



FACULDADES MAGSUL

JOÃO RODRIGO CANDIA MARTINS

**ANÁLISE DA TECNOLOGIA DE INFORMAÇÃO E O SISTEMA
DE INFORMAÇÃO CONTÁBIL NO PROCESSO DE GESTÃO
DE DUAS FARMÁCIAS DO CENTRO DE PONTA PORÃ - MS**

Ponta Porã – MS

2017

JOÃO RODRIGO CANDIA MARTINS

**ANÁLISE DA TECNOLOGIA DE INFORMAÇÃO E O SISTEMA
DE INFORMAÇÃO CONTÁBIL NO PROCESSO DE GESTÃO
DE DUAS FARMÁCIAS DO CENTRO DE PONTA PORÃ - MS**

Trabalho de Conclusão apresentado à Banca Examinadora das Faculdades Magsul, como exigência parcial para obtenção do título de Bacharel em Ciências Contábeis.

Orientador: Prof. Me. Alex Ferreira da Silva

Ponta Porã – MS

2017

JOÃO RODRIGO CANDIA MARTINS

**ANÁLISE DA TECNOLOGIA DE INFORMAÇÃO E O SISTEMA
DE INFORMAÇÃO CONTÁBIL NO PROCESSO DE GESTÃO
DE DUAS FARMÁCIAS DO CENTRO DE PONTA PORÃ - MS**

Trabalho de Conclusão apresentado à Banca Examinadora das Faculdades Magsul, como exigência parcial para obtenção do título de Bacharel Ciências Contábeis.

BANCA EXAMINADORA

Prof. Me. Alex Ferreira da Silva
Faculdades Magsul

Prof. Esp. Jonathan da Silva Bezerra
Faculdades Magsul

*Dedico este trabalho à Noemia Candia,
João Domingues Martins e a toda minha
família.*

AGRADECIMENTOS

Primeiramente agradeço a Deus que me permitiu que este momento fosse vivido por mim, trazendo alegria aos meus pais e a todos que contribuíram para a realização deste trabalho.

À minha família, base de toda a minha história e componentes fundamentais para a realização deste trabalho, em especial à minha mãe Noemia Candia e ao meu pai João Domingues Martins, às minhas irmãs Lady Laura Candia Martins, Leticia Daiane Candia Martins e Lidiane Candia.

Ao meu professor orientador Alex da Silva, peça fundamental para a realização deste trabalho.

À prof.^a Cristina Sorrilha Irala Loureiro, Aldecir da Silva Leite e Marcio Rosales, pelo apoio e incentivo, sempre acreditando em nossa capacidade.

E a todos os indivíduos que contribuíram de alguma forma para a realização deste trabalho, sou muito grato a todos.

CANDIA MARTINS, João Rodrigo. ANÁLISE DA TECNOLOGIA DE INFORMAÇÃO E O SISTEMA DE INFORMAÇÃO CONTÁBIL NO PROCESSO DE GESTÃO DE DUAS FARMÁCIAS DO CENTRO DE PONTA PORÃ - MS. 37. Trabalho de Conclusão do curso de Ciências Contábeis – Faculdades Magsul, Ponta Porã – MS, 2017.

RESUMO

O presente trabalho teve por objetivo geral analisar a relevância do sistema de informação contábil e a tecnologia de informação no processo de gestão de duas empresas farmacêuticas do centro de Ponta Porã - MS. Ele assume a predominância de caráter qualitativo. O referencial teórico foi construído com base em livros e artigos pertinentes ao tema com buscas realizadas na biblioteca e em sites especializados. A coleta de dados foi realizada com base em questionário estruturado e os dados foram analisados comparando as respostas com as duas empresas estudadas. O resultado da pesquisa indicou que, apesar de haver a presença de softwares (parte da tecnologia da informação) e de que as empresas são divididas em partes, não há uma utilização plena das ferramentas oferecidas para os gestores. Essa condição de subestimar as ferramentas de gestão indicou que a lucratividade das empresas podem estar comprometidas não refletindo a realidade.

Palavras-chave: Sistemas de informação. Controladoria. Gestão de custos. Setor farmacêutico.

SUMÁRIO

1. INTRODUÇÃO	8
1.1 OBJETIVOS.....	9
1.2 OBJETIVO GERAL.....	9
1.3 - OBJETIVOS ESPECÍFICOS.....	9
2. SISTEMA DE INFORMAÇÃO CONTÁBIL E A TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO	10
2.1 - CONTROLADORIA	11
2.2 ORGANIZAÇÃO ESTRUTURAL DA CONTROLADORIA	11
2.3 MISSÃO DA CONTROLADORIA E A FUNÇÃO DO CONTROLLER	14
2.4 A CONTABILIDADE PARA ALÉM DA FUNÇÃO FISCAL.....	15
3. METODOLOGIA	20
3.1 TIPO DE PESQUISA	20
3.2 PESQUISA COM BASE NOS OBJETIVOS.....	20
3.2 CLASSIFICAÇÃO DA PESQUISA COM BASE NO PROBLEMA.....	21
3.3 PROCEDIMENTOS TÉCNICOS.....	21
3.4 COLETA DE DADOS.....	22
3.4 ANÁLISE E INTERPRETAÇÃO DOS DADOS	23
4. ANÁLISE E DISCUSSÃO DE DADOS	24
5. CONSIDERAÇÕES FINAIS	29
BIBLIOGRAFIA	31
APÊNDICE	37

1. INTRODUÇÃO

O atual cenário competitivo para a atividade do comércio exige decisões tempestivas, oportunas e relevantes para mitigar os impactos da concorrência. A tomada de decisão pode representar uma escolha para o sucesso ou para o fracasso. As informações que subsidiam essa tomada de decisão são obtidas através da controladoria (FIGUEIREDO, CAGGIANO, 2008).

A realidade para as pequenas empresas é diferente das grandes. Estas possuem acesso à tecnologia de informação de ponta e também contam com uma controladoria eficiente. Aquelas nem sempre conseguem um gerenciamento eficiente. Uma alternativa para preencher essa lacuna é a contratação de consultoria (CATELLI, 2001).

A consultoria gerencial representa uma opção para a pequena empresa pois pode auxiliar a sobrevivência das organizações no mercado subsidiando a tomada de decisão com informações precisas e indispensáveis para o desempenho diário das atividades. A tecnologia da informação associada às ferramentas de contabilidade representa uma combinação que são englobadas pela Controladoria (REZENDE, 2003).

