

QUALIDADE DA INFORMAÇÃO CONTÁBIL: UMA ANÁLISE DE SUAS CARACTERÍSTICAS COM BASE NA PERCEPÇÃO DO USUÁRIO EXTERNO

Marco Aurélio Batista de Sousa¹

Caroline Fernandes Félix²

Rômulo Provazi Pesci Bezerra³

Silvio Paula Ribeiro⁴

RESUMO: Este artigo se propõe a analisar a qualidade da informação contábil mediante a sua evidenciação, tendo, como base, a percepção dos usuários quanto à sua forma, conteúdo e utilidade. Para tanto, esta pesquisa foi dividida em duas etapas: a primeira destinou-se à parte introdutória do estudo, pontuando questões relevantes quanto à problemática estudada e à revisão bibliográfica pertinente ao tema, a qual deu sustentação teórica à parte prática deste trabalho. A segunda etapa, por sua vez, foi operacionalizada por meio de um estudo exploratório do tipo estudo de caso com abordagem qualitativa. Dessa forma buscando estabelecer relações entre o referencial teórico e a realidade dos clientes de uma empresa prestadora de serviços contábeis em Andradina, São Paulo. Assim, para coletar os dados, utilizou-se de um questionário, com questões predominantemente fechadas, utilizando-se de análise descritiva. Como resultado, foi possível identificar a satisfação dos usuários em relação aos serviços e à informação contábil que eles utilizam, bem como identificar as características que melhor as qualificam.

Palavras-chaves: Informação contábil. Qualidade da informação. Características da informação contábil. Empresa prestadora de serviço contábil. Usuário externo.

¹ Doutor em Engenharia e Gestão do Conhecimento pela Universidade Federal de Santa Catarina, Docente do Curso de Ciências Contábeis da Universidade Federal de Mato Grosso do Sul, UFMS, Campus de Três Lagoas, Mato Grosso do Sul, Brasil. E-mail: mcbsousa7@hotmail.com

² Bacharel em Ciências Contábeis pela Universidade Federal de Mato Grosso do Sul, UFMS, Mato Grosso do Sul, Brasil. E-mail: carol_fernandes_felix@hotmail.com

³ Bacharel em Ciências Contábeis pela Universidade Federal de Mato Grosso do Sul, UFMS, Mato Grosso do Sul, Brasil. E-mail: romuloprovazi1203@hotmail.com

⁴ Doutorando em Ciências Contábeis pela Universidade do Vale do Rio dos Sinos, Docente do Curso de Ciências Contábeis da Universidade Federal de Mato Grosso do Sul, UFMS, Campus de Três Lagoas, Mato Grosso do Sul, Brasil. E-mail: spribeiro@hotmail.com

1 INTRODUÇÃO

A origem da contabilidade está diretamente associada ao aparecimento das primeiras civilizações humanas, acredita-se que ela seja tão antiga quanto à origem do homem (FAVERO, et al, 2011). No entanto, apesar disto, vale ressaltar que a percepção mais evidente de sua existência se refere ao despertar no homem o seu instinto de posse, momento no qual ele passou a se preocupar com a propriedade e controle de seus bens e do que ele considerava como sendo suas riquezas (IUDÍCIBUS, 2010). Assim, a atenção dispensada à evolução de seu patrimônio e à necessidade de acompanhá-lo tornou-se o fator mais importante da evolução da disciplina contábil.

Diante disto, o patrimônio consagrado como sendo o conjunto de bens, direitos e obrigações, se firmou como o objeto de estudo da contabilidade, uma vez que a evolução desta área de conhecimento sempre esteve relacionada ao desenvolvimento das atividades econômicas das pessoas, das organizações e, conseqüentemente de toda a sociedade (FAVERO, et al, 2011). Sendo assim, Franco (1996, p. 20) entende que a contabilidade é uma ciência que estuda os fenômenos ocorridos no patrimônio das entidades, mediante o registro, classificação, a demonstração expositiva, a análise e a interpretação desses fatos, com o fim de oferecer informações e orientações necessárias à tomada de decisão sobre a composição do patrimônio, suas variações e o resultado econômico decorrente da gestão da riqueza patrimonial.

Para atingir tais objetivos, a contabilidade se utiliza de diversas técnicas, entre elas (FRANCO, 1996; HENDRIKSEN; VAN BREDA, 2009; IUDÍCIBUS, 2010):

- Escrituração contábil, para registrar os fatos que ocorrem mediante a atuação das organizações na sociedade;
- Evidenciação destes fatos por meio dos relatórios contábeis e das demonstrações contábeis;
- Notas explicativas;
- Quadros e demonstrativos suplementares;
- Comentários do auditor por meio de seus pareceres;
- Relatórios da administração;
- Confirmação dos registros pela auditoria e das análises e interpretações das demonstrações.

Dentre estas técnicas destaca-se, neste trabalho, a evidenciação por sua importância no entendimento de que ela é o meio pelo qual a contabilidade cumpre sua missão, isto é, comunicar aos seus usuários informações relevantes para orientar suas decisões (DIAS FILHO, 2000).

Favero et al. (2011), destacam que a contabilidade se desenvolveu de acordo com as necessidades de informações da sociedade. Assim, em cada época, à medida que se procurava atender aos requisitos de informações dos usuários, desenvolviam-se novas teorias no sentido de proporcionar condições para o controle do patrimônio e a tomada de decisão.

No processo de geração de informações, a contabilidade obtém os dados por intermédio de documentos, sintetiza-os e apresenta aos seus usuários na forma de relatórios. Estes documentos, também, denominados de informes contábeis podem ser obrigatórios, aqueles exigidos pela lei, conforme as características das organizações. E se configura como a principal fonte de informação dos usuários externos e não obrigatórias, aquelas com mais liberdade de informação e especificidades (IUDÍCIBUS; MARION; FARIA, 2009; COELHO; LINS, 2010).

Na maioria dos casos esse processo está sob a responsabilidade do profissional de contabilidade que pode atuar em empresas que prestam serviços contábeis tanto às pessoas físicas quanto às pessoas jurídicas e que necessitam de informações. Principalmente a respeito da evolução e do controle de seu patrimônio, que buscam fundamentar suas atividades e seu negócio com qualidade, para garantir a sua permanência e continuidade no mercado.

