

PERCEPÇÕES DE MICRO E PEQUENOS EMPRESÁRIOS QUANTO À UTILIDADE DE INFORMAÇÕES FINANCEIRAS

PERCEPTIONS OF MICRO AND SMALL COMPANIES ABOUT UTILITY OF FINANCIAL INFORMATION

Solange Schlogl Pimentel¹

Deisy Cristina Correa Igarashi²

Wagner Igarashi³

Flávia Mayara Segate⁴

Resumo: As micro e pequenas empresas têm se configurado com participação crescente no produto interno bruto (PIB) e elevado potencial em gerar emprego e renda no contexto nacional, além de atuarem em variados segmentos (comércio, indústria, serviços e agroindústria) e estarem distribuídas nas diversas regiões do país. Entretanto há pesquisas que indicam ser significativa o número de micro e pequenas empresas que obtêm morte prematura, ou seja antes de atingem cinco anos de vida. Ademais aspectos vinculados com a gestão das empresas têm papel fundamental na continuidade dos negócios. Neste sentido esta pesquisa tem por objetivo identificar a percepção de micro e pequenos empresários quanto à utilidade das informações financeiras fornecidas por um prestador de serviço terceirizado. A pesquisa tem caráter teórico e empírico, se caracteriza como qualitativa e descritiva, utiliza-se de entrevistas e questionários para a coleta de dados. Os resultados da pesquisa denotam que as empresas objeto de estudo apresentam resultados alinhados com as percepções teóricas da pesquisa. Foi identificado a falta de conhecimento necessário para que os empresários possam vir a utilizar as informações financeiras que são geradas no sentido de buscar apoiar o processo de tomada de decisão. Identificou-se que das ferramentas de apoio à decisão indicadas pela teoria (Fluxo de Caixa, Controle de Contas a pagar e a receber, Controle de Estoques, Análise dos índices financeiros, Folha de pagamento) menos de 30% das empresas pesquisadas apresentam algum tipo uso, sendo que somente 12% delas utilizam alguma destas informações para apoiar o processo de tomada de decisão.

Palavras chave: Micro e pequenos empresários, Informações financeiras, Utilidade.

Abstract: *Micro and Small companies have been configured whit increasing participation in gross domestic product (GDP) and high potential to generate income employment in the national context, in addition to working in various segments (commerce, industry, services and agribusiness) and are distributed in the different regions of country. Despite the importance of this company type, it is*

¹ Graduada em Ciências Contábeis pela Universidade Estadual de Maringá – UEM. sol_pimentel@hotmail.com

² Mestre em Contabilidade pela Universidade Federal de Santa Catarina e doutora em Engenharia de Produção pela Universidade Federal de Santa Catarina. Atualmente é professora adjunta na Universidade Estadual de Maringá. deisyigarashi@gmail.com

³ Mestre em Engenharia de Produção pela Universidade Federal de Santa Catarina e Doutorado em Engenharia e Gestão do Conhecimento pela Universidade Federal de Santa Catarina. Atualmente é professor adjunto da Universidade Estadual de Maringá. wigarash@gmail.com

⁴ Bacharel em Ciências Contábeis pela Universidade Estadual de Maringá. flaviasegate@gmail.com

significant the number of those who suffer premature bankruptcy, that is before they reach five years of life. The aspects related to business management play a fundamental role in business continuity. In the sense, this research aims to identify the perception of micro and small companies as to the utility of financial information provided by a third party service provider. The research has a theoretical and empirical character, is characterized as qualitative and descriptive, is used of interviews and questionnaires for data collection. The results of the research indicate that the companies, object of study, present results in line with the theoretical perceptions of the research. The lack of knowledge necessary for entrepreneurs to use financial information to support the decision – making process has been identified. In addition, it was identified that decision support tools indicated by the theory (Cash Payroll) less than 30% of clients present some, 12% of clients use some of this information to support the decision-making process.

Key-words: Micro and small companies, Financial information, Utility.

1 INTRODUÇÃO

As empresas contribuem consideravelmente para a economia e possuem representatividade e responsabilidade no cenário econômico nacional. Entretanto, elas vivem em um dilema no qual a concorrência, a má gerência e a falta de controle e informações vêm afetando, bruscamente, sua situação econômica e financeira.

De acordo com o Sebrae (2016) a taxa de mortalidade das micro e pequenas empresas do Paraná correspondiam a 23% do cenário nacional em 2012, sendo que a maioria encerrou suas atividades antes do quinto ano de funcionamento. Nascimento et al. (2013) destacam que apesar dos índices de mortalidade precoce de micro e pequenas empresas, elas têm importante papel para o desenvolvimento regional.

