

INFORMAÇÃO CONTÁBIL GERENCIAL NOS MICRO E PEQUENOS EMPREENDIMENTOS: UM ENFOQUE NO PROCESSO DE COMUNICAÇÃO

Wilton Alexandre de Melo
Universidade Federal da Paraíba
E-mail: wiltoncongo@gmail.com

Simone Bastos Paiva
Universidade Federal da Paraíba
E-mail: sbpaiva@uol.com.br

Linha Temática: Controladoria no Setor Privado

RESUMO

A pesquisa teve por objetivo averiguar a utilização das informações contábeis gerenciais na gestão das micro e pequenas empresas da região do Cariri Ocidental da Paraíba, na perspectiva do processo de comunicação entre empresários e profissionais contábeis. Para tanto, realizou-se uma pesquisa exploratória por meio de um levantamento de campo com a aplicação de questionário junto a uma amostra de 33 empresários e 7 (sete) profissionais contábeis da região. Os principais resultados evidenciaram que os empresários consideram satisfatórias as informações contábeis recebidas, mesmo que as utilizem apenas para decisões pontuais na empresa. Também barreiras dificultam o aproveitamento das informações contábeis gerenciais pelo empresário, que não as entendem plenamente, ou não percebem a sua utilidade, ou não as consideram tempestivas. No que se refere ao processo de comunicação empresário-profissional contábil percebe-se que precisa ser melhorado, posto que, predomina uma postura passiva do profissional contábil, ou seja, o mesmo aguarda o contato do cliente para lhe prestar alguma orientação ou fornecer a informação de que precisa.

Palavras-chave: Informação contábil; Micro e pequenas empresas; Processo de comunicação.

1. INTRODUÇÃO

O cenário atual, onde a competitividade tornou-se apenas um dos fatores a ser considerado no processo de gestão, tem se revelado um desafio para os empreendedores. De modo que as decisões não podem mais ser tomadas com base apenas na intuição do gestor, sendo necessária a utilização de instrumentos que forneçam uma base confiável de informações que observem os princípios da fidedignidade e oportunidade (SANTOS; DOROW; BEUREN, 2016).

Nesse contexto, a informação advinda da Contabilidade torna-se basilar para os decisores de modo a contribuir para uma gestão eficaz. Há o esforço da Contabilidade e de outras ciências, em não somente gerar, mas, sobretudo, transmitir a mensagem informativa e assegurar-se de que a mesma foi produzida da maneira que realmente era a intenção do

emissor e também que ela possui a característica para se tornar compreensível e ser devidamente interpretada pelo interlocutor de modo a garantir o seu entendimento (LOPES; RIBEIRO; CAVALCANTE, 2009).

Informações completas, tempestivas e confiáveis sobre as atividades empresariais podem ser um importante diferencial no ambiente competitivo. Em particular, as informações geradas pela Contabilidade não devem ser subestimadas, pois são matéria-prima importante na tomada de decisão. A utilização adequada dessa informação no gerenciamento dos empreendimentos pode ser decisivo para um negócio bem sucedido, em especial nas micro e pequenas empresas (MPE), que são representativas no cenário nacional de maneira crescente (SEBRAE, 2015).

Devido ao importante espaço econômico e social das MPE no País, é preciso que a Contabilidade seja mais atuante junto a essas organizações, de modo que venha a complementar os conhecimentos e as ferramentas da Administração bem como de outras ciências com as quais se relaciona, como ferramenta essencial para a geração de informações gerenciais (SEBRAE, 2015).

No Brasil, atualmente, essas empresas são regidas, principalmente, pela Lei Complementar nº 123/2006 (Estatuto Nacional da Microempresa e da Empresa de Pequeno Porte) e atualizações, que estabelece dois critérios para a classificação das MPE, pela receita bruta anual ou pelo número mínimo e máximo de empregados. Com efeito, são consideradas microempresas, aquelas que tiveram um faturamento bruto anual igual ou inferior a R\$ 360.000,00, e empresas de pequeno porte aquelas cujo faturamento bruto anual situa-se entre R\$ 360.000,01 e R\$ 4.800.000,00. (BRASIL, 2006; BRASIL, 2016).

A classificação com base no número de empregados considera microempresas aquelas que têm até 19 empregados, no caso indústria, e 9, no caso de comércio e serviços. E como empresas de pequeno porte aquelas que têm entre 20 e 99 empregados, no caso da indústria, e entre 10 e 49, no caso de comércio e serviços (SEBRAE, 2015).

Diante disso, considera-se importante a discussão sobre a comunicação que se estabelece entre os empresários e os profissionais contábeis no contexto das MPE, inclusive porque muitas delas possuem uma Contabilidade externa à própria entidade, o que eventualmente pode dificultar esse processo comunicativo.

Mediante o contexto apresentado, elaboram-se as seguintes questões da pesquisa: **Como ocorre o processo de comunicação entre os empresários de MPE e os profissionais contábeis, visando ao fornecimento de informações contábeis gerenciais?** Como recorte empírico para discutir essas questões, recorre-se ao Cariri Ocidental da Paraíba, região importante no contexto econômico e social do estado da Paraíba que se encontra na fronteira com o estado do Pernambuco.

Assim, o objetivo geral desta pesquisa consiste em averiguar a utilização das informações contábeis gerenciais na gestão das MPE da região do Cariri Ocidental da Paraíba, na perspectiva do processo de comunicação entre empresários e profissionais contábeis. No que se refere aos objetivos específicos, têm-se: (a) caracterizar os pesquisados e as empresas; (b) identificar os tipos de informações contábeis gerenciais disponibilizadas pelos profissionais contábeis e (c) conhecer o processo de comunicação entre os empresários e os profissionais contábeis.

Discorrer sobre as necessidades informacionais dos pequenos empresários e a comunicação com os profissionais contábeis pode auxiliar na compreensão das características das informações demandadas e o seu fornecimento, e identificar eventuais descompassos entre as necessidades informacionais dos empresários e as informações contábeis gerenciais disponibilizadas pelos profissionais contábeis.

