, “[...] é necessário que os eventos sejam contabilizados e as informações sejam apresentadas de acordo com sua substância e realidade econômica, e não meramente com sua forma legal.” (IUDÍCIBUS; MARION; FARIA, 2009, p. 99).

Observando-se isto, fica claro que a contabilidade embora possua uma grande relação com os aspectos jurídicos que cercam o patrimônio de uma entidade, deve ser capaz de sempre que necessário, para bem informar seus usuários, seguir a essência econômica em vez da forma legal. (IUDÍCIBUS; MARION; FARIA, 2009).

### 2.2.7 *Serviços Contábeis*

“A contabilidade deve ser vista como uma importante fonte de informações gerenciais e não como mais uma conta a pagar no final do mês ou um serviço obrigatório para estar em dia com o fisco.” (ECKERT, Et. al., 2010, p.2).

Cabe à contabilidade atuar no desenvolvimento sustentável das empresas, auxiliando-as para o crescimento e evolução de suas atividades. Assim sendo, cabe as empresas de serviços contábeis auxiliar as empresas a buscar formas lucrativas ou não, de desenvolver suas atividades.

Os contadores e as organizações contábeis, durante muitos anos, foram acusados de servir mais ao poder público do que aos próprios clientes. Porém a classe contábil está unida para mudar esses conceitos. Defende que o contador pode ser o grande diferencial na tomada de decisões, já que o mesmo tem o acesso aos relatórios contábeis e sabe analisá-los de tal forma a auxiliar o gestor na tomada de decisões. (ECKERT, Et. al., 2010).

Porém para que isto ocorra é necessário que os profissionais responsáveis pelo exercício da profissão, busquem sempre aperfeiçoar seus produtos, serviços e

processos, para que estejam aptos a prestar serviços de qualidade e que atendam as expectativas dos clientes. (ECKERT, Et. al., 2010).

Como toda prestação de serviço, o serviço de contabilidade prestado pode variar de um profissional para outro. Por isso, podem ser encontradas diversas formas de assessoria que vão do básico ao avançado, bem como diferentes valores cobrados, gerando uma variação entre um e outro. Tudo isso deixa os empresários confusos sobre qual serviço optar e qual preço é o justo a ser pago. O preço nunca deve ser o fator chave de decisão na escolha de um contabilista ou empresa de serviços contábeis. O que se deve avaliar é o custo X benefício, avaliando o serviço oferecido e o retorno esperado. (ECKERT, Et. al. 2010).

Por se tratar de um serviço terceirizado fica claro, que o cliente que busca um serviço personalizado e específico que atenda suas expectativas de forma eficaz, por isso o tipo de serviço contábil a ser prestado deve estar sempre adequado as necessidades dos usuários, utilizando de uma linguagem clara e objetiva. Fazendo com que o cliente tenha confiança nas informações que vem obtendo e se fidelize ao profissional que as presta. (ECKERT, Et. Al, 2010).

Deve-se lembrar também, que os serviços contábeis podem ser prestados dentro ou fora das organizações, ou seja, os contadores podem trabalhar diretamente dentro das organizações ou podem trabalhar em escritórios contábeis que atendam a diversas organizações ao mesmo tempo. Em geral, somente as empresas de grande porte optam por ter a contabilidade interna, tendo assim um controle mais específico e direto nos processos. Em contra partida, as empresas menores, acabam optando por utilizar dos serviços prestados por escritórios, buscando assim, diminuir os custos internos.

Porém vale frisar que nestes casos em que se opta por utilizar os serviços de um escritório contábil, nem sempre se consegue informações tão otimizadas quanto aquelas que possuem a contabilidade interna, uma vez que os escritórios acabam atendendo a diversos mercados e não possuem oportunidade de se especializar diretamente no ramo de cada empresa, o que pode acabar acarretando em perdas de algumas informações.

Outro fato interessante, é que para que um escritório contábil possa exercer suas atividades é necessário que o mesmo, obtenha um registro prévio em conselho constituído para a regulamentação da atividade. Desta forma, existe um controle sobre os escritórios contábeis, os quais trabalham com o intuito de fornecer

informações sobre o patrimônio e de atender as exigências da legislação fiscal e tributária. Atualmente, os serviços contábeis são quase que todos realizados dentro de departamentos bem estruturados e que visam atender as necessidades de seus clientes. Em geral, os serviços contábeis são divididos nos seguintes departamentos: fiscal, jurídico e contábil. (PEREIRA, 2004).

Em síntese, o serviço contábil prestado dependerá do tipo de profissional que o prestar, quanto mais habilitado este for, maiores chances este terá de satisfazer as necessidades de seus clientes. Uma vez que a qualidade do serviço de contabilidade é medida em relação à satisfação do cliente. Satisfação, que só pode ser medida quando os usuários recebem através de uma linguagem adequada às informações necessárias para o desenvolvimento de suas organizações.

## 2.3 O CONTADOR

“O profissional contábil é aquele cuja atividade, basicamente, é a prestação de serviços, tendo como função fornecer informações e avaliações, principalmente de natureza física, financeira e econômica sobre o patrimônio das pessoas físicas ou jurídicas de qualquer natureza e que objetivam auxiliar no processo de tomada de decisões e inferências sobre as tendências futuras dessas entidades.” (VIEIRA, 2006, p. 21).

Assim sendo, o profissional contábil, atuante no atual cenário competitivo e globalizado, deve ter um comportamento exemplar. Afinal, ele tem que ser capaz de auxiliar as empresas de forma transparente, mantendo um comportamento ético-profissional inquestionável. Comportamento no qual ele seja capaz de “[...] saber manter sigilo, ter conduta pessoal, dignidade e honra, competência e serenidade para que proporcione ao usuário uma informação com a segurança e confiabilidade que ele merece, são fatores condicionantes do seu sucesso.” (VIEIRA, 2006, p. 27).

### 2.3.1 *Especialidades na Área Contábil*

A contabilidade é capaz de fornecer possibilidades distintas de áreas de trabalho dentro de sua estrutura aos que optarem por usar dela como profissão. Dentre as quais podemos citar:

a) Contador: “é o profissional que exerce as funções contábeis, com formação superior de ensino Contábil (Bacharel em Ciências Contábeis).” (IUDÍCIBUS; MARION; FARIA, 2009, p. 24). Este contador por atuar tanto dentro das organizações, no caso de empresas de grande porte, quanto em escritórios contábeis, atendendo a diversas empresas de menor porte.

b) Auditor: é o profissional responsável pelo exame e verificação dos procedimentos contábeis. Este auditor pode ser interno (quando é empregado e se preocupa, principalmente, com os controles internos) ou independente (quando se trata de um profissional liberal que não tem vínculos com a organização que está sendo auditada). (IUDÍCIBUS; MARION; FARIA, 2009).

c) Analista econômico-financeiro: profissional que usa de relatórios fornecidos pela contabilidade para a análise da situação econômico-financeira, buscando avaliar desempenho, conceder créditos, investimentos, etc. (IUDÍCIBUS; MARION; FARIA, 2009).

d) Perito contábil é o contador responsável pela verificação na exatidão dos registros contábeis e outros aspectos, no caso de uma solicitação feita por questão judicial. (IUDÍCIBUS; MARION; FARIA, 2009).

e) Consultor contábil: pela consultoria ser um ramo em desenvolvimento, acaba não se restringindo apenas a área contábil e financeira, mas também atende a parte fiscal, custos, formação de preços, processamento de dados, entre outros.

Além destas opções profissionais dentro da contabilidade, ainda existe a possibilidade de ser professor de contabilidade, pesquisador contábil, investigador de fraude, escritor, parecerista, avaliador de empresas, conselheiro fiscal, contador público, atuando em diferentes cursos ou em elevados pontos de chefia como *controller*. Ou seja, o profissional contábil é capaz de se inserir em diversos meios e atuar em diversas áreas. (IUDÍCIBUS, Et. al., 2009). Por isto é necessário que este profissional desenvolva algumas características que facilitem sua participação nas mais diferentes áreas.

## 2.4 CARACTERÍSTICAS ESPERADAS DO PROFISSIONAL CONTÁBIL

Visando atender as necessidades da sociedade no que se refere às informações contábeis, o contador deve se adaptar as novas exigências e expectativas dos clientes contábeis. Para isto, ele deve buscar formas de ser um

profissional completo. Desta forma, ele deve buscar meios de se tornar um profissional funcional, pessoal e com amplo entendimento de negócios.

Vieira (2006) aponta ainda que o profissional contábil deve desenvolver algumas atitudes, utilizando de algumas habilidades, tais como: gerenciamento de intelecto, liderança, comunicação, flexibilidade, versatilidade, pessoais e interpessoais, poder de decisão, princípios morais e éticos, discernimento, orientação global, uso da tecnologia, equilíbrio físico emocional, desenvolvimento do senso críticos, criatividade, evitar atitudes gravíssimas e desenvolver o *marketing* contábil.

O contador não pode mais se acomodar como “guarda-livros” ele tem que assumir seu papel de “parceiro de negócios”, tem que assumir um papel diversificado e ativo dentro das organizações. Sendo multifuncional, comunicativo, estratégico e utilizador das tecnologias em prol do desenvolvimento de suas atividades.

#### 2.4.1 Multifuncionalidade e Comunicação

“O atual ambiente operacional das empresas, caracterizado por acirrada concorrência, tem exigido de todos os seus agentes um repensar sobre a validade das estratégias, posturas e procedimentos até então adotados pelos empresários e tidos como válidos. Os contadores também têm sido exigidos a ampliar suas habilidades para atender de forma eficaz as demandas desse novo ambiente.” (CARDOSO; SOUZA; ALMEIDA, 2006, p.275). Diante de tal realidade, cabe ao novo contador, se adaptar as exigências do mercado, buscando formas de atender as necessidades e superar as expectativas da sociedade.

Ao abordar o perfil dos contadores [...] é preciso que estes assumam um novo papel de parceiros de negócios e agentes de mudança, o que requer que sejam capazes de: (a) desenvolver habilidades de um facilitador, pois para atuarem efetivamente como agentes de mudança, eles devem possuir características de persuasão e de facilitador, apresentando as informações de forma a convencer que as modificações não são apenas boas, mas necessárias; (b) ser um profissional do conhecimento, disponibilizando informações capazes de atender as necessidades informacionais de todos os departamentos da organização; (c) ser preditivo, utilizando as informações de ontem como guia para o amanhã, deixando de se concentrar no que já passou para começar a olhar para o futuro. (PIRES; OTT; DAMACENA, 2009, p. 160).

O contador da atualidade deve ter, além de conhecimentos técnicos, as habilidades voltadas para à comunicação, à administração e às relações humanas.

Afinal ele deve estar apto a participar da gestão da entidade, sendo capaz de interagir com todas as áreas organizacionais, transmitindo suas ideias e contribuindo para a solução dos problemas da organização. Uma vez, que devido a globalização e a imensa necessidade de informações geradas por ela, o contador deve estar sempre preparado para interagir com todos os setores da organização, sobre os mais variados assuntos, das mais variadas formas, transmitindo a informação da forma mais clara e objetiva, fazendo com que a informação seja útil aos usuários. Porém, o profissional contábil, se valendo do Princípio da Prudência, sempre deve ter cautela ao estabelecer critérios para a interpretação das informações, para que nenhuma destas se percam ou acabem sendo distorcidas devido a processos errôneos de comunicação. (PIRES; OTT; DAMACENA, 2009; SILVA; CAMPOS, 2007).

“A responsabilidade do contador é ter certeza de que o administrador se oriente por dados que interessam, informações que o levam a tomar a melhor decisão.” (VASCONCELOS, 2001, p.9). Embora, o papel do contador ainda esteja em transição no Brasil, deixando de ser “guarda-livros” e passando a ser um diferencial organizacional atuando como parceiro de negócios, é evidente que a cada dia o profissional contábil está mais inserido dentro das organizações e entidades, afinal, suas informações influenciam de forma direta nos resultados da organização, muitos já o consideram o único intérprete da linguagem dos negócios. Ou seja, o profissional contábil tem a capacidade de transformar números, demonstrativos contábeis e relatórios em algo de fácil compreensão aos usuários da informação, de forma que este, por sua vez, seja capaz de tomar as devidas medidas com base nestas traduções contábeis. (VASCONCELOS, 2001).

Resumindo, “a contabilidade é o grande instrumento que auxilia a administração a tomar decisões. Na verdade, ela coleta todos os dados econômicos, mensurando-os monetariamente, registrando-os e sumarizando-os em forma de relatórios ou de comunicados, que contribuem sobremaneira para a tomada de decisões.” (IUDÍCIBUS; MARION, 2000, p.42). E o contador, é o profissional responsável por administrar e gerenciar estas informações, através de uma visão global que permita que as informações contábeis sejam convertidas em benefício à organização. Porém para que isto seja possível, é importante que “Os conhecimentos (foco profissional), aliados às iniciativas pessoais (atitudes) e à capacidade de manusear os instrumentos e técnicas profissionais (habilidades),

redundam nas competências que caracterizam os profissionais da atualidade.” (CARDOSO; SOUZA; ALMEIDA, 2006, p.277).