Um dos fatores levantados para a causa da mortalidade dessas empresas foi a falha nos processos gerenciais, falta de conhecimento gerenciais seguidos de causas econômicas. É evidente que aspectos vinculados à gestão das empresas têm papel fundamental na continuidade dos negócios, uma vez que auxilia na tomada de decisões de seus proprietários e administradores, porém muitas empresas acabam por coordenar seus negócios com base em informações duvidosas (MARION, 2005). Os aspectos apresentados são tratados por Machado (2010) e Sales, Barros e Pereira (2011) como barreiras que esse tipo de empresa precisa superar para sobreviver e alcançar um bom desempenho econômico e financeiro.

Muitas destas barreiras referem-se ao fato de que os micro e pequenos empresários, em muitos casos configuram-se como empreendedores que não possuem amplos conhecimentos em como gerenciar ou administrar seus negócios (SANTINI et al., 2016). Ademais pesquisas realizadas por Grapeggia et al. (2011), Koteski (2004), Ferreira et al. (2012) apontam que micros e pequenos empresários têm enfrentado dificuldades na gestão de suas empresas e uma das causas pode ser percebida como a pouca utilização das informações financeiras, as quais podem auxiliá-los no processo de tomada de decisão.

Cochran (1981) identifica que a falta de competência gerencial e a inexperiência no segmento de atuação do negócio são fatores que estão associados de modo recorrente à mortalidade de empresas. Percepção que está alinhada à de Holmes e Haswell (1989) ao estudar a mortalidade de pequenas empresas na Austrália. No contexto nacional pode-se destacar a percepção de Azevedo (1992), o qual aponta como fator de insucesso a inabilidade administrativa e financeira de micro e pequenos empresários, pontos que são também observados por Santos e Pereira (1995).

Frente ao exposto esta pesquisa se limita ao estudo da utilidade das informações financeiras fornecidas aos micro e pequenos empresários. Neste sentido esta pesquisa tem por objetivo identificar a percepção de micro e pequenos empresários quanto à utilidade das informações financeiras fornecidas por um prestador de serviço terceirizado. Este estudo busca responder ao seguinte questionamento: **como a utilidade das informações financeiras fornecidas por um prestador de serviço terceirizado é considerada na percepção de micro e pequenos empresários?**

Esta pesquisa se configura como relevante, dado o potencial que as micro e pequenas empresas apresentam em gerar emprego e renda no contexto nacional. Pesquisas realizadas em séries históricas pelo Sebrae (2005, 2016) denotam o aumento na participação do segmento, o qual passou de 23% em 2001, para 27% em 2014 do PIB brasileiro. Além disso, pesquisas divulgadas pelo IBGE (2016) indicam que micro e pequenas empresas são as principais geradoras de riqueza no comércio brasileiro e respondem por 53,4% do PIB, quando somados os setores de comércio, indústria, serviços e agroindústria.

2 SISTEMA DE INFORMAÇÃO

O sistema de informação é fundamental para as empresas quando se trata do processo de tomada de decisão, pois é definido como um agrupamento organizado de pessoas, procedimentos, bancos de dados e dispositivos usados para oferecer informações de rotina aos administradores e tomadores de decisões. (STAIR 1998, p.38). Tal sistema deve incorporar as informações necessárias para planejamento e controle da empresa, e também gerar informações que auxiliem os administradores no processo de tomada de decisão (BIO 1996).

Dentro deste contexto, fica evidente a necessidade de as organizações em ter um sistema de informações para manterem-se competitivas no mercado atual. Os sistemas de informação podem ser divididos em dois grupos: (a) sistema de apoio às operações e (b) sistemas de apoio à gestão. O sistema de apoio às operações tem a finalidade de processar transações recorrentes, ao passo que o sistema de apoio à decisão atua no processo da tomada de decisão, dando suporte aos gestores, para a avaliação e julgamento das informações recebidas, sendo necessário para a gestão econômico-financeira da empresa (MOSIMANN, 1999); (PADOVEZE 2000).

A informação gerada através de um sistema de informação eficaz, voltado ao apoio à gestão, pode ser considerada como ferramenta fundamental no cotidiano do empresário, pois a partir de tal sistema pode-se mensurar o desempenho da organização, com vista ao planejamento estratégico (SANTOS, 2001). Stair (1998) explica que a informação é um dado que foi processado e armazenado de forma compreensível de modo que seu receptor possa utilizá-la para apoiar suas decisões correntes ou prospectivas.