Assim, tendo como base tais arguições, este artigo tem como propósito analisar a qualidade da informação contábil que é gerada e evidenciada por uma empresa prestadora de serviços contábeis. Portanto tendo, como base, a satisfação de seus clientes quanto à forma como ela é gerada e disponibilizada, o seu conteúdo e a sua utilidade.

2. INFORMAÇÃO

A informação (REZENDE, 2010) é considerada, como um recurso efetivo e inexorável para as organizações, principalmente quando planejada e disponibilizada de forma personalizada com qualidade inquestionável e preferencialmente antecipada para facilitar as decisões. Isso possibilita a redução de incertezas, a probabilidade de realizar melhores escolhas e o melhor desempenho nas atividades.

A informação conforme Lacombre e Heilborn (2003), corresponde aos dados que foram organizados e ordenados de forma coerente e significativa para fins de compreensão e análise. A fim de auxiliar os usuários neste entendimento, o Quadro 1 apresenta algumas características atribuídas a uma boa informação, as quais os auxiliaram neste processo.

Autores	Características da boa informação
Paim, Nehmy e Guimarães (1996)	Válida, confiável, precisa, completa, nova, atual, significado por meio do tempo e abrangente.
Freitas (1997)	Precisa, completa, econômica, flexível, confiável, tempestiva, adequada, frequente, válida, atual.
Rodman (1998)	Completeza, acurácia, relevância, temporalidade.
Wang, Ziad e Lee (2000)	Acuracidade, objetividade, credibilidade, reputação, acessível, segurança no acesso, relevância, valor agregado, temporalidade, integridade, quantidade de informação apropriada, interpretabilidade, representação concisa, representação consistente, facilidade de manipulação.
Lee et. al. (2002)	Livre de erros, objetiva, fidedigna, credibilidade, relevante, valor agregado, atualizada, completa, quantidade apropriada, interpretável, compreensível, apresentação consistente, apresentação concisa, fácil de manipular, acessível e segura.
Strassburt (2004)	Útil, gerenciável, oportuna, atender as necessidades, permitir análise, ter limites, contextualizadas, comparável, servir de apoio à tomada de decisão.
Padoveze (2009)	Uniforme, precisa, atual, objetiva, oportuna, íntegra, com conteúdo, precisa, flexível, confiável, seletiva, consistência.
Stair e Reynolds (2011)	Precisa, completa, econômica, flexível, confiável, relevante, simples, pontual, verificável, acessível e segura.

Quadro 1 – Atributos da boa informação

Fonte: Elaborado pelos autores.

Estas características, em sua essência, podem ser consideradas com base nas dimensões de tempo, de conteúdo e da forma como a informação é apresentada propostas por O'Brien (2010). Embora estas características possam ser generalizadas a todo o tipo de informações e usuários, há de se atentar para a pretensão de quem irá utilizá-las, os quais irão conferir outros atributos a ela, em função de seu contexto. Portanto, o valor da informação, de acordo com Cruz (2010), é definido principalmente por sua capacidade em afetar a decisão do usuário.

Atentando para as estas características, Beal (2004) comenta que este elemento pode ser ainda visualizado por diferentes abordagens, entre elas, citam-se a informação estruturada(formal) e objetiva e a não estruturada (informal) e subjetiva.

A informação estruturada é organizada e favorece mais facilmente a sua interpretação e entendimento por parte do usuário, enquanto a informação não estruturada e subjetiva leva em consideração as particularidades do receptor e o propósito a ser utilizado na informação.

2.1 Informação contábil

Em contabilidade, a informação é gerada para atender pessoas ou entidades que necessitam de alguma informação contábil para tomada de decisões. Estes usuários podem ter preocupações em comum, como a capacidade de geração de caixa, a rentabilidade da empresa e a continuidade de seus negócios (FAVERO et al., 2011). Como também pode haver interesses e necessidades diferenciadas quanto à informação contábil por parte dos seus usuários, dependendo da relação que eles estabelecem com a organização.

Entende-se que este tipo de relação possibilita classificar esses usuários como internos e usuários externos. Sumariamente pode-se dizer que os usuários internos são “aqueles que trabalham na empresa e ocupam cargos que requerem a tomada de decisões, para tanto, precisam de informações direcionadas de acordo com suas necessidades”, o que normalmente ocorre por meio de relatórios internos, sem necessariamente seguir padrões e regras contábeis. Enquanto os usuários externos são “aqueles que não possuem relação de trabalho com a empresa, mas necessitam de informações para a tomada de decisão”, as informações evidenciadas para este tipo de usuário normalmente são padronizadas, seguem os princípios contábeis e são divulgadas nas demonstrações contábeis (FAVERO, et al., 2011, p. 3).

A complexidade que envolve o processo de geração e evidenciação da informação contábil, segundo explica Favero et al. (2011, p. 3), “é o resultado das características dos usuários combinada com os processos para os quais as informações são utilizadas”. Nesse sentido, deve-se “levar em consideração a condição do usuário em compreendê-las, ou seja, a comunicação entre o contador e o usuário é fundamental neste processo”.

Em relação à comunicação, Padoveze (2009, p. 49) explica que “é o processo de transmissão de informações e de compreensão que somente se efetiva mediante o uso de símbolos comuns”. Neste processo, é pertinente analisar “a fonte da comunicação, a codificação, a mensagem, o canal, a decodificação, o receptor, o ruído e o *feedback*” (ROBBINS, 2005, p. 233)

A fonte representa o emissor, é ele quem inicia a mensagem pela codificação de um pensamento; a mensagem se caracteriza como o produto físico que está sendo codificado pelo emissor; o canal é a mídia por onde a mensagem será transmitida; o receptor é a pessoa a quem a mensagem se dirige, o usuário da informação; a codificação representa a tradução da mensagem em uma forma que a ele é compreendida; o ruído são as barreiras que podem vir a distorcer a mensagem; enquanto o *feedback* verifica o resultado de todo este processo.

2.2 Qualidade da informação contábil

O termo qualidade reúne diversos significados, que tentam defini-lo e associá-lo a algo que seja adequado ao uso, capaz de atender as necessidades das pessoas, que cumpra um mínimo de conformidade com requisitos em seu processo de fabricação e que seja capaz de superar expectativas (CROSBY, 1994; JURAN, 1995; CALAZANS; COSTA, 2009).