2. REFERENCIAL TEÓRICO

Nesta seção abordam-se as informações contábeis gerenciais e os elementos da comunicação na Contabilidade.

2.1. Informações Contábeis Gerenciais

Os tomadores de decisão, sejam internos ou externos, se beneficiam da Contabilidade a partir do momento em que esta, no fiel cumprimento do seu papel, lhes fornece informações que os auxiliam a planejar e a controlar as operações dos negócios (HORNGREN et al., 2008). Esse benefício pode ser percebido em várias situações, por exemplo, na melhoria do desempenho e na redução dos riscos nas decisões tomadas uma vez que as mesmas estão embasadas em informações advindas da Contabilidade.

Santos, Dorow e Beuren (2016) enfatizam que mesmo a Contabilidade sendo um instrumento relevante de geração de informação, ela não pode ser resumida tão somente a esse aspecto, posto que é também uma ciência que permite explicar fenômenos patrimoniais, efetuar análises, controlar, prever e projetar resultados futuros, entre outras funções, e que todas as empresas necessitam de informações contábeis gerenciais para uso na administração, inclusive as MPE.

Porém, a gestão nesses empreendimentos muitas vezes baseia-se mais na intuição e experiência do próprio empresário do que na utilização de mecanismos gerenciais e na informação contábil elaborada (ALBANEZ; BONÍZIO, 2007; ALBUQUERQUE, 2004; LACERDA, 2006; LEONE, 1991; LUCENA, 2004; MIRANDA et al., 2007; OLIVEIRA, 2001; QUEIROZ, 2005; SALGADO et al., 2000; SANTOS; DOROW; BEUREN, 2016). De acordo com Caneca (2008), a forma intuitiva de tomar decisão torna-se um fator decisivo na construção decisória de maneira equivocada, e conseqüentemente cria dificuldades para a condução do negócio.

A presença prevalente da intuição na tomada de decisão nos pequenos empreendimentos ocorre muitas vezes devido à desconfiança e à interpretação superficial que o gestor atribui às informações recebidas da Contabilidade, vista como a responsável pelo excesso de burocracia e de arrecadação de tributos (SANTOS; DOROW; BEUREN, 2016). Ainda, de acordo com esses autores, tal fato decorre da predominante especialização dos contadores de escritórios de contabilidade nos aspectos fiscais e, conseqüente, oferta de auxílio nessa área, em detrimento do fornecimento de informações relativas a outros aspectos da gestão da empresa.

Outros estudos vêm analisando essa questão na perspectiva do contador, tais como Bernardes e Miranda (2011) que constataram que as prestadoras de serviços contábeis oferecem serviços relacionados apenas aos trâmites legais e burocráticos, uma vez que o contador só é procurado para atender esses tipos de serviços. Assim sendo, de acordo com esse estudo, os contadores oferecem os serviços que os clientes mais buscam e se especializam neles e, também, constataram que os empresários não enxergam no contador um aliado à administração do empreendimento.

Todavia, se os contadores adquirissem maior nível de qualificação poderiam oferecer melhores serviços gerenciais e com isso produziriam maior satisfação ao cliente, obtendo vantagem competitiva (CANECA, et al., 2009).

Souza (2008) apresenta duas razões para que a Contabilidade gerencial não receba a devida atenção. A primeira é que a informação se destina aos proprietários que não possuem o conhecimento necessário para interpretá-las e, muitas vezes, não se dispõem a criar uma estrutura que permita gerar informações gerenciais. A segunda é que a maioria dos sistemas de informações gerenciais costuma ser mantida em funcionamento por um longo período de tempo não havendo espaço para mudanças, independentemente do ambiente externo.

As mudanças e atualizações nos sistemas de informações gerenciais devem ser incorporadas como rotinas nas empresas, sob pena de rapidamente ficarem obsoletas em seus recursos informacionais. Desse modo, as empresas de qualquer porte não devem negligenciar na implementação de ferramentas e canais que auxiliem nos processos de geração, de transmissão e de uso da informação gerencial.

Teixeira et al. (2011) buscaram evidenciar se empresas do estado do Espírito Santo utilizavam ferramentas modernas de Contabilidade gerencial. Nesse estudo, os autores segregaram as ferramentas tradicionais, quais sejam: custeio por absorção; custeio variável; controle financeiro e operacional; e orçamento anual, das ferramentas modernas, tais como, o planejamento estratégico; *balanced scorecard* (BSB); método de avaliação de desempenho, *Economic Value Added* (EVA) e *Market Value Added* (MVA). Como resultado identificaram que as empresas pesquisadas utilizavam tanto ferramentas tradicionais como ferramentas modernas da Contabilidade gerencial.

Castro et al. (2007) também aplicaram a classificação das ferramentas gerenciais em tradicionais e modernas e apresentaram como resultado que as mais utilizadas são o fluxo de caixa e o *balanced scorecard*. O estudo concluiu que apesar da Contabilidade gerencial ser uma disciplina global, suas informações também podem ser utilizadas eficientemente de maneira regional ou local.

Por sua vez, Cabrelli e Ferreira (2007) argumentam que a Contabilidade gerencial e suas ferramentas estão voltadas exclusivamente para a administração da empresa, de modo a suprir o decisor com informações válidas e tempestivas. Nesse sentido, a Contabilidade cumpre o seu papel na gestão patrimonial que, de maneira sucinta, visa à continuidade da entidade.

No âmbito internacional destaca-se a pesquisa de Ekanem (2005) que estudou como as decisões de investimento são realizadas em oito pequenas empresas com o argumento central de que estas empresas, em detrimento dos métodos formais sugeridos na literatura de gestão financeira, utilizam a técnica *bootstrapping*, que representa uma abordagem à tomada de decisão baseada na experiência anterior dos decisores.