Com a concorrência acirrada e o avanço da tecnologia, faz-se necessário a obtenção de informações a todo o momento, para continuidade do gerenciamento eficaz, deste modo, cada vez mais, as empresas perceberam que a partir da gestão da informação elas podem se tornar mais competitivas, organizadas e aptas a responder às mudanças exigidas pelo cenário mundial (STAIR, 1998, BEUREN, MARTINS, 2001).

Beuren (2000, p. 32) considera que a informação para ser útil precisa conter características “[...] tais como: a precisão e significância das informações transmitidas, a rapidez com que as informações fluem dos pontos sensores aos centros de decisão, a periodicidade, tempestividade e adequação da informação gerada”.

Não obstante, a informação por si só, pode não ser tão eficaz, pois é preciso mensurá-las, para interpretar da melhor forma o resultado desses dados. Deste modo, tão importante quanto produzir a informação certa é garantir que ela se torne compreensível ao usuário, para que o usuário possa utilizá-la como instrumento de apoio ao processo decisório (DIAS FILHO, NAKAGAWA; 2001, p. 47).

Para que a informação alcance a importância destacada, cabe ao usuário a correta distribuição dos dados obtidos, por meio do sistema de informação adequado à sua empresa, além disso, tais informações não devem ser tratadas isoladamente, mas sim de forma sistêmica e integrada (ALVES, ASSUNÇÃO, 2008).

Adicionado ao sistema de informação algumas ferramentas são de fundamental importância no apoio à tomada de decisão, a fim de potencializar a percepção do empresário quanto à utilização dessas ferramentas. Dentre elas, estão: fluxo de caixa; controle de contas a pagar, e a receber; controle de estoques; índices financeiros; e orçamento, quadro 1.

Quadro 1: Informações contábeis e sua utilização.

Ferramentas de apoio à decisão	Autor	Entendimento
Fluxo de Caixa	Miotto e Lozecky (2008)	controle das entradas e saídas de caixa, em determinado período de tempo, ou seja, consiste na representação da situação financeira de uma empresa, considerando todas as fontes de recurso e aplicações em itens do ativo
	Santos (2001)	Proporciona visão das atividades desenvolvidas, bem como as operações financeiras que são realizadas diariamente
Contas a Pagar e Receber	Stair (1998)	auxiliam respectivamente, no monitoramento e controle do fluxo de saída de fundos aos fornecedores da organização e no monitoramento das atividades de venda e fluxo de caixa
	Gitmann (2004)	consiste em dispor de contas com a maior rapidez possível, sem perder vendas e sem ter agressividade nas cobranças
	Iudícibus, Martins e Gelbcke (2004)	Contas a receber representam, normalmente, um dos mais importantes ativos da empresa. As contas a pagar são obrigações decorrentes do fornecimento de utilidade e da prestação de serviços
Controle de Estoques	Stair (1998)	acompanha o giro de mercadorias, com o objetivo de torná-lo o mais rápido possível, sem perder vendas por falta de estoques. Permite a análise do processo de produção e auxilia a determinar quando pedir mais e minimizar rupturas de estoque
	Gitmann (2004)	O objetivo da administração de estoques é girá-lo o mais rapidamente possível, sem perder vendas por falta de estoques
Índices Financeiros	Gitmann (2004)	identifica a situação financeira da empresa, fornecendo uma visão estratégica para o alcance dos objetivos da entidade. Os índices são efetuados com base na análise das demonstrações contábeis/financeiras
	Gitmann (2004)	As informações contábeis/financeiras são essenciais para construir medidas relativas a eficiência operacional da empresa
Orçamento	Bio (1996, p. 41)	“é usado como um mecanismo de controle, à medida que o plano estabelece medidas ou objetivos que sejam atingidos por cada um dos responsáveis”

Gitmann (2004) considera que as informações contidas nas demonstrações financeiras são essenciais para construir medidas relativas à eficiência operacional das empresas, e que muitas destas informações têm potencial para apoiar as ferramentas do quadro 1. Entretanto cabe observar que há casos em que as informações destes relatórios para apoiar o processo decisório, ou seja, ao atuar na gestão da empresa, exige a aplicação de um enfoque gerencial, a fim de se identificar os elementos primordiais para a sustentação do negócio.