Diante das diversas possibilidades de utilização desse termo, Garvin (2002, p. 64) enumerou cinco abordagens que possibilitam melhor compreendê-la, a saber:

- a) Abordagem Transcendental: a qualidade é vista como um sinônimo de excelência inata. Sendo definida como o melhor possível em termos da especificação do produto ou serviço;
- b) Abordagem baseada na Manufatura: preocupa-se em fazer produtos ou prestar serviços que correspondem precisamente às especificações do projeto, livre de erros. A qualidade do produto está no cumprimento das especificações do projeto;
- c) Abordagem baseada no Usuário: assegura que o produto ou serviço está adequado a seu propósito. A definição de qualidade está preocupada com a adequação das especificações ao consumidor e com a conformidade das especificações;
- d) Abordagem baseada em Produto: a qualidade é vista como um conjunto mensurável de características que são requeridas para satisfazer o consumidor;
- e) Abordagem baseada em Valor: a qualidade é definida em termos de custo e preço.

Sumariamente, pode-se dizer que a qualidade necessariamente depende da percepção de cada pessoa, pois é ela quem irá reconhecê-la e ao final avaliá-la, entendimento que se estende também quando o assunto é informação e informação contábil que, de acordo com Padoveze (2009, p. 52), “deve ser tratada como qualquer outro produto que esteja disponível para o consumo. Ela deve ser desejada, para ser necessária. Para ser necessária, deve ser útil”. É o seu usuário que faz o julgamento de sua qualidade, avaliando-a em função de sua adequação e satisfação aos fins que ela se destina (LEE et al., 2002).

A adequação da informação contábil às necessidades de seus usuários recai na visualização e identificação de suas principais características qualitativas, evidenciadas no Quadro 2 e que, de acordo com Hendriksen e Van Breda (2009, p. 95), compreende as “propriedades da informação que são necessárias para torná-las úteis”.

Autores	Características qualitativas da informação contábil
<i>Financial Accounting Standards Board</i> - FASB (1980)	Relevância, confiabilidade, comparabilidade, uniformidade e consistência.
Padoveze (2009)	Trazer mais benefícios que o custo de obtê-la, compreensível, utilidade, relevância, confiabilidade e consistência.
Iudícibus, Marion e Faria (2009)	Compreensibilidade, relevância, confiabilidade e comparabilidade.

Autores	Características qualitativas da informação contábil
Iudícibus (2010)	Tempestividade, integridade, confiabilidade, comparabilidade, compreensibilidade.
Resolução do Conselho Federal de Contabilidade - CFC nº. 1.374/2011	Relevância, materialidade, representação, fidedigna, comparabilidade, verificabilidade, tempestividade e compreensibilidade.

Quadro 2 – Características qualitativas da informação contábil

Fonte: Elaborado pelos autores.

Essas características basicamente se confundem com aquelas relacionadas a uma boa informação, divulgadas no Quadro 1. Para a FASB (1980), estas características podem ser identificadas, tendo, como base, uma hierarquia. Assim, inicialmente deve-se atentar para as peculiaridades que envolvem o usuário desta informação, sua necessidade e a possibilidade de entender ou não o que será divulgado, essa seria uma qualidade específica de cada usuário. Posteriormente a esta análise, faz necessário observar se a informação pretendida poderá proporcionar benefícios superiores aos custos para obtê-la.

Neste momento, considera-se a informação é relevante, se ela é capaz de afetar as metas, de afetar a compreensão ou de afetar as decisões dos usuários, devendo ser oportuna sempre, quando necessária. E para atender a estas expectativas, a informação tem que ser confiável, que possa apresentar exatamente os fenômenos que representa, possibilitando a verificabilidade de suas fontes. Questões que favorecem a comparabilidade das informações (HENDRIKSEN; VAN BREDA, 2009).

Essas características, em sua maioria, só serão percebidas pelos usuários da informação contábil quando da divulgação de relatórios e informes contábeis. Niyama e Silva (2011, p. 20) mencionam que “como na prática, é impossível satisfazer a todos eles com a contabilidade, a padronização passa a ser bem recebida”, pois existem informações que são comuns e necessários a todos eles, como já destacado. Essa padronização, para Pohlmann e Alves (2012), é importante, pois refletem o desejo de segurança e objetividade da informação produzida pela contabilidade.

Neste sentido, a resolução do CFC 1.374/11, destaca que as demonstrações contábeis contribuem, para que seus usuários, principalmente o externo, possam: decidir quando comprar, manter ou vender instrumentos patrimoniais; avaliar a administração da entidade quanto à responsabilidade que lhe tenha sido conferida e quanto à qualidade de seu desempenho e de sua prestação de contas; avaliar a capacidade de a entidade pagar seus empregados e proporcionar-lhes outros benefícios; avaliar a segurança quanto à recuperação dos recursos financeiros emprestados à entidade; determinar políticas tributárias; determinar a

distribuição de lucros e dividendos; elaborar e usar estatísticas da renda nacional; ou regulamentar as atividades das entidades.

3 METODOLOGIA DA PESQUISA

Esta pesquisa se caracteriza como exploratória. A escolha deste tipo de pesquisa seguiu o propósito deste trabalho e tornou-se pertinente por proporcionar informações sobre o assunto investigado, bem como facilitar a delimitação do tema deste estudo. Gil (2012), relata que habitualmente o estudo desta natureza envolve levantamento bibliográfico, entrevista não estruturada e estudo de caso.

O levantamento bibliográfico realizado serviu para se conhecer as contribuições científicas sobre o tema e assuntos correlatos, além de verificar se o objetivo principal deste trabalho não foi objetivo de investigação por parte de outros pesquisadores.

Por sua vez, o estudo de caso, ou seja, a “investigação empírica que pesquisa fenômenos dentro de seu contexto real” (MARTINS, 2008, p. xi), procedeu, tendo, como base, os clientes ativos de uma empresa prestadora de serviços contábeis, localizada na cidade de Andradina, São Paulo. A escolha desta empresa ocorreu por acessibilidade de informações pertinentes à pesquisa e por interesse por parte gestor da empresa contábil em seu resultado.