Ruengdet e Wongsurawat (2010) investigaram as características predominantes que diferenciam as MPE bem-sucedidas e as consideradas sem êxito, na Tailândia. Os resultados mostraram que as empresas bem-sucedidas são mais propensas a terem uma divisão clara e sistemática do trabalho. Constataram ainda que manter o controle das informações por meio de registros contábeis regulares é crucial para o sucesso do negócio, principalmente no que envolve transações de custos e despesas. Foram também considerados como determinantes a elaboração de planos de marketing e a obtenção de certificado de qualidade.

Lohr (2012) realizou um estudo de caso em cinco pequenas e médias empresas industriais alemãs e constatou que as atividades da Contabilidade gerencial são limitadas nestas empresas por dois motivos principais: (a) os benefícios não compensam os custos associados; e (b) a posição de mercado da empresa tem sido historicamente forte, sem a Contabilidade gerencial.

Dentre as pesquisas nacionais, destacam-se a de Carvalho e Lima (2011) que analisaram as práticas gerenciais utilizadas pelas MPE do setor de confecções da cidade de Sousa-PB. Os resultados apontaram que os gestores dessas empresas utilizam de maneira informal os controles internos para a tomada de decisões, a saber: o controle de contas a pagar, o controle de caixa e o controle de contas a receber.

Também, Anjos et al. (2012) investigaram como 122 micro e pequenos empresários, localizados na região Nordeste do Brasil, em um período de dois meses (julho e agosto de 2009), percebem a utilidade da informação contábil na obtenção de crédito junto aos bancos. Os resultados evidenciaram que o uso da informação contábil ou a consulta ao contador

externo à empresa é percebida como útil, com destaque para aquelas empresas que têm gestores com mais experiência no negócio ou com maior grau de escolaridade.

Diante dessa realidade, observa-se que existe a necessidade de se aprimorar a informação contábil gerencial no âmbito das MPE de modo que essa informação contribua efetivamente para a tomada de decisão. Esse cenário poderia ser mais facilmente alcançado se houvesse uma parceria firme entre o empresário e o profissional contábil de modo que o primeiro visualizasse no segundo um aliado e não um mal necessário, e o profissional contábil percebesse nas MPE uma oportunidade para desenvolver novos serviços.

Nesse processo de interação, a comunicação e seus canais se tornam fatores essenciais para a difusão, a compreensão e a utilização da informação contábil, em particular a de natureza gerencial, posto que a base para a tomada de decisão se estabelece à medida que a informação é compreendida pelo receptor e cuja aplicação promove benefícios para o negócio.

2.2. Elementos da Comunicação na Contabilidade

De modo geral, a literatura que analisa a Ciência Contábil no âmbito da Teoria da Comunicação, apresenta dois enfoques: um ligado à compreensão dos termos utilizados nas demonstrações financeiras e outro referente ao entendimento desses relatórios como um todo. Nesse sentido, e para que as organizações possam ter suas atuações otimizadas torna-se necessário que as informações sejam utilizadas de maneira estratégica configurando-se com isso um diferencial importante, pois uma vez comunicadas, precisam ser compreendidas e implementadas de maneira eficiente (VALENTIM; SOUZA, 2013).

De acordo com Valentim (2013), a comunicação entre os atores organizacionais é essencial para qualquer organização e, assim, se pressupõe que também ocorra entre aqueles que elaboram as informações e os que as interpretam e utilizam no processo decisório. Quando se trata do processo de comunicação tem-se como premissa a existência de no mínimo duas pessoas, onde uma transmite e a outra a recebe a mensagem. Este processo visa, de certo modo, ligar pontos que antes não se correlacionavam, e para isso utiliza algum canal que deve possibilitar não somente a transmissão, mas, sobretudo, o entendimento de algo que é comum aos envolvidos, ou seja, uma informação (LOPES; RIBEIRO; CAVALCANTE, 2009).

Pereira (2007) também enfatiza que o processo de comunicação ocorre através de três etapas, quais sejam: a emissão, a transmissão e a recepção da informação. Envolve a interação de três elementos básicos: um emissor, que corresponde a qualquer indivíduo que seja capaz tanto de produzir como de emitir uma mensagem ou informação; uma mensagem, que é qualquer coisa que o emissor transmita com a finalidade de passar uma informação; e um receptor que é aquele indivíduo capaz tanto de receber como de interpretar a mensagem recebida.

Por meio da mensagem transmitida há a intenção de comunicar algo a alguém. Lopes, Ribeiro e Cavalcante (2009) destacam uma questão importante no contexto de interação da Contabilidade com os usuários de suas informações, que é o esforço que sucede à transmissão da mensagem informativa, de modo que ela seja devidamente recebida e interpretada da maneira que realmente era a intenção do emissor.

Por sua vez, o receptor precisa entender a mensagem transmitida para que de fato o processo de comunicação ocorra, caso contrário, esse processo, tal como concebido, não acontece, pois ficará pendente em um dos elementos - o receptor - se este não compreender e, assim, não usufruir da mensagem transmitida.

A preocupação com a comunicação também perpassa o campo normativo, uma vez que várias normas contábeis, como o CPC (R1), orientam para o alcance de uma comunicação

adequada, bem como para uma otimização da interpretação por parte do decisor. Esse cenário inclui o gerador das informações contábeis, o contador, que deve ter clareza com relação aos elementos presentes no processo de comunicação. O Pronunciamento Conceitual Básico (R1) (2008; 2011) enfatiza os diversos tipos de usuários das informações contábeis que devem ser contemplados. Demonstrações contábeis preparadas sob os ditames desta estrutura conceitual objetivam fornecer informações que sejam úteis na tomada de decisões e avaliações por parte dos usuários em geral, não tendo o propósito de atender finalidade ou necessidade específica de determinados grupos de usuários (LOPES; RIBEIRO; CAVALCANTE, 2009).

Cabe destacar que a informação oriunda dessas demonstrações também tem por finalidade auxiliar o decisor interno da organização, cujo processo decisório gerencial frequentemente demanda esse tipo de informação.

