

Análise das informações geradas pelos prestadores de serviço nos segmentos de gestão e finanças aos clientes

Analisis of information generated by service providers in management and finance segment to clients

Deisy Cristina Corrêa Igarashi
Doutora em Engenharia da Produção (USC)
Professora da Universidade Estadual de Maringá

Patrícia Cristina Vincenzi Lauer
Especialista em Controladoria e Contabilidade
Tributária (FAESI)

Wagner Igarashi
Doutor em Engenharia da Produção (UFSC)
Professor da Universidade Estadual de Maringá
(UEM)

Crislaine Fávero Busarello
Universidade Estadual do Oeste do Paraná
(Unioeste)

José Braz Hercos Júnior
Universidade Estadual de Maringá (UEM)

Resumo

O sistema de informação é uma ferramenta imprescindível para os vários atores envolvidos em um contexto organizacional. Isto por que ao se utilizar um sistema de informação pode-se gerar relatórios mais confiáveis, seguros, e em tempo mais oportuno. Neste enfoque, este estudo tem como objetivo analisar o tipo de informação que é gerada pelos prestadores de serviço nos segmentos de gestão e finanças a seus clientes. Para desenvolver o estudo foram realizadas pesquisas bibliográficas, as quais serviram de subsídio para estruturação de um questionário que foi aplicado aos prestadores de serviço nos segmentos de gestão e finanças, de uma cidade da região oeste do Paraná. Para a tabulação dos dados foram utilizadas planilhas eletrônicas. Após tabulados e analisados os dados observou-se que: (a) as formas de evidenciação mais úteis para os clientes são o balanço patrimonial e a demonstração do resultado do exercício (89%); (b) em geral, os clientes utilizam os relatórios gerados para a obtenção de Empréstimos/ Financiamentos (74%); e (c) na maioria dos casos a ferramenta utilizada pelos clientes é o Fluxo de Caixa (74%). Pode-se afirmar que os clientes dos prestadores de serviços pesquisados se configuram como micro e pequenas empresas pelas informações utilizadas por elas em seu dia a dia.

Palavras chave: Informações, Sistema de Informação, Tomada de decisão.

Abstract

The information system is an important tool for several actors involved in an organizational context. This happens because information systems can generate reports more reliable, safe, and in opportune time. In this focus, this study has for objective to analyze the information type that is generated by service providers in the management and finance sectors to the clients. To develop the study were conducted bibliographical research, which was used as base to structure a questionnaire that was applied to service providers in the management and finance sectors, in a western Paraná city. For data tabulation was used spreadsheets. After tabulated and analyzed the data it was observed that: (a) the disclosure forms more useful to clients are the balance sheet and income statement (89%), in general, clients use generated reports to obtain loans / mortgage (74%), and (c) cash flow is the tool used in the most cases by clients (74%). It can be affirmed that the service providers clients are configured as micro and small businesses because the information used by them in their day to day.

Key-words: Information, Information system, Decision making.

1 INTRODUÇÃO

O papel dos prestadores de serviço nos segmentos de gestão e financeiro extrapola o registro de fatos e o atendimento a questões legais e, ou fiscais. Em muitos casos, tal prestador de serviço atua como fonte de informações e auxilia no gerenciamento e suporte da organização como um todo. Neste enfoque, os sistemas de informações fornecem aos seus usuários análises direcionadas à gestão e às finanças, entre outras.

Para isso, é necessário estar ciente das inovações tecnológicas, de forma a atender situações que exijam uma análise mais apurada e complexa. Neste sentido, são necessários procedimentos, para que os resultados da informática aplicada aos segmentos de gestão e financeiro, sejam inteiramente favoráveis à empresa e aos profissionais que atuam nesta área.

Assim, houve um aumento da necessidade de coletar, elaborar, analisar e fornecer informações com maior agilidade, qualidade e em quantidade. Isto porque os diversos usuários de tais informações precisam delas praticamente em tempo real. Como solução para esta exigência, a informática surge como parceira e agrega valor as atividades dos segmentos de gestão e financeiro. Isto porque Tarefas que levavam horas, às vezes até dias, são realizadas em questão de minutos. Além disso, relatórios complexos passam a ser emitidos quantas vezes for necessário. E erros de cálculo, ou falhas humanas, passam a ser evitados e reduzidos pela adoção dos sistemas informatizados.