#### 2.4.2 *Visão Estratégica*

A ampliação do mercado, através do crescimento e da internacionalização das organizações, torna as operações comerciais e financeiras mais complexas e faz com que exista uma maior necessidade de controle sobre as informações. Estas mudanças acabam impactando diretamente no ambiente organizacional e interferem diretamente na evolução destas organizações e na sua adaptação neste novo cenário. Porém, para que isto aconteça é necessário que existam instrumentos apropriados que possibilitem o crescimento e a sobrevivência das empresas. (MEIRELLES JUNIOR, 2006).

Devido a tantas mudanças geradas pelo crescimento competitivo e a globalização, está se tornando cada vez maior o grau de comprometimento que deve se ter nas organizações, Meirelles Junior afirma que:

O desafio empresarial é ter um planejamento coerente e responsável, que priorize as etapas de detalhamento, planejamento, execução e controle de forma eficiente e eficaz. As condições de atuação mudam rapidamente e as empresas devem buscar formas diferenciadas de trabalho e uma constante renovação de suas propostas para conquistar o mercado. As alterações do cotidiano estão pondo a prova atitudes e habilidades dos gestores e diante dessa avalanche de mudanças, gestores em todo o mundo estão sempre buscando uma nova abordagem de trabalho. As habilidades para improvisar e para se tomar decisões rápidas são cada vez mais importantes no mundo dos negócios, e neste momento a Contabilidade deve estar pronta, com informações confiáveis e relevantes para que se possa tomar decisões com respaldo. (MEIRELLES JUNIOR, 2006, p.66).

Buscando atender estas novas exigências de mercado, e eliminando aquele papel apenas financeiro e fiscal da contabilidade, foi construído ao longo do tempo, “[...] um conjunto de técnicas de contabilidade voltadas para o fornecimento de informações, tanto a nível corporativo, quanto em suas divisões organizacionais, o que se convencionou a chamar de contabilidade gerencial.” (GRZESZEZESZYN, 2005, p.10). A qual é ligada diretamente a informação e a gestão da organização. Afinal, a contabilidade gerencial é responsável por identificar, medir, acumular, analisar, preparar, interpretar e comunicar a informação (financeira e operacional) usada pela administração da empresa para planejar, avaliar, controlar e assegurar o uso dos recursos de forma adequada. (GRZESZEZESZYN, 2005).

Mas este processo não é tão simples, é necessário que o contador saiba a fundamentação teórica contábil, mas que, em conjunto, também entenda as particularidades de cada empresa. Para isso, a contabilidade deve ampliar seu campo de atuação, de modo que seja possível que através dela seja feita a identificação das forças e fraquezas, oportunidades e ameaças que a empresa, que será tratada pela contabilidade, enfrenta ou enfrentará. Não é mais aceitável que sejam vistos apenas dados quantitativos, e sim que seja feita uma análise completa da empresa e dos dados de sua contabilidade. Afinal, é através da contabilidade que serão tomadas as decisões da empresa, e para que estas sejam tomadas de forma coerente, é necessário que elas almejem cumprir a missão da organização, garantam adaptabilidade e o equilíbrio apropriado para a continuidade da empresa. (VIEIRA Et. al., 2010).

A visão contábil deve ser ampliada, indo além das informações produzidas pelos fatos já conhecidos para as atividades de planejamentos, de modo a conhecer previamente as consequências para a empresa no futuro e tornando-se parte integrante do processo de decisão da empresa. (VIEIRA Et. al., 2010). Ou seja, o contador não deve mais se acomodar e ficar apenas revendo fatos passados para cálculos de tributos ou para fins fiscais e burocráticos, fazendo lançamentos e ignorando o que acontece no restante da empresa. O contador deve atuar de forma empreendedora ajudando a transformar a empresa e o negócio. (MEIRELLES JUNIOR, 2006). Afinal, o mundo dos negócios é dinâmico e está permanentemente sendo modificado e sacudido por inovações (MEIRELLES JUNIOR, 2006), e se o profissional contábil parar no tempo, provavelmente ele acabará sendo desligado deste mundo de negócios. Por isso, o contador moderno, deve estar inserido em diversos setores da organização, de forma a observar e compreender todos os fatos que nela ocorrem a fim de se tornar um diferencial estratégico, dando suporte e otimizando os resultados da empresa. Ou seja, se tornando mais estratégico do que operacional. Afinal, ele possui diversas formas de suporte que podem lhe auxiliar nas questões mais básicas da contabilidade, utilizando de sistemas e programas apropriados, que são capazes de armazenar diversas informações, porém, o contador não tem como ter seu raciocínio feito pela máquina. Fatos que levam a confirmar, a importância de se ter contadores em diferentes setores, buscando o melhor controle da informação e o melhor gerenciamento de resultados. (MEIRELLES JUNIOR, 2006).

Analisando a ideia de Meirelles Junior, fica evidente a importância da contabilidade sob todo o aspecto organizacional de gerenciamento, Grzeszezeszyn ainda afirma que:

Partindo dessa percepção, pode se entender a contabilidade gerencial estratégica como um esforço de profissionais e estudiosos da contabilidade em propiciar novas práticas e teorias que possibilitem informações em tempo e relevância capazes de atribuir maior segurança durante o processo de formulação, planejamento e execução da estratégica. (GRZESZEZESZYN, 2005, p.23)

Em suma, o profissional contábil, deve ter uma postura estratégica, pois a contabilidade é uma estratégia, uma vez que ela lida com recursos humanos, econômicos e financeiros que têm por meta dar suporte as empresas para que estas possam sobreviver em qualquer situação de mercado. Assim sendo, o contador tem que estar apto a fazer com que, através de seus conhecimentos, possa ser feita a tradução dos números contábeis em informações úteis e relevantes para que sejam tomadas as devidas decisões. Porém, para que estas informações sejam plenamente confiáveis, este contador deve estar mais presente em todo o processo, entendendo os fenômenos e contribuindo desde o planejamento até a execução das estratégias. Sendo capaz de relacionar estes acontecimentos aos processos contábeis que estão ocorrendo, gerando, assim informações verídicas e úteis. Ou seja, o novo contador, deve ser criativo para interagir com uma realidade complexa e obter vantagens para a organização. (GRZESZEZESZYN, 2005).

#### *2.4.3 Atualização Tecnológica*

A sociedade mudou muito ao longo da história, principalmente se analisarmos os aspectos financeiros, econômicos, sociais e culturais, muitas destas mudanças em decorrência da globalização e ao uso, praticamente incontrolável, da internet. A internet acabou se tornando uma ferramenta capaz de nos levar a qualquer canto do mundo, sem que precisemos sair do lugar. Através de uma rede de serviços que vêm melhorando a forma de comunicação entre todos, possibilitando desde os serviços mais simples até transações comerciais de importância mundial, permitindo que todos fiquem interligados, e possam usufruir de qualquer tipo de serviço a qualquer instante. A globalização, por sua vez, acabou se tornando a chave de acesso para esta evolução da internet. Afinal, ela veio com o objetivo interligar o mundo, diminuindo as distâncias físicas e propiciando formas de negociações em qualquer parte do mundo. Usando a internet como ferramenta, para expandir o

capitalismo com menores custos e aproveitando dos recursos proporcionados por ela, acabou acelerando processo de evolução das sociedades, permitindo que a sociedade se transforme em uma grande aldeia global, na qual todos possam ter a mesma participação e chance de desenvolvimento. (SIQUEIRA, 2004; MOURA; FONSECA; DIAS, 2003).

É evidente, que a Contabilidade não ficou de fora deste processo evolutivo, afinal ela tem que acompanhar o processo de evolução da sociedade e das relações empresariais, para poder exercer seu objetivo básico, que é realizar o levantamento das informações de dados que interessam aos usuários, sua responsabilidade é ter certeza de que o administrador se oriente por dados corretos que interessam para tomar a melhor decisão.(MOURA; FONSECA; DIAS, 2003).

Todas estas mudanças ocorridas no cenário mundial acabaram mudando o perfil do profissional contábil. O qual precisa ser muito mais dinâmico, flexível e habilidoso, do que antigamente, uma vez que ele já está inserido num mercado extremamente competitivo e internacionalizado, que não tem espaço para erros ou indecisões, fatores que podem comprometer significativamente os resultados de uma empresa. (MOURA; FONSECA; DIAS, 2003).

Os mesmos autores, ainda afirmam que:

A contabilidade tem evoluído significativamente através dos tempos, dentro desse contexto é inegável a influência da tecnologia sob a nova visão e desenvolvimento da profissão contábil. A introdução de sistemas e aplicativos computacionais possibilitou entre outras coisas, maior flexibilidade na manutenção e armazenamento dos dados, bem como na ampliação do conjunto de informações, eliminando a lentidão dos processamentos apresentados em décadas anteriores. Entretanto, o advento da informática na área contábil propõe que o contador, assim como qualquer profissional, participe de um processo de atualização de seus conhecimentos, buscando constantemente compreender as inovações tecnológicas, a fim de produzir com qualidade os serviços prestados a sociedade. (MOURA; FONSECA; DIAS, 2003, p.9).

Visando melhorar a qualidade dos serviços contábeis, e sabendo que a velocidade dos avanços tecnológicos na contabilidade segue as tendências do mercado, o contador deve superar paradigmas sobre sua profissão e se tornar um elemento estratégico fundamental no processo decisório. Para isso este novo profissional contábil, deve usar da inovação tecnológica existente, usando da internet, softwares, programas e demais recursos para realizar trocas rápidas de informações, o que acaba fazendo com que exista um maior controle e gerenciamento das informações. Seguindo esta tendência, de inovação e mudanças, já estão surgindo os primeiros escritórios contábeis virtuais no Brasil, os quais

prestam serviços em locais não tradicionais, e permitem que exista uma comunicação com o cliente a distância, através de correio eletrônico e internet, facilitando assim a troca de informação. Observando estas tendências, fica claro que o profissional contábil deverá se adaptar a esta nova realidade, tendo em vista que as inovações nesta área e a modernização serão cada dia mais frequentes, e necessitaram de profissionais capacitados e atualizados. (OLIVEIRA, Et. al., 2006).

“A nova economia é a do conhecimento [...]” (SIQUEIRA, 2004, p.246). Através desta afirmação, podemos perceber que a nova sociedade depende essencialmente do conhecimento que ela é capaz de adquirir, promover e desenvolver. Afinal a essência do termo tecnologia, é o conhecimento, já que esta pode ser definida como conhecimento sobre o fazer. Ou seja, a tecnologia apresentada como sinônimo de uma eterna busca de melhorias e aperfeiçoamentos nos mais diversos setores, usando da inovação técnica, para modificar de forma satisfatória a forma de fazer alguma atividade, na qual possa se utilizar da tecnologia em forma de conhecimento para aprimorar estas formas de fazer. (SIQUEIRA, 2004).

Buscando aprimorar estas formas de fazer, as empresas de serviços contábeis utilizam os mais diversos sistemas de informação para exercer suas atividades. Estes sistemas de informação podem ter seu conceito resumido de tal forma que se caracterize como um conjunto de elementos que podem ser relacionados de tal forma, que se bem utilizado e alimentado pelo pessoal responsável pelos lançamentos dos dados, produzirá informações para auxiliar a tomada de decisão. Considerando que a informação (se bem controlada e administrada) é uma das únicas formas de se reduzir a incerteza, os prestadores de serviços contábeis devem estar atentos a todos os fatos e detalhes apresentados pela empresa a eles, para que possa gerenciar de forma adequada os dados informados, a fim de produzir informações úteis a tomada de decisão. Para isso, estes prestadores de serviços contábeis, se utilizam de ferramentas que facilitem e agilizem as suas atividades, possibilitando assim o exercício da profissão de forma mais racional e menos “braçal”, uma vez que estes sistemas contábeis permitem através de um sistema bem elaborado o arquivamento, por tempo indeterminado, de uma infinidade de informações, as quais podem ser acessadas a qualquer momento pelo gestor da informação, buscando justificar os fatos ocorridos nas organização e

criando expectativas de ocorrências futuras, baseando-se sempre nos dados armazenados no banco de dados. (ANGELO, 2005).

Em resumo, “a Contabilidade não para de evoluir [...]” (MOURA; FONSECA; DIAS, 2003), e conseqüentemente o profissional contábil deve acompanhar esta evolução. Mostrando-se um profissional capacitado, atualizado, eficiente e diferente dos demais, assim objetivando atender a necessidades, exigências e expectativas do mercado de forma satisfatória e que promova a profissão da melhor maneira possível. Utilizando dos recursos e tecnologias disponíveis “[...] para ajudar nas atividades decisórias e de resolução de problemas.” (VASCONCELOS, 2001, p. 1).