No âmbito das pequenas e médias empresas, de acordo com o CPC PME (2009), o objetivo das demonstrações contábeis é oferecer informações sobre a posição financeira (balanço patrimonial), o desempenho (resultado e resultado abrangente) e o fluxo de caixa da entidade, que sejam úteis para a tomada de decisão pelos diversos usuários. Assim, não destoa de maneira geral do que é apresentado no CPC (R1), mas somente torna aplicável a respectiva norma no contexto daquelas empresas (PME).

No que se refere ao processo de divulgação das informações contábeis, Hendriksen e Van Breda (2012) afirmam que tão importante quanto a forma das demonstrações contábeis são as descrições nelas utilizadas e o seu grau de detalhamento. Para eles, a forma como a informação contábil é apresentada pode ser ou não esclarecedora para quem delas precisa. Uma apresentação que possui em sua estrutura, termos obscuros ou pouco compreensíveis acarreta mais confusão do que informação. Os termos técnicos utilizados devem estar acompanhados de significados que possibilitem uma maior compreensão e utilização das informações pelos usuários.

Além desses, outros aspectos estão presentes nesse processo de compartilhamento informacional. Em complemento à informação formal, quando se consideram os aspectos de incertezas e imprevisibilidade na decisão, têm-se, então, três aspectos importantes a serem considerados no estudo dos usuários da informação: a história de vida, as necessidades de informação, considerando-se o contexto e a tarefa em que as necessidades se dão, e os aspectos ligados às emoções – pré-disposições, interesses, posições a respeito de determinado assunto, sentimentos e crenças (NASSIF, 2013).

A subutilização das informações transmitidas, quando as mesmas são substituídas por um processo decisório pouco racional, torna a decisão imprevisível, posto que o fator humano se torna a base nesse processo bem como suas experiências e as interferências do meio em que está inserido, sendo conferido a este tipo de prática o caráter intuitivo, emocional e espontâneo (AMARAL; SOUSA, 2011).

Reconhece-se a importância da intuição nos processos decisórios e até a sua necessidade, todavia, não deve ser a base única empregada pelo decisor. A complexidade e a dinâmica do ambiente exigem que informações seguras e atualizadas estejam sempre ao seu dispor de modo a complementar o seu julgamento pessoal.

Diante disso, considera-se pertinente a compreensão dos elementos presentes no processo de comunicação entre o empreendedor e o profissional contábil, de modo que este consiga produzir a informação pertinente à demanda do usuário a fim de que este possa interpretá-la e aplicá-la nas situações gerenciais cotidianas.

Para verificar aspectos da comunicação entre o empresário e o profissional contábil, neste estudo, recorre-se a um grupo de pequenos empreendedores que exercem suas atividades na região do Cariri Ocidental da Paraíba. Busca-se identificar a presença da informação contábil gerencial nos processos decisórios organizacionais.

3. PROCEDIMENTOS METODOLÓGICOS

No que se refere aos fins, a pesquisa é considerada exploratória, pois busca esclarecer o processo de comunicação no que diz respeito à transferência e utilização da informação contábil gerencial, para posteriores formulações de problemas com maior precisão (GIL, 2008). Também, se caracteriza como um levantamento de campo, sendo esta a estratégia para a interrogação direta aos empresários, vinculados a MPE, e aos profissionais contábeis que atendem a esse tipo de empresa, cujas opiniões se buscou conhecer.

O ambiente de pesquisa é a microrregião do Cariri Ocidental no estado da Paraíba, composta por 17 municípios, com estimativa populacional em torno de 128.326 habitantes e Produto Interno Bruto (PIB) de R\$ 237.147.763,00 (IBGE, 2017). Os sujeitos da pesquisa são pequenos empresários e profissionais contábeis que atuam nessa região, cujas amostras foram formadas com base no critério da acessibilidade.

Para a seleção dos profissionais tomou-se por base informações obtidas junto ao Conselho Regional de Contabilidade da Paraíba (CRC-PB), cujo levantamento identificou uma população de 25 profissionais ativos na região. Após as visitas para a aplicação do questionário obteve-se a participação de 7 (sete) profissionais (empresários contábeis), que responderam ao instrumento de pesquisa. Paralelamente, buscou-se empresas da região enquadradas como MPE com base na Lei Complementar nº 123/2006, para a aplicação do instrumento de coleta de dados, obtendo-se uma amostra formada por 33 empresários.

Após o pré-teste, foram aplicados dois tipos de questionários, sendo um para os empresários e outro para os profissionais contábeis, este com pequenas adaptações do primeiro. O instrumento continha questões fechadas, questões abertas e questões mistas, onde além da escolha de uma das alternativas solicitava-se aos pesquisados uma justificativa para a resposta. Ambos os instrumentos estavam divididos nas seguintes partes: (a) características do respondente; (b) características da empresa; (c) informação contábil gerencial e (d) processo de comunicação, elaboradas com base nos objetivos do estudo.

Para a análise dos resultados utilizou-se a medida estatística descritiva – frequência -, cujos resultados estão apresentados de maneira descritiva. As respostas abertas foram analisadas de modo interpretativo com base nos seus conteúdos, buscando-se uma síntese dos principais pontos de convergência e divergência na opinião dos pesquisados.

4. APRESENTAÇÃO E DISCUSSÃO DOS RESULTADOS

Nesta seção apresentam-se os resultados obtidos a partir dos questionários aplicados, na seguinte sequência: (a) caracterização dos respondentes e das empresas; (b) informação contábil gerencial; e (c) processo de comunicação.

4.1. Caracterização dos respondentes e das empresas

Na caracterização predominante dos empresários, quanto ao gênero os resultados evidenciaram que 54,54% deles são do gênero masculino, posicionados na faixa etária entre 36 a 45 anos (54,54%), apresentam escolaridade do ensino médio completo (39,39%) seguidos por 24,24% que têm curso superior e 24,24% que declararam ter apenas o ensino fundamental.