Como instrumento de pesquisa, utilizou-se de questionários com questões predominantemente fechadas, divididas em cinco seções, a saber: (primeira) refere-se ao perfil dos respondentes; (segunda) caracterização das empresas pesquisadas; (terceira) relação das empresas com a organização que lhes presta serviços contábeis; (quarta) questões relacionadas aos relatórios e outras informações contábeis e a (quinta) questionamentos a respeito das características atribuídas às informações contábeis pelos respondentes.

A coleta dos dados ocorreu entre o final do mês de novembro e o início do mês de dezembro de 2013. Em alguns casos, o questionário foi entregue pessoalmente ao cliente; em outros, ele foi enviado por e-mail, para que pudessem ser respondidos. Do total de (67) clientes ativos da empresa, (31) deles se propuseram a contribuir com o estudo. E com base nestes 31 questionários respondidos foi realizada uma análise descritiva dos dados, utilizando-se da abordagem qualitativa.

4 APRESENTAÇÃO E ANÁLISE DOS DADOS

A empresa prestadora de serviços contábeis que autorizou a realização desta pesquisa com seus clientes iniciou suas atividades em 1980, em Andradina, Município do Estado de São Paulo, com dois sócios que trabalhavam em conjunto para atender às necessidades de seus clientes.

Com o passar do tempo, essa empresa, que não terá o seu nome divulgado por motivos de sigilo das informações e principalmente de seus clientes que fizeram parte desta pesquisa, sofreu modificações. Tendo sob sua responsabilidade somente um dos sócios que passou a ser também empresário, dividindo seu tempo entre supervisão, controle e fiscalização dos serviços executados por seus colaboradores para seus clientes e a administração do próprio negócio (THOMÉ, 2001).

Atualmente além de seu proprietário, que é contador, esta empresa possui (9) funcionários, sendo (1) Contador; (5) que estão cursando a Graduação em Ciências Contábeis e (3) que não possuem formação em Curso Superior.

4.1 Perfil dos respondentes

Nesta seção, buscou-se informação a respeito daqueles que se propuseram a responder ao questionário. Deste modo, identificou-se o cargo que elas ocupam em suas respectivas organizações (Tabela 1), o tempo em que elas ocupam esse cargo e o seu grau de escolaridade.

Tabela 1 – Cargo que ocupam na empresa

Cargo	Frequência absoluta	Frequência relativa
Proprietário	22	71%
Gerente	9	29%
Total	31	100%

Fonte: Elaborado pelos autores, com base na pesquisa.

Como se pode observar, a maioria dos questionários (71%) foi respondido pelos proprietários das empresas, seguido pelos gerentes (29%). O tempo que elas estão em seus respectivos cargos praticamente coincide com o início das atividades das empresas as quais representam, possuindo, portanto, conhecimento das rotinas e atividades operacionais e administrativas destas organizações e, assim, contribuindo com informações mais fidedignas.

Em relação à formação destas pessoas, a pesquisa identificou que (19) delas, ou seja, (61%) possuem Curso Superior, contra 12 respondentes ou (39%), que não o possui. Daqueles

que possuem formação superior (13) são proprietários, (6) são gerentes. Entre os proprietários predomina a formação em Administração: (4) pessoas, seguida de Pedagogia (2); Economia (2); Letras (2); Ciências Contábeis (1); Ciências da Computação (1) e Direito (1). Entre os gerentes, (5) são formados em Administração e (1) em Farmácia. E, (12) que não possuem formação em Curso Superior, (9) são os proprietário, enquanto (3) são gerentes.

4.2 Caracterização das empresas pesquisadas

Posteriormente à identificação dos respondentes da pesquisa, procurou-se saber a respeito das empresas, às quais eles estão vinculados e assim caracterizar as organizações empresariais que são clientes da empresa prestadora de serviço contábil. Desde modo, essas empresas foram classificadas por números de 1 a 31, o que corresponde ao total de empresas participantes da pesquisa, tendo, como base, o início de suas atividades, como mostra o Quadro 3.

Empresa	Classificação	Sócios	Funcionários	Início das atividades	Atividades das empresas
1	Pequena	1	9	1966	Ótica e relojoaria
2	Microempresa	2	8	1983	Lojas de ferragens
3	Microempresa	1	2	1984	Oficina de funilaria e pintura
4	Microempresa	1	4	1986	Auto elétrica
5	Microempresa	1	15	1988	Gráfica
6	Pequena	2	14	1988	Mercado
7	Microempresa	1	5	1989	Livraria e videogame
8	Microempresa	1	12	1990	Sapataria
9	Microempresa	1	4	1990	Comércio varejista de roupas e acessórios
10	Pequena	2	14	1992	Materiais de construção
11	Pequena	2	5	1992	Comércio de peças para tratores
12	Microempresa	1	6	1993	Padaria e confeitaria
13	Microempresa	2	5	1994	Ótica e relojoaria
14	Pequena	1	75	1995	Indústria e reciclagem
15	Pequena	2	17	1996	Comércio de Materiais para construção
16	Pequena	3	6	1997	Comércio de Móveis para escritório
17	Pequena	2	22	1998	Sorveteria
18	Microempresa	1	4	1999	Comunicação visual
19	Média	2	25	1999	Farmácia
20	Pequena	1	20	1999	Comércio Varejista de Ferragem
21	Microempresa	1	5	2000	Loja de roupa e acessórios
22	Microempresa	1	6	2000	Farmácia de manipulação
23	Microempresa	2	3	2001	Floricultura
24	Microempresa	1	3	2001	Locadora de veículos
25	Microempresa	1	3	2004	Lojas de roupas
26	Microempresa	1	3	2004	Lanchonete
27	Microempresa	1	7	2004	Sorveteria
28	Microempresa	1	6	2005	Distribuidora de água e gás
29	Pequena	1	16	2006	Supermercado

Empresa	Classificação	Sócios	Funcionários	Início das atividades	Atividades das empresas
30	Pequena	2	13	2009	Financeira
31	Pequena	2	8	2009	Financeira

Quadro 3 – Caracterização das empresas pesquisadas

Fonte: Elaborado pelos autores, com base na pesquisa.