Neste sentido, as profissões vinculadas à prestação de serviços nos segmentos de gestão e financeiro, sofreram mudanças com a utilização da Tecnologia da Informação. Diante disto, levanta-se o seguinte problema de pesquisa: Quais informações são geradas pelos profissionais que atuam nos segmentos de gestão e financeiro, de uma cidade da região oeste do Paraná, aos seus clientes? A fim de responder ao questionamento apresentado, este estudo tem por objetivo: analisar o tipo de informação que é gerada pelos prestadores de serviço no segmento de gestão e financeiro a seus clientes.

O artigo foi organizado em mais cinco seções, além desta de caráter introdutório, a saber: a segunda contempla aspectos conceituais; a terceira apresenta a metodologia da pesquisa; a quarta enfoca a análise dos dados; a quinta detalha as considerações finais; e a sexta, as referências pesquisadas.

2 REVISÃO TEÓRICA

2.1 EVIDENCIAÇÃO DA INFORMAÇÃO

O termo evidenciação faz referência a tornar algo explícito, evidente. Quando se utiliza este termo, significa que está sendo divulgado algum tipo de informação, e que essa informação provoca, por consequência, impacto ao usuário (ALMEIDA, 2009).

Dessa forma, a qualidade das informações implica rigor na sua elaboração. Pois, elas elucidam que a evidenciação tem relação com a qualidade das informações econômicas e financeiras dos recursos, operações, e obrigações, que devem ser úteis para os usuários das informações, sendo que de alguma forma influencia na tomada de decisões (NIYAMA; GOMES, 1996).

Para avaliar a qualidade da informação e seu benefício, é necessário analisar algumas características da informação, como compreensibilidade, relevância, confiabilidade e comparabilidade (IUDÍCIBUS; MARION, 2007).

Há casos em que as informações geradas são regulamentadas por força de lei, como

no caso da contabilidade com enfoque legal/fiscal. Neste a Lei regulamenta não somente a forma de apresentação das demonstrações, mas também os demais processos e procedimentos contábeis (LOPES e MARTINS, 2005). Este tipo de procedimento decorre das origens culturais do país e, conseqüentemente, pela opção do marco jurídico (MARTINS; LISBOA, 2005). Além das informações obrigatórias, há, também, as não obrigatórias.

Almeida (2009, p. 278) explica que “as informações não obrigatórias são divulgadas em sua maioria em um processo de institucionalização, em que as empresas copiam comportamentos de outras na busca de vantagens”. As demonstrações não obrigatórias devem ser aperfeiçoadas quanto a sua utilização, não importando se coercitivas ou não (ALMEIDA, 2009). Neste sentido, Dias Filho (2000, p.46) ressalta que “a qualidade da comunicação depende fundamentalmente da interpretação humana: o emissor, a quem cabe definir o conteúdo e a forma do que será comunicado, e o receptor, que deverá estar apto a decodificar a mensagem. Entre os dois está a linguagem utilizada para transmitir a informação contábil”.

Ott e Pires (2009) salientam que, o ato de gerar informação faz parte do sistema de informação, seja ele destinado apenas a cumprir exigências fiscais, ou com intuito de gerar informações direcionadas a gestão.

2.2 SISTEMA DE INFORMAÇÃO E O USUÁRIO DA INFORMAÇÃO

A busca por informações ágeis e precisas vem “consolidar-se com a introdução dos computadores pessoais, interligados em rede e oferecendo as informações em tempo real” (STRASSBURG, 2004, p. 55). Atkinson e Waterhouse (1996) registram que os negócios e as relações das organizações têm se modificado nos últimos anos e determinado uma atuação mais cooperativa e participativa, criando, em consequência, mais dependência em relação aos grupos de interesse.