Quanto às funções que exercem na empresa, obteve-se que 60,61% dos empresários são proprietários individuais do negócio, seguidos pelos que exercem as funções de gerentes (15,15%) e sócio-gerente (12,12%).

Para a maioria dos empresários, a empresa representa o seu primeiro negócio (63,64%) e parte destes têm entre 6 e 25 anos de atuação (48,48%). Aqueles que responderam já terem

tido outros negócios (36,36%) estão atuando no mercado entre 6 e 25 anos. Assim, pode-se inferir que a maioria dos pesquisados possui experiência na condução do seu negócio e estão familiarizados com as informações contábeis.

Quando se indagou aos empresários se os mesmos buscam a qualificação para a gestão do seu negócio, 78,79% disseram que “nunca”, “raramente” e “com pouca frequência”, mesmo dentre aqueles que têm o nível superior.

As empresas desses empresários pesquisados são em sua maioria firmas individuais (72,73%) e integram o ramo do comércio (78,79%). Quanto ao tempo de funcionamento, a maioria das empresas (75,76%) tem entre 6 e 25 anos de existência. No que se refere à quantidade de funcionários, a maioria delas (84,85%) tem no máximo cinco funcionários, e quanto aos serviços de contabilidade, o profissional contábil é um prestador de serviços externo em 72,73% delas.

Quanto às características dos profissionais contábeis, em sua maioria (71,43%) são do sexo masculino, encontram-se predominantemente na faixa etária de 36 a 45 anos (57,14%) e no tocante à formação, 57,14% fizeram o curso de Bacharelado em Contabilidade e os demais o curso Técnico em Contabilidade (42,86%). Quanto ao tempo de atuação no mercado, não há predominância entre os participantes, posto que alguns têm menos de 5 anos (2), outros entre 10 e 15 anos (2), outros entre 15 e 20 anos (2), e apenas 01 (um) profissional contábil assinalou que tem mais de 20 anos de atuação.

Quanto à caracterização das empresas contábeis, observa-se que em sua maioria têm mais de 16 anos de existência (57,14%), o que denota certa experiência por parte dos profissionais contábeis. A maioria dessas organizações (57,14) tem até 5 (cinco) funcionários, ou seja, são de pequeno porte, e a quantidade cliente variou desde aquelas que têm no máximo 10 até às que têm mais de 50 clientes.

Quanto aos serviços contábeis prestados, todos afirmaram que prestam os seguintes serviços: rotinas trabalhistas, rotinas fiscais (tributárias), escrituração contábil/fiscal e elaboração das demonstrações contábeis. Uma minoria dos profissionais contábeis (42,86%) informaram que fornecem relatórios gerenciais para seus clientes.

4.2. Informação contábil gerencial

A terceira parte do instrumento de pesquisa tratou das questões relativas às informações contábeis gerenciais e como as mesmas são compreendidas e utilizadas pelos pequenos empresários.

Os dados revelaram que 81,82% dos empreendimentos têm algum sistema de informação que produz informações que auxiliam o gerenciamento do negócio e que a maioria dos empresários (90,91%) reconhecem-se como sendo o principal destinatário das informações geradas na Contabilidade. Esta também é a opinião dos profissionais contábeis que reconhecem nos empresários e gestores os principais usuários das informações por eles produzidas. Todavia, 60,61% dos empresários e gestores consideram que sua comunicação com o profissional contábil acontece: “nunca”, “com pouca frequência” e “às vezes”, o que está alinhado com o resultado obtido na opinião dos profissionais contábeis, posto que 71,43% deles afirmaram que discutem questões sobre a gestão do negócio com o cliente apenas “às vezes”, quando solicitado pelo mesmo.

Mesmo com esse aparente distanciamento em termos de diálogo com o profissional contábil, os empresários consideram-se “satisfeitos” (60,61%) ou “muito satisfeitos” (30,30%) com as informações geradas pela Contabilidade e concordam que elas auxiliam muito na gestão do negócio (69,70%) ou pelo menos em parte (24,24%). Esses resultados corroboram a opinião dos profissionais contábeis, pois 100% deles julgam que a Contabilidade auxilia no processo de gestão dos empreendimentos pesquisados, sendo de

suma importância para os empresários. Todos os profissionais contábeis pesquisados também consideram que os seus clientes estão “satisfeitos” (85,71%) ou “muito satisfeitos” (14,29%).

Esses resultados, possivelmente, tomam por base o contato dos empresários com a Contabilidade, ou seja, eles se consideram satisfeitos com o retorno do que eventualmente solicitam e recebem, e não propriamente por ter uma relação mais próxima com o profissional contábil. Já este, ao avaliar a satisfação dos seus clientes ancora-se no atendimento exclusivo às demandas dos empresários. Nesse processo geram-se satisfações nas partes envolvidas, apesar dos relacionamentos distantes entre ambos, conforme apontado nos resultados iniciais.

Com relação às informações contábeis utilizadas na gestão, 54,54% dos empresários informaram que solicitam e recebem as informações e os relatórios contábeis. Entretanto, apenas 39,39% comunicaram que utilizam-nas sempre; outros informaram que “utiliza às vezes” e “raramente” as informações contábeis gerenciais, onde juntas somam 39,39% da amostra de pesquisa.

No que se refere à natureza das informações utilizadas tanto no gerenciamento quanto na tomada de decisão, na opinião dos 31 empresários pesquisados (dois não responderam), obteve-se que as informações mais utilizadas são: impostos e encargos sociais (96,77%), pagamentos a funcionários (93,55%), estoques (87,10%), contas a pagar (80,65%) e custos e despesas (77,42%). E as informações que não são utilizadas pelos empresários pesquisados, em ordem decrescente, são: depreciação dos equipamentos e instalações (35,48%), ponto de equilíbrio (35,48%), relatório dos produtos ou serviços mais lucrativos (29,03%), indicadores financeiros e econômicos (25,81%) e orçamentos (22,58%).