3 MATERIAIS E MÉTODOS

Esta pesquisa se configura como um estudo de caso. Yin (2005) explica que o estudo de caso é a estratégia de pesquisa preferida quando as questões são colocadas sob a forma de “como” ou “por que”. Yin (2005) explica que seis fontes de evidências devem ser utilizadas, na medida do possível, para que se obtenha um bom estudo de caso, a saber: documentação; registro em arquivos; entrevistas; observações diretas; observações participantes; artefatos físicos. Especificamente no caso desta pesquisa o estudo de caso se aplica, pois os clientes cujas percepções estão sendo analisadas referem-se aos clientes de uma única empresa que presta serviços terceirizados no apoio às práticas legais, jurídicas, contábeis e financeiras aos seus clientes.

Neste sentido esta pesquisa tem caráter descritivo, pois descreve as características de determinada população ou fenômeno, estabelecendo relações entre as variáveis (SILVA, 2003). A coleta de dados nesse tipo de pesquisa utiliza-se de técnicas padronizadas, como questionários, entrevistas, e observações sistemáticas. Cabe observar que a coleta de dados para este estudo de caso contou com entrevistas semi-estruturadas realizadas com os gestores da empresa que presta o serviço terceirizado e com seus clientes.

A etapa das entrevistas semi-estruturadas, foi essencial no âmbito deste estudo, pois possibilitou o contexto da empresa prestadora de serviços, suas atividades, práticas e formas de relacionamento com seus clientes. Deste modo a partir das entrevistas semi-estruturadas, aliada aos aspectos teóricos pesquisados, foi estruturado o questionário, o qual busca delinear práticas quanto à forma que os clientes fazem uso das informações geradas pela empresa terceirizada. Cervo e Bervian (1996) explicam que a entrevista semi-estruturada se trata de uma conversa orientada para um objetivo definido para se coletar informações do entrevistado acerca dos dados para a pesquisa. Neste sentido, a técnica de entrevista semi-estruturada se trata de uma comunicação verbal entre duas ou mais pessoas, com um grau de estruturação previamente definido (SILVA, 2003).

Em complemento com as entrevistas, foram utilizados questionários. Cervo e Bervian (1996, p. 138) definem questionário como “a forma mais usada para coletar dados, pois possibilita medir com melhor exatidão o que se deseja”. O questionário apresentou questões fechadas e abertas, a fim de identificar a percepção dos empresários quanto às informações geradas pela empresa terceirizada, a cerca de suas limitações, potencialidades, dificuldades e sugestões quanto aos aspectos que poderiam proporcionar uma melhoria no uso das informações disponibilizadas. A tabulação dos questionários foram realizadas em planilhas eletrônicas, neste sentido foi construído o quadro 2.

Quadro 2: Respostas obtidas após a tabulação dos questionários.

Elementos pesquisado no questionário	Respostas	Proporção
1. Setor de atuação da empresa		
Indústria	10	24%
Comércio	18	44%
Serviço	13	32%
2. Tributação da empresa		
Lucro Real	8	19%
Lucro Presumido	9	22%
Simples	23	56%
Desconhece	1	3%
3. A Atuação na administração da empresa é feita somente por membros da família?		
Sim	18	44%
Não	23	56%
4. As informações financeiras geradas podem contribuir para o desenvolvimento e crescimento de sua empresa?		
Sim	18	44%
Não	23	56%
5. Você utiliza as informações financeiras no processo decisório?		
Sim	10	24%
Não	31	76%
6. Você utiliza informações geradas pela empresa terceirizada?		
Sim	37	90%
Não	4	10%
7. Se a resposta da pergunta 6 for "sim". Quais informações geradas pela empresa terceirizada que você utiliza para apoiar o processo de tomada de decisão?		
Folha de Pagamento	37	90%
Guias de Impostos e Encargos Sociais	37	90%
Balancete	13	32%
Demonstração de Resultado do Exercício	11	27%
Fluxo de Caixa	13	32%
Controle de Contas a Pagar e a Receber	10	24%
Controle de Estoques	3	7%
Orçamento	1	3%
Análise dos Índices Financeiros	13	32%
8. Para quais fins você utiliza as informações geradas pela empresa terceirizada?		
Bancos	37	90%
Licitações	17	41%
Fornecedores	30	73%
Órgãos Públicos	8	20%
Fiscalização	6	15%
Tomada de decisão	5	12%
9. Qual tipo de outros serviços você considera necessário a empresa terceirizada oferecer?		
Conferência Física de Estoque	1	3%
Controle de Depreciação ou Desgaste dos Equipamentos	2	5%
Controle do Fluxo Financeiro de Caixa	13	32%
Controle de Contas a Pagar e a Receber	15	37%
Controle de Estoques	7	17%
Treinamentos	11	27%
Levantamento de Custos e Preço de Venda	30	73%
10. Em relação à confiança nas informações geradas para sua empresa você considera:		
Totalmente Confiável	10	23%
Confiável	21	51%
Relativamente Confiável	8	21%