Ott e Pires (2009, p.59) elucidam que um grupo de interesse é formado por “um indivíduo ou um grupo, de dentro ou de fora da organização, que tem interesse na mesma, podendo influenciar no seu desempenho”. Ott e Pires (2009, p. 59) complementam que “nessas circunstâncias, podem ser encontrados diversos grupos de interesse nas organizações, como: clientes, empregados, governo, fornecedores, credores, acionistas e comunidade”. Iudícibus, Martins e Gelbcke (2000, p.69) assinalam que “tanto podem ser internos como externos e, mais ainda, com interesses diversificados, razão pela qual as informações geradas pela Entidade devem ser amplas e fidedignas e, pelo menos, suficientes para a avaliação da sua situação patrimonial”.

Em relação à definição de qual seria o grupo principal de usuário da informação, bem como à quantidade e ao tipo de informações a serem divulgadas, não há consenso (HENDRIKSEN; VAN BREDÁ, 1999). Gonçalves (2002) aponta que cada usuário busca a satisfação de suas necessidades nas informações geradas e disponíveis para consulta.

Desta forma, além de conhecer os usuários das informações, deve-se também obter informações sobre suas características, a fim de que as informações fornecidas levem ao cumprimento dos objetivos destes usuários. Ott e Pires (2009, p. 60) afirmam que “é importante a organização ajustar a linguagem [...] à capacidade de compreensão do usuário, visto que o significado dos termos utilizados [...] pode ser de difícil entendimento para aqueles que não estão familiarizados” com a área. De acordo com isto, segue o Quadro 1, que demonstra a diversidade de alguns usuários da informação econômica e financeira.

Usuários da Informação	Características
Entidades Governamentais	Disciplinadores legais; interessados em informações que sirvam de base à tributação como receitas e lucros – Usam os relatórios para fins de arrecadação de impostos, bem como para fins estatísticos no sentido de redimensionar a economia (IBGE).
Fornecedores e Clientes	Ambos têm interesses na continuidade da empresa e na manutenção da capacidade desta em saldar compromissos e fornecer benefícios passados, presentes e futuros – Usam os relatórios para analisar a capacidade de pagamento e de compras dos bens e serviços.
Acionistas e Investidores	Interessados no desenvolvimento dos negócios, na manutenção do lucro por ações, no fluxo de dividendos, entre outros. É através dos relatórios contábeis que se identifica a situação econômico-financeira da empresa e, desta forma, ambos têm como decidir as melhores alternativas para o investimento.
Financiadores e Bancos	Fornecedores de recursos necessários ao desenvolvimento dos empreendimentos, com direito de regresso, buscam saber a situação real da empresa, bem como perspectivas futuras. Utilizam os relatórios para aprovar os empréstimos.
Empregados e Sindicatos	Interessados na continuidade da empresa, bem como na geração dos benefícios. Utilizam os relatórios para, por exemplo, determinar a produtividade do setor, entre outros.
Administração	Controladores e responsáveis pelas boas práticas: de manutenção de taxas de retorno aceitáveis e, de nível adequado de endividamento.
Outros Interessados	Buscam constatar a manutenção e o desenvolvimento da empresa, bem como a ação no meio a que ela está inserida, como, por exemplo, a verificação dos benefícios que ela gera para a sociedade.

Quadro 1: Usuários da informação

Fonte: Ott e Pires (2009, p. 60)

Conforme observam Ott e Pires (2009) no Quadro 1, os futuros investidores também estão interessados nas condições passadas e presentes da empresa e nas tendências de lucro ou prejuízo de suas operações. Strassburg (2004, p. 56) complementa que “a informação, na sua essência, deve apresentar diversas características que proporcionarão ao usuário maiores condições de comparação, assimilação, e de associação com outras questões que envolvam o negócio da empresa”. Para Drucker (1998, p. 19), “informação são dados dotados de relevância e propósito”. Neste sentido, Strassburg (2004, p. 60) destaca as características da boa informação, conforme o Quadro 2.