Por sua vez, os profissionais contábeis informaram, quanto à disponibilização da informação para os clientes, que fornecem, principalmente, as seguintes: impostos e encargos sociais (100%), pagamentos a funcionários (85,71%) e estoque (57,14%). E as principais informações que não são disponibilizadas, são: ponto de equilíbrio (57,14%), indicadores financeiros e econômicos (57,14%), relatório dos produtos ou serviços mais lucrativos (42,86) e orçamentos (42,86). Vê-se, assim, coincidência na maioria das respostas apresentadas pelos empresários e profissionais contábeis, no que se refere à disponibilização da informação contábil.

Assim, intui-se que o empresário pode ter maior proveito das informações geradas, uma vez que estão restritos a informações relativas a obrigações acessórias de cunho normativo, ou seja, aquelas com obrigatoriedade de entrega a órgãos fiscalizadores. É preciso diversificar e ampliar as informações para outros aspectos contábeis e da gestão, de modo a possibilitar uma intervenção mais efetiva nas empresas.

De acordo ainda com Dias Filho e Nakagawa (2001) o contador possui relevante importância no processo de comunicação das informações necessárias ao processo decisório, uma vez que o mesmo age como transmissor dessas informações materializadas através dos relatórios contábeis. Caso o interlocutor não as compreenda, estará restrito a meras informações fiscais, assim, a informação transmitida pelos contadores torna-se desvalorizada e pouco utilizada, haja vista que os pequenos empresários continuarão restritos às informações disponibilizadas de cunho fiscal.

Quando se indagou os empresários sobre o ciclo informacional – solicitação, recebimento e utilização das informações – a maioria assinalou que solicita (69,23%) e recebe (69,23%), entretanto, apenas 50% utilizam sempre a informação recebida, pois 50% utilizam-na às vezes ou raramente. Esses resultados sinalizam que existe um hiato entre as necessidades informacionais, o fornecimento e a utilização efetiva das informações de modo a contribuir com a gestão e as decisões no negócio.

Esses resultados sinalizam que existe um hiato entre as necessidades informacionais, o fornecimento e a utilização efetiva das informações de modo a contribuir com a gestão e as decisões no negócio.

4.3 Processo decisório e comunicação

Como parte final do questionário e com o objetivo de alcançar o que se propôs nesta pesquisa, apresentam-se os resultados no que se refere aos aspectos do processo de comunicação das informações gerenciais.

Os dois grupos participantes (empresários e profissionais contábeis) consideram que a comunicação entre ambos é positiva, ou seja, para os empresários é “boa” (67,86%) ou excelente” (32,14%) e para os profissionais contábeis é “boa” (85,71%) ou “excelente” (14,29%). Cabe lembrar, porém, que nesse processo há satisfação, mas pouca proximidade entre os envolvidos, conforme apontado na seção anterior.

No que se refere à principal dificuldade na utilização das informações contábeis gerenciais nos pequenos empreendimentos, os motivos mais recorrentes citados pelos empresários foram: a dificuldade de entendimento das informações (42,86%), o desconhecimento da utilidade (17,86%) e as desatualizações das informações quando chegam para os gestores (17,86%).

Quanto às fontes da informações utilizadas, a maioria dos empresários (53,57%) afirmou que parte das informações utilizadas nas decisões é proveniente dos relatórios oriundos da Contabilidade; entretanto, 46,43% deles apontaram como fontes de informação mais importantes: os relatórios da própria empresa, as experiências passadas e os próprios relatórios dos gestores.

Quando questionado sobre algum relatório o qual ainda não recebem, mas que consideram importante para auxiliar na gestão da empresa, os empresários responderam que já recebem o essencial e os profissionais contábeis responderam que já disponibilizam o necessário para a base das decisões.

Inferese que, esporadicamente, os empresários solicitam, recebem e utilizam, mesmo que parcialmente, informações contábeis gerenciais básicas, de modo que eles consideram a comunicação boa (57,58%) ou excelente (27,27%). Os profissionais contábeis também veem com otimismo esta relação, ou seja, 85,71 consideram-na boa e 14,29%, excelente. Isso, mesmo diante dos indícios de dificuldades na comunicação, pois os profissionais contábeis, em sua maioria (71,43%), mantém contato com empresário apenas quando ele se dirige ao seu escritório ou quando se comunicam via telefone, *e-mail*, ou outro meio de comunicação.

Desse modo, percebe-se que no âmbito das MPE estudadas existem barreiras na comunicação com o profissional contábil, o que pode impactar na transmissão e compreensão da informação contábil. A experiência do empresário é importante, mas insuficiente em um contexto de alta competitividade e mortalidade desses empreendimentos, de modo que as informações gerenciais fornecidas pela contabilidade e a sua comunicação eficiente tornam-se fatores decisivos para a continuidade desses empreendimentos.

5. CONSIDERAÇÕES FINAIS

Tendo como objetivo averiguar a utilização das informações contábeis gerenciais na gestão das MPE da região do Cariri Ocidental da Paraíba, na perspectiva do processo de comunicação entre empresários e profissionais contábeis, este trabalho procurou discorrer acerca da informação contábil gerencial nas MPE bem como do processo de comunicação dessas informações.

Para tanto, o trabalho seguiu uma linha exploratória, embasado em um levantamento de dados, cujos instrumentos de pesquisa (questionários) foram aplicados *in loco* tanto para empresários como para profissionais contábeis. A amostra foi constituída por 33 empresários

e 7 (sete) profissionais contábeis provenientes de cidades da região, escolhidos a partir do critério de acessibilidade.

No tocante às características das empresas pesquisadas, elas são MPE, majoritariamente individuais, do ramo de comércio, com tempo de funcionamento entre 6 e 25 anos, cuja contabilidade é terceirizada.

No que se refere ao perfil dos empresários pesquisados, predominou um público do gênero masculino na faixa etária de 36 a 45 anos e escolaridade no ensino médio completo. Esse mesmo perfil ocorreu entre os profissionais de contabilidade, exceto quanto à formação com pequeno predomínio do Curso Superior sobre o Curso Técnico.