A Controladoria é capaz de promover a integração entre os diversos setores da empresa além de se afigurar como suporte informacional nas tomadas de decisões e também aos demais processos fornecendo tempestivamente informações relevantes para as operações por meio de ações que estruturam os dados, matéria-prima das informações (PADOVEZE, 2000).

Para garantir a qualidade das informações torna-se fundamental uma gestão de informação coerente com os objetivos estabelecidos pela empresa. O nível qualitativo das informações necessárias ao processo decisório da entidade devem se reverter positivamente nos resultados almejados. O tratamento dispensado às informações no âmbito gerencial representa o sucesso ou o fracasso da organização (O'BRIEN, 2002).

O mercado competitivo, em especial o mercado de farmácias varejistas, gera a necessidade de tomadas de decisões eficazes. Dessa maneira este trabalho responderá à seguinte pergunta: Qual a importância do Sistema de Informações Contábeis nas tomadas de decisões das empresas do ramo farmacêutico do centro de Ponta Porã – MS?

1.1 OBJETIVOS

1.2 OBJETIVO GERAL

Durante o desenvolvimento desse trabalho, se tentará responder a pergunta problematizadora tendo como Objetivo Geral:

Destacar importância do Sistema de Informações Contábeis nas tomadas de decisões de duas empresas do ramo farmacêutico do centro de Ponta Porã – MS.

1.3 – OBJETIVOS ESPECÍFICOS

- a) Mapear os fluxos de informações;
- b) Evidenciar os gastos operacionais da empresa;
- c) Identificar os instrumentos da controladoria utilizados para à tomada de decisões.

2 . SISTEMA DE INFORMAÇÃO CONTÁBIL E A TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO

A necessidade em lidar com o grande volume de dados produzidos diariamente no mercado competitivo para gerar as informações necessárias tem colocado em evidência a importância da Tecnologia da Informação - TI no ambiente gerencial (O'BRIEN, 2002).

A TI por si só não é capaz de suprir com informações as tomadas de decisões das empresas. Em outras palavras a TI precisa estar concatenada com os requisitos estabelecidos com a Controladoria para ser eficaz ao gestor na tomada de decisão (REZENDE, 2003).

O mercado empresarial é composto por uma rede complexa de entidades com atividades que alegorizam as mutações do universo dos negócios exigindo um desempenho altamente qualificado dos gestores durante o gerenciamento das atividades como meio a situar a organização empresária dentro desse contexto (BARRETO, 2008). Esses pontos que variam ou essas variáveis podem ser de aspectos econômicos, políticas, legais, sociais e tecnológicas que interferem no curso das organizações.

O aspecto da tecnologia da informação deve ser alinhada aos objetivos e metas definidos pela gestão ou administração da entidade. Essa combinação evita que a empresa desperdice investimentos financeiros e também obtenha os melhores retornos sobre os recursos aplicados (PADOVEZE, 2007).

Em outras palavras, é possível sustentar que a implantação de um sistema de informações gerenciais deve atender às necessidades da empresa, gerar as informações requeridas no tempo certo e com o conteúdo relevante (REZENDE, 2003).

Se o sistema de informação for incapaz de atender às exigências, haverá problemas nas tomadas de decisões ou se o sistema for muito além das necessidades da empresa, o preço pago para a instalação será superior ao necessário aumentando os custos sem utilização de todos os recursos (O'BRIEN, 2002).

A fim de se evitar essas distorções, o planejamento estratégico deve ser capaz de definir e delimitar os requisitos fundamentais para a implantação da tecnologia da informação e a sua contribuição para a empresa (PADOVEZE, 2007).

A Controladoria também pode auxiliar nesse planejamento e execução (PADOVEZE, 2000).

2.1 - CONTROLADORIA

A controladoria é o ramo da contabilidade que pode atuar nos vários segmentos da empresa auxiliando na validação e certificação das informações geradas. Devido a esses aspectos acaba influenciando na delimitação, elaboração e gerenciamento de sistemas de informações que subsidiam a tomada de decisões (FIGUEIREDO; CAGGIANO, 2008).

Para os autores OLIVEIRA, PEREZ JUNIOR, SILVA a controladoria é definida da seguinte forma:

Controladoria como o departamento responsável pelo projeto, elaboração, implementação e manutenção do sistema integrado de informações operacionais, financeiras e contábeis de determinada entidade com ou sem finalidades lucrativas, sendo considerada por muitos autores como o atual estágio evolutivo da Contabilidade.

De acordo com a compreensão de Padoveze (2007), a controladoria gera desdobramentos e exerce influência sobre o sistema de informação contábil gerencial da entidade com o fito de assegurar o resultado planejado pela direção da empresa. Desse modo é possível compreender que a controladoria é ferramenta que auxilia diretamente nos demais setores da organização uma vez que proporciona as informações necessárias para subsidiar as tomadas de decisões.

Para melhor utilização dos recursos da controladoria e extrair as ferramentas para auxiliar no processo de gestão é necessário compreender a estruturação da controladoria (CATELLI, 2001).

2.2 ORGANIZAÇÃO ESTRUTURAL DA CONTROLADORIA

A perfeita organização da controladoria no ambiente empresarial fornece benefícios relevantes no processo decisório. Isso acontece através de informações pontuais para subsidiar a tomada de decisão. A geração de informação se torna mais abrangente quando é integrada ao sistema de informação contábil. Padoveze (2007) explica que a controladoria pode ser organizada com foco na área contábil e

fiscal e na área de planejamento e controle; o primeiro grupo se ocupa essencialmente da geração de informações de aspectos societários e fiscais enquanto o segundo grupo se ocupa de questões orçamentárias, gestão de custos.

De acordo com Oliveira, Perez Jr e Silva (2009, p.7) afirmam que:

[...] a moderna controladoria deve ser estruturada para tanto atender as necessidades de controles sobre as atividades rotineiras como servir de ferramenta para o monitoramento permanente sobre todas as etapas do processo de gerenciamento da empresa. Dessa maneira, pode-se visualizar a Controladoria estruturada em dois grandes segmentos:

Contábil e Fiscal: nesse segmento, são exercidas as funções e atividades da contabilidade tradicional, representadas pela escrituração contábil e fiscal, com geração das informações e relatórios para fins societários, fiscais, publicações, atendimento da fiscalização e auditoria etc. também se enquadrariam as outras funções corriqueiras, tais como controle patrimonial dos bens e direitos da empresa, conciliações das contas contábeis, apuração e controle dos custos para fins contábeis e fiscais, controle físico dos itens de estoque e imobilizado, apuração e gestão de impostos etc.;

Planejamento e Controle: caracteriza o aspecto das funções e atividades da Controladoria. Nesse segmento devem estar incorporadas as atribuições à gestão do negócio, o que compreende as questões orçamentárias, projeções e simulações, aspectos estratégicos da apuração e análise de custos, contabilidade e análise de desempenho por centros de responsabilidades, planejamento tributário etc.