Características	Definições
Precisa	A informação precisa não tem erros. Em alguns casos, a informação imprecisa é gerada pela entrada de dados incorretos no processo de transformação.
Completa	A informação completa contém todos os fatos importantes.
Econômica	A informação deve ser de produção relativamente econômica. Deve-se fazer um balanço do valor da informação com o custo de sua produção.
Flexível	A informação flexível pode ser usada para diversas finalidades. Como por exemplo, a quantidade que se tem em estoque disponível, pode ser usada por representantes de vendas, por gerentes de produção ou por um diretor financeiro, a mesma informação é usada para três finalidades diferentes.
Confiável	A informação confiável é dependente da confiabilidade da fonte onde foi coletado os dados.
Relevante	A informação relevante, como o próprio nome diz, é essencial para o tomador de decisões.
Simple	A informação deve ser simples, não deve ser exageradamente complexa. Informação em excesso pode atrapalhar um tomador de decisão.
Em tempo	A informação em tempo é enviada quando necessária. Saber uma informação passada não auxilia na tomada de decisão de hoje.
Verificável	A informação verificável, de forma que se possa checá-la para saber se esta correta.

Quadro 2: Características da boa informação

Fonte: Adaptado de Strassburg (2004, p. 60)

Strassburg (2004) considera que o nível de exigência que os usuários da informação buscam, faz com que, cada vez mais, elas sejam mais completas, e sejam utilizadas com

confiabilidade e no momento oportuno. Por isso, Manhani e Fahl (2006, p. 29) afirmam que é imprescindível acompanhar o “avanço da tecnologia de Informação, não somente aquela utilizada pelas empresas, mas também a sua aplicação” pelos segmentos que as geram.

Dias e Moreira (2004, p. 2) afirmam que “a atualização profissional deixou de ser opção para ser uma condição no exercício da profissão, em função das novas exigências impostas pelo mercado”. Manhani e Fahl (2006) ressaltam que o profissional que atua na área de geração de informação é um agente de mudanças, ou seja, deve demonstrar suas habilidades e valorizar os serviços que presta, pois ele é um profundo conhecedor da empresa, e pode contribuir para sua continuidade e crescimento.

3 METODOLOGIA DE PESQUISA

A pesquisa, a partir do objetivo do estudo, se enquadra como exploratória e descritiva. Raupp e Beuren (2006, p.80) observam que no “estudo exploratório, busca-se conhecer em maior profundidade o assunto, de modo a [...] construir questões importantes para a condução da pesquisa”. Para tanto, tal pesquisa utiliza por base a revisão teórica e, a partir dela, explora os elementos citados, a fim de utilizá-los, para explorar junto aos prestadores de serviços do segmento de gestão e financeiro, os elementos informados pelo segmento tecnológico, que evidenciam o desenvolvimento de suas práticas.

A pesquisa sob a ótica descritiva busca a resolução de problemas, aperfeiçoando as práticas por meio da observação, análise e descrições. Gil (2009, p. 42) elucida, que a pesquisa descritiva “[...] têm como objetivo primordial a descrição de características de determinada população ou fenômeno ou, então, o estabelecimento de relações entre variáveis”. Assim, o estudo apresenta a descrição das práticas observadas no âmbito teórico (revisão bibliográfica) e no prático (resultados obtidos com os questionários).

As técnicas de pesquisa utilizadas para desenvolver o estudo são segmentadas em dois momentos: (a) pesquisa bibliográfica, e (b) aplicação de questionário. A pesquisa bibliográfica refere-se ao conjunto de conhecimentos apresentados pelas obras pesquisadas. Ao passo que, o questionário é “um instrumento de coleta de dados, constituído por uma série ordenada de perguntas, que devem ser respondidas por escrito, e sem a presença do entrevistador” (LAKATOS; MARCONI, 1986, p. 178). Os questionários foram enviados aos prestadores de serviço no segmento de gestão e financeiro, de uma cidade da região oeste do Paraná, em setembro de 2011. Foi definido o prazo de 30 dias para respondê-los, e a tabulação dos dados foi realizada em planilhas eletrônicas. O questionário foi composto por vinte perguntas objetivas; em onze, apenas uma única alternativa podia ser assinalada; e, em nove, havia a possibilidade de assinalar mais de uma opção por questão. Os resultados obtidos após a tabulação são apresentados no quadro 3