As organizações contábeis, em sua maioria, têm entre 16 e 25 anos de existência, até 5 (cinco) funcionários e uma carteira diversificada que pode atingir mais de 50 clientes. Os principais serviços prestados são de natureza operacional, tais como, abertura/alteração/encerramento de empresas, elaboração de folhas de pagamentos, rotinas trabalhistas, rotinas fiscais, escriturações contábeis e fiscais e elaboração de demonstrações contábeis.

Quanto às informações contábeis gerenciais, verificou-se que os empresários estão satisfeitos com o atendimento das suas demandas, apesar de o contato com o profissional contábil ser eventual. Verificou-se que os empresários reconhecem o valor dessa informação para uma gestão bem sucedida, entretanto, suas solicitações são restritas a informações operacionais (por exemplo: fiscal, pessoal, estoques). Além disso, algumas barreiras dificultam o aproveitamento das informações nas decisões, de modo que apenas reduzida parcela deles utilizam-na de uma forma mais efetiva.

No que diz respeito ao processo de comunicação, percebe-se que precisa ser melhorado, posto que, predomina uma postura passiva do profissional contábil, ou seja, o mesmo aguarda o contato do cliente para lhe prestar alguma orientação ou fornecer a informação de que precisa. Também, há dificuldades na compreensão da informação contábil pelo empresário, pois não as entendem plenamente, ou não percebem a sua utilidade, ou não as consideram tempestivas.

Este cenário faz com que os empresários e/ou gestores das MPE pesquisadas, muitas vezes, ancorem suas decisões em relatórios informais internos ou na sua experiência e intuição, ou seja, há subutilização das informações geradas pela Contabilidade. Vê-se, assim, que o processo de comunicação precisa ser aprimorado de modo que as partes (emissor e receptor) consigam estabelecer uma comunicação eficiente e que a mensagem (informação contábil) consiga cumprir o seu objetivo.

Como sugestão para futuros estudos, pode-se ampliar a amostra do estudo, visando à comparação de resultados, a partir da percepção de outros atores, bem como analisar com maior profundidade o processo de comunicação das informações contábeis gerenciais.

REFERÊNCIAS

ALBANEZ, T.; BONÍZIO, R. C. A contabilidade gerencial como fator condicionante à sobrevivência das micro e pequenas empresas. In: CONGRESSO BRASILEIRO DE CUSTOS (CBC), 16, João Pessoa, 2007. *Anais...* João Pessoa: CBC, 2007.

ALBUQUERQUE, A. F. *Gestão estratégica das informações internas na pequena empresa: estudo comparativo de casos em empresas do setor de serviços (hoteleiro) da Região de Brotas-SP*. São Carlos. Dissertação (Mestrado em Engenharia da Produção) – Escola de Engenharia de São Carlos, Universidade de São Paulo, 2004.

AMARAL, S. A.; SOUSA, A. J. F. P. Qualidade na informação e intuição na tomada de decisão organizacional. Brasília. *Perspectiva da Ciência da Informação*, Universidade de Brasília, 2011.

ANJOS, L. C. M. et al. Uso da contabilidade para obtenção de financiamento pelas micro e pequenas empresas: um estudo a partir da percepção dos gestores. *Revista Universo Contábil*, v. 8, n. 1, p. 86-104, 2012.

BERNARDES, D. P. G.; MIRANDA, L. C. Quatro histórias da utilização de informação econômico-financeira nas micro e pequenas empresas: lições para futuros empreendedores. *Revista da Micro e Pequenas Empresas*, v. 5, n. 3, p. 84-98, 2011.

BRASIL. *Lei Complementar nº 123, de 14 de dezembro de 2006*. Institui o Estatuto Nacional da Micro Empresa e da Empresa de Pequeno Porte. Disponível em: <http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/leis/LCP/Lcp123.htm>. Acesso em: 10 dez. 2017.

_____. *Lei Complementar nº 155, de 27 de outubro de 2016*. Altera a Lei complementar nº 123/2006 e dá outras providências. Disponível em: <http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/leis/LCP/Lcp155.htm>. Acesso em: 01 jul. 2017.

CABRELLI, F. L.; FERREIRA, A. Contabilidade gerencial como ferramenta no processo de tomada de decisão. *Revista Científica Eletrônica de Ciências Contábeis*. a.V, n. 9, maio, periódico semestral, 2007.

CANECA, R. L. *Oferta e procura de serviços contábeis para micro, pequenas e médias empresas: um estudo comparativo das percepções de empresários e contadores Recife*, 2008. Dissertação (Mestrado em Ciências Contábeis) – Programa Multiinstitucional e Inter-regional de Pós-graduação em Ciências Contábeis da UNB/UFPE/UFPB/UFRN, Universidade de Brasília, Recife, 2008.

CANECA, R. L.; MIRANDA, L. C.; RODRIGUES, R. N; LIBONATI, J. J.; FREIRE, D. R. A influência da oferta de contabilidade gerencial na percepção da qualidade dos serviços contábeis prestados aos gestores de micro, pequenas e médias empresas. *Pensar Contábil*, v. 11, n. 3, p. 35-44, 2009.

CARVALHO, J. R. M.; LIMA, M. D. Práticas gerenciais em MPE's do comércio de confecções da cidade de Souza/PB. *Revista de Educação e Pesquisa em Contabilidade (REPEC)*, v. 5, n. 3, p. 39-65, 2011.

CASTRO, M. M. de; et al. Principais indicadores e ferramentas utilizados pelos gestores: uma análise estatística da percepção dos alunos de MBA da Fundação Getúlio Vargas. *Revista Gestão USP*, São Paulo, v. 14, n. 3, p. 49-69, jul./set., 2007.

COMITÊ DE PRONUNCIAMENTOS CONTÁBEIS. *Pronunciamento Conceitual Básico*. Estrutura Conceitual para a Elaboração e Apresentação das Demonstrações Contábeis. Brasília, 2008.