Afinal, “tecnologia não é só ferramenta ou artefato – é tudo que nos possibilita fazer coisas de forma diferente da usual. É tudo que nos ajuda a reconfigurar os recursos com que trabalhamos e vivemos.” (NOBREGA, 2004,p.46).

Isso por que as máquinas podem substituir o contador em alguns aspectos, porém ele sempre será requerido para traduzir as informações obtidas em sistemas, programas ou demais formas tecnológicas que auxiliam na contabilidade. A informação incompreendida não significa nada, porém, a partir do momento em que existe um profissional capacitado que usa do sistema tecnológico disponível para facilitar o processo, compreendendo e traduzindo a informação, ela se tornará indispensável para a correta tomada de decisão da organização. (MOURA; FONSECA; DIAS, 2003).

### 3 GESTÃO ORGANIZACIONAL X CONTABILIDADE

#### 3.1 GESTÃO ORGANIZACIONAL

A crescente competitividade, promovida pelo processo de globalização no qual se vive, faz com que a cada dia, profissionais de diferentes áreas desenvolvam novas formas de proporcionar um melhor atendimento ao seu público. Porém para que isso aconteça, é necessário que estes profissionais percebam as exigências deste público e avaliem quais as suas habilidades e competências para que seja realizado o melhor atendimento.

“A inovação é movida pela habilidade de estabelecer relações, detectar oportunidades e tirar proveito das mesmas.” (TIDD; BESSAN; PAVITT, 2008, p.23).

É criar formas de servir o mercado, da melhor maneira possível, independente de ser através da abertura de novos mercados ou do atendimento apropriados dos mercados já estabelecidos.

O ato de gerir algo ou alguma coisa implica em conhecer de forma abrangente e profunda o que pretende se gerenciar. No caso de uma organização, implica em conhecer todas as suas características da forma mais detalhada e minuciosa.

O gestor, para estar apto a gerenciar de forma eficaz uma organização, tem que conhecer toda sua estrutura, profissionais, processos (principalmente os que são críticos a organização), hierarquias, possibilidades e impossibilidades, atividades desenvolvidas, projetos futuros e, além disso, tem que ser capaz de pensar, ousar, enfrentar desafios, agir e intuir, buscando as melhores alternativas para o desenvolvimento sustentável e lucrativo para a organização. (ARAUJO, 2004)

“Gestão é a melhor forma de se fazerem coisas práticas usando aquilo que sabemos.” (NOBREGA, 2004, p. 17).

Em termos gerais, a gestão tem que propiciar ao tomador de decisão um rumo a seguir, baseando-se em informações atualizadas e verdadeiras, as quais são geradas a partir de análises de causa e efeito feitas sob as ações que se pretende tomar. (NOBREGA, 2004).

Megginson, Mosley e Jr. Pietri (1986) ainda complementam a importância de gerir de forma eficaz, afirmando que a administração deve definir formas de trabalhar com as pessoas para interpretar, determinar e alcançar os objetivos organizacionais

através do desempenho das funções de organização; direção; controle; preenchimento de vagas e planejamento.

Através da gestão se é capaz de definir “[...] o que causa o que, por que causa e quando causa.” (NOBREGA, 2004, p.36). Assim chegasse a relações de causa e efeito dentro das empresas. A gestão tem de ser capaz de manter práticas eficazes e modificar práticas que não estejam dando resultados, sempre seguindo um planejamento e nunca deixando as decisões ao acaso. Neste contexto, a contabilidade passa a ser um diferencial dentro das organizações, se tornando uma ferramenta no auxílio da gestão.

### 3.2 CONTABILIDADE NA GESTÃO ORGANIZACIONAL

A administração tem por objetivo gerenciar de forma eficaz, buscando desenvolver a entidade de forma sustentável e lucrativa. (NOBREGA, 2004). Porém para isso, a administração necessita de informações que sejam capazes de dar suporte às suas decisões. E é neste contexto que o profissional contábil se insere dentro das organizações.

Uma vez que a contabilidade tem por objetivo, fornecer informação útil, em tempo hábil e de forma estruturada de natureza econômica, financeira e física, de produtividade e social, aos usuários internos e externos à entidade objeto de análise contábil. (IUDÍCIBUS; Et. al., 2009).

Com isso fica claro que para o melhor desenvolvimento empresarial, é necessário que exista um diálogo entre as áreas. Aonde a contabilidade seja capaz de traduzir as informações contidas nos relatórios contábeis para a tomada de decisão dos administradores. Apresentando a eles, informações compreensíveis, relevantes, confiáveis, comparáveis e oportunas para a correta tomada de decisão. (IUDÍCIBUS; Et. al., 2009).

Tomada de decisão que é definida como “[...] a seleção consciente de um curso de ação dentre as alternativas disponíveis para obter um resultado desejado.” (MEGGINSON, MOSLEY, JR. PIETRO, 1986, p.162). Desta forma, a contabilidade seleciona as informações demonstrando alternativas derivadas das informações pré-selecionadas para que os empresários possam optar pelas alternativas que o façam obter os resultados almejados pela organização.

Assim sendo o administrador usa da informação contábil basicamente para duas tarefas: o controle e o planejamento. Através do controle visa certificar que a organização está seguindo a política e planos previamente traçados pelos empresários, enquanto que através do planejamento usa das informações contábeis e das pretensões organizacionais para decidir as atitudes que serão melhores para a empresa. (GRECO; AREND, 2001).

Em suma, a contabilidade está irrevogavelmente inserida na gestão, em alguns casos de forma mais ativa em outros menos, porém ela se tornou indispensável para qualquer tipo de empresa. Por menor que seja a influência contábil na organização, ela acaba interferindo de alguma maneira na gestão do negócio, desde o cálculo de impostos e fechamentos anuais, até mesmo, em algumas empresas, no auxílio na tomada de decisão através de uma atitude proativa de alguns profissionais contábeis, que geram informações úteis e estruturadas em tempo hábil para contribuir nas decisões dos empresários.

### 3.2.1 *Contabilidade - Uma Estratégia Administrativa*

“Gestão é um sucesso, mas como é fácil comprar gato por lebre nessa área, gente! Nunca aceite recomendações genéricas e fora de contexto.” (NOBREGA, 2004, p. 22). Ou seja, todas as informações geradas para a gestão da empresa devem ser referentes especificamente àquela empresa, e não a situações gerais à quaisquer empresas. Tudo sempre dependerá das “[...] das circunstâncias em que a empresa de encontra. É como medicina – o tratamento depende das circunstâncias de cada paciente. Em gestão, não há nada que valha em todas as circunstâncias.” (NOBREGA, 2004, p.20).

Karlöf (1994) demonstra que para que seja realizada uma gestão estratégica é necessário que exista uma combinação de elementos como: capacidade de vislumbrar padrões no que está acontecendo (análise); capacidade de identificar a necessidade de mudanças (usar inteligência e criatividade para perceber as tendências e oportunidades); capacidade de projetar estratégias de mudança (criar estratégias); capacidade de utilizar ferramentas de mudança (saber o que mudar e o que manter para o crescimento organizacional); capacidade de implantar estratégias (colocar as ideias em prática de forma estruturada e dinâmica).

A contabilidade se torna uma forma de estratégia neste instante, pois ela contribui para que as decisões sejam tomadas da melhor forma, sendo cada vez mais específica para cada empresa, sendo capaz de criar soluções diferentes e inovadoras a cada empresa, sempre seguindo um tratamento diferenciado e específico àquela organização.

### 3.2.2 *Conclusões sobre a Revisão da Literatura*

Algumas conclusões são arroladas abaixo, bem como são mostrados no quadro a seguir os fundamentos deduzidos da presente seção que visou demonstrar a factibilidade do problema de pesquisa de que trata a presente proposta de investigação.

As conclusões principais são:

- A contabilidade deixou de ser um ramo isolado dentro das empresas, ligado apenas ao fisco e a parte mais burocrática, e passou a ser fundamental para a criação de estratégias e planejamentos organizacionais.
- A mudança causada pela globalização e pelo crescimento econômico mundial, fez com que o contador começasse a modificar sua forma de atuação, fazendo assim com que ele seja mais participativo e ativo, deixando de ser um “guarda-livros” e passando a ser um “intérprete do mundo dos negócios”.
- Gestão e contabilidade estão intimamente ligadas, uma vez que a contabilidade acaba sendo uma ferramenta de gestão dentro das empresas.
- O avanço tecnológico está fazendo com que o profissional contábil, deixe de ser operacional e se torne mais estratégico, ou seja, que ele deixe de realizar débitos e créditos, e comece a pensar de forma construtiva e crítica, utilizando para isto de recursos tecnológicos e de uma atitude inovadora e pró-ativa.
- O novo profissional contábil deve estar atento as novas oportunidades de negócio que estão surgindo em sua área, sabendo aproveitar seus pontos fortes e fazendo com que seus pontos fracos sejam aperfeiçoados e se tornem imperceptíveis ao cliente, fazendo assim com que a profissão cresça e se desenvolva, valorizando assim o profissional contábil.

O resumo elaborado sobre a fundamentação teórica é mostrado no quadro abaixo.

<b>Conceito/ Aspecto</b>	<b>Autores</b>
A contabilidade existe desde os primórdios da humanidade e tem por objetivo estudar o efeito que a ação do homem causa sobre o patrimônio das entidades.	TESCHE; Et. al. (1992) IUDÍCIBUS; Et. al. (2010) FRANCO (2009) MARION (2008) CREPALDI (2002) IUDÍCIBUS; MARION; FARIA (2009) PADOVEZE (2009) ANGELO (2005) REIS; SILVA (2007) IUDÍCIBUS (1998) GRECO; AREND (2001)
Profissionais responsáveis pelo exercício da profissão devem buscar aperfeiçoar seus produtos, serviços e processos, para que estejam aptos a prestar serviços contábeis de qualidade.	ECKERT; Et. al. (2010) PEREIRA (2002) VIEIRA (2006) IUDÍCIBUS; Et. al. (2009)
Gestão é a forma de direcionar as atividades organizacionais de forma a buscar resultados benéficos a organização.	ARAUJO (2004) NOBREGA (2004) MEGGINSON; MOSLEY; JR. PIETRO (1986)
Contabilidade traduzindo informações dos relatórios contábeis para a tomada de decisão dos administradores	IUDÍCIBUS; Et. al. (2009) GRECO; AREND (2001)
Contador adotando um novo perfil, deixando de ser o guarda-livros e passando a interagir com todos os setores da organização.	PIRES; OTT; DAMACENA (2008) CARDOSO; SOUZA; ALMEIDA (2006) ROMANOWSKI (2005) IUDÍCIBUS; MARION (2000)

Contador com uma visão mais estratégica, através de uma atuação mais abrangente na organização.	VIEIRA Et. al. (2010) GRZESZESZYN (2005) MEIRELLES JUNIOR (2006)
Comunicação como forma de evitar problemas e valorizando a informação contábil.	SILVA; CAMPOS (2007) VASCONCELOS (2001)
Contadores e empresa devem perceber as novas funções que o profissional contábil pode ter.	VIEIRA; Et. al. (2010)
Contador utilizando da tecnologia traduzida como o conhecimento sobre o fazer, transformando a contabilidade em uma ferramenta de gestão.	MOURA; FONSECA; DIAS (2003) SIQUEIRA (2004) OLIVEIRA; Et. al. (2006) ANGELO (2005) NOBREGA (2004) KARLÖF (1994)

**Quadro 1 – Principais conceitos levantados e os autores que os fundamentam**

Fonte: o autor baseado no referencial teórico levantado

## 4 TABULAÇÃO E ANÁLISE DOS RESULTADOS

Neste item intitulado análise dos resultados, será feita a apresentação dos resultados obtidos nas pesquisas feitas com os empresários metalúrgicos das empresas de pequeno e médio porte de Caxias do Sul.

Para que esta análise seja feita da melhor maneira possível será seguido um padrão de análise em todos os questionários, o qual será capaz de apresentar de forma coerente as informações coletadas. O primeiro passo a realizar na análise dos questionários será identificar o perfil destas empresas que participaram da pesquisa. Após esta identificação, será feita uma análise comparativa entre as respostas obtidas entre as diferentes empresas e o referencial teórico apresentado ao longo do trabalho. Finalizando esta etapa de análise dos resultados, será feita uma conclusão sobre os resultados obtidos por esta pesquisa.

### 4.1 PERFIL DAS EMPRESAS ENTREVISTADAS

Devido ao curto espaço de tempo disponível para o desenvolvimento do trabalho, delimita-se através do problema de pesquisa, que os empresários que serão entrevistados serão os que possuem empresas metalúrgicas de pequeno e médio porte. O motivo da delimitação do público alvo de pesquisa foi, além do curto prazo de tempo para o desenvolvimento da pesquisa, a percepção de um campo de atuação em crescimento para os profissionais contábeis de Caxias do Sul. Afinal, nesta região a cada ano surgem mais empresas do ramo metalúrgico, devido ao crescimento que o setor vem apresentado, o que permite acreditar, que estas também necessitaram cada vez mais de melhores informações contábeis para manter a sua competitividade, e assim estas serão as que mais poderão fazer uso dos serviços contábeis tanto a curto quanto a longo prazo.