Elementos pesquisado no questionário	Respostas	Proporção
Grau de formação com nível superior	10	53%
Conhecimento informática médio ou avançado	13	68%
Possui mais de 50 clientes	14	74%
Adota sistema de informação informatizado antes de 2000	14	74%
Faz contato com o cliente por correspondência eletrônica	2	11%
Os clientes fazem contato por correspondência eletrônica	2	11%
Utiliza softwares prontos	17	89%
O sistema utilizado atende a mais de 60% das necessidades demandadas	5	26%
Apresenta relatório gerencial (gestão ou financeiro) para mais de 30% dos clientes	10	53%
Mais de 30% dos clientes tem habito de pedir relatórios com informações financeiras	10	53%
Seu segmento de atuação no futuro não vai mais sofrer novos impactos devido à tecnologia da informação	2	11%

Seu segmento de atuação no futuro será cada vez menos necessário para as organizações, de forma que os profissionais de outras áreas absorverão essa função	2	11%
Seu segmento de atuação continuará sofrendo impacto da tecnologia da Informação, mas ela continuará atuando como uma aliada na prestação dos serviços	16	84%
No futuro há a possibilidade de os softwares substituírem as análises e interpretações feitas pelos profissionais de seu segmento de atuação	-	-
O sistema de informação utilizado integra informações financeiras e gerenciais	5	26%
Dentre os benefícios gerados pelos sistemas de informação na sua área de atuação pode-se mencionar:		
Maior agilidade no tempo de execução dos serviços contábeis	17	89%
Maior confiabilidade das informações	6	32%
Maior facilidade de execução do trabalho	13	68%
Agilidade na tomada de decisão	3	16%
Informações em tempo real	4	21%
Melhor controle interno	6	32%
Maior segurança das informações geradas	3	16%
Principais grupos de usuários da informação para o qual presta informação		
Entidades Governamentais	8	42%
Fornecedores e Clientes	16	84%
Acionistas e Investidores	2	11%
Financiadores e Bancos	15	79%
Empregados e Sindicatos	2	11%
Administração	9	47%
Agentes de mercado de ações, intermediários, sociedade, associações de classe, ...	2	11%
Quais formas de evidenciações são mais importantes e úteis para os seus clientes		
Balanço Patrimonial	17	89%
Demonstração do Resultado do Exercício	17	89%
Demonstração dos Lucros ou Prejuízos Acumulados	6	32%
Demonstrações das Mutações do Patrimônio Líquido	6	32%
Demonstração do Fluxo de Caixa	11	58%
Demonstração do Valor Adicionado	2	11%
Notas explicativas	2	11%
Parecer dos Auditores Independentes	2	11%
Relatórios da Administração	3	16%
Balanço Social	7	37%
Demonstrativos Ambientais	3	16%
Para quais fins seus clientes utilizam os relatórios gerados pelo Sr.		
Atender o Fisco	7	37%
Licitação	13	68%
Atender a Bancos	11	58%
Conseguir Empréstimos / Financiamentos	14	74%
Quais ferramentas são utilizadas pelos seus clientes no gerenciamento dos negócios?		
Fluxo de Caixa	14	74%
Controle de Estoque	11	58%
Informação sobre Vendas	8	42%
Balanço Patrimonial	13	68%
Cálculo da Margem de Ganho	4	21%
Técnicas de análise de investimentos	2	11%
Controle de contas a pagar	13	68%
Controle de bens imobilizados	4	21%
Controle de contas a receber	12	63%

Quadro 3: Respostas obtidas após a tabulação dos questionários

Quanto à abordagem da pesquisa, ela apresenta elementos qualitativos. Fachin (1993, p. 75) afirma que a abordagem qualitativa “é caracterizada pelos seus atributos e relaciona aspectos não somente mensuráveis, mas também definidos descritivamente”. A abordagem qualitativa permite o intercâmbio com o elemento de estudo, no caso, a percepção dos pesquisados, caracterizando e observando os dados que sejam pertinentes ao estudo.