_____. *Pronunciamento Conceitual Básico*. Estrutura Conceitual para a Elaboração e Apresentação das Demonstrações Contábeis. Brasília, 2011.

DIAS FILHO, J. M.; NAKAGAWA, M. Análise do processo da comunicação contábil: uma contribuição para a solução de problemas semânticos, utilizando conceitos da Teoria da Comunicação. *Revista Contabilidade & Finanças*. São Paulo, v. 15, n. 26, p. 42 - 57, maio/ago., 2001.

EKANEM, I. 'Bootstrapping': the investment decision-making process in small firms. *The British Accounting Review*, v. 37, n. 3, p. 299-318, 2005.

GIL, A. C. *Métodos e técnicas de pesquisa social*. São Paulo: Atlas, 2008.

HORNGREN, C. T., et al. *Contabilidade gerencial*. 14.ed. São Paulo: Prentice Hall, 2008.

HENDRIKSEN E. S.; VAN BREDA, M. F. *Teoria da contabilidade*. São Paulo: Atlas, 2012.

IBGE – Instituto Brasileiro de Geografia e Estatísticas. *Estimativas da população*. 2017. Disponível em: http://www.ibge.gov.br/home/estatistica/populacao/estimativa2017/estimativa_dou.shtm.> Acesso em: 15 dez. 2017.

LACERDA, J. B. A contabilidade como ferramenta gerencial na gestão financeira das micro, pequenas e médias empresas (MPMEs): necessidade e aplicabilidade. *Revista Brasileira de Contabilidade* n., 160, p.39-53, 2006.

LEONE, N. M. A. Dimensão física das pequenas e médias empresas (PME's): à procura de um critério harmonizador. *Revista de Administração de Empresas*. São Paulo, v. 31, n. 2, p. 53-59, abr./jun., 1991.

LOHR, M. Specificities of managerial accounting at SMEs: case studies from the German industrial sector. *Journal of Small Business & Entrepreneurship*, v. 25, n. 1, p. 35-55, 2012.

LOPES, E. M. L; RIBEIRO, R. B.; CAVALCANTE, P. R. N. Informação contábil à luz da teoria da informação. *Revista Ambiente Contábil*, UFRN-Natal-RN, v.1, n. 2, p. 22-37, jul./dez., 2009.

LUCENA, W. G. L. *Uma contribuição ao estudo das informações contábeis geradas pelas micro e pequenas empresas localizadas na cidade de Toritama no agreste pernambucano*. João Pessoa, 2004. Dissertação (Mestrado em Ciências Contábeis) – Programa Multiinstitucional e Inter-regional de Pós-graduação em Ciências Contábeis da UNB/UFPE/UFPB/UFRN.

MIRANDA, L. C. et al. Demanda por serviços contábeis pelos micro e pequenos supermercados: são os contadores necessários? In: CONGRESSO BRASILEIRO DE CUSTOS, 16., 2007, João Pessoa. *Anais...* João Pessoa: CBC, 2007.

NASSIF, M. E. O decisor como usuário da informação: relações entre gestão da informação e do conhecimento, cognição e perspectivas futuras. *Perspectiva em Gestão & Conhecimento*. João Pessoa-PB, v.3, número especial, p. 163-172, out, 2013.

OLIVEIRA, A. M. *Informações contábeis-financeiras para empreendedores de empresas de pequeno porte*. São Paulo, 2001. Dissertação (Mestrado em Controladoria e Contabilidade) - Faculdade de Economia, Administração e Contabilidade da Universidade de São Paulo, 2001.

PEREIRA, J. H. *Curso básico de Teoria da Comunicação*. 4. ed. Rio de Janeiro: Quartet, 2007.

QUEIROZ, L. M. N. *Investigação do uso da informação contábil na gestão das micro e pequenas empresas da Região do Seridó Potiguar*. Brasília, 2005. Dissertação (Mestrado em Ciências Contábeis) – Programa Multiinstitucional e Inter-regional de Pósgraduação em Ciências Contábeis da UNB/UFPE/UFPB/UFRN, Universidade de Brasília, Brasília.

RUENGDET, K.; WONGSURAWAT, W. Characteristics of successful small and micro community enterprises in rural Thailand. *Journal of Agricultural Education and Extension*, v. 16, n. 4, p. 385-397, 2010.

SALGADO, J. M. et al. O escritório de contabilidade, a pequena empresa e o processo decisório: um estudo de caso. In: ENCONTRO DE ESTUDOS SOBRE EMPREENDEDORISMO E GESTÃO DE PEQUENAS EMPRESAS – EGEPE, 1, 2000, Paraná. *Anais...* Paraná: EGEPE, 2000.

SANTOS, V.; DOROW, D. R.; BEUREN, I. M. Práticas gerenciais de micro e pequenas empresas. *Revista Ambiente Contábil*, v. 8, n. 1, jan./jun., 2016.

SERVIÇO BRASILEIRO DE APOIO ÀS MICRO E PEQUENAS EMPRESAS (SEBRAE). *Participação das micro e pequenas empresas na economia brasileira: Relatório Executivo*. 2015.

SOUZA, L. E. *Fundamentos de contabilidade gerencial: um instrumento para agregar valor*. Curitiba: Juruá, 2008.

TEIXEIRA, A. J. C., et al. Utilização de ferramentas de Contabilidade Gerencial nas empresas do estado do Espírito Santo. *Brazilian Business Review – BBR*, Vitória, v. 8, n.3, jul./set., p. 108-127, 2011.

VALENTIM, M. L. P; SOUZA, J. S. F. Fluxo de informação que subsidiam o processo de inteligência competitiva. *Revista Eletrônica de Biblioteconomia e Ciência da Informação*. v. 18, n. 38, p. 87-106, set./dez., 2013.

VALENTIM, M. L. P. Ambientes e fluxos de informações em contextos empresariais: o caso do setor cárnico de Salamanca na Espanha. *Brazilian Journal of Information Science*. v. 7, n. especial, 1º sem, 2013.