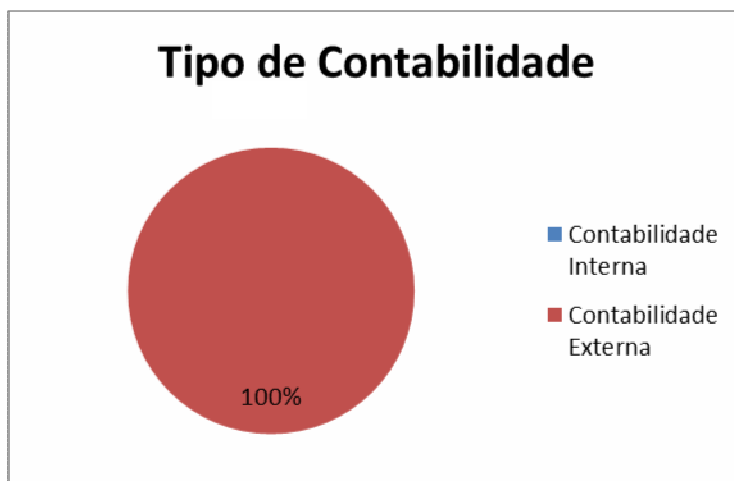
Partindo-se desta ideia, foram enviados 20 (vinte) questionários a alguns empresários do ramo metalúrgico, utilizando como critério de envio empresas registradas na junta comercial, selecionando-as conforme a conveniência para o pesquisador (o qual utilizou de clientes, fornecedores, localização, disponibilidade de acesso aos entrevistados para distribuir seus questionários), pois desta forma seria mais fácil cobrar o retorno dos questionários, devidamente respondidos, dos

empresários. Mesmo assim só retornaram 10 questionários, ou seja, 50% dos questionários enviados.

Foi mantido o sigilo da razão social das empresas que responderam os questionários, para fins de apresentação dos resultados, elas foram identificadas com letras de “A” a “J”.

A partir do retorno obtido, pode-se perceber que o perfil básico destas empresas segue determinadas características. A primeira observação feita sobre estas características se deve ao fato que todos os questionários foram respondidos pelos proprietários das empresas e que todos eles exercem a função de administrar a mesma.

O segundo aspecto analisado, e que também teve uma resposta unânime, foi referente ao questionamento de como que é feita a contabilidade destas empresas, onde todas as empresas entrevistadas responderam que possuem a sua contabilidade feita em escritórios contábeis fora da organização, ou seja, utilizam dos serviços de escritórios contábeis para a realização da sua contabilidade, escrituração fiscal e cálculo de impostos. Em geral, julgam que seria uma despesa muito elevada ter a contabilidade feita de forma interna, uma vez que todas elas ainda se consideram pequenas para este investimento. Na Figura 1 é apresentado o perfil de contabilidade das empresas entrevistadas.



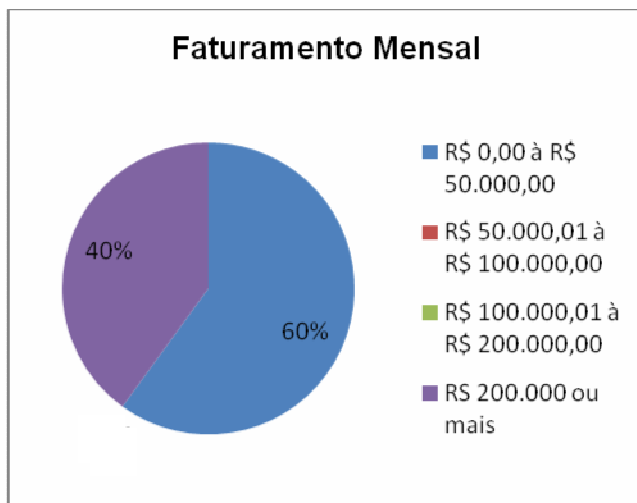
**Figura 1 – Contabilidade Externa/ Interna**

Fonte: o autor com base nas respostas dos questionários

Ainda desenvolvendo a análise do perfil das empresas, buscou-se informações referentes ao faturamento e a quantidade de funcionários, visando compreender um pouco do funcionamento da empresa, uma vez que já possuímos o

ramo, a forma como é feita sua contabilização e a informação de quem é o responsável pela administração.

No que se refere a faturamento, fica claro que as empresas acabam se dividindo em dois tipos basicamente: aquelas que têm seu faturamento mensal até R\$50.000,00 e aquelas que faturam mais de R\$200.000,01. Nenhuma das entrevistadas enquadrou seu faturamento entre R\$50.000,01 e R\$200.000,00. A Figura 2 representa o perfil das empresas pesquisadas em termos de faturamento mensal.



**Figura 2 – Faturamento Mensal das Empresas**

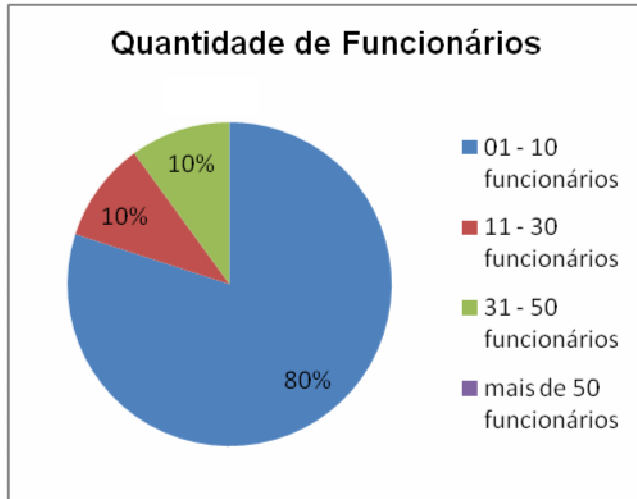
Fonte: o autor com base nas respostas dos questionários

Observando este gráfico, fica ilustrado de forma bastante clara a situação do faturamento das empresas entrevistadas, demonstrando que existe um potencial produtivo e de crescimento que elas ainda almejam. Pois, embora não tenham sido perguntado no questionário, todos os entrevistados afirmaram que são empresas em crescimento e que buscam aumentar seu faturamento e a sua capacidade produtiva.

Outro aspecto que pode ser analisado tendo por base o faturamento destas empresas é o regime tributário adotado por elas. Com exceção da empresa B que está enquadrada no Presumido (por possuir um faturamento superior as demais), são todas enquadradas como microempresas pelo Simples Nacional, o que acaba sendo reflexo deste faturamento obtido até o momento, que não ultrapassa R\$240.000,00 ao ano, conforme define o art. 3º da Lei Complementar 123/06. Embora este não tenha um questionamento feito aos empresários, acabou sendo apontado por todos, como uma característica de suas empresas.

O último aspecto analisado, no sentido de buscar traçar o perfil das empresas, é relativo a quantidade de funcionários que trabalham nesta empresa.

Esta questão foi feita, buscando identificar se a quantidade funcionários é proporcional ao faturamento das empresas. Porém conforme a Figura 3 fica claro, que não necessariamente uma situação estará vinculada a outra.



**Figura 3 – Quantidade de Funcionários das Empresas**  
 Fonte: o autor com base nas respostas dos questionários

Analisando o gráfico fica evidente que, por se tratarem de empresas pequenas, com faturamento inferior a R\$240.000,00 mensais, elas acabam tendo um quadro de funcionários bastante reduzido e proporcional as suas atividades. Novamente a única exceção é a empresa B, que por ter seu faturamento superior as demais, e por ter seu regime tributário enquadrado no presumido, apresenta uma quantidade maior de funcionários.

Em suma, analisando de uma forma ampla e geral, esta pesquisa se desenvolverá com base nas respostas de empresas de pequeno porte, enquadradas pela Receita Federal do Brasil como Microempresas, tributadas pelo Simples Nacional, com número de funcionários reduzidos (média de 10 colaboradores por empresa) e com a contabilidade feita por terceiros, fora da organização, pois elas entendem ser esta a maneira mais econômica de realizá-la.

#### 4.2 RESULTADOS DOS QUESTIONÁRIOS

Na busca de se realizar uma análise fiel e real das informações coletadas com os administradores, as questões propostas serão apresentadas em subcapítulos, nos quais serão apresentados dados como: a pergunta realizada, o motivo de realizar a pergunta, as respostas obtidas, comparações entre as respostas e as conclusões sobre cada questionamento.

Desta forma, pretende-se analisar da forma mais minuciosa cada questão, permitindo que seja feita uma comparação entre as respostas obtidas o referencial teórico desenvolvido ao longo do trabalho, para que ao final desta etapa de análise seja possível chegar a uma conclusão sobre a visão que estes empresários, que responderam aos questionários, têm sobre o profissional contábil e os serviços por eles prestados.

#### 4.2.1 *Palavra que define o Contador*

A definição de que o contador é o profissional responsável pelo estudo do patrimônio das entidades é conhecida por todos. Mas será que todos os empresários têm consciência da importância do contador?

Levando isto em consideração a primeira pergunta elaborada após definição do perfil da empresa foi: “Qual palavra chave que representa o contador?”.

Através desta pergunta, busca-se de imediato descobrir se estes empresários vêem o contador de forma positiva ou negativa, se os intitularão de forma que eles agreguem ao negócio ou apenas como calculadores de impostos. Afinal, através desta caracterização já pode-se perceber qual é a primeira imagem que os contadores possuem atualmente diante dos empresários. Os resultados obtidos por este questionamento são apresentados no Quadro 2.

<b>Empresa</b>	<b>Definição para Contador</b>
A	Caráter
B	Segurança
C	Parceiro
D	Extrema importância
E	Narrador escriturário
F	Consultor/auditor/controladoria
G	Controle da empresa
H	Parceiro
I	Prestativo
J	Tributarista

**Quadro 2– Definição para contador**

Fonte: o autor com base nas respostas dos questionários

Observando as respostas obtidas fica bem claro que o contador é visto como um elemento importante dentro da organização, pois todas as características

atribuídas evidenciam essa visão e confirmam algumas informações prestadas no referencial teórico, tais como:

- a) A importância do contador ser um parceiro de negócios, e contribuir para o crescimento da organização de forma ativa;
- b) A questão do contador ser ético e multifuncional, prestando serviços de forma eficaz que proporcionem aos empresários segurança na tomada de decisão;
- c) As possibilidades de carreiras a serem seguidas pelos contadores, uma vez que são necessários serviços de consultoria, auditoria e controladoria por parte das empresas.

No entanto, também fica claro que o contador ainda tem ligado a ele a parte operacional das empresas, pois o ligam a palavras como tributarista, narrador escriturário e controle da empresa, que são aquelas características operacionais e menos estratégicas que o contador necessita desenvolver para o andamento de suas atividades. Ou seja, os empresários consideram importante a presença do contador e esperam que o mesmo seja preparado para auxiliá-los a gerenciar o negócio através de serviços contábeis tecnicamente apropriados e que lhe dêem segurança para a tomada de decisões dentro das empresas.

A conclusão que se chega através desta análise é que as empresas estão começando a ver o contador com outros olhos e não mais como o guarda-livros de antigamente. Elas atribuem à figura do contador papéis de responsabilidade e que exigem elevado comprometimento profissional, pois ele interfere no gerenciamento do negócio de forma direta. Porém, deve-se levar em consideração que mesmo que a segundo estas respostas, as perspectivas sobre a profissão sejam boas, o profissional contábil ainda tem muito a melhorar no desenvolvimento de suas atividades e na sua forma de apresentação a sociedade para deixar de ser considerado o “guarda-livros”.

#### 4.2.2 *Funções do Contador*

Diversas são as funções que são e que podem ser exercidas pelo contador. Atualmente, num cenário de um mercado globalizado e em constante desenvolvimento, o contador pode se incluir em diversas áreas de trabalho e desempenhar muitas atividades distintas, afinal, a cada dia que passa, o contador

vem se aprimorando, buscando novos conhecimentos e desenvolvendo mais habilidades a fim de ser um profissional completo e útil as empresas.

Percebendo esta característica do atual profissional contábil, foi solicitado aos empresários de empresas metalúrgicas de pequeno e médio porte, que dentre as opções oferecidas identificassem, de 01 a 05, sendo 01 a mais importante e 05 a menos, quais as funções que consideravam mais importantes para o profissional contábil. As respostas obtidas estão no Quadro 3.