Essa classificação da controladoria em dois grupos permite visualizar as possibilidades mais adequadas para subsidiar as tomadas de decisões no processo de gestão. No entanto, nem sempre as empresas utilizam os recursos oferecidos pela controladoria.

Uma empresa é constituída por setores ou departamentos que contribuem para a expansão e crescimento da entidade. A controladoria também é responsável pela geração de informações para auxiliar na tomada de decisão tanto para o gestor como também para os demais interessados. Em outras palavras a controladoria é:

Uma área de responsabilidade, independentemente de quantas atividades a compõe, desempenha uma ou um conjunto de funções. No caso da controladoria, estas funções estão ligadas a um conjunto de objetivos e, quando desempenhadas, viabilizam o processo de gestão econômica (CATELLI, 2001, p.349).

No atual cenário competitivo, cada vez mais as empresas necessitam conhecer seus processos internos para conseguir traçar as melhores estratégias de competição. Esse olhar interno é capaz de indicar os pontos que precisam ser

melhorados. Nesse sentido a controladoria precisa ser reconhecida pelos gestores como uma ferramenta muito além do aspecto contábil e fiscal (BARRETO, 2008).

O aspecto extremamente fiscal da contabilidade ao longo dos anos contribui diretamente para que a controladoria ainda encontre resistência por parte dos gestores como instrumento para subsidiar as tomadas de decisões, ou seja, o aspecto gerencial acaba sendo relegado ou não utilizado por falta de conhecimento. Essa explanação feita por Brito (2003) corrobora com a afirmação de Barreto (2008) onde a controladoria deve ser reconhecida como ferramenta gerencial pelos gestores nas tomadas de decisões.

A controladoria pode ir muito além da função contábil fiscal. Oliveira, Perez Jr e Silva (2009, p. 8) salientam as principais possibilidades da controladoria para a o contexto empresarial:

- a) estabelecer, coordenar e manter um plano integrado para o controle das operações;
- b) medir a performance entre os planos operacionais aprovados e os padrões, reportar e interpretar os resultados das operações dos diversos níveis gerenciais;
- c) medir e reportar a eficiência dos objetivos do negócio e a efetividade das políticas, estrutura organizacional e procedimentos para o atingimento desses objetivos;
- d) prover proteção para os ativos da empresa. Isso inclui adequados controles internos e cobertura de seguros;
- e) analisar a eficiência dos sistemas operacionais;
- f) sugerir melhorias para a redução de custos;
- g) verificar sistematicamente o cumprimento dos planos e objetivos traçados pela organização;
- h) analisar as causas de desvios e sugerir correção desses planos ou dos instrumentos e sistemas de controle;
- i) analisar a adequação na utilização dos recursos materiais e humanos da organização;
- j) em suma, revisar e analisar os objetivos e métodos de todas as áreas da organização, sem exceção.

As funções da controladoria são muito amplas e podem ser largamente utilizadas para auxiliar os procedimentos de gestão. Para que isso ocorra, basta apenas ser utilizadas pelos gestores. A partir desse momento, surgirão os benefícios (BARRETO, 2008; BRITO, 2003).

2.3 MISSÃO DA CONTROLADORIA E A FUNÇÃO DO CONTROLLER

A controladoria dentro da empresa deve possuir uma missão. Essa missão deve ser definida pelo gestor/administrador da empresa com vistas à otimização da empresa como um todo. Em essência a missão deve servir como paradigma para nortear as ações do departamento (BERTO; BEULKE, 2006).

Padoveze (2000) destaca que, apesar da controladoria ser uma ferramenta de gestão, ela não pode ser responsável pela administração da empresa. O seu papel é subsidiar as tomadas de decisões, ou seja, fornecer as informações obtidas dos vários segmentos analisados. Na percepção de Catelli (2001, p. 347):

Assegurar a otimização do Resultado Econômico da Organização. Para que a missão possa ser cumprida a contento, objetivos claros e viáveis estarão sendo estabelecidos. Os objetivos da Controladoria, tendo em vista a missão estabelecida, são: • promoção da eficácia organizacional; • viabilização da gestão econômica; • promoção da integração das áreas de responsabilidade; Atingir este conjunto de objetivos significa a obtenção de resultados econômicos de acordo com as metas e condições estabelecidas, decorrentes de decisões tomadas sob a ótica de gestão econômica num enfoque de abordagem sistêmica.

Para ratificar essa percepção, Padoveze (2007) faz uma analogia ao comando de um navio, onde a controladoria é o navegador responsável para munir de informações o comandante a respeito da distância percorrida, a localização e velocidade, ou seja, ser responsável para auxiliar nos parâmetros de controle da empresa.

O profissional responsável pela controladoria é chamado de controller. Esse profissional deve possuir experiência nas áreas financeira, fiscal e gerencial. Em termos mais elaborados:

Os modernos conceitos de Controladoria indicam que o *controller* desempenha sua função de maneira muito especial, isto é, ao organizar e reportar dados relevantes, exerce uma força ou influência que induz os gerentes a tomarem decisões lógicas e consistentes com a missão e objetivos da empresa (NAKAGAWA, 1993, p. 13).

Apesar do termo controller sugerir a ideia de controle ou controlador, o profissional se incumbem em criar procedimentos de controle para auxiliar os gestores a mensurarem o desempenho da empresa, em outras palavras, um profissional com conhecimentos sólidos e abrangentes (BARRETO, 2008).

Nas palavras de Brito (2003) a figura do controller pode ser comparada com a simbiose entre o administrador e o contador, pois deve reunir conhecimentos gerenciais e também contábeis, principalmente para otimizar os lucros, mitigar os custos e reduzir as despesas. Nesse sentido cabe lembrar a seguinte afirmação:

O *controller* é o gestor encarregado do departamento de Controladoria; seu papel é, por meio do gerenciamento de um eficiente sistema de informação, zelar pela continuidade da empresa, viabilizando as sinergias existentes, fazendo com que as atividades desenvolvidas conjuntamente alcancem resultados superiores aos que alcançariam se trabalhassem independentes (FIGUEIREDO; CAGGIANO, 2008, p.12).