Nota-se que o comércio de bens e serviços é a atividade principal destas empresas, sendo, em sua maioria, classificadas como microempresas (18); seguida de pequena empresa (12) e média empresa (1). Quanto à composição societária destas organizações, verifica-se que (61%) do total das (31) empresas é comandada por um único proprietário, principalmente as microempresas; enquanto (35%) do total, por dois; e (3%), por três. E em relação aos funcionários, observa-se que a maioria possui entre (5) a (10) colaboradores.

4.3 Relação dos clientes com a empresa de serviços contábeis

Nesta seção, apresentam-se as análises referentes à relação das empresas pesquisadas com os serviços prestados pela organização contábil. Para tanto, inicialmente destaca-se o tempo em que estas empresas são clientes desta organização, como mostra a Figura 2 e, em seguida, evidencia-se os serviços por elas utilizados e as suas percepções quanto à sua qualidade.

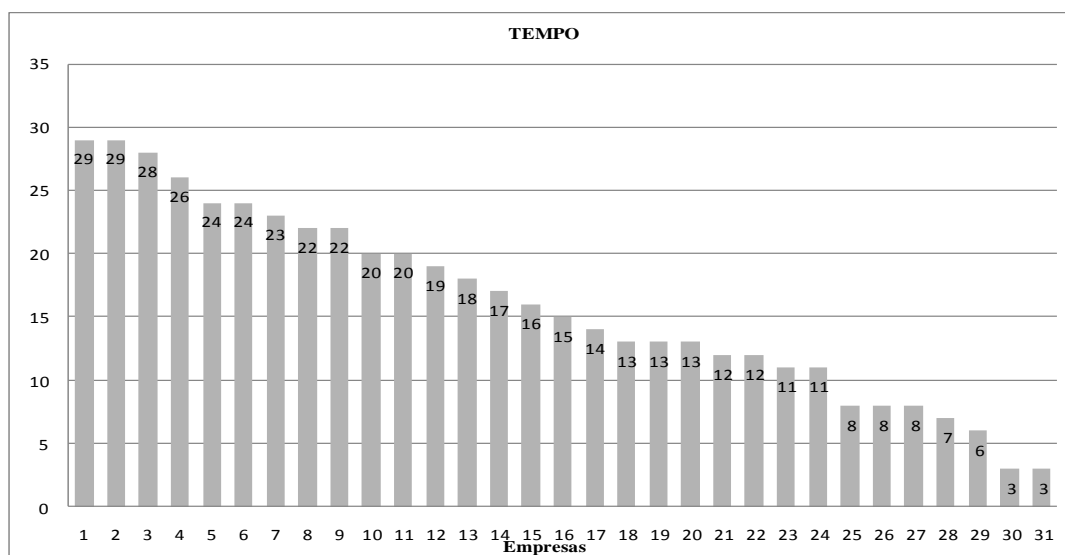


Figura 2 – Tempo que as empresas pesquisadas são clientes da organização contábil

Fonte: Elaborado pelos autores, com base na pesquisa.

Em muitos casos, o tempo, em que estas empresas são clientes da organização contábil, coincide com a sua própria existência (Quadro 3), o que já demonstra, de certa forma, a

confiança e a satisfação nos serviços que lhes são oferecidos pela organização. A respeito destes serviços, solicitou-se aos respondentes que pontuassem aqueles que os utilizam em seu negócio, identificados no Quadro 4.

Serviços	Total de Clientes
Imposto de renda	31
Escrita fiscal	31
Departamento de pessoal	31
Relatórios contábeis	23
Planejamento tributário	17
Consultoria	16

Quadro 4 – Serviços utilizados pelas empresas pesquisadas

Fonte: elaborado pelos autores, com base na pesquisa.

Os serviços oferecidos pela organização contábil a seus clientes são praticamente os mesmos, atribuídos por Thomé (2001), às empresas que atuam neste setor. Dentre os mais utilizados estão aqueles descritos por Lyra (2003) como sendo os principais, a saber: os relacionados à área fiscal, contábil e departamento de pessoal.

Quanto à qualidade destes serviços, Thomé (2001) expõe que eles podem ser analisados, tendo, como base, a estrutura da organização contábil, o atendimento dispensado ao cliente e os relatórios que são gerados. Em termos práticos da pesquisa, menciona que (24) respondentes consideram os serviços oferecidos pela empresa contábil, na qual eles são clientes, como satisfatório às suas necessidades, enquanto (7) relataram que estes mesmos serviços excedem às suas expectativas de informação.

A respeito deste assunto, Spinelli (1999), chama a atenção para a dificuldade que os clientes externos têm em qualificar os serviços contábeis, uma vez, que em sua maioria eles visualizam “apenas os aspectos fiscais”, pois não querem problemas com o fisco.

4.4 Relatórios contábeis e utilidade das informações

Os relatórios contábeis, segundo o entendimento de Thomé (2001), é o resultado final de todo o trabalho executado referente a uma determinada tarefa, na sua forma material, palpável. Por meio destes documentos, os gestores devem avaliar a evolução de seus negócios, planejá-los e tomar decisões.

Tendo como base tais aspectos, os questionamentos feitos aos clientes da empresa contábil buscaram demonstrar quais os relatórios que eles utilizam em seus negócios, como eles os qualificam, se as informações contidas nestes documentos são úteis e qual a finalidade

destas informações e, por fim, se eles estão satisfeitos com o conteúdo e com a forma que estas informações estão sendo a eles disponibilizadas.

Em relação aos relatórios, dos (31) clientes pesquisados, o mais utilizado é o gerencial, dentre as peculiaridades que envolvem este tipo de relatório destaca-se o fato de ele apresentar informações mais pontuais e detalhadas em relação à operacionalidade da empresa ou de um determinado setor e, neste caso, pela rapidez de acesso a estas informações pelos clientes, uma vez que ele normalmente é disponibilizado a eles por *e-mail*.

Em seguida, destacam-se o Balanço Patrimonial (17) clientes; Demonstração do Resultado de Exercício (16) clientes e a Demonstração do Fluxo de Caixa (11) clientes.

Quanto à qualidade destes relatórios, (18) clientes os qualificam como excelentes, enquanto para (13) eles são bons, sendo que todos os (31) clientes consideram as informações evidenciadas nestes documentos como úteis ao seu negócio, principalmente para atender à legislação fiscal, para a tomada de decisão e para fins gerenciais, conforme apresenta o Quadro 5.