FUNÇÕES	HIPÓTESE	A	B	C	D	E	F	G	H	I	J	GRAU DE IMPORTÂNCIA	FREQUÊNCIA
Calcular impostos, calcular e imprimir guias de recolhimento de impostos.	H <sub>4</sub>	1	3	2	1	1	1	1	4	1	1	1	7
Fazer escrituração fiscal e contábil.	H <sub>4</sub>	2	2	3	2	2	2	2	1	3	2	2	7
Auxiliar na tomada de decisão, através da emissão de relatórios compreensíveis.	H <sub>2</sub> e H <sub>3</sub>	4	1	4	3	3	3	3	2	2	3	3	5
Usar de soluções eficazes e criativas para o crescimento da organização.	H <sub>5</sub>	3	4	1	4	5	4	4	5	5	4	4	5
Ser multifuncional, trabalhando em diversos setores.	H <sub>1</sub>	4	5	5	5	4	5	5	3	4	5	5	6

**Quadro 3 – Grau de importância das Funções do Contador**

Fonte: o autor com base nas respostas dos questionários

Percebe-se que estas questões são baseadas nas hipóteses levantadas no início do trabalho, e buscam responder o problema de pesquisa, apresentando possíveis respostas que os empresários poderiam fornecer baseando-se na ótica que possuem sobre o profissional contábil.

Realizando-se a análise desta tabela, ficam bem claras algumas considerações sobre as hipóteses levantadas como respostas para o problema de pesquisa. Observando as respostas dadas pelos entrevistados a esta questão pode-se perceber o grau de importância que as funções exercidas pelos contadores têm para estes empresários em relação as atividades da sua empresa.

O primeiro aspecto a se comentar sobre esta questão se deve ao fato destes empresários, embora na primeira questão tenham identificado o contador como um profissional importante dentro da organização, atribuindo a ele características positivas e relevantes, ainda o vêem com um papel operacional, ou seja, realizando serviços de escrituração (contábil e fiscal) e calculando impostos. Isto remete ao fato mencionado no desenvolvimento teórico, no qual se afirma que com o passar do

tempo, o contador se submeteu a rotina operacional, escondendo-se atrás de formulários e arquivos, tornando evidente apenas as suas funções operacionais as quais ainda são vistas como as principais funções atribuídas ao profissional contábil.

O segundo aspecto a ser analisado com base nas respostas obtidas é demonstrado pela pouca importância dada pelos empresários nos quesitos criatividade e multifuncionalidade, o que indica que o profissional contábil ainda não foi capaz de inserir de forma definitiva nas organizações suas novas competências e habilidades. Estas habilidades que exigem que o profissional contábil da atualidade seja capaz de ser incluído em qualquer etapa do processo, contribuindo para a tomada de decisões, análise de resultados e desenvolvimento de procedimentos inovadores e criativos dentro de diferentes setores da organização.

Porém, baseando-se nas informações prestadas pelos empresários neste questionamento, acredita-se que a perspectiva de valorização da profissão seja relativamente boa, pois a terceira função citada (em grau de importância para os gestores) se refere ao contador auxiliar na tomada de decisões com relatório compreensíveis. Ou seja, o contador desenvolver suas atividades operacionais normais, de forma a simplificar as informações geradas, fazendo com que os gestores as compreendam e as utilizem como base para a tomada de decisões.

Isso indica que os empresários percebem o contador como um facilitador do processo decisório e não apenas como um escriturário, o que pode representar uma mudança na visão que os empresários têm da contabilidade. Se eles passarem a ver o contador de forma mais estratégica e passarem a utilizar das iniciativas criativas e multifuncionais do contador, o profissional contábil se tornará um elemento chave na gestão administrativa das empresas.

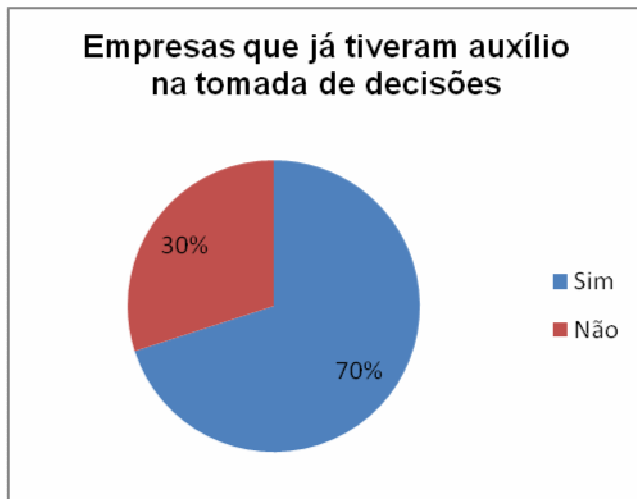
Em relação à parte operacional da Contabilidade, esta já vem sendo realizada pelos profissionais da área de forma satisfatória a bastante tempo. Enquanto a parte estratégica, por sua vez, logo será mais uma ferramenta de gestão que servirá para diferenciar o profissional contábil no mercado. Isso indica que haverá a valorização profissional e, conseqüentemente, serão abertas novas oportunidades de inserção no mercado para aqueles contadores que estiverem dispostos a serem arrojados e inovadores e suas funções.

#### 4.2.3 Contador e a Tomada de Decisão

A tomada de decisão é um dos pontos mais críticos dentro do planejamento organizacional, afinal é o momento em que todos os dados obtidos no decorrer do processo se transformaram em informações. Informações que serão utilizadas para que aconteça a melhor tomada de decisão dentro da empresa.

Tendo ciência disto, foi questionado aos empresários: “Seu contador já lhe auxiliou em alguma tomada de decisão importante? Qual?”

Através desta pergunta, busca-se compreender se o contador auxilia de alguma maneira os empresários a tomar decisões importantes para o andamento do negócio. Para se ter uma análise mais objetiva da forma como o contador contribui com as empresas, além de perguntar se o contador já auxiliou na tomada de decisões, foi questionado em quais decisões estes empresários já tiveram auxílio. Assim busca-se entender qual o envolvimento do contador com as empresas, no que se refere a tomada de decisão. Na Figura 4, observam-se as respostas obtidas nos questionários.



**Figura 4 – Empresas que já tiveram auxílio na tomada de decisões**

Fonte: o autor com base nas respostas dos questionários

Analisando as respostas dos empresários entrevistados, pode-se observar que apenas em 3 das empresas que responderam o questionário (30% do total) nunca tiveram o auxílio do contador para tomadas decisões. Porém, as outras 7 empresas (70% do grupo total) que responderam o questionário, citaram que o

contador auxiliou apenas em dois momentos, na opção de tributação escolhida pela empresa e no registro de funcionários.

A empresa “F” no que se refere a esta questão comentou: “Toda a tomada de decisão referente a contratos, a recrutamento ou a mudança de atividade da empresa, são decisões importantes, nas quais o contador é peça chave.” O que representa um profissional extremamente operacional e pouco estratégico.

Fica evidente ao analisar esta questão que o contador não está contribuindo da maneira mais apropriada dentro das organizações. Os profissionais contábeis não vêm aproveitando seu conhecimento e suas habilidades para desenvolver projetos inovadores e benéficos para as organizações nas quais atuam. Porém, mesmo assim é visto como um elemento chave do processo, uma vez que os empresários confiam a eles a responsabilidade de selecionar a opção de tributação e os registros de funcionários.

Em suma, é importante frisar que esta situação do profissional contábil operacional, ainda é decorrente do perfil operacional no qual o profissional contábil se encaixou ao longo da história. As mudanças geradas e as que ainda ocorreram na profissão, devido a globalização e ao desenvolvimento mercadológico, só serão percebidas à medida que os profissionais contábeis forem se inserindo em novos setores e sejam capazes de exercer novas atividades. Tornando-se de fato parceiros de negócio e não apenas “guarda-livros”.

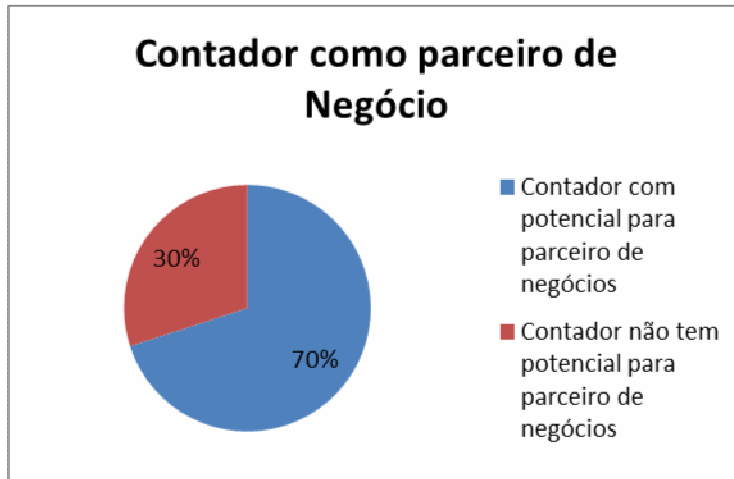
#### 4.2.4 *Contador e o Planejamento*

Toda organização que almeja crescer e se desenvolver no mercado, precisa se planejar, traçar metas e ter objetivos bem claros a seguir. Para isto, as empresas analisam o cenário atual e traçam objetivos para o futuro, desta forma, é possível criar um planejamento estruturado e capaz de promover as expectativas da empresa através de ações bem desenvolvidas.

Neste cenário o contador é inserido como uma ferramenta estratégica, ou seja, o contador sabendo da necessidade de informações que os empresários têm, deve estar preparado para dar suporte e fornecer informações em tempo hábil para contribuir com o planejamento das empresas.

O objetivo desta pergunta é compreender se os empresários veem o contador como um parceiro de negócios e de que forma ele contribuiu com o planejamento

organizacional, percebendo assim se estes empresários utilizam do contador como parceiro de negócio ou não. A Figura 5 demonstra a opinião dos empresários entrevistados sobre o contador ser ou não um parceiro de negócios para o planejamento de suas empresas.



**Figura 5 – Contador como parceiro de negócios**

Fonte: o autor com base nas respostas dos questionários

A Figura 5 demonstra de forma bastante clara que o contador é visto como um parceiro de negócios pelas empresas entrevistadas. Porém, todas as empresas que o veem como parceiro de negócio fizeram ressalvas em suas respostas, indicando de que forma o veem contribuindo com o planejamento, e em que sentido esperam ser auxiliados. No Quadro 4 ficam evidenciadas as expectativas dos empresários em relação ao contador e o planejamento.

Empresa	Como vê o contador auxiliando no planejamento?
A	Auxiliando na tomada de decisão de uma forma geral.
B	Auxiliando em diversas etapas do processo (tributário, investimentos, comercial).
C	Auxiliando na gestão.
D	Não vejo o contador auxiliando no planejamento.
E	Ainda não vejo esta parceria.
F	Auxiliando na administração financeira.
G	Auxiliando na tomada de decisão de uma forma geral.
H	Não vejo o contador auxiliando no planejamento.
I	Auxiliando na questão burocrática.
J	Não vejo o contador auxiliando no planejamento.

**Quadro 4 – Contador e o planejamento**

Fonte: o autor com base nas respostas dos questionários

Observando o Quadro 4, pode-se visualizar um cenário bastante conturbado para os contadores, pois alguns empresários não os veem como contribuintes do

planejamento, e os que os veem, esperam ainda uma atitude operacional destes profissionais, então ainda não existe uma visão do contador como parceiro de negócio no caso destas empresas.

Novamente a questão que deve ser resolvida pelo profissional contábil é o desenvolvimento de suas habilidades e competências para o melhor atendimento aos seus clientes, buscando conquistar um novo espaço dentro das organizações. Transformando a contabilidade em uma ferramenta realmente indispensável às empresas, não somente para questão tributária, e sim pela questão estratégica do negócio.

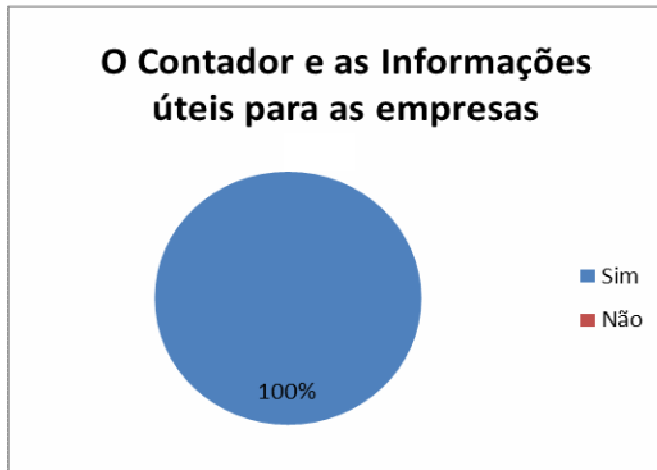
#### 4.2.5 *Informações úteis*

Fornecer informações úteis para os usuários da contabilidade é função primordial dos contadores. Cabe aos contadores levantar dados, analisar informações e fornecer relatórios compreensíveis aos empresários, auxiliando na tomada de decisão.

Pensado nisso, foi questionado aos empresários objeto de estudo desta pesquisa: “Você considera as informações prestadas por seu contador úteis para o seu planejamento organizacional, ou apenas úteis para verificar questões tributárias?”

Através desta questão, busca-se compreender quais informações que estes empresários estão recebendo de seus contadores, ou seja, através desta questão pretende-se descobrir se o tipo de informações os empresários estão recebendo auxiliam no gerenciamento organizacional, ou se são apenas informações voltadas para a área tributária.