Pode-se depreender que a contabilidade é uma ciência ampla e que, além da controladoria em si, ela tem a oferecer outras alternativas de contabilidade que vão além da função fiscal (VIEIRA,2008). Essa condição ainda é pouco explorada, principalmente por empresas de pequeno porte e/ou usuários que insistem em conduzir a empresa/negócio sem uma gestão adequada (SILVA, 2008).

Muito além da contabilidade fiscal, a controladoria, por ser uma das alternativas gerenciais da contabilidade, ela necessita basicamente das contabilidades gerencial, de custo e financeira que se apresentam com subsistemas de na geração de dados para o fornecimento de informações contábeis (BRUNI, 2006).

2.4 A CONTABILIDADE PARA ALÉM DA FUNÇÃO FISCAL

O aperfeiçoamento do mercado competitivo e a gestão mais precisa e tempestiva dos negócios tem exigido do gestor tomadas de decisões tempestivas e eficazes. As decisões estratégicas, que englobam aspectos externos e internos, é imprescindível que o gestor tenha o perfeito conhecimento acerca da situação interna/processos internos da empresa (IUDICIBUS, 2010).

Inicialmente a contabilidade gerencial pode ser utilizada para produzir informações para subsidiar as tomadas de decisões dos gestores. Esse processo ocorre por meio de relatórios gerenciais com base no desempenho pretérito e previsões para o comportamento futuro (SILVA, 2008). Em outras palavras, a contabilidade gerencial pode ser caracterizada como:

[...] um enfoque especial conferido a varias técnicas e procedimentos contábeis já conhecidos e tratados na contabilidade financeira, na contabilidade de custos, na análise financeira e de balanços etc., colocados numa perspectiva diferente, num grau de detalhe mais analítico ou numa forma de apresentação e classificação diferenciada, de maneira a auxiliar os gerentes das entidades em seu processo decisório (IUDÍCIBUS, 2010, p.27).

A definição acima se assemelha à proposta por Padoveze (2000) de que a contabilidade gerencial ser caracterizada como uma ramificação da ciência contábil com traços de autonomia no que concerne ao tratamento da informação contábil enfatizando aspectos de planejamento, de controle e base para a tomada de decisão e também por ser a precursora num conjunto que forma um sistema de informações contábeis.

Além dessas características já citadas, a contabilidade gerencial pode ser compreendida como um arcabouço estruturado para identificar, mensurar a acumulação, a preparação e subsidiar as interpretações dos dados e fortalecer o fluxo informacional dos aspectos financeiros demandados pela gestão/administração ao elaborar o planejamento, controle e avaliação das metas definidas, tudo isso através da utilização adequada dos recursos utilizados (SILVA, 2008; BARRETO, 2008)

Nesse sentido, Warren, Reeve e Fess (2001) pontuam que as informações de cunho gerencial são produzidas com base em dados históricos (de eventos passados) com foco nas perspectivas futuras, características das informações da contabilidade gerencial para o desenvolvimento estratégico e integração da empresa. Portanto a contabilidade gerencial reúne informações da contabilidade financeira, e de custos.

A característica da contabilidade financeira que difere essencialmente da contabilidade gerencial está no fato de que aquela tem seu foco funcional nas questões atinadas ao aspecto das finanças e de eventos passados com cunho de auxiliar na análise dos aspectos financeiros e embasar a tomada de decisões dos usuários externos (WERNKE, 2008).

Historicamente a contabilidade financeira teve seu surgimento atrelado ao desenvolvimento da indústria, fato que expandiu os empreendimentos e deixou os gestores com a necessidade de controle do desempenho de seus negócios (SILVA,

2008). Essa percepção é ratificada por Padoveze (2007, p. 113) ao explicar que a contabilidade financeira:

Teve sua origem na Revolução Industrial, em consequência dos grandes negócios e da alteração pelos quais passaram a ser financiados. Com essa fase é associado o crescimento da relevância dos relatórios contábeis (Balanço Patrimonial e Demonstração Anual de Lucros) relacionados com a prestação de contas para a sociedade capitalista, para redirecionamento dos investimentos para os projetos mais rentáveis.

Apesar das qualidades para a análise dos aspectos financeiros, a contabilidade financeira por si só apresenta traços de fragilidade no contexto gerencial pois está intimamente atrelada aos princípios contábeis (necessariamente aos princípios fundamentais de contabilidade) indicando uma incapacidade para atender às reais necessidades informacionais dos usuários tanto interno quanto externo ou podendo induzir a falhas na gestão (BARRETO, 2008). Em outras palavras:

As informações da contabilidade financeira são relatadas em demonstrativos financeiros úteis para pessoas ou instituições “de fora” ou externas a empresa. Exemplos de tais usuários incluem acionistas, credores, instituições governamentais e público em geral (WARREN, REEVE E FESS, 2001, p. 3).

Nesses termos é possível compreender que a contabilidade financeira é mais voltada para os usuários externos do que propriamente aos usuários internos. No entanto as informações advindas da contabilidade gerencial vem esculpida de características históricas da organização e sozinha não atende plenamente o cunho de gestão sendo necessário a combinação com a contabilidade de custos entre outras (BRUNI; FAMÁ, 2008).

O gestor necessita ter pleno conhecimento a respeito do desempenho de seus processos produtivos ou de venda. O contexto globalizado e competitivo colocam as empresas em uma busca constante para implementar uma estrutura gerencial que seja capaz de atender tempestivamente às necessidades da informação na tomada de decisão (BERTO; BEULKE, 2006).

A contabilidade de custos é essencialmente voltada para o aspecto de gestão/administração da empresa. Ao contrário da contabilidade fiscal, a contabilidade de custos busca munir de informações os usuários internos para a

tomada de decisões operacionais, táticas e estratégicas seja em indústrias, comércios ou empresas prestadoras de serviço (HANSEN; MOWEN, 2001).

O custo é principal fator para a formação do preço. Necessariamente não é ele que determina o preço final ao consumidor, mas é ele que norteia as estratégias de competição da empresa (SARTORI, 2004). No desenvolvimento cotidiano das empresas há/surgem dúvidas de quais valores podem ser classificados como custos. Segundo Warren, Reeve e Fess (2001, p. 5) “custo é um desembolso de caixa ou seu equivalente, ou o seu compromisso de pagar em espécie no futuro, com o propósito de gerar receitas”.

Desse modo não é todo desembolso/saída do caixa que pode ser classificado como custos. Essa diferenciação é essencialmente fundamental para a análise estratégica, uma vez que é mais fácil para o gestor eliminar ou reduzir despesas do que os custos. Isso se deve pelo fato de que as despesas necessariamente não estão diretamente ligada à qualidade do produto final oferecido ao cliente (WENKE, 2008; SARTORI, 2004).

A contabilidade de custos é responsável por dar visibilidade à alocação dos recursos financeiros e seus equivalentes no processo produtivo. Através dessa percepção os gestores conseguem compreender o real custo do produto ou serviço oferecido ao cliente final (VIEIRA, 2008). O nascimento da contabilidade de custos é lecionado por Martins (2001, p. 23):

A Contabilidade de Custos nasceu da Contabilidade Financeira, quando da necessidade de avaliar estoques na indústria, tarefa esta que era fácil na empresa típica da era do mercantilismo. Seus princípios derivam dessa finalidade primeira e, por isso, nem sempre conseguem atender completamente a suas outras duas mais recentes e provavelmente mais importantes tarefas: controle e decisão. Esses novos campos deram nova vida a essa área que, por sua vez, apesar de já ter criado técnicas e métodos específicos para tal missão, não conseguiu ainda explorar todo o seu potencial; não conseguiu, talvez, sequer mostrar a seus profissionais e usuários que possui três facetas distintas que precisam ser trabalhadas diferentemente, apesar de não serem incompatíveis entre si.

Cabe destacar que, apesar da relevância no cenário administrativo, a contabilidade de custos não pode ser tomada como referência para as decisões isoladamente. Para Hansen e Mowen (2001, p. 770) , a contabilidade de custos é “um subsistema de gestão de custos que se preocupa com a determinação do custo

de produtos, serviços, projetos, atividades e outros objetos que podem ser de interesse dos gestores.”

A condição de subsistema é corroborada por Silva (2008, p. 70) que enfatiza a contabilidade de custos como “a área da contabilidade especializada na gestão econômica do custo e do preço de venda dos produtos e serviços ofertados pelas companhias.” Com base nas afirmações desses autores é possível pacificar o entendimento de que a contabilidade de custos é um subsistema que integra um sistema de informação contábil para fornecer elementos robustos e inequívocos à tomada de decisões dos gestores.

3 METODOLOGIA

Nessa etapa do capítulo é descrito todo o procedimento metodológico utilizado na construção do trabalho. Para se atingir os objetivos, serão relatados a classificação da pesquisa, a utilização dos instrumentais de coleta de dados e as análises do resultados.

3.1 TIPO DE PESQUISA

O presente trabalho utilizou métodos de construção científica que podem classificá-lo como pesquisa aplicada. Ou seja, após o levantamento bibliográfico buscou-se aplicar as características em algum objeto. Em termos mais elaborados, Gil (1999, p. 43) ensina que “tem como característica fundamental o interesse na aplicação, utilização e conseqüências práticas dos conhecimentos.” Desse modo os conhecimentos realizados foram aplicados a empresas do setor farmacêutico de Ponta Porã.

3.2 PESQUISA COM BASE NOS OBJETIVOS

Beuren (2004) entende que uma pesquisa se torna exploratória, descritiva e explicativa. O trabalho é explicativo a partir de um estudo em que os objetivos determinados demandam um conhecimento mais aprofundado sobre o assunto com vistas a deixá-lo mais nítido ou até mesmo confeccionar pontos fundamentais na condução da pesquisa, no caso na tentativa de conhecer a utilização do sistemas de informações contábeis utilizados pelas farmácias. Caracteriza-se ainda este estudo como descritivo.

A característica descritiva advém da preocupação originada através da observação dos fatos e o seu registro para a posterior análise e classificação dos dados sem a intervenção do pesquisador. No caso, durante a realização da pesquisa foram observados o modo de controle estabelecido pela empresa e seu registro sem a intervenção do observador para posteriormente os dados serem tabulados e analisados.

Segundo Gil (1999) a classificação de cunho explicativo está embasada em traços considerados determinantes ou que conseguem contribuir para os desdobramentos futuros ocorrerem. No caso em tela, o aprofundamento inicial da realidade no contexto das farmácias foi necessário na tentativa de se explicar o porquê e o real motivo das coisas serem realizadas daquela maneira.

3.2 CLASSIFICAÇÃO DA PESQUISA COM BASE NO PROBLEMA

A literatura a respeito de questões metodológicas sugere a utilização de métodos quantitativos e qualitativos. O primeiro é essencialmente numérico e busca a análise em formas estatísticas, geralmente aplicado quando o pesquisador deseja obter relações percentuais sobre determinado assunto. O aspecto qualitativo oferece a oportunidade de investigar características que demandam mais a inferência e interpretação do pesquisador do que propriamente a análise numérica (GIL, 1999).

No presente estudo predominou a utilização do aspecto qualitativo da pesquisa, pois foram necessários análises sobre as características das empresas estudadas. Na percepção de Beuren (2004) demanda por uma análise mais aprofundada acerca do objeto de estudo é característica qualitativa, pois o pesquisador precisa empregar um conhecimento sólido da teoria para poder conseguir depreender generalizações do objeto de estudo.

3.3 PROCEDIMENTOS TÉCNICOS

Sob a perspectiva dos Procedimentos Técnicos, a pesquisa pode ser considerada como bibliográfica e documental. Gil (1999) entende como pesquisa bibliográfica a realização ou construção do estudo com base em materiais já elaborados a respeito do tema. Desse modo há uma revisão com intuito de construir uma base teórica através de outras obras, como por exemplo, livros e artigos científicos.

Na realização deste trabalho foram necessários um levantamento dos materiais científicos já produzidos a respeito do tema para a construção da fundamentação teórica. Isso ocorreu com visitas à biblioteca e pesquisas em *sites* especializados em artigos científicos. Após esse primeiro levantamento, foi

necessário a seleção dos matérias mais adequados ao trabalho. Só a partir dessa seleção se iniciou as leituras para a elaboração da fundamentação teórica.

Outra condição inerente ao perfil do trabalho é a classificação como estudo de caso. A produção bibliográfica a respeito do tema sugere que podem haver estudos com base em apenas um caso classificado como estudo de caso único ou podem haver estudos de casos com mais de um objeto de estudo, nessa perspectiva deve ser classificada como estudos multi-casos (BEUREN, 2004).

De modo complementar, Gil (1999) leciona que o estudo de caso é marcado por um estudo aprofundado e abrangente a respeito de um ou de poucos objetos na tentativa de ampliar as informações e conhecimentos sobre os objetos estudados, tarefa que não é possível por meio de outras metodologias de estudos.

3.4 COLETA DE DADOS

A etapa de coletas de dados é definida na literatura pertinente como o ato de conciliar técnicas desenvolvidas em condições diferentes mas que quando combinadas podem produzir um resultado mais satisfatório de que se aplicadas separadamente (BEUREN, 2004).

No presente estudo foi utilizados na coleta de dados o questionário em fontes primárias, ou seja, o questionário foi previamente elaborado na tentativa de se obter respostas que possibilitasse a análise norteada pelos paradigmas traçados os objetivos do trabalho (ROESCH, 1996).

Em outras palavras, elaborou-se um questionário coerente com os objetivos do trabalho. Após delimitou-se uma amostra que poderia fornecer dados confiáveis para a análise. Em Ponta Porã há várias farmácias, nessa perspectiva a população, e desse grupo foi adotado o critério de recorte geográfico para a delimitação da amostra (MARKONI; LAKATOS, 2002).

O recorte geográfico utilizado foi a Avenida Brasil, considerada a principal via urbana da cidade e onde há a presença de várias empresas dos vários segmentos presentes no município (comércio varejista, alimentação, vestuário e farmacêutico e bancário). Essa formação local atrai um fluxo de transeuntes dos mais variados perfis o que se traduz em necessidades de gestão empresarial variadas, dado o perfil heterogêneo do público no local.

Nesse recorte, selecionou-se uma farmácia com filiais (não podendo ser considerada com rede farmacêutica) e uma farmácia local, ou seja, uma empresa criada por pessoas residentes no município. O critério para essa seleção se deu da seguinte maneira: Partindo dos bairros da região sul em direção ao centro, às farmácias que estão do lado esquerdo da via. Em caso de mais de uma empresa de cada amostra, prevaleceu a empresa mais antiga no segmento. A partir dessas delimitações foi possível chegar à amostra para a aplicação dos questionários e posterior análise.

3.4 ANÁLISE E INTERPRETAÇÃO DOS DADOS

A análise e interpretação de dados foi realizado através comparações entre as respostas entre as empresas pesquisadas. Além disso cada resposta foi contrastada e fundamentada de acordo com a construção bibliográfica. Roesch (1996, p. 120) esclarece que “sugere-se que o aluno imagine como fará a descrição e análise dos resultados de seu estágio. Poderá prever a utilização de gráficos, tabelas e estatísticas.”

No entanto, este trabalho é predominantemente qualitativo e também conta com apenas dois respondentes não houve necessidade em utilizar gráficos. Os questionários foram respondidos por funcionários ligados à área contábil gerencial em duas farmácias localizadas na cidade de Ponta Porã.

4. ANÁLISE E DICUSSÃO DE DADOS

Para a análise e discussão dos resultados foi aplicado o seguinte procedimento:

- As empresas foram referenciadas em empresa “X” e empresa “Y”;
- As perguntas foram colocadas e logo após as respostas.

A primeira pergunta elaborada foi:

1) A empresa utiliza algum programa (software) para auxílio na gestão da empresa?

Empresa X: (X) Sim. Qual? Softpharma.

Empresa Y: (X) Sim. Qual? VSM.

Essa primeira pergunta teve o intuito de verificar se as empresas utilizam algum software no processo de gestão. Como as respostas foram positivas, O’Brien (2002) explica que a exigência no mercado concorrencial e a velocidade das informações são, entre outras, necessidades que exigem a utilização de software no cenário da empresa. Essa condição é imprescindível tanto no aspecto contábil como gerencial.

2) As decisões são tomadas com base em informações obtidas pelo:

Empresa X: (X) Exclusivamente pela percepção do gerente/gestor/administrador.

Empresa Y: (X) Exclusivamente pela percepção do gerente/gestor/administrador.

A segunda questão foi elaborada para confirmar a relevância e utilidade do software mencionado na questão 1. O’Brien (2002) menciona os vários benefícios possíveis para a empresa advindos da utilização da tecnologia TI. Rezende (2003)

corroborar o entendimento de O'Brien (2002) a respeito da relevância da TI para as empresas em todos os aspectos e acepções.

3) Quando a empresa decide realizar uma promoção, os produtos com a oferta são escolhidos com base:

(X) No giro de estoque dos produtos com vendas reduzidas.

(X) No giro de estoque dos produtos com vendas reduzidas.

A terceira questão indica uma das aplicações da gestão da empresa com base na TI. Como já aduzido anteriormente, Barreto (2008) leciona que a gestão da empresa é uma ação complexa que envolve elementos intrínsecos e extrínsecos. Pelas respostas fornecidas, os gestores desprezam essencialmente os fatores extrínsecos pois colocar em promoção os produtos com venda reduzidas podem não ser produtos interessantes para o cliente, pois em condições normais o cliente já não o comprava.

Além disso Padoveze (2007) destaca a importância do controle de estoques e a integração entre os departamentos de compra e o departamento de venda. Essa ligação só é possível, de maneira eficaz, através de um software e a aceitação dos usuários de que o software é útil para o contexto da gestão empresarial. Nas informações das empresas, esse aspecto está sendo subestimado.

4) As informações sobre o desempenho da empresa são produzidas/administradas:

Empresa X: (X) Por meio de relatórios gerados pelo software da empresa.

Empresa Y: (X) Por meio de relatórios gerados pelo software da empresa.

Essas respostas mais uma vez foram idênticas. Aqui, os questionados alegam que as informações da empresa são obtidas através do software. Isso valida o que prediz O'Brien (2002) e Rezende (2003), porém as decisões de escolha dos produtos em promoção são tomadas com base na percepção do administrador/gestor, contrariando o que diz Barreto (2008). Em outras palavras,

Figueiredo e Caggianno (2008) lembram que a controladoria é responsável por conciliar os dados dos setores e gerar um relatório que deve atender aos interessados e subsidiar as tomadas de decisões.

5) A empresa é dividida em setores?

Empresa X: (X) Sim

Empresa Y: (X) Sim

As respostas positivas a respeito da divisão em setores representa a percepção da divisão das empresas. Padoveze (2000 e 2007) lembra que essa percepção é o ponto inicial para uma gestão eficaz. Ao considerar essa separação, o gestor deve também considerar que cada setor possui aplicações diferentes. Na mesma importância deve-se considerar a integração e comunicação entre os setores. Essa característica pode não estar sendo considerada pelos gestores, uma vez que colocam em promoção produtos com baixa rotatividade, indicando um descompasso entre o setor de compras e o volume de vendas.

6) Sobre o estoque de produtos, a empresa possui critérios de controle sobre a quantidade mínima e sobre a renovação do estoques com base em um sistema de informação?

Empresa X: (X) Sim

Empresa Y: (X) Não

Essas respostas indicam que há situações diferentes. Enquanto a empresa X utiliza o controle de estoques conforme prediz Padoveze (2000) e Oliveira, Perez Jr e Silva (2009) que o controle de todos os fluxos de informações devem passar pela controladoria para que a partir desse ponto os relatórios sejam gerados com eficiência e relevância. Essa comunicação evitaria compras erradas, ou a formação desnecessárias de estoque além de se evitar a imobilização desnecessária de recursos. Além, disso Catelli (2001) e Brito (2003) pontuam que o controle de estoques não é apenas monetário mas também físico através dos métodos PEPS, UEPS e MPM.

7) Como a empresa elabora o preço dos produtos para a venda?

Empresa X: (X) De acordo com os custos de aquisição do produto

Empresa Y: (X) Com base em uma tabela de preços elaborada pelas indústrias.

Hansen e Mowen (2001) e Warren, Reeve e Fess (2001) são enfáticos a respeito dos custos na formação de preço. Isso só ocorre devido ao controle do sistema de informação e controle contábil. No entanto, Barreto (2008), Padoveze (2007) entre outros destaca que somente esse controle de custos não é suficiente para gerar o preço final do produto.

No caso das empresas estudadas, o maior desafio para formar o preço é limitado pois a concorrência é intensa e a possibilidade de escolha do cliente é restrita. Além disso a empresa Y utiliza uma tabela criada pela industria deixando ainda mais limitado as possibilidades de oferecer um preço concorrencial. Mas se as empresas utilizam TI e software na gestão por que esses recursos não são utilizados? Aparentemente pode ser por desconhecimento a respeito dos recursos contidos dentro da controladoria/contabilidade no conjunto da empresa.

8) A empresa possui um cadastro para implementação de políticas de atração e retenção de clientes?

Empresa X: (X) Não possui o cadastro

Empresa Y: (X) Sim, através do software utilizado pela empresa.

A possibilidade de utilização dos recursos para manter um contato mais intenso e oferecer um serviço personalizado aos clientes é utilizado apenas pela empresa Y. A empresa Y é da cidade de Ponta Porã, ou seja, todas as decisões são tomadas essencialmente aqui mesmo. A empresa X é uma filial e necessariamente as decisões não são tomadas exclusivamente sem o aval da matriz. Figueiredo e Caggiano (2008), Catelli (2001) entre outros lembram que a controladoria quando bem implementada pode gerar relatórios sólidos que permitam a tomada de decisão à distância, oportunidade que não é explorada pela empresa X.

9) De acordo com a sua percepção, para que serve a contabilidade para a empresa?

Empresa X: (X) Uma ferramenta para auxiliar na gestão da empresa.

Empresa Y (X) Um instrumento para atender às exigências fiscais na apuração de tributos.

As respostas indicam que a empresa Y tem uma percepção mais adequada das possibilidades da Contabilidade no cenário empresarial. A partir desse ponto, conforme Bruni e Famá (2008) a contabilidade empresarial oferece um leque de opções que podem facilitar as tomadas de decisões sobre a gestão do negócio.

A lição de Berto e Beulke (2006) possibilita esclarecer que a percepção de que a contabilidade é apenas fiscal é um conceito ultrapassado e que tolhe as possibilidades de uma gestão mais eficiente e tempestiva do negócio.

10) A empresa realiza algum controle de gastos (excluindo o custo para compra dos produtos a serem comercializados) necessários para o funcionamento da empresa?

Empresa X.; (X) A empresa apenas efetua o pagamento das despesas conforme elas ocorrem e arquiva os comprovantes.

Empresa Y: (X) A empresa apenas efetua o pagamento das despesas conforme elas ocorrem e arquiva os comprovantes.

Essa resposta indica que as possibilidades oferecidas tanto pelos softwares e controladoria/contabilidade não são utilizados pelas empresas. As vantagens já citadas por O'Brien (2001) e Rezende (2003) entre outros ficam à margem dos gestores. Outro ponto de que os pagamentos são efetuados conforme surgem as cobranças é uma prática não recomendada por Martins (2001), Padoveze (2007), Bruni e Famá (2008) entre outros.

5- CONSIDERAÇÕES FINAIS

Ao finalizar o trabalho é possível compreender que o Sistema de Informações Contábeis é importante para a gestão da empresa na tomada de decisão. Quando os gestores não consideram que a empresa é composta por setores/departamentos eles podem tomar decisões equivocadas. Além disso é fundamental que haja uma perfeita comunicação entre todos os setores/departamento do empresa, sem isso haverá falhas nos fluxos de informações.

O primeiro objetivo específico é mapear o fluxo de informações. Ficou constatado que é muito tênue o fluxo de informações entre os setores da empresa. Como exemplo disso, pode ser citado o caso da compra em excesso de produtos que posteriormente são ofertados. Isso indica que além de imobilizar os recursos do ativo desnecessariamente. Outro ponto que indica a fragilidade são as tomadas de decisões com base na percepção do gestor ou até mesmo o pagamento das contas sem o agendamento /provisão. Essas atitudes contradizem a utilização de um software, ou seja, ele está sendo subutilizado pelas empresas.

O objetivo de evidenciar os gastos operacionais da empresa não foi possível realizar haja visto que as empresas não fazem nenhum controle sobre esse aspecto. Esse procedimento de desprezar os gastos operacionais pode acarretar prejuízos sem que os gestores consigam identificar a fonte. Em outras palavras a lucratividade esperada pelos proprietários pode não representar a realidade.

O terceiro objetivo específico é identificar os instrumentos da controladoria utilizados para à tomada de decisões. Pelos dados analisados é possível afirmar que ambas as empresas não utilizam instrumentos da controladoria. Mesmo que algumas respostas terem sido positivas, a análise dos dados permite embasar as respostas de que as empresas não utilizam os recursos da contabilidade para a controladoria.

Há relatos da utilização da contabilidade apenas para o aspecto fiscal, no entanto existe um amplo cabedal de utilização para a contabilidade que não são explorados. A exemplo podemos citar o processo de formação de preço. Pelos casos estudados são considerados apenas o aspecto de custo. Nessa posição as empresas não consideram as despesas, e de modo algum fazem uma análise da concorrência.

Nesse sentido, se a concorrência oferta um produto que apresenta boa rotatividade no estoque, as empresas não podem acompanhar essa situação devido a falta de estoque do produto ou até mesmo pelo falso entendimento de que se o produto possui bom giro de estoque não deve estar em promoção.

Há registros de que alguns produtos são trabalhados com margem de contribuição zerada para serem utilizados como itens de atração aos clientes. Se a empresa possuísse um controle efetivo dos custos e despesas e conhecesse a margem de contribuição, certamente ela poderia vender outros produtos mais rentáveis com baixa rotatividade.

Fica definido que o sistema de informação contábil e a tecnologia de informação são fundamentais para a gestão da empresa. No entanto, por desconhecimento das possibilidades, essas alternativas são subutilizadas pelas empresas analisadas.

BIBLIOGRAFIA

BARRETO, Maria da Graça Pitiá. **Controladoria da Gestão: A Relevância dos Custos da Qualidade**. São Paulo: Saraiva, 2008.

BERTÓ, Dalvio José; BEULKE, Rolando. **Gestão de Custos**. São Paulo: Saraiva, 2006.

BEUREN, Ilse Maria. **Como Elaborar Trabalhos Monográficos em Contabilidade**. 2ª edição. São Paulo: Atlas, 2004.

BRITO, Osias. **Controladoria de risco – retorno em instituições financeiras**. São Paulo: Saraiva, 2003.

BRUNI, Adriano Leal; FAMÁ, Rubens. **A contabilidade empresarial**. São Paulo: Atlas, 2006.

CATELLI, Armando. **Controladoria: uma abordagem da gestão econômica – GECON**. 2ª edição. São Paulo: Atlas, 2001.

FIGUEIREDO, Sandra; CAGGIANO, Paulo Cesar. **Controladoria: Teoria e Prática**. 4ª edição. São Paulo: Atlas, 2008.

GIL, Antonio Carlos. **Métodos e Técnicas de Pesquisa Social**. 5ª edição. São Paulo: Atlas, 1999.

HANSEN, Don R.; MOWEN, Maryanne M. **Gestão de Custos: Contabilidade e Controle**. 1ª edição. São Paulo: Pioneira Thomson Learning, 2001.

IUDÍCIBUS, Sérgio de. **Análise de Balanços**. 10ª edição. São Paulo: Atlas, 2010.

MARTINS, Eliseu. **Contabilidade de Custos**. 8ª edição. São Paulo: Atlas, 2001.

MARCONI, Marina de Andrade; LAKATOS, Eva Maria. **Técnicas de Pesquisa**. 5ª edição. São Paulo: Atlas, 2002.

NAKAGAWA, Masayuki. **Introdução à Controladoria: conceitos, sistemas, implementação**. São Paulo: Atlas, 1993.

O'BRIEN, James A. **Sistemas de Informação: E as Decisões Gerenciais na Era da Internet**. 9ª edição. São Paulo: Saraiva, 2002.

OLIVEIRA, Luís Martins. PEREZ JR, José Hernandez. SILVA, Carlos Alberto dos Santos. **Controladoria Estratégica**. 5ª edição. São Paulo: Atlas, 2009.

PADOVEZE, Clóvis Luís. **Sistemas de Informações Contábeis: Fundamentos e Análise**. 5ª edição. São Paulo: Atlas, 2007.

_____. **Contabilidade Gerencial: Um enfoque em sistema de informação contábil**. 3ª edição. São Paulo: Atlas, 2000.

REZENDE, Denis Alcides. **Planejamento de Sistemas de Informação e Informática: Guia pratico para planejar a tecnologia da informação integrada ao planejamento estratégico das organizações**. São Paulo: Atlas, 2003. 92

SARTORI, Eloi. **Gestão de Preços: Estratégia e Flexibilização de Preços, Fidelização de Clientes e Aumento de Rentabilidade**. São Paulo: Atlas, 2004.

SILVA, Edson Cordeiro da. **Contabilidade Empresarial para Gestão de Negócios: Guia de Orientação Fácil e Objetivo para Apoio e Consulta de Executivos**. São Paulo: Atlas, 2008.

VIEIRA, Eusélia Paveglio. **Custos e Formação do Preço de Venda**. Ijuí: Editora Unijui, 2008.

WAREN, Carl S. REEVE, James M. FESS, Philip E. **Contabilidade Gerencial**. São Paulo: Pioneira Thomson Learning, 2001.

WERNKE, Rodney. **Gestão de Custos: Uma abordagem prática**. 2ª edição. São Paulo: Atlas, 2008.

APÊNDICE

APÊNDICE – QUESTIONÁRIO APLICADO NAS EMPRESA X E Y

Eu João Rodrigo Candia Martins, acadêmico do 8º semestre de Ciências Contábeis das Faculdades Magsul, venho por meio deste e-mail, gentilmente requisitar-lhe algumas informações referente a empresa de produtos Farmacêuticos X, em forma de questionário, com a finalidade de contribuir e colaborar em minha monografia, onde suas respostas serão de grande valia dando consistência e autenticidade do meu trabalho de conclusão de curso (TCC), que tem como tema **“A importância do sistema de informações contábeis nas tomadas de decisões das empresas do ramo farmacêutico de Ponta Porã – MS.”**

Eu, juntamente com meu orientador de antemão agradecemos o atendimento e a colaboração da empresa.

1) A empresa utiliza algum programa (software) para auxílio na gestão da empresa?

() SIM Qual? _____

() NÃO

2) As decisões são tomadas com base em informações obtidas pelo:

() Software

() Relatório de desempenho

() Pesquisa de mercado

() Consulta aos funcionários

() Exclusivamente pela percepção do gerente/gestor/administrador.

3) Quando a empresa decide realizar uma promoção, os produtos com a oferta são escolhidos com base:

- () Na concorrência
- () No giro de estoque dos produtos com vendas reduzidas.
- () Nos produtos que mais oferecem margem de lucro
- () Em análise dos giros dos produtos e seu custo para a empresa.
- () Em nenhuma análise de fatores.

4) As informações sobre o desempenho da empresa são produzidas/administrada:

- () por registros escritos sobre as vendas.
- () através do histórico de compras dos produtos.
- () com base no controle dos gastos da empresa.
- () de acordo com os informes obtidos com os funcionários da empresa.