Não Confiável	2	5%
11. Com sua visão de empresário você vê as informações financeiras como:		
Instrumento gerencial importante	15	36%
Necessário para a apuração dos impostos	24	58%
Necessário para fazer processos de defesas fiscais	1	3%
Dispensável sob o aspecto gerencial	1	3%
12. Quanto à documentação (notas fiscais e recibos) da sua empresa enviadas para a empresa terceirizada, elas são organizadas por:		
Funcionários treinados para tanto	11	27%
Por estagiário orientado	18	44%
Por estagiário/secretária sem orientação	2	5%
Pelo empresário	10	24%
13. Qual o ponto forte da empresa terceirizada que atende sua empresa?		
Relatórios gerados claros e confiáveis	13	32%
Assessoria segura e atuante	15	37%
Pontualidade na apresentação das informações financeiras	25	61%

Com relação aos questionários cabe observar que ao todo foram obtidos 41 questionários respondidos dos 50 aplicados. Os questionários foram aplicados in loco por um período de 90 dias, por meio de visitas realizadas e cada um dos clientes da empresa. Houve uma parcela de 18% de clientes que optaram por não participar do questionário, na maioria dos casos porque não estava presente na empresa uma pessoa que tivesse conhecimentos necessários para proceder seu preenchimento.. Nestes casos os questionários foram deixados na empresa e recolhidos posteriormente, entretanto estes não retornaram preenchidos.

Cabe observar também, que no questionário descrito no quadro 2, existem questões em que o respondente poderia assinalar mais de uma alternativa, ou ainda poderia listar quantos elementos fossem necessários, sob seu ponto de vista, para responder ao questionamento.

4 ANÁLISE DOS DADOS

Com a análise dos questionários identificou-se que a maioria das respostas obtidas foram de empresas do segmento de comércio (44%) seguido pelo segmento de serviços (32%) e indústrias (24%). Identificou-se também que 56% dos respondentes são optantes pela tributação Simples, 22% pelo lucro presumido, 19% optantes pelo lucro real e apenas 3% dos pesquisados desconhecem o tipo de tributação aplicada à empresa. Observou-se que a administração da empresa em 56% dos casos não é realizada por membros da família dos proprietários da empresa. Constatou-se que 44% dos respondentes quando questionados se as informações financeiras contribuem para o desenvolvimento da empresa, apontam que não.

Com as respostas das questões 5, 6, 7 e 8, verifica-se que os micro e pequenos empresários não utilizam as informações geradas pela empresa terceirizada, isto porque consideram ter maior preocupação com a carga tributária gerada pela folha de pagamento e guia de impostos. Os respondentes indicam não utilizar as ferramentas de apoio financeiro geradas pela empresa terceirizada no processo de tomada de decisão. Entretanto, na maioria das vezes, as utiliza para obter benefícios ou financiamentos junto às instituições bancárias e para créditos com os fornecedores. Identificou-se que 73% dos respondentes consideram necessário que a terceirizada forneça o levantamento de custos e de preço de venda. Além de se observar que há demanda por controles de contas a pagar e a receber.

Quando questionados sobre as informações financeiras geradas serem confiáveis, 74% as consideram na condição de confiável, ao passo que apenas 5% as classificam como não confiáveis. Identificou-se que os entrevistados percebem a empresa contratada apenas como apuradora de impostos, isto porque não observam a possibilidade de utilizar as informações geradas para fins de gerenciamento da empresa, fato que foi considerado somente por 36% dos respondentes.

Este resultado denota conflito com os pontos fortes indicados pelos respondentes quanto à empresa terceirizada, isto porque 32% dos respondentes indicam que os relatórios gerados são claros e confiáveis, 37% apontam que a terceirizada apresenta uma assessoria segura e atuante, e 61% faz menção à pontualidade na apresentação das informações financeiras. Entretanto ao aliar os resultados identificados nos pontos fortes ao uso das informações geradas para o gerenciamento da empresa pode-se afirmar que poucos clientes consideram como aplicável de modo efetivo as informações disponibilizadas pela terceirizada em seus processos de tomada de decisão na empresa. Fato que se justifica ao relacionar a este resultado a percepção identificada quanto à pontualidade na apresentação das informações, a qual tem sua função direcionada às questões fiscais.

Nesse sentido, pode-se supor que uma das falhas no aproveitamento das informações geradas pela terceirizada e enviadas aos empresários, está relacionada à falta de compreensão das informações recebidas, pois a pesquisa mostra que os relatórios de: fluxo de caixa, índices financeiros, balancete, foram menos selecionados pelos respondentes, do que como, por exemplo, as guias de impostos.