Na Figura 6 é apresentada a resposta dada pelos empresários no quesito abordado por esta questão. No primeiro momento, buscou-se descobrir se as informações recebidas pelos empresários são ou não úteis para os empresários. O segundo aspecto levantado, é referente ao tipo de informação recebida, se são apenas tributárias ou se são informações que contribuem para o gerenciamento organizacional destas empresas.



**Figura 6 – Contador e as Informações úteis**

Fonte: o autor com base nas respostas dos questionários

É evidente, conforme demonstra a Figura 6, que todos empresários já receberam ou recebem informações úteis de seus contadores. Analisado os questionários respondidos, no que se refere ao tipo de informação que os empresários recebem de seus contadores, todos empresários são unânimes, mencionam, que as informações recebidas são referentes a impostos, tributação, balancetes, balanços patrimoniais e demonstrativos financeiros, ou seja, os contadores prestam apenas informações operacionais aos empresários.

Outro aspecto levantado nos questionários por alguns empresários, se deve ao fato de não compreenderem algumas informações dadas pelos seus contadores. Afinal as informações são muitas e bastante técnicas, segundo os entrevistados, o que acaba dificultando a compreensão e o uso da informação, o que prejudica a parceria entre empresários e contadores.

É válido para todos os profissionais contábeis que pretendem se destacar no mercado, buscar estabelecer uma relação de confiança e transparente com seus clientes, transmitindo informações compreensíveis e realmente úteis às empresas. Para isso, este profissional contábil deve buscar desenvolver seu lado comunicativo e ativo, buscando entender o negócio e de fato auxiliar os empresários da melhor forma possível para o desenvolvimento do negócio.

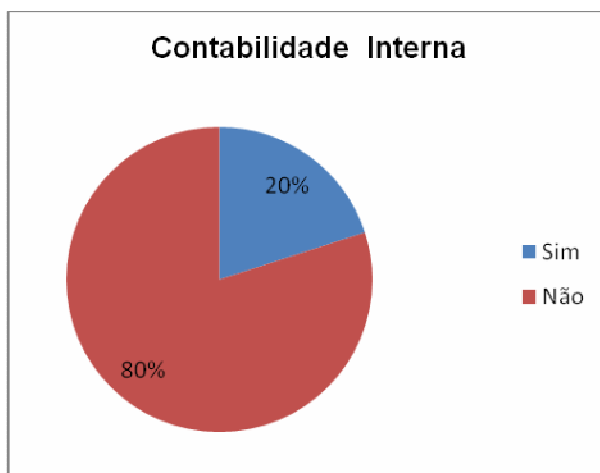
Em suma, o contador é fornecedor de informações úteis aos empresários, mesmo que sejam apenas informações relacionadas a parte tributária, porém os empresários não as compreendem em sua totalidade. Fato que dificulta uma parceria mais profunda entre contadores e empresários, uma vez que estes contadores continuam atuando de forma extremamente operacional. Cabe ao

profissional contábil desenvolver seu lado comunicativo, traduzindo números em informações úteis e compreensíveis aos empresários, fazendo-se parte indispensável dentro das organizações.

#### 4.2.6 Contador interno nas empresas

A contabilidade possui diversas especialidades nas quais os profissionais que desejarem usar dela como profissão podem atuar. Dentre estas possibilidades, está a chance de trabalhar em escritórios contábeis ou dentro das mais diferentes organizações (qualquer tipo de organização pode ter um contador trabalhando internamente, afinal a contabilidade é necessária a todos os ramos de atividade).

Por isso, foi perguntado aos empresários se eles pretendem em algum momento trazer a contabilidade para ser feita dentro da sua empresa. Afinal, quando foi traçado o perfil das empresas, todas responderam ter a contabilidade feita fora de suas dependências. A Figura 7 apresenta a intenção dos empresários quanto a ter ou não sua contabilidade feita internamente.



**Figura 7 – Contabilidade Interna**

Fonte: o autor com base nas respostas dos questionários

Um dos motivos de se levantar esta questão aos empresários é justamente descobrir a viabilidade de um campo novo de atuação para os contadores. Uma vez que estas pequenas empresas são as que mais necessitam de informações precisas. Estas empresas trabalham com uma margem pequena de diferenciação entre uma e outra e precisam se diferenciar nos detalhes e acabam menosprezando a importância de um contador interno pelos custos que isto pode ter, desconsiderando os benefícios que podem ser gerados.

Afinal, um contador interno é capaz de conhecer muito melhor o negócio e desta forma consegue contribuir de forma muito mais precisa no desenvolvimento da empresa, por mais que se tenha um custo para ter este profissional contábil, o benefício pode ser muito superior, pois existirá um grande arsenal de informações e um agente interno responsável em traduzi-las de forma eficiente para auxiliar na tomada de decisão dentro da empresa.

Conclui-se que a contabilidade interna é um benefício que a longo prazo será indispensável para as empresas, principalmente por garantir informações mais precisas e tempestivas. Porém, por enquanto ainda é considerada uma forma muito custosa de controle e não é pleiteada por mais de 20% dos empresários que participaram desta pesquisa. Isso demonstra que existe uma consciência da importância da contabilidade para as empresas, mas revela que o custo é a questão determinante para a opção da contabilidade destas empresas ser realizada fora das empresas.

Por isso é fundamental que a contabilidade seja desenvolvida e formatada para os padrões destas empresas, conquistando um novo mercado de clientes e possibilitando melhores condições de controle à estas empresas, buscando sempre a satisfação do cliente e a valorização da profissão.

#### *4.2.7 No que o contador deveria auxiliar mais?*

A globalização e o desenvolvimento mercadológico fazem com que o contador tenha que adequar seus serviços para propiciar um atendimento satisfatório aos seus clientes. Para isso o profissional contábil deve buscar inovar e desenvolver serviços específicos conforme a necessidade de seus clientes.

Percebendo isto, a sétima questão elaborada neste questionário pergunta aos empresários: “Na sua avaliação, em que o seu contador deveria lhe ajudar mais?”

Através desta pergunta, pretende-se descobrir as necessidades das empresas, no que se refere a prestação de serviços contábeis. Permitindo aos contadores, conhecer alguns aspectos que podem melhorar na prestação de seus serviços, tendo em vista as necessidades de seus clientes. Afinal, desta forma, pode-se viabilizar um serviço contábil apropriado e realmente útil aos empresários em questão.

No Quadro 5 são apresentadas as principais deficiências percebidas pelos empresários no atendimento contábil recebido pelas suas empresas.

<b>Empresa</b>	<b>No que as empresas precisam de auxílio</b>
A	Tributação
B	Auxilio periódico
C	Não opinou
D	Recursos Humanos
E	Planejamento Organizacional
F	Controle de custo e lucro
G	Não opinou
H	Auxilio periódico
I	Tributação
J	Tributação

**Quadro 5 – Deficiências no atendimento contábil**

Fonte: o autor com base nas respostas dos questionários

Observando as respostas obtidas pelos questionários, fica evidente que todos os empresários, exceto os das empresas C e G, possuem expectativas com relação aos serviços recebidos de seus contadores. Dentre essas expectativas percebidas, pode-se resumir que todas giram em torno de formas de melhorar o controle gerencial destas empresas.

Isso indica que existe a percepção, por parte destes empresários, sobre a necessidade de um serviço contábil que auxilie no gerenciamento e controle de suas empresas. Porém fica a cargo dos profissionais contábeis, atuar de forma a satisfazer sua clientela, buscando melhorar o tipo de informação prestada e auxiliar da melhor maneira possível atendendo as expectativas e necessidades das empresas.

Esta questão acaba indicando mais uma vez, a visão operacional que os empresários possuem do profissional contábil, uma vez que ao solicitar em que assuntos precisam de mais auxílio, todos indicam alguma forma de controle ou gerenciamento que necessita ser aprimorada dentro de sua empresa. Outro aspecto a ser analisado, com base nestas respostas, se refere a necessidade do contador estar inserido dentro das organizações, uma vez que somente desta maneira ele será capaz de melhorar o serviço fornecido e atender as necessidades peculiares de cada cliente. Fato que demonstra uma possibilidade de valorização do profissional contábil e uma grande possibilidade de parceria entre empresários e contabilistas.

#### 4.2.8 Mudanças Contábeis

A contabilidade, buscando acompanhar o desenvolvimento social, sofreu diversas mudanças. Dentre estas mudanças podemos citar: novos relatórios contábeis, formas mais apropriadas de contabilização, inclusão de novas tecnologias para a realização das atividades contábeis, mudanças legislativas e a busca pela padronização contábil a nível mundial.

Todas estas mudanças buscam melhorar os serviços contábeis, mas será que os empresários tem consciência de todas estas mudanças? Percebendo a falta de divulgação destas informações, questionou-se aos empresários: “Você já ouviu falar nas mudanças na contabilidade dos últimos anos? O que chegou ao seu conhecimento?”

O Quadro 6 apresenta as mudanças que estes empresários tomaram conhecimento.

<b>Empresa</b>	<b>Mudanças contábeis</b>
A	Notas Fiscais Eletrônicas
B	Notas Fiscais Eletrônicas e Empresas Individuais
C	Não soube de mudanças
D	Notas Fiscais Eletrônicas e Sintegra
E	Não soube de mudanças
F	Não soube de mudanças
G	Soube que houveram mudanças, porém não citou nenhuma
H	Não soube de mudanças
I	Soube que houveram mudanças, porém não citou nenhuma
J	Não soube de mudanças

**Quadro 6 – Mudanças na Contabilidade**

Fonte: o autor com base nas respostas dos questionários

Observando estas respostas, fica claro que os empresários não estão cientes das mudanças que ocorreram na contabilidade, pois 50% dos entrevistados não souberam de mudança alguma, e dos 50% restantes, 30% citaram como mudança contábil a criação das notas fiscais eletrônicas (que representam muito mais uma mudança na área fiscal do que na área contábil propriamente dita) e os 20% que restam, afirmam ter conhecimento das mudanças, porém não citam nenhum exemplo das mesmas.

Infelizmente, esta questão acaba apontando não apenas para a questão de falta de conhecimento dos empresários, e sim para outra lacuna entre contadores e

empresários, a falta comunicação. Ou seja, os contadores acabam considerando que passar determinadas informações aos empresários é dispensável, e empresários acabam deixando de questionar certas mudanças e deixam de passar certas questões aos contadores, pois as julgam pouca importância.

Estes fatos acabam prejudicando o melhor desenvolvimento das atividades administrativas e contábeis, uma vez que sem saber de tantas mudanças, os empresários continuam a considerar o contador como o “guarda-livros” e os contadores continuam a ver os empresários como meros donos de empresas e não como gestores.

Resumindo, é extremamente importante que exista uma comunicação adequada entre contadores e empresários. Assim sendo, é indispensável que todas as mudanças, alterações e informações sejam apresentadas e compreendidas por todos, permitindo que exista um melhor aproveitamento dos serviços contábeis por parte das empresas.

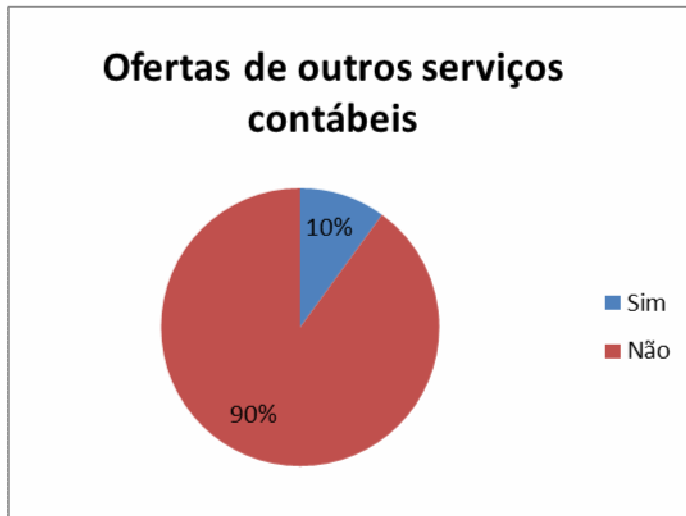
#### 4.2.9 *Serviços Contábeis Oferecidos*

As vastas opções de especialização contábil permitem ao profissional, atento as oportunidades, oferecer os mais diferentes tipos de serviços contábeis as empresas. Afinal, o profissional contábil da atualidade é capaz de inserir suas atividades nos mais diferentes níveis das organizações, e conseqüentemente é capaz de compreender de forma bastante ampla todo o negócio.

Assim sendo, foi questionado aos empresários se os seus contadores, já lhe ofereceram algum serviço diferente aos que estão habituados. Além disso, foi perguntado se estes empresários aceitaram estes diferentes serviços ou não e por quê.