4 ANÁLISE DE DADOS

As funções de um prestador de serviço no segmento de gestão e financeiro não se limita apenas as questões legais. Cabe a este profissional contribuir com todas as áreas da empresa, a fim de oferecer as ferramentas necessárias, que possibilitem aos clientes (empresários) uma gestão adequada dos negócios, com decisões coerentes, preservando dessa forma o patrimônio da organização. Para tanto, tais clientes devem ter informações que lhes ofereçam condições para avaliar o desempenho e os resultados da empresa, não apenas da apuração dos resultados mensais, mas conforme os resultados forem sendo alcançados.

Contudo, após a análise das respostas obtidas no quadro 3, observa-se que nem sempre tal função é cumprida. Quer seja pelo cliente não utilizar as informações geradas, quer seja pelo prestador de serviço não explicar a seu cliente o potencial das informações geradas.

A análise das respostas evidencia que 53% dos prestadores de serviços possuem curso superior completo. Além disso, 68% deles possuem conhecimentos de informática médio ou avançado. Observou-se também, que 74% dos pesquisados possuem mais de 50 clientes e, que utilizam sistema de informação informatizado antes do ano 2000. Cabe mencionar que, apesar dos pesquisados alegarem afinidade com sistemas informatizados e utilizá-los a mais de 11 anos, apenas 11% utilizam-se de correspondência eletrônica para contatar seus clientes ou vice versa.

No que se refere à apresentação de relatório gerencial (gestão ou financeiro), observa-se que esta é prática utilizada pela minoria dos clientes dos prestadores de serviço e, também, que os clientes em sua minoria têm o hábito de solicitar informações financeiras adicionais. Apesar disso, a pesquisa aponta que, em 89% dos casos, os prestadores de serviços utilizam pacotes de produtos prontos, que atendem em mais de 60% dos casos, apenas 26% das demandas. Ou seja, pode-se afirmar que tais pacotes de serviços não atendem as demandas correntes (dia a dia), no que se refere aos serviços prestados.

Quando questionados quanto ao futuro da profissão em relação ao impacto da tecnologia da informação, observou-se que os prestadores de serviço, em sua maioria (84%), acreditam que o segmento de atuação continuará sofrendo impacto da tecnologia da Informação, mas ela continuará atuando como uma aliada na prestação dos serviços. Quando questionados sobre a possibilidade dos sistemas evoluírem, a ponto de gerarem automaticamente as análises e as interpretações feitas atualmente pelos profissionais da área, observou-se que os pesquisados não acreditam que tal prática possa ocorrer.

A partir das respostas obtidas no que se refere aos questionamentos: (a) formas de evidenciações são mais importantes e úteis para os seus clientes – os quais indicaram o balanço patrimonial e a demonstração do resultado do exercício (89%), ao passo que a demonstração do valor Adicionado, notas explicativas e parecer dos auditores independentes (11%); (b) uso que os clientes fazem dos relatórios gerados – os quais indicaram para conseguir Empréstimos/Financiamentos (74%) e para atender o Fisco (37%); e (c) as ferramentas utilizadas pelos clientes no gerenciamento dos negócios – sendo apontado o Fluxo de Caixa (74%), Balanço Patrimonial e Controle de contas a pagar (68%) e o Controle de contas a receber (63%). É possível afirmar que os clientes dos prestadores de serviços pesquisados se configuram como micro e pequenas empresas, pelas informações utilizadas por eles em seu dia a dia.

Além disso, as respostas obtidas nos questionários denotam que os clientes dos prestadores de serviço não estão preocupados com o potencial que as informações geradas proporcionam em termos de auxílio ao processo de gestão de suas empresas. Isto porque poucos solicitam informações para que possam utilizá-las como fonte de gerenciamento e

controle. Tal afirmação se confirma à medida que os prestadores de serviços indicaram que seus clientes solicitavam o fluxo de caixa como ferramenta de gerenciamento. Neste sentido, é possível observar que, talvez por falta de compreensão das informações, a maioria das empresas utilizam as demonstrações para: atender o fisco, licitações, empréstimos bancários, esquecendo-se que estas demonstrações devem ser utilizadas, também, pelos gestores das empresas.