Uma suposição quanto a percepção limitada dos clientes no que se refere ao potencial dos serviços prestados pode estar associada à falta de compreensão das informações recebidas, o que pode limitar o uso e a utilidade das informações geradas em especial para apoiar o processo de tomada de decisão. Neste sentido, podem ser pertinentes ações que objetivem informar o cliente, de modo que ele possa vir a ter conhecimentos necessários para compreensão das informações recebidas e utilizá-las.

No quadro 3 pode ser observado alguns comentários e percepções expressas pelos clientes em relação as informações financeiras oferecidas pelo prestador de serviço e comentários do proprietário da empresa terceirizada explicando tais serviços que são oferecidos aos seus clientes.

Quadro 3: Percepção do prestador de serviços versus clientes quanto à informações fornecidas pela terceirizada.

Ferramentas de apoio à decisão	Proprietário a empresa terceirizada	Clientes da empresa terceirizada
Fluxo de Caixa	<i>"A partir do fluxo de caixa o cliente pode fazer projeções para decisões futuras, sem comprometer os recursos da empresa"</i>	- <i>"utilizo pouco no processo de tomada de decisão",</i> - <i>"não percebo a importância deste tipo de controle"</i> - <i>"o que conta é no final do período possuir dinheiro no caixa"</i>
Controle de Contas a pagar e a receber	<i>"Esses controles são fundamentais para empresa, pois visa o confronto dos recebimentos e pagamentos, e dão sustentação para as decisões dos clientes".</i>	- <i>"não utilizo no processo de tomada de decisão"</i> - <i>"os recebimentos e pagamentos vão ocorrendo conforme aparecem os clientes e as cobranças"</i>
Controle de Estoques	<i>Com o controle de estoques, o empresário saberá quando adquirir novos produtos</i>	- <i>"as compras são realizadas conforme os representantes passam na empresa"</i>

	<i>assim como a rotatividade desses produtos.</i>	- "tem produtos que a gente sabe que vai sair"
Análise dos índices financeiros	<i>Com os índices financeiros, o gestor poderá verificar a situação da empresa, como sua liquidez, endividamento, rentabilidade, prazo e giro</i>	- "utilizo pouco no processo de tomada de decisão" - "não sei como poderia usar as contínuas (índices) que a empresa manda"
Guia de impostos	<i>Apresenta função distorcida, pois o cliente atribui valor ao serviço mas reflete somente as atividades que já foram realizadas em dado período</i>	- "muito utilizada quando tomo alguma de decisão" - "a gente tem de prestar atenção nesta parte, porque senão o governo fica com todo o lucro"
Folha de pagamento	<i>Apresenta função distorcida, o cliente atribui valor ao fato de recolher menos impostos</i>	- "se desse para eu ser do simples, meus gastos com a folha seriam bem menores" - "o funcionário não se importa se está tudo em carteira porque ninguém sabe se vai se aposentar mesmo"

Diante da situação apresentada, algumas sugestões podem ser apontadas, buscando a melhoria na utilização das informações geradas pela empresa terceirizada. Primeiramente, a empresa deveria se reunir com seus clientes a fim de esclarecer o conteúdo das informações prestadas, de forma a verificar junto ao empresário quais são suas necessidades, verificando a possibilidade de adequá-las aos relatórios existentes. Outro passo seria o acompanhamento dos clientes, buscando orientá-lo no processo de tomada de decisão.

5 CONSIDERAÇÕES FINAIS

Pesquisas realizadas indicam o potencial que as micro e pequenas empresas apresentam em gerar emprego e renda no contexto nacional, com participação crescente no PIB brasileiro, além disso, destaca-se o fato de tais empresas serem consideradas como principais geradoras do contexto nacional e participarem de segmentos de: comércio, indústria, serviços e agroindústria, distribuídos nas diversas cidades do país, em regiões metropolitanas, ou não (SEBRAE, 2005, 2016, IBGE 2016).

Apesar da importância deste tipo de empresa, pesquisas internacionais e nacionais apontam como significativa o número de micro e pequenas empresas que obtêm morte prematura, sendo estimado que 26% delas não atingem cinco anos de vida (SANTINI et al., 2016, GRAPEGGIA et al., 2011, KOTESKI, 2004, FERREIRA et al., 2012, IBGE, 2016, COCHRAN, 1981, HOLMES, HASWELL, 1989, AZEVEDO, 1992). Pesquisas indicam que aspectos vinculados à gestão das empresas têm papel fundamental na continuidade dos negócios, além de apontar um completo despreparo dos proprietários para tomar decisões apoiadas em informações de caráter econômica e financeira (COCHRAN, 1981, HOLMES, HASWELL, 1989, GRAPEGGIA et al., 2011, SANTOS, PEREIRA, 1995).