O objetivo desta questão é levantar se os contadores estão ou não oferecendo serviços adicionais a seus clientes e se estes estão ou não os aceitando. Buscando identificar se o problema da contabilidade é a falta de propaganda por parte dos contadores ou a falta de interesse dos empresários em adquirir novos produtos.

As respostas obtidas estão resumidas na Figura 8, a qual apresenta se os empresários já receberam ou não outras ofertas de serviços além dos quais estão habituados a ter em suas empresas.



**Figura 8 – Ofertas de diferentes serviços contábeis**

Fonte: o autor com base nas respostas dos questionários

A Figura 8 deixa bem claro que os contadores não estão oferecendo outros serviços a seus clientes, considerando que das 10 empresas entrevistadas, apenas uma (a empresa D) recebeu oferta de outro serviço, o qual, segundo a empresa, foi a elaboração da Declaração de Imposto de Renda dos sócios. Esta situação é preocupante, pois é sinal que os contadores não estão sabendo atrair seus clientes através de serviços diversificados e inovadores dentro das organizações.

Esta questão é crítica, pois aos olhos dos empresários fica caracterizado que os contadores continuam a ser somente escriturários, e que não podem assumir o papel de parceiro de negócios, simplesmente pelo fato destes empresários não saberem as outras formas que os contadores são capazes de atuar dentro das organizações.

Evidentemente, cabe aos contadores divulgarem outras opções de serviços aos empresários, motivando-os a adquiri-los para ter um melhor controle de suas empresas. Buscando estabelecer um vínculo de confiança entre contadores e empresários, através de informações relevantes para a tomada de decisão.

### 4.3 CONCLUSÃO SOBRE OS QUESTIONÁRIOS

A realização deste questionário juntamente com os empresários, foi de extrema importância para que existisse uma percepção, real e transparente, da imagem que os empresários possuem sobre os contadores.

Por isto, consideram-se bastante válidas as observações e respostas obtidas com estes empresários, pois os empresários entrevistados constituem um grupo de empresas em crescimento, que devem aprender a valorizar e a utilizar de maneira correta os serviços contábeis recebidos. Pois, estes serviços, serão capazes de auxiliar no controle e no crescimento constante destas organizações.

Além disso, estes questionários contribuem para a melhora dos futuros serviços contábeis, pois as informações colhidas poderão auxiliar aos novos contadores, que estão entrando no mercado cheios de vontade de mostrar um novo perfil de profissional, e aos antigos contadores, que pretendem aperfeiçoar seus serviços.

Os principais tópicos que merecem ser abordados, considerando as respostas dos questionários recolhidos, são:

- a) A contabilidade ainda é vista pelos empresários, fundamentalmente, como operacional e restrita a parte escriturária e fiscal;
- b) Existe uma evidente falta de comunicação entre empresários e contadores, uma vez que algumas informações não são repassadas e outras ainda não são compreendidas;
- c) As empresas estão necessitando de serviços mais específicos, e por tanto irão precisar de contadores atentos ao negócio da empresa;
- d) Apesar do contador ainda não ser visto como um parceiro de negócios, e nem ser inserido em diferentes setores dentro das organizações, ele já é reconhecido como um facilitador do processo administrativo, o que comprova a importância que ele tem para os empresários;
- e) As empresas esperam iniciativas práticas e compreensíveis por parte dos contadores;
- f) O profissional contábil deve buscar formas de se aperfeiçoar e atrair clientes, buscando satisfazer seus clientes através de um serviço apropriado e específico para cada empresa, uma vez que cada entidade possui diferentes necessidades.

Após realizar estes apontamentos, fica claro que as empresas metalúrgicas de pequeno e médio porte de Caxias do Sul, que retornaram estes questionários respondidos, são empresas que buscam o crescimento e o aperfeiçoamento de suas atividades e se preocupam com a relação entre a empresa e o escritório de contabilidade.

Com isso, fica evidenciado que estas empresas dependem bastante da decisão dos empresários, e que os mesmo necessitam de serviços bem prestados por parte dos contadores.

A análise final sobre os questionários leva à conclusão de que a contabilidade ainda tem muito a desenvolver para atender de forma satisfatória os seus clientes, pois existem várias lacunas a preencher. Mesmo assim, os empresários estão começando a identificar o profissional contábil como um parceiro de negócios para estas organizações.

Para que esta relação, entre o contador e o empresário, se desenvolva é importante que empresários e contadores, valorizem os serviços contábeis, e apliquem as informações de maneira apropriada para a empresa. Desta forma, a contabilidade se tornará realmente um diferencial dentro das organizações.

## 5 CONCLUSÃO

A Contabilidade existe desde os primórdios da humanidade, teve seu desenvolvimento baseado nas necessidades sociais. Tornou-se, com o passar do tempo, uma ferramenta gerencial indispensável àquelas organizações que necessitam de controle e buscam o crescimento, desenvolvimento e aperfeiçoamento de suas atividades. Porém para que a contabilidade cresça necessita criar um vínculo sólido de confiança e parceria com a administração da empresa, permitindo criar uma gestão apropriada para a organização.

Atentando a isto, o profissional contábil, que deve buscar ser multifuncional, comunicativo, pró-ativo e tecnicamente capaz de contribuir para as empresas, desenvolvendo habilidades e competências. Afinal, já não é mais tempo do contador ser vinculado a imagem do “guarda-livros”, ele deve ser considerado um parceiro de negócios.

Percebendo a importância de ter profissionais capacitados e a importância desenvolver a contabilidade no mercado atual, se buscou criar um questionário capaz de identificar a visão e as percepções que os empresários metalúrgicos de empresas de pequeno e médio porte possuem sobre os atuais profissionais contábeis. Assim sendo, este trabalho teve por objetivo analisar e avaliar quais as expectativas deste público, demonstrando o que é contabilidade, para que serve, como funcionam os escritórios contábeis, quem são os contadores e quais as características e o perfil deste profissional. A partir disso, estas informações, este trabalho buscou responder a seguinte questão de pesquisa: “Qual é a visão que os empresários de empresas metalúrgicas de pequeno e médio porte de Caxias do Sul têm sobre o profissional contábil e sobre os serviços por ele prestados?”

Buscando responder estas questões, foram apontadas algumas possíveis hipóteses que poderiam demonstrar a visão destes empresários metalúrgicos e conseqüentemente, resolveriam a questão de pesquisa, tais hipóteses foram: contador multifuncional, contador estratégico; contador facilitando a comunicação organizacional; contador operacional e contador utilizando de recursos tecnológicos para a resolução de problemas.

No Quadro 7 serão apresentados, com base nas respostas dos questionários, os resumos destas hipóteses, fazendo-se um breve comentário sobre cada uma e demonstrando se elas foram ou não validadas.

<b>Hipóteses</b>	<b>Descrição</b>	<b>Validada</b>	<b>Análise</b>
1	Contador multifuncional, trabalhando em diversos setores, fazendo o gerenciamento de diferentes tipos de dados para gerar informações úteis em tempo hábil para a correta tomada de decisão atuando assim como um facilitador do processo.	Não	Esta hipótese não foi validada, pois para os empresários, os contadores não precisam ser multifuncionais, segundo respostas dos questionários, está é a última função que o contador deve exercer.
2	Contador atuando de forma mais estratégica e menos operacional dentro das organizações, aplicando seus conhecimentos em diversas áreas, não apenas na contabilidade, contribuindo para o planejamento organizacional.	Parcial	Os contadores já estão sendo vistos como um facilitador no processo administrativo, porém ainda não são inseridos em diferentes setores pelos empresários, pois estes possuem uma visão bastante operacional sobre o profissional contábil e acabam não o utilizando de maneira estratégica.
3	Contador facilitando a comunicação entre setores da organização, controlando e organizando as informações, evitando trabalhos repetidos pela simples falta de comunicação.	Não	Os empresários em questão, em sua maioria, não planejam contratar um contador para trabalhar internamente em suas empresas, ainda acham que o custo não compensa o investimento, desta forma não é possível contribuir com a comunicação interna, fato que invalida esta hipótese.
4	Contador atuando de forma operacional (escrituração contábil) e tributária (calculando impostos e emitindo guias de recolhimento).	Sim	Esta hipótese foi validada pelos questionários, afinal todos os empresários consideram como principais funções do contador a escrituração contábil e fiscal, e o serviço tributário.
5	Contador utilizando da tecnologia para o melhor aproveitamento de seus conhecimentos.	Parcial	Fica evidente que o contador passou a utilizar de tecnologias para facilitar seus serviços. Tanto tecnologias no sentido de aparelhos, softwares e equipamentos modernos, quanto no sentido de novos conhecimentos. Porém devido a desvalorização da profissão contábil isto acaba sendo pouco percebido pelos empresários, que por desconhecerem muitas informações acabam considerando o contador apenas como o “guarda-livros”, e com isto esta hipótese acaba sendo validada apenas de forma parcial.

**Quadro 7 – Resumo das Hipóteses**

Fonte: o autor com base nas respostas dos questionários

Após análise dos questionários, pode-se concluir que a visão que os empresários de pequenas e médias empresas metalúrgicas possuem sobre os

contadores, é vinculada diretamente ao profissional operacional, que realiza a escrituração contábil, fiscal e calcula impostos. Porém, já se pode perceber uma tendência a uma mudança desta imagem, pois através da análise das respostas, percebe-se que os empresários já veem o contador como um futuro parceiro de negócios, pois necessitam de informações por eles prestadas e as consideram de fundamental importância.

Com isso, este trabalho alcançou seu objetivo geral, que era analisar e avaliar as expectativas que as empresas metalúrgicas de pequeno e médio porte de Caxias do Sul têm sobre o contador, demonstrando o que é contabilidade, para que serve, como funcionam os escritórios contábeis e quem é a figura do contador. Infelizmente, conforme respostas obtidas, o contador ainda é visto de forma operacional por estes empresários, porém através desta pesquisa foi possível demonstrar que o profissional contábil tem uma grande importância estratégica para as organizações, pois os seus serviços são indispensáveis para uma gestão adequada das empresas.

Em relação aos objetivos específicos, estes também foram alcançados no decorrer desta pesquisa. O primeiro objetivo específico que pretendia demonstrar a importância estratégica e multifuncional do profissional contábil para as organizações foi alcançado através de fundamentação teórica e através das conversas realizadas durante as entregas dos questionários aos empresários.

O segundo e terceiro objetivos específicos, que eram buscar referências bibliográficas e coletar dados empíricos, também foram alcançados, pois foi obtido retorno dos questionários, e foram encontradas obras que explicam, fundamentam e orientam sobre importância da contabilidade e dos contadores no cenário atual.

No que se refere ao quarto e quinto objetivo específico, que pretendiam demonstrar o que é contabilidade, quais os serviços que as organizações podem esperar e explicar a relação entre contabilidade e administração, pode-se afirmar que estes objetivos também foram alcançados nesta pesquisa. Pois foi apresentada uma explicação teórica sobre o que é contabilidade e sobre o que é gestão. Apresentando assim, a importância de uma para a outra e as formas que o profissional contábil da atualidade deve atuar para atender as expectativas dos empresários.

Esta pesquisa não buscou criar um perfil único de visão sobre os contadores para todas as empresas metalúrgicas de Caxias do Sul, mas buscou identificar

dentro de um grupo estabelecido por conveniência pelo o pesquisador, visões que alguns empresários têm sobre o profissional contábil da atualidade.

Conclui-se que a pesquisa realizada possibilitou identificar a visão que se possui do profissional contábil da atualidade e chamou a atenção para as possíveis áreas de atuação destes profissionais para o futuro. Também acredita-se que este trabalho chamará a atenção de alunos, contadores, empresários e sociedade para a importância do desenvolvimento e valorização da contabilidade, criando assim um cenário favorável para os atuais e futuros profissionais, que terão mais possibilidades de trabalho e uma visão mais apropriada diante os olhos dos empresários, deixando de ser “guarda-livros” e passando a ser “parceiros de negócios”.

A título de sugestão para estudos posteriores, pode-se desenvolver uma pesquisa que busque identificar a visão que os próprios profissionais contábeis possuem sobre a classe contábil e seus serviços. Fazendo um comparativo entre as visões obtidas com empresários e contadores, analisando necessidades de ambos e encontrando formas para solucioná-las.

## REFERÊNCIAS BIBLIOGRÁFICAS

ANGELO, Dorival Izidoro. *A Importância das Informações Contábeis no Processo Decisório das Empresas*. SAPIENTIA - CESAT - PIO XII – UNICES, Cariacica, n.4, p. 38-45, agosto, 2005.

ARAUJO, Luis César Gonçalves de. *Teoria geral da administração: aplicação e resultados nas empresas brasileiras*. São Paulo: Atlas, 2004.

BRASIL, Lei nº. 11638 de 28 de dezembro de 2007. Altera e revoga dispositivos da Lei nº 6.404, de 15 de dezembro de 1976, e da Lei nº 6.385, de 7 de dezembro de 1976, e estende às sociedades de grande porte disposições relativas à elaboração e divulgação de demonstrações financeiras. 186º da Independência e 119º da República, 28 de dezembro de 2007. Disponível em: [http://www.planalto.gov.br/ccivil\\_03/\\_ato2007-2010/2007/lei/l11638.htm](http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_ato2007-2010/2007/lei/l11638.htm). Acessado em: 11 de maio de 2011.