Finalidade das informações contábeis	Total de clientes
Para fins fiscais (atender a legislação)	31
Para a tomada de decisão	25
Para fins gerenciais (atender às necessidades internas da gestão da empresa)	23

Quadro 5 – Finalidade das informações contábeis segundo as empresas pesquisadas

Fonte: Elaborado pelos autores, com base na pesquisa.

Os resultados evidenciados neste quadro vêm corroborar outros estudos e pesquisas realizadas por Thomé (2001); Queiroz (2005); Palma (2005); Porton e Longaray (2006); Miranda et. al. (2008); Stroehner e Freitas (2008); Amorim e Silva (2012) e Vilela et. al. (2012), que atestam que principalmente as micro e pequenas empresas utilizam-se da informação contábil prioritariamente para fins fiscais e tributários. Após atender a esta finalidade, (25) respondentes também mencionaram utilizá-la para a tomada de decisão e (23) também a utilizam para fins gerenciais.

Iudícibus et. al. (2010) explicam que a informação contábil deve ser utilizada para os seguintes fins: controle, o que significa que a organização empresarial está seguindo as diretrizes básicas e agindo em conformidade com os planos organizacionais traçados pela administração, e planejamento o, que indica quais as ações que deverão ser tomadas para o futuro da empresa.

Quanto à satisfação das informações que são geradas pela empresa contábil, todos os clientes pesquisados (31), relataram estar satisfeitos quanto ao seu conteúdo e a forma como elas estão sendo evidenciadas.

4.5 Características qualitativas das informações contábeis

As características qualitativas das informações contábeis representam a identificação de atributos considerados fundamentais ao seu conteúdo e ao seu entendimento. Sendo assim, solicitou-se aos respondentes que pontuassem (Quadro 6) as características que melhor qualificam este tipo de informação.

Características	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24	25	26	27	28	29	30	31	Total			
Compreensível																											X						1		
Comparável																															X			1	
Verificável											X																							1	
Oportuna								X	X											X														3	
Fidedigna				X			X	X					X	X	X				X										X	X				9	
Relevante	X				X		X	X	X				X	X	X					X										X				9	
Consistente			X	X	X	X	X	X	X									X	X	X	X						X			X	X			12	
Íntegra		X	X	X	X	X	X	X	X	X		X								X	X	X		X			X	X	X	X	X				17
Confiável	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X		X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X		X	X	X	X	X	X	X	X			26
Útil	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X		X	X	X	X	X	X	X	X	X	X		28

Quadro 6 – Características qualitativas atribuídas à informação contábil

Fonte: Elaborado pelos autores, com base na pesquisa.

Dentre estas características, as que obtiveram o maior número de indicações foram: útil com (28) indicações, confiável (26) e íntegra (17). Após associar estas características à qualidade da informação contábil, questionou-se aos respondentes a respeito das informações contábeis que são geradas e disponibilizadas a eles pela empresa prestadora de serviço, como eles qualificam estas informações (Quadro 7).

Informações	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24	25	26	27	28	29	30	31	Total			
Consistente											X									X										X				3	
Atual										X	X			X					X			X													4
Completa										X				X	X				X		X									X					6
Íntegra	X									X				X		X	X	X	X					X			X								8
Confiável					X	X	X	X	X	X			X	X	X	X			X	X						X	X		X	X					15
Precisa			X	X	X	X		X	X	X		X	X	X	X	X			X	X			X							X	X				15
Atende as necessidades	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X		X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X		X	X				X					21
Fornecidas no prazo	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X		X	X	X	X			X	X			X		X		X		X	X	X	X	X			22
Útil	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X		31

Quadro 7 – Informações geradas pela organização contábil aos seus clientes

Fonte: Elaborado pelos autores, com base na pesquisa

A característica útil foi apontada como a mais importante por todos os respondentes, em relação à informação contábil que é gerada e disponibilizada pela empresa prestadora de serviços contábeis.

Em seguida, (22) respondentes destacam que as informações são fornecidas dentro do prazo estipulado e, para (21) respondentes, ela atende às suas necessidades. Com menor representatividade aparecem as características: confiável e precisa (15); íntegra (8); completa (6); atual (4); e; consistente, (3) respondentes.

Dentre estas características, Porton e Longaray (2006) destacam a importância de que as informações sejam fornecidas no prazo estipulado, uma vez que terá mais utilidade e assim atender às necessidades de informação de seus usuários.

No entanto, Strocher e Freitas (2008, p. 15) reafirmam que “tais informações chegam a tempo, não para serem utilizadas para tomada de decisão dos empresários, mas apenas para que cumpram seu papel de proteger a empresa em relação às suas obrigações”, principalmente as fiscais, como já supracitado.

Quanto às características que obtiverem menor pontuação por parte dos respondentes, uma possível explicação para este fato é a utilização de relatórios contábeis gerenciais que, em sua maioria, são flexíveis e não padronizados, o que pode dificultar a associação de algumas características à qualidade da informação que está sendo a eles disponibilizada.

5 CONCLUSÕES

Esta pesquisa teve como foco principal analisar a qualidade da informação contábil mediante a sua evidenciação, tendo, como base, a percepção dos clientes de uma determinada empresa prestadora de serviços contábeis, quanto à sua forma, conteúdo e utilidade.

A atenção dispensada à qualidade da informação contábil com este enfoque nesta pesquisa, buscou contribuir com mais elementos para se conhecer um pouco mais sobre a natureza do processo decisório destes usuários com estes tipos de informações, bem como sobre as características que melhor as qualificam.

Assim, tendo referência os (31) clientes, em sua maioria micro e pequenos empresários de empresas do setor comercial de uma determinada empresa que lhes prestam serviços contábeis na cidade de Andradina, São Paulo, apresenta-se os seguintes resultados quanto aos serviços utilizados pelos clientes e a sua qualidade; quanto aos relatórios utilizados e a

finalidade das informações contábeis geradas e, por fim, as características qualitativas atribuídas às informações contábeis e às percebidas nos relatórios.

