
**IDENTIFICAÇÃO E ANÁLISE DOS SERVIÇOS PRESTADOS PELOS
PROFISSIONAIS CONTÁBEIS AOS CLIENTES: UMA PESQUISA COM
MICRO E PEQUENAS EMPRESAS METALÚRGICAS**

***IDENTIFICATION AND ANALYSIS OF SERVICES PROVIDED BY
ACCOUNTANTS TO ITS CUSTOMERS: A RESEARCH WITH SMALL
AND MEDIUM BRAZILIAN METALURGICAL COMPANIES***

ALEX ECKERT

Doutor em Administração – UCS/PUCRS
Professor da Universidade de Caxias do Sul – UCS
alex.eckert@bol.com.br

ANA PAULA MENEGUZZO

Bacharel em Ciências Contábeis - UCS
Universidade de Caxias do Sul – UCS
aninha_meneguzzo@hotmail.com

MARLEI SALETE MECCA

Doutora em Engenharia da Produção -UFSC
Universidade de Caxias do Sul – UCS
msmecca@ucs.br

RESUMO

A Contabilidade tem como principal objetivo fornecer informações estruturadas e úteis aos usuários da informação contábil. Para que estas informações tenham utilidade, é necessário que os usuários destas informações entendam a importância da contabilidade e do profissional contábil, e os empresários precisam entender as possibilidades de serviços que um profissional contábil habilitado é capaz de oferecer. Diante disso, o presente estudo tem por objetivo identificar percepção e as expectativas dos empresários metalúrgicos de pequenas e médias empresas de Caxias do Sul – RS em relação ao profissional contábil e sobre os serviços por ele prestados para as suas empresas. Para atingir este objetivo, aplicou-se um questionário semiestruturado para a população-alvo. Os resultados da pesquisa indicam 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. 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 enxergam o contador como um futuro parceiro de negócios, pois necessitam de informações por eles prestadas e as consideram de fundamental importância.

PALAVRAS-CHAVE: Contabilidade; Serviços Contábeis; Escritórios Contábeis; Gestão.

ABSTRACT

Accounting has as main objective to provide structured and useful information to users of accounting information. For this information has utility, it is necessary for users of the information understand the importance of accounting and accounting professional, and entrepreneurs need to understand the scope of services that a qualified accounting professional can offer. Thus, the present study aims to identify the perceptions and expectations of entrepreneurs of small and medium metallurgical companies from Caxias do Sul - RS on the professional accounting and on the services it provided for their companies. To achieve this goal, we applied a semi-structured to the target population. The survey results indicate that the counter still has many skills and competencies to develop in seeking to undo the image of "bookkeeper", gained throughout history, and seeking to become a business partner within organizations. After analyzing the questionnaires, we can conclude that the view that entrepreneurs of small and medium-sized metallurgical enterprises have on the counters is linked directly to operational professional who performs bookkeeping, tax and calculates taxes. However, one can already see a trend toward a change this image, because by analyzing the responses, it is clear that entrepreneurs already see the counter as a future business partner, since they require information provided by them and consider the fundamental importance.

KEYWORDS: Accounting; Accounting Services; Accounting Offices; Management.

INTRODUÇÃO

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. Segundo Cunha, Olivio e Martins (2017), prestar um serviço é essencial para que os clientes se sintam plenamente satisfeitos.

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). Através destes questionamentos, 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 mesmos 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 está 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”, que segundo Macedo, Martins e Rossoni (2017), trata das relações de confiança entre as partes envolvidas.

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”.

Diante desse contexto, o objetivo deste trabalho é identificar percepção e as expectativas dos empresários metalúrgicos de pequenas e médias empresas de Caxias do Sul – RS em relação ao profissional contábil e sobre os serviços por ele prestados para as suas empresas.

2 FUNDAMENTAÇÃO TEÓRICA

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 (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. Afinal de contas, “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).

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. Nas palavras de Santos et al. (2015), devem se engajar permanentemente no auxílio gerencial às organizações, principalmente às micro e pequenas empresas.

A administração da empresa, por sua vez, tem por objetivo gerenciar de forma eficaz, buscando desenvolver a entidade de forma sustentável e lucrativa (NÓBREGA, 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 METODOLOGIA

A metodologia utilizada neste trabalho caracteriza-se como uma pesquisa descritiva e qualitativa, que utilizará de questionários para coleta de dados em campo, como fonte de informações e dados empíricos.

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).