Neste sentido esta pesquisa busca identificar a percepção de micro e pequenos empresários quanto à utilidade das informações financeiras fornecidas por um prestador de serviço terceirizado. A pesquisa empírica utilizou-se de entrevistas e questionários. Os resultados da pesquisa empírica denotam que as empresas, objeto de estudo, confirmam as percepções de Santini et al. (2016), Grapeggia et al. (2011), Koteski (2004), Ferreira et al. (2012), Cochran (1981), Holmes e Haswell (1989) e Azevedo (1992) quanto à falta de conhecimento necessário para que tais empresários possam vir a utilizar as informações financeiras que são geradas no sentido de buscar apoiar o processo de tomada de decisão junto à empresa.

Além disso, esta pesquisa evidencia a discrepância na percepção entre a importância e o potencial de uso das informações financeiras que são geradas por uma empresa terceirizada aos seus clientes, e ao modo como tais clientes percebem, ou não a possibilidade de utilizar tais informações para apoiar seus processos de tomada de decisões, quadro 3. Além disto, a questão 7 possibilita afirmar que das ferramentas de apoio à decisão indicadas pela teoria (fluxo de caixa, controle de contas a pagar e a receber, controle de estoques, índices financeiros, orçamento) menos de 30% dos clientes apresentam algum tipo uso, sendo que a questão 9 informa que somente 12% dos clientes utilizam alguma destas informações para apoiar o processo de tomada de decisão.

Neste sentido para pesquisa futuras pode-se considerar a possibilidade de expandir a pesquisa para outras empresas, a fim de verificar se o cenário delineado se confirma em outros contextos.

REFERÊNCIAS

ALVES, Sonia Cristina Lopes; ASSUNÇÃO, Jean Ferreira. A utilização da informação contábil na tomada de decisões em empresas de pequeno porte: um estudo exploratório nas indústrias metalúrgicas com contabilidade terceirizada no município de Cláudio/MG. **Revista Brasileira de Contabilidade**, n. 171, ano 37, p.57-68, maio/junho, 2008.

AZEVEDO, J. H. **Como iniciar uma empresa de sucesso**. Rio de Janeiro: Qualitymark, 1992.

BEUREN, Ilse Maria. **Gerenciamento da informação**: um recurso estratégico no processo de gestão empresarial. São Paulo:Atlas, 2000.

BEUREN, Ilse Maria. **Gerenciamento da Informação**: um recurso estratégico no processo de gestão empresarial. São Paulo: Atlas, 2000.

BEUREN, Ilse Maria; MARTINS, Luciano Waltrick. Sistema de Informações Executivas: Suas Características e Reflexões sobre sua Aplicação no Processo de Gestão. **Revista Contabilidade & Finanças**. São Paulo, v.15, n.26, p. 6-24, maio/agosto, 2001.

BIO, Sérgio Rodrigues, **Sistema de informação**: um enfoque gerencial. São Paulo: Atlas, 1996.

CERVO, Amado Luiz; BERVIAN, Pedro Alcino – **Metodologia científica**: para uso dos estudantes universitários, São Paulo: Mc Graw – Hill do Brasil – 1996

COCHRAN, A. B. Small Business Mortality Rates: A Review of the Literature. **Journal of Small Business Management**, v. 19, n. 4, p. 50-59, 1981.

CONCEIÇÃO, Aline de Melo; SOUZA, Priscila Martins Vieira; SIQUEIRA, Paulo. **A contabilidade gerencial nas micro e pequenas empresas como instrumento de gestão**. Revista eletrônica da faculdade José Augusto Vieira, ano VI, Ed. Especial, Março, 2013.

DIAS FILHO, José Maria; NAKAGAWA, Masayuki – Análise do Processo da Comunicação Contábil: Uma Contribuição para a Solução de Problemas Semânticos, Utilizando Conceitos da Teoria da Comunicação – **Revista Contabilidade & Finanças FIPECAFI** – FEA – USP – São Paulo, v. 15 n. 26 , p. 42-57 maio/agosto 2001.

FERREIRA, L. F. F.; OLIVA, F. L.; DOS SANTOS, S. A.; E GRISI, C. C. de H.; LIMA, A. C., Análise quantitativa sobre a mortalidade precoce de micro e pequenas empresas da cidade de São Paulo. **Revista Gestão & Produção**, v. 19, n. 4, p. 811-823, 2012.