Em relação aos serviços, os mais utilizados pelos clientes são aqueles vinculados à parte fiscal, contábil e departamento de pessoal das empresas (imposto de renda, escrita fiscal, departamento de pessoal e relatórios contábeis). Primeiramente, o objetivo destas organizações é atender à legislação fiscal, contábil e trabalhista, sendo a qualidade destes serviços considerada boa pela maioria dos usuários pesquisados.

Quanto aos relatórios, verificou-se que todos os (31) respondentes utilizam-se dos relatórios gerenciais em seus negócios, em função da flexibilidade destes relatórios e da possibilidade de buscar uma informação específica em relação a uma determinada área de seu negócio. Também fazem uso da demonstração do Balanço Patrimonial e da Demonstração do Resultado do Exercício para acompanhar o seu patrimônio e o seu resultado, no período.

Como ocorre com os serviços utilizados pelos clientes, as informações contábeis apresentadas a eles são utilizadas em sua maioria para atender à legislação fiscal e tributária, sendo que para alguns, ela também é considerada no processo decisório e para fins gerenciais, sendo a qualidade do conteúdo destas informações perceptível por todos os respondentes.

No que se refere às informações contábeis, os clientes elencaram as características que eles julgam serem fundamentais para melhor qualificá-las, a saber: útil, confiável, íntegra, consistente, relevante, fidedigna, oportuna, comparável, compreensível e verificável. Por outro lado, quando estes respondentes foram convidados a indicar quais características qualitativas são perceptíveis às informações contábeis geradas pela empresa prestadora de serviços contábeis, o resultado foi o seguinte: útil, fornecidas no prazo, atende as necessidades, confiável, precisa, íntegra, completa, atual e consistente.

Vale destacar que tanto as características atribuídas, quanto as percebidas estão dispostas de acordo com a quantidade de indicações que receberam, sendo que as características útil, íntegra, confiável e consistente são comuns a ambas (atribuídas e percebidas).

Portanto, diante do exposto, observa-se que as percepções dos usuários da informação contábil, quanto às características que melhor qualificam as informações geradas pela contabilidade, está relacionada com os serviços por eles utilizados, os relatórios solicitados e, principalmente, com as peculiaridades que envolvem os seus negócios. Neste sentido, sugere-se a ampliação desta pesquisa a outros clientes de empresas prestadoras de serviços contábeis,

para confirmar ou reputar os resultados obtidos neste estudo, servindo assim como referencial à futuros trabalhos nesta direção.

QUALITY OF ACCOUNTING INFORMATION: AN ANALYSIS OF ITS CHARACTERISTICS BASED ON PERCEPTION OF EXTERNAL USER

ABSTRACT: This paper aim to analyze the quality of accounting information through their disclosure, taking as a basis, the perception of the users as to its form, content and usefulness. Therefore, this research was divided into two stages: the first was assigned to the introductory part of the study, analyzing relevant issues concerning the problem studied and the literature relevant to the topic review, which theoretical support to the practical part this paper. The second stage, in turn, was operationalized through an exploratory case study with qualitative approach. Thus seeking to establish relationships between the theoretical framework and the reality of the customers of a company providing financial services in Andradina, São Paulo. So, to collect the data, we used a questionnaire with predominantly closed questions, using descriptive analysis. As a result, it was possible to identify the user satisfaction in relation to services and accounting information that they use and to identify the characteristics that best qualify them.

Keywords: Accounting information. Quality information. Features of accounting information. Company providing accounting service. External User.

REFERÊNCIAS

AMORIM, D.S; SILVA, A.C.R. Gestão estratégica da informação contábil: um enfoque no gerenciamento de micro e pequenas empresas. **RIC – Revista de Informação Contábil**, v. 6, n. 1, p. 39-65, jan./mar, 2012.

BEAL, A. **Gestão estratégica da informação**: como transformar a informação e a tecnologia da informação em fatores de crescimento e de alto desempenho nas organizações. São Paulo: Atlas, 2004.

CALAZANS, A.T.S.; COSTA, S.M.S. Modelo de avaliação da qualidade da informação estratégica bancária. **Ciência da Informação**. Brasília, DF, v. 38, n. 3, p. 21-39, set./dez, 2009.

COELHO, C.U.F.; LINS, L.S. **Teoria da contabilidade**: abordagem contextual, histórica e gerencial. São Paulo: Atlas, 2010.

CONSELHO FEDERAL DE CONTABILIDADE. **Resolução CFC Nº. 1.374/2011**: estrutura conceitual para a elaboração e divulgação de relatório contábil-financeiro. Brasília: CFC, 2011.

CROSBY, P.B. **Qualidade é investimento**. 6. ed. Rio de Janeiro: José Olympio, 1994.

CRUZ, C.O.A. **A relevância da informação contábil para os investidores sociais privados de entidades do terceiro setor no Brasil**: uma investigação empírica. 156 f, 2010. Tese (Doutorado em Contabilidade e Controladoria), Programa de Pós-Graduação em Contabilidade e Controladoria. Universidade de São Paulo: São Paulo, 2010.

DIAS FILHO, J.M.A. Linguagem Utilizada na Evidenciação Contábil: uma análise de sua compreensibilidade à luz da Teoria da Comunicação. **Caderno de Estudos FIPECAFI**, v. 13, n.24, p.38-49, São Paulo, jul./dez, 2000.

FAVERO, H.L.; LONARDONI, M.; SOUSA. C.; TAKAKURA, M. **Contabilidade teoria e prática**. 6. d. São Paulo: Atlas, 2011.

FERNANDES, F.C; KLANN, R.C.; FIGUEREDO, M.S. A utilidade da informação contábil para a tomada de decisões: uma pesquisa com gestores alunos. **Revista Contabilidade Vista & Revista**. Belo Horizonte, v. 22, n. 3, p. 99-126, jul./set. 2011.

FINANCIAL ACCOUNTING STANDARDS BOARD. Statement of Financial Accounting Concepts n° 2. **Qualitative characteristics of accounting information**. May 1980, 60p. Disponível em: <<http://www.fasb.org/cs/BlobServer?blobkey=id&blobwhere=1175820900499&blobheader=application%2Fpdf&blobcol=urldata&blobtable=MungoBlobs>>. Acesso em 5 de dezembro de 2013.

FRANCO, I. **Contabilidade geral**. 23. ed. São Paulo: Atlas, 1996.