Objetivando atingir os resultados, foi elaborado um questionário semi-estruturado. Foram enviados 20 (vinte) questionários a alguns empresários do ramo metalúrgico da cidade gaúcha de Caxias do Sul, utilizando como critério de escolha empresas registradas na junta comercial, selecionando-as conforme a conveniência para os pesquisadores, o qual utilizou de clientes, fornecedores, localização, disponibilidade de acesso aos entrevistados para distribuir seus questionários. O questionário foi direcionado aos diretores das empresas. Dos 20 questionários enviados, retornaram 10, ou seja, 50% dos questionários enviados.

4 TABULAÇÃO DOS DADOS E ANÁLISE DOS RESULTADOS

Para que esta análise seja feita da melhor maneira possível, seguiu-se um padrão de análise em todos os questionários, para que se possa apresentar as informações coletadas da forma mais coerente possível. Inicialmente será identificado o perfil das 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.

4.1 PERFIL DAS EMPRESAS ENTREVISTADAS

Para fins específicos deste trabalho, foram mantidos em sigilo o nome verdadeiro das empresas que responderam os questionários, sendo elas identificadas com letras de “A” a “J”.

A partir do retorno obtido, pode-se perceber que o perfil básico destas empresas segue determinadas características. Em suma, analisando de uma forma ampla e geral, os respondentes são 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 QUESTIONAMENTOS

Na busca de se realizar uma análise fiel e real das informações coletadas com os administradores, as questões propostas serão apresentadas em tópicos, nos quais serão apresentadas as seguintes informações: a pergunta realizada no questionário, 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 1.

Empresa	Definição para Contador
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 1: Definição para contador

Fonte: Os autores 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 1 a 5, sendo 1 a mais importante e 5 a menos importante, quais as funções que consideravam mais importantes para o profissional contábil. As respostas obtidas estão no Quadro 2.

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

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 às atividades da sua empresa.

O primeiro aspecto a ser 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 de 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.

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.

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.

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.

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.

Através da análise dos questionários, pode-se perceber que o contador é visto como um parceiro de negócios pelas empresas entrevistadas, afinal 70% das empresas assim o consideram. 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 3 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 3: Expectativas dos empresários

Fonte: Os autores com base nas respostas dos questionários

Observando o Quadro 3, pode-se visualizar um cenário bastante conturbado para os contadores, pois alguns empresários não os enxergam 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.

Analisando os questionários percebe-se que todos empresários já receberam ou recebem informações úteis de seus contadores. Porém, segundo 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.

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. 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 4

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

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

Quadro 4: Deficiências no atendimento contábil

Fonte: Os autores 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 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.

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.

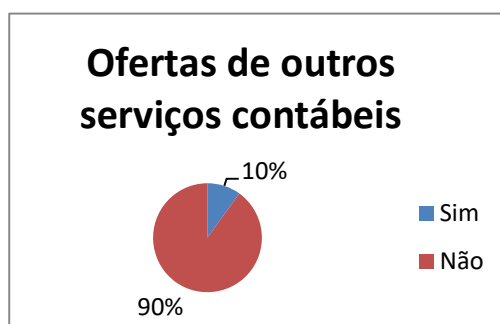


Figura 1: Ofertas de diferentes serviços contábeis
Fonte: Os autores com base nas respostas dos questionários

A Figura 1 mostra 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 CONSIDERAÇÕES ACERCA DOS 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.

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.

5 CONCLUSÕES

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.

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.

De acordo com 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. Cabe ressaltar que esta pesquisa não buscou criar um perfil único de visão sobre os contadores para todas as empresas metalúrgicas de Caxias do Sul – RS, 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

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.

CUNHA, Amanda; OLIVIO, Ana Caroline; MARTINS, Zilton Bartolomeu. Percepção de clientes acerca do grau de importância e nível de satisfação com os serviços prestados pelo profissional da contabilidade. *Revista Brasileira de Contabilidade*, n. 227, p. 70-81, 2017.

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

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.

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

MACEDO, Roberta de Cássia et al. Confiança nos relacionamentos em cluster de empresas. *Revista de Administração de Empresas*, v. 57, n. 4, p. 330, 2017.

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

NÓBREGA, 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.

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.

SANTOS, Luís Carlos Barbosa dos; et al. Profissionais da contabilidade engajados no auxílio gerencial aos micros e pequenas empresas brasileiras. *Revista Brasileira de Contabilidade*, n. 210, p. 56-69, 2015.

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.

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.