Diante da situação apresentada, podem ser apontadas algumas sugestões, no sentido de incentivar o uso, por parte dos clientes, das informações geradas pelos prestadores de serviços. Uma primeira ação dos prestadores de serviço poderia ser a realização de reuniões com os seus clientes, a fim de esclarecer: a utilidade das informações geradas pelo sistema, os benefícios oriundos dos sistemas de informações, sanar dúvidas, e saber a real necessidade de cada cliente, de forma a adequar os serviços prestados a realidade deles. Outra ação seria a conscientização dos clientes de que os serviços prestados podem auxiliá-los na tomada de decisão, no dia a dia de suas atividades.

Neste sentido, também é possível avaliar a necessidade de gerar informações gerenciais aos clientes. Para isso, se faz necessário que os prestadores de serviço explorem mais as ferramentas que a tecnologia da informação oferece, a fim de utilizar todos os benefícios na geração de informações direcionada à gestão. Aqui cabe um alerta quanto à fragilidade observada nos questionários, de que os sistemas atualmente utilizados pelos prestadores de serviço demonstram ser falhos, pois não atendem bem as suas demandas diárias.

5 CONSIDERAÇÕES FINAIS

As pesquisas realizadas no âmbito teórico e no aplicado (via questionário) possibilitam tecer alguns comentários. No enfoque teórico observou-se que um dos atributos que tornam as informações úteis para os usuários são as características qualitativas (FREITAS, 2007). Tais características em geral estão vinculadas as questões gerenciais e ao uso que são feitas das informações geradas. Todavia, os questionários indicam que apesar de os prestadores de serviços fazerem uso de sistemas de informação a mais de 11 anos, o que potencializa gerar relatórios de gestão e financeiro a seus clientes, estes por sua vez não fazem uso de tais informações.

Ainda na revisão teórica, observou-se que Hendriksen e Van Breda (1999) afirmam que em relação à definição de qual seria o grupo principal de usuário da informação contábil, devido a sua multiplicidade, bem como à quantidade e ao tipo de informações a serem divulgadas, existe um problema em definir o principal. No tocante a pesquisa realizada, a partir das respostas obtidas, considera-se que os principais usuários das informações neste caso foram: os credores via Empréstimos / Financiamentos (74%) e bancos (58%), concorrências públicas via licitações (68%) e o fisco (37%)

O estudo também evidencia que, mesmo com a tecnologia e a internet fazendo parte do dia a dia das pessoas, tanto os prestadores de serviços, quanto os clientes utilizam o telefone ou o office-boy (mensageiro), para entrar em contato um com o outro, visto que apenas 2% faz uso de correspondência eletrônica.

No que se refere ao problema de pesquisa: Quais informações são geradas pelos profissionais que atuam nos segmentos de gestão e financeiro de uma cidade da região oeste do Paraná aos seus clientes? E, ao objetivo da pesquisa: analisar o tipo de informação que é gerada pelos prestadores de serviço no segmento de gestão e financeiro a seus clientes. Pode-se afirmar que os prestadores de serviços no segmento de gestão e financeiro, acabam por gerar informações em grande parte vinculada ao usuário externo da organização.

Esta afirmação se confirma pelo tipo de informação que é mais demandada pelos clientes. Tais informações possibilita afirmar que os clientes dos prestadores de serviços pesquisados se configuram em sua grande maioria como micro e pequenas empresas.

Devido a relevância do tema, existe possibilidade de continuidade do estudo; a partir dos elementos expostos, recomenda-se: (a) aplicar a pesquisa em outras cidades, a fim de verificar se os resultados ora obtidos são coincidentes; (b) realizar estudo para listar a gama de elementos tecnológicos novos ou desenvolvidos nos últimos anos, que possam auxiliar os prestadores de serviço no atendimento aos seus clientes, no momento da tomada de decisão; (c) identificar práticas do mercado que se configuram como benchmarking no que se refere a gerar informações de gestão e financeiras úteis, que possibilitem agilidade no processo de tomada de decisão.

REFERÊNCIAS

ALMEIDA, Lauro Brito de. Evidenciação contábil. In: RIBEIRO FILHO, José Franciso; LOPES, Jorge; PEDERNEIRAS, Marcleide (Organizadores). **Estudando teoria da contabilidade**. São Paulo: Atlas, 2009.

DIAS FILHO, José Maria. A Linguagem utilizada na Evidenciação Contábil: uma Análise de sua Compreensibilidade à Luz da Teoria da Comunicação. **Caderno de Estudos**, São Paulo, FIPECAFI, v.13, n. 24, p. 38 - 49, julho/dezembro 2000.

DIAS, Lidiane Nazaré da Silva; MOREIRA, Anna Carolina Silva. As perspectivas da profissão contábil para os formandos em ciências contábeis do instituto de estudos superiores da Amazônia. p. 1 – 14, **Congresso Brasileiro de Contabilidade**, 2004. Disponível em: http://www.congressocfc.org.br/hotsite/trabalhos_1/482.pdf

DRUCKER, P. **Administrando para obter resultados**. São Paulo: Pioneira, 1998.

FACHIN, Odília. **Fundamentos de Metodologia**. São Paulo: Atlas, 1993.

GIL, Antonio Carlos. **Como Elaborar Projetos de Pesquisa**. 4. ed. São Paulo: Atlas, 2009.

GONÇALVES, Odair. Um Estudo Exploratório sobre a Evidenciação nas Companhias Abertas com Atuação no Brasil. UNISINOS. Dissertação (Mestrado em Ciências Contábeis), **Universidade do Vale do Rio dos Sinos**. São Leopoldo: 2002. Disponível em: <http://www.congressosp.fipecafi.org/artigos52005/81.pdf>

HENDRICKSEN, Eldon S.; VAN BREDA, Michael F. **Teoria da Contabilidade**. 5. ed. São Paulo: Atlas, 1999.

IUDÍCIBUS, Sérgio de; MARTINS, Eliseu; GELBCKE, Ernesto R. **Manual de contabilidade das sociedades por ações**. 5. ed. São Paulo: Atlas, 2000.

IUDÍCIBUS, Sérgio de; MARION, José Carlos. **Introdução à teoria da contabilidade para o nível de graduação**. 4ed. São Paulo: Atlas, 2007.

LAKATOS, Eva Maria; MARCONI, Marina de Andrade. **Fundamentos de Metodologia científica**. 1. ed. São Paulo: Atlas, 1986.

LOPES, Alexsandro Broedel; MARTINS, Eliseu. **Teoria da contabilidade: uma nova abordagem**. São Paulo: Atlas, 2005.

MANHANI, Lourdes Pereira de Souza; FAHL, Alessandra Cristina. **Revista de Ciências Gerenciais** Vol. 10, No 12, p. 25-33: 2006.

MARTINS, Eliseu; LISBOA, Lázaro Plácido. Ensaio sobre cultura e diversidade contábil. **Revista Brasileira de Contabilidade**. Brasília: CFC, nº 152, mar./abr. 2005.

NIYAMA, Jorge Katsumi; GOMES, Amaro L. Oliveira. Contribuição ao aperfeiçoamento dos procedimentos de evidenciação contábil aplicáveis as demonstrações financeiras de bancos e instituições assemelhadas. In: **Congresso Brasileiro de Contabilidade**, 15, 1996, Fortaleza. Anais... Brasília: CFC, 1996.

OTT, Ernani; PIRES, Chaline Barbosa. Conceito e objetivos da contabilidade. In: RIBEIRO FILHO, José Franciso; LOPES, Jorge; PEDERNEIRAS, Marcleide (Organizadores). **Estudando teoria da contabilidade**. São Paulo: Atlas, 2009.

RAUPP, Fabiano Maury; BEUREN, Ilse Maria. **Metodologia da pesquisa aplicável as ciências sociais**. In: BEUREN, Ilse Maria (Org.). Como elaborar trabalhos monográficos em contabilidade: teoria e prática. 3. ed. São Paulo: Atlas, p. 76 – 97, 2006.

STRASSBURG, Udo. **A contabilidade frente aos avanços tecnológicos**. Cascavel: Edunioeste, 2004.

SZÜSTER, Natan; SZÜSTER, Fortunée Rechtman; SZÜSTER, Flávia Rechtman. **Revista Contabilidade Financeira – USP**, São Paulo, n. 38, p. 20 – 30, Maio/Ago. 2005