FREITAS, H. **Informação e decisão**: sistemas de apoio e seu impacto. Porto Alegre: Ortiz, 1997.

GARVIN, D. **Gerenciando a qualidade**. São Paulo. QualityMark, 2002.

GIL, A.C. **Como elaborar projeto de pesquisas**. 6. ed. São Paulo: Atlas, 2012.

HENDRIKSEN, E.S; VAN BREDA, M.F. **Teoria da contabilidade**. São Paulo: Atlas, 2009.

HUANG, K.T.; WANG, R.W; LEE. Y.W. **Quality information and knowledge**. Prentice Hall PTR, 1999.

IUDÍCIBUS, S. **Teoria da contabilidade**. 10. ed. São Paulo: Atlas., 2010.

IUDÍCIBUS, S.; MARION, J.C.; FARIA, A.C. **Introdução à teoria da contabilidade para o nível de graduação**. 5. ed. São Paulo: Atlas, 2009.

IUDÍCIBUS, S.; RAMOS, A.T.; CASTILHO, E.; WEBER FILHO, E.; MARTINS, E.; BENATTI, L. DOMINGUES JR, R.; KANITZ, S. C. **Contabilidade introdutória**. 11. ed. São Paulo: Atlas, 2010.

JURAN, J.M. **Planejando para a qualidade**. 3. ed. São Paulo: Thomson Pioneira, 1995.

LACOMBRE, F.; HEILBORN, G. **Administração: princípios e tendências**. São Paulo: Saraiva, 2003.

LEE, Y.W; STRONG, D.M; KALHN, B.K. AIMQ: a methodology for information quality assessment. **Information & Management**, v. 40, p. 133-146, 2002.

LYRA, R.W.C. **Uma contribuição à mensuração do resultado econômico da decisão de investimentos em qualidade em empresas de serviços contábeis: uma abordagem da gestão econômica**. 120 f. 2003. Dissertação (Mestrado em Controladoria e Contabilidade) - Faculdade de Economia, Administração e Contabilidade (FEA), São Paulo, 2003.

MARTINS, G.A. **Estudo de caso uma estratégia de pesquisa**. 2. ed. São Paulo: Atlas, 2008.

MIRANDA, L.C; LIBONATI, J.J; FREIRE, D.R; SATURNINO, O. Demanda por serviços contábeis pelos mercadinhos: são os Contadores Necessários? **Contabilidade Vista & Revista**. v. 19, n. 1, p. 131-151, jan./ mar, 2008.

NIYAMA, J.K.; SILVA, C.A.T. **Teoria da contabilidade**. 2. ed. São Paulo: Atlas, 2011.

O'BRIEN. J.A. **Sistema de informação e as decisões gerenciais na era da internet**. 3. ed. São Paulo: Saraiva, 2010.

PADOVEZE, C.L. **Sistemas de informações contábeis: fundamentos e análise**. 6º São Paulo: Atlas, 2009.

PAIM, I.; NEHMY, R.M. Q. GUIMARÃES, C.G. Problematização do conceito qualidade da informação. **Perspectivas em Ciência da Informação**, Belo Horizonte, v. 1, n. 1, p. 111-119, jan./jun, 1996.

PALMA, D.A. **O perfil da relação profissional entre as empresas de serviços contábeis (ESC) e a micro e pequena empresa (MPE)**. 126f. 2005, Dissertação (Mestrado em Controladoria e Contabilidade Estratégica). Pós-Graduação em Controladoria e Contabilidade Estratégica. Centro Universitário Álvares Penteado, São Paulo, 2005.

POHLMANN; M.C; ALVES, F.J.S. Regulamentação. In: LOPES, A. B; IUDÍCIBUS, S. (Cord). **Teoria avançada da contabilidade**. São Paulo: Atlas, p. 235-275, 2012.

PORTON, R.A.B.; LONGARAY. A.A. Relevância do uso das informações contábeis nos processos decisoriais. **Revista Angrad**, v. 7, n. 4, out-nov-dez, p. 89-110, 2006.

QUEIROZ, L.M.N. **Investigação do uso da informação contábil na gestão das micros e pequenas empresas da região do Seridó Potiguar**. 140f, 2005. Dissertação (Mestrado em Ciências Contábeis). Programa Multiintitucional e inter-Regional do Consócio UnB, UFPB e UFRN, Brasília, 2005.

REDMAN, T. The impact of poor data quality on the typical enterprise”. **Communications of the ACM**, v. 41, n. 2, p. 79-82, 1998.

REZENDE, D.A. **Sistema de informações organizacionais**: guia prático para projetos em cursos de administração, contabilidade e informática. 4. ed. São Paulo, 2010.

ROBBINS, S.P. **Comportamento organizacional**. 11. ed. São Paulo: Person Pretrice Hall, 2005.

SPINELLI, E.L. Valorização da prestação de serviços contábeis. **Revista Brasileira de Contabilidade**. Distrito Federal, n. 115, p. 26-27, 1999.

STAIR, R.M.; REYNOLDS, G.W. **Princípios de sistema de informação**. 9. Ed. Rio de Janeiro: LTC, 2011.

STRASSBURG, U. **A contabilidade frente aos avanços tecnológicos**. Cascavel: EDUNIOESTE, 2004.

STROEHER, A.M.; FREITAS, H. O uso das informações contábeis na tomada de decisão em pequenas empresas. **Revista de Administração Eletrônica**. São Paulo, v. 1, n. 1, art.7, jan./jun. p. 1-25, 2008.

THOMÉ, I. **Empresas de serviços contábeis**: estrutura e funcionamento. São Paulo: Atlas, 2001.

VILELA, V; SOUZA, F.A.; COSTA, M.O; MARIANO, F.O. Um estudo sobre a percepção dos empresários das micro e pequenas empresas e dos profissionais de contabilidade acerca da informação contábil gerada. **In**: V. Congresso UFV de Administração e Contabilidade e II Mostra Científica maio de 2012 - Viçosa/MG, p. 1-10, 2012.

WANG, R.; ZIAD, M.; LEE, Y.W. **Data quality**. Kluwer Academic Publishers, 2000.

Originals recebidos em: 09/06/2014

Aceito para publicação em: 16/04/2016