GITMANN, Lawrence Jeffrey, **Princípios de administração financeira**, 10ª ed., São Paulo: Pearson Addison Wesley, 2004.

GRAPEGGIA, M.; LEZANA, A. G. R.; ORTIGARA, A. A.; SANTOS, P. C.F. Fatores condicionantes de sucesso e ou mortalidade de micro e pequenas empresas em Santa Catarina. **Revista Produção**, v. 21, 2011.

HOLMES, S.; HASWELL, S. Estimating the business failure rate: a reappraisal. **Journal of Small Business Management**, v. 27, n. 3, p. 68-74, Jul 1989.

IBGE, Instituto Brasileiro de Geografia. **Indicadores IBGE**. Disponível em: <http://www.ibge.gov.br/home/estatistica/indicadores/trabalhoerendimento/pme_nova/>. Acesso em 26/04/2017.

IUDÍCIBUS, S.; MARTINS, E.; GELBCKE, E. R.; Santos, A. **Manual de Contabilidade Societária: Aplicável a todas as Sociedades de acordo com as Normas Internacionais e do CPC**. Fundação Instituto de Pesquisas Contábeis, Atuariais e Financeiras. FIPECAFI. 1ª. Ed. São Paulo. Editora Atlas, 2010.

MACHADO, H. V. Empreendedorismo e franchising: uma combinação que garante a sobrevivência? **Revista de Administração Mackenzie**, São Paulo, v. 11, n. 4, 2010.

MARION, José Carlos, **Contabilidade empresarial**, 11 ed. São Paulo: Atlas, 2005.

MIOTTO, Neivandra; LOZECKYI, Jeferson – A importância da Contabilidade Gerencial na Tomada de Decisão nas Empresas – UNICENTRO – **Revista Eletrônica Lato Sensu**, Ed. 5 – 2008

MOSIMANN, Clara Pellegrinello – **Controladoria: seu papel na administração de empresas** – 2 ed. – São Paulo : Atlas, 1999

NASCIMENTO, M.; DE LIMA, C. R. M.; ANDRADE DE LIMA, M.; ENSSLINE, R., Fatores determinantes da mortalidade de micro e pequenas empresas da região metropolitana de Florianópolis sob a ótica do contador. **Revista Eletrônica de Estratégia & Negócios**, v. 6, n. 2, p. p. 244-283, 2013.

PADOVEZE, Clóvis Luis – **Sistemas de informações contábeis: fundamentos e análise** – 2. ed. – São Paulo : Atlas, 2000

SALES, R. L.; BARROS, A. A.; PEREIRA, C. M. M. de A. Fatores condicionantes da mortalidade dos pequenos negócios em um típico município interiorano brasileiro. **Revista da micro e pequena empresa**, v. 5, 2011.

SANTINI, S.; FAVARIN, E. V.; NOGUEIRA, M. A.; DE OLIVEIRA, M. L.; RUPPENTHAL, J. E., . Fatores de mortalidade em micro e pequenas empresas: um estudo na região central do Rio Grande do Sul. **Revista Eletrônica de Estratégia & Negócios**, v. 8, n. 1, 2015.

SANTOS, Elisangela Fernandes – A importância da contabilidade como instrumento de apoio a gestão de micro e pequenas empresas – **Artigo 3** – CRC BA, 2001.

SANTOS, S. A.; PEREIRA, H. J. **Criando seu próprio negócio**: como desenvolver o potencial empreendedor. Brasília: SEBRAE, 1995.

SEBRAE, Serviço Brasileiro de Apoio às Micro e Pequenas Empresas. **Sobrevivência das Empresas no Brasil**. Disponível em: <<http://www.sebrae.com.br/Sebrae/Portal%20Sebrae/Anexos/sobrevivencia-das-empresas-no-brasil-relatorio-2016.pdf>>. Acesso em 26/04/2017.

SEBRAE, Serviço Brasileiro de Apoio às Micro e Pequenas Empresas. **Boletim estatístico de micro e pequenas empresas**. São Paulo: 2005.

SILVA, Antonio Carlos Ribeiro de – **Metodologia da pesquisa aplicada a Contabilidade: orientações de estudos, projetos, relatórios, monográficas, dissertações, teses** / Antonio Carlos Ribeiro da Silva – São Paulo : Atlas, 2003

STAIR, Ralph M – **Princípios de Sistemas de Informação**: Uma abordagem Gerencial – 1998

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