BRASIL, Lei Complementar nº. 123 de 14 de dezembro de 2006. Institui o Estatuto Nacional da Microempresa e da Empresa de Pequeno Porte; altera dispositivos das Leis nºs 8.212 e 8.213, ambas de 24 de julho de 1991, da Consolidação das Leis do Trabalho – CLT, aprovada pelo Decreto-Lei nº 5.452, de 1º de maio de 1943, da Lei nº 10.189, de 14 de fevereiro de 2001, da Lei Complementar nº 63, de 11 de janeiro de 1990; e revoga as Leis nºs 9.317, de 5 de dezembro de 1996, e 9.841, de 5 de outubro de 1999. 185º da Independência e 118º da República, 14 de dezembro de 2006. Disponível em: [http://www.receita.fazenda.gov.br/Legislacao/Leis Complementares/2006/leicp123.htm](http://www.receita.fazenda.gov.br/Legislacao/Leis%20Complementares/2006/leicp123.htm). Acessado em: 11 de maio de 2011.

BRASIL, Resolução CFC nº. 750 de 29 de dezembro de 1993. Dispõe sobre os Princípios Fundamentais de Contabilidade (PFC). *Diário Oficial da República Federativa do Brasil*, Brasília, DF, 29 de dezembro de 1993. Disponível em: [www.cfc.org.br/sisweb/sre/docs/RES\\_750.doc](http://www.cfc.org.br/sisweb/sre/docs/RES_750.doc). Acessado em: 11 de maio de 2011.

BRASIL, Resolução CFC nº. 1282 de 29 de maio de 2010. Dispõe sobre os Princípios de Contabilidade (PC). *Diário Oficial da República Federativa do Brasil*, Brasília, DF, 02 de junho de 2010. Disponível em: [http://www.crcsp.org.br/portal\\_novo/legislacao\\_contabil/resolucoes/Res1282.htm](http://www.crcsp.org.br/portal_novo/legislacao_contabil/resolucoes/Res1282.htm). Acessado em: 11 de maio de 2011.

CARDOSO, Jorge Luiz; SOUZA, Marcos Antonio de; ALMEIDA, Lauro Brito. *Perfil do Contador na Atualidade: um estudo exploratório*. Base – Revista de Administração e Contabilidade da Unisinos, São Leopoldo, p.275-284, set./dez. 2006.

CREPALDI, Silvio Aparecido. *Contabilidade Gerencial*. 2 ed. São Paulo: Atlas, 2002.

ECKERT, Alex; DAMIANI, Fernanda Andrighetti; MECCA, Marlei Salete; BIASIO, Roberto. *Avaliação e Satisfação de empresas de médio porte com o escritório prestador de serviços contábeis*. 2010. Revista Contabilidade e Informação, Ijuí, ano 13, n.33, p.3-13, jul./dez., 2010.

FRANCO, Hilário. *Contabilidade Geral*. 23 ed. São Paulo: Atlas, 2009.

GRECO, Alvíso; AREND, Lauro. *Contabilidade: teoria e prática básicas*. 9 ed. Porto Alegre: Editora Sagra Luzzato, 2001.

GRZESZEZESZYN, Gilberto. *Contabilidade Gerencial Estratégica: Conceitos e Caracterização*. Revista Capital Científico, Guarapuava, v. 3, n. 1, p.07-27, jan./dez., 2005.

IUDÍCIBUS, Sérgio de; MARION, José Carlos. *Introdução à teoria da contabilidade: para o nível de graduação*. 2.ed. São Paulo: Atlas, 2000.

IUDÍCIBUS, Sérgio de; MARION, José Carlos; FARIA, Ana Cristina de, *Introdução à teoria da contabilidade: para o nível de graduação*. 5.ed. São Paulo: Atlas, 2009.

IUDÍCIBUS, Sérgio de; MARTINS, Eliseu; GELBCKE, Ernesto Rubens ; SANTOS, Arioaldo dos . *Manual de Contabilidade Societária*. São Paulo: Atlas, 2010.

IUDÍCIBUS, Sérgio de. *Contabilidade introdutória*. 9.ed. São Paulo: Atlas, 1998. 2v.

KARLÖF, Bengt. *Conceitos Básicos de Administração*. São Paulo: Nobel, 1994.

KÖCHE, José Carlos. *Fundamentos de metodologia científica: teoria da ciência e iniciação à pesquisa*. 27.ed. Petrópolis, RJ: Vozes, 2010.

LAKATOS, Eva Maria; MARCONI, Marina de Andrade. *Fundamentos de Metodologia Científica*. 6 ed. São Paulo: Atlas, 2005. P. 83-114

MACHADO, Vinicius Sucupira de Alencar; NOVA, Silvia Preira de Castro Casa. *Análise Comparativa entre os Conhecimentos Desenvolvidos no Curso de Graduação de Contabilidade e o Perfil do Contador exigido pelo Mercado de Trabalho: Uma pesquisa de campos sobre a educação contábil*. Revista de Educação e Pesquisa em Contabilidade, São Paulo, c.2, n.1, p. 1-23, jan./ abr., 2008.

MARION, José Carlos. *Contabilidade Básica*. 9 ed. São Paulo: Atlas, 2008.

MEIRELLES JUNIOR, Julio Candido de. *Desafios Empresariais para uma Contabilidade Inovadora*. Contabilidade e Informação, Ijuí, n. 24, p.55-67, jan./jun. 2006.

MEGGINSON, Leon C.; MOSLEY, Donald C.; JR. PIETRI, Paul H. *Administração: Conceitos e Aplicações*.1986.

MOURA, Irialdo José Lopes de; FONSECA, Teodomiro Oliveira; DIAS, Geisa Maria Almeida. *Papel do Contador no Mercado Globalizado*. Salvador, 10 p. 2003.

NOBREGA, Clemente. *A ciência da gestão: marketing, inovação, estratégia : um físico explica a gestão - a maior inovação do século XX - como uma ciência*. Rio de Janeiro, RJ: SENAC, 2004.

OLIVEIRA, Carolina de; FEY, Vladimir A.; RAUPP, Fabiano Maury; MECHELN, Pedro José von. *Adaptação do Profissional Contábil aos Avanços Tecnológicos: Um Estudo em Escritórios de Florianópolis*. Revista Contemporânea de Contabilidade, Florianópolis, v. 1, n. 6, p. 21-38, jul./dez., 2006.

PADOVEZE, Clóvis Luís. *Controladoria estratégica e operacional: conceitos, estrutura, aplicação*. 2.ed. rev. e atual. São Paulo: Cengage Learning, 2009.

PELEIAS, Ivam Ricardo; BACCI, João. Pequena cronologia do desenvolvimento contábil no Brasil: os primeiros pensadores, a padronização contábil e os congressos brasileiros de contabilidade. Revista Administração On Line – FECAP. v.5. nº. 03, p. 39-54, jul./set., 2004. Disponível em: [http://www.fecap.br/adm\\_online/art0503/art5034.pdf](http://www.fecap.br/adm_online/art0503/art5034.pdf)

PEREIRA, Mário César Cordeiro. *Empresas de serviços contábeis: condicionantes estratégicas para uma atuação empreendedora*. São Pedro da Aldeia, 14 p. 2004.

PIRES, Charline Barbosa; OTT Ernani; DAMACENA, Claudio. *“Guarda-Livros” ou “Parceiro de Negócios”?* Uma Análise do Perfil Profissional Requerido pelo Mercado de Trabalho para Contadores da Região Metropolitana de Porto Alegre (RMPA). Revista Contabilidade Vista & Revista da Universidade Federal de Minas Gerais, Belo Horizonte, v.20, n. 3, p. 157-187, jul./set., 2009.

REIS, Aline de Jesus; SILVA, Selma Leal da; SILVA, Cleide Carneiro Alves da. *A História da Contabilidade no Brasil*. 2007. Disponível em: <http://www.revistas.unifacs.br/index.php/sepa/article/viewFile/299/247>

ROMANOWSKI, Luiz Roberto. *O controle de Gestão e as Competências do Contador*. Blumenau, 2005. 129 f.. Dissertação (Mestrado em Ciências Contábeis) – Universidade Regional de Blumenau.

SALOMON, Délcio Vieira. *Como fazer uma monografia*. 10 ed. São Paulo: M. Fontes, 2001.

SILVA, Luciana M.; CAMPOS, Jonas Comin de. *A Importância da Contabilidade Gerencial*. In: Encontro Latino Americano de Iniciação Científica e de Pós Graduação, n. 10 e 6, 2007, São José dos Campos, p. 2442-2445.

SIQUEIRA, Ethevaldo. *2015: como viveremos: o impacto das tecnologias da informação e da comunicação na vida humana, na próxima década, segundo a visão de 50 famosos cientistas e futurologistas do Brasil e do mundo*. 2.ed. São Paulo: Saraiva, 2004.

TESCHE, Carlos Henrique; VENDRUSCOLO, Carlos Otávio; ALVES, Clodiana Brescovit; WAYERBACHER, Leonardo; SCHWEZ, Nicolau; DALBÉN, Odilon José Bussata. *Contabilidade: ciência, técnica ou arte?*, Belo Horizonte, v.4, p. 23-33, fev., 1992.

TIDD, Joe; BESSANT John; PAVITT, Keith. *Gestão da Inovação*. Porto Alegre: Bookman, 2008.

VASCONCELOS, Antonelyr Maria Barbosa de. *A Importância da Contabilidade Gerencial e do Novo Contador para a Administração*. São Paulo, 11 p. 2001.

VIEIRA, Gisele de Souza Castro Vieira; MORCH, Rafael Borges; RODRIGUES, Ricardo Antonio Torres; FERREIRA, Aracéli Cristina de Sousa. *O Uso da Contabilidade Estratégica nas Organizações: Um Modelo de Análise Estratégica para o Departamentado*, Rio de Janeiro, v. 4, art.5, p. 84-105, jan./abr., 2010.

VIEIRA, Maria das Graças. *Ética na profissão contábil*. 1ed. São Paulo: IOB, 2006.

YIN, Robert K. *Estudo de caso: planejamento e métodos*. 3.ed. Porto Alegre, RS: Bookman, 2005.

## ANEXO A - Questionário de coleta de dados

### QUESTIONÁRIO DE COLETA DE DADOS

Com o objetivo de construir meu relatório de pesquisa intitulado “Olhares e perspectivas sobre o profissional contábil no meio organizacional: um estudo de caso sobre as visões dos empresários de empresas metalúrgicas de Caxias do Sul-RS” gostaria que você me respondesse com sinceridade às questões do questionário abaixo.

Nome: \_\_\_\_\_

Empresa: \_\_\_\_\_

Função: \_\_\_\_\_

#### **Perfil da Empresa**

1) Faturamento aproximado/mês:

( ) R\$0,00 – R\$ 50.000,00 ( ) R\$ 50.000,00 – R\$ 100.000,00 ( ) R\$ 100.000,00 – R\$ 200.000,00 ( )  
+ de R\$ 200.000,00

2) Quantidade de funcionários:

( ) 1 – 10 ( ) 11 – 30 ( ) 31 – 50 ( ) + de 50

3) Contabilidade:

( ) departamento dentro da própria empresa ( ) serviço feito por um escritório de contabilidade

1 – Qual palavra chave que representa o contador?

---

2 - Em nível de importância de 1 a 5, sendo 1 o mais importante e 5 o menos importante, julgue o que acha que seja função do contador:

- ( ) calcular impostos, calcular e imprimir guias de recolhimento de impostos
- ( ) auxiliar na tomada de decisão, através da emissão de relatórios compreensíveis
- ( ) fazer escrituração fiscal e contábil
- ( ) usar de soluções eficazes e criativas para o crescimento da organização
- ( ) ser multifuncional, trabalhando em diversos setores

3 – Seu contador já lhe auxiliou em alguma tomada de decisão importante? Qual?

---



---



---



---

4 – Com relação especificamente ao PLANEJAMENTO da sua empresa, você vê o seu contador como figura com potencial para ser parceiro de negócios? Como?

---

---

---

---

5 - Você considera as informações prestadas por seu contador úteis para o seu planejamento organizacional, ou apenas úteis para verificar questões tributárias?

---

---

---

---

6 – Você já pensou em ter um contador trabalhando internamente em sua empresa? Por quê?

---

---

---

---

7 - Na sua avaliação, em que o seu contador de sua empresa deveria lhe ajudar mais?

---

---

---

---

8 – Você já ouviu falar nas mudanças na contabilidade dos últimos anos? O que chegou ao seu conhecimento?

---

---

---

---

9 – O seu contador já lhe ofereceu alguma prestação de serviço que você não venha utilizando? Quais? Você aceitou este serviço? Por quê?

---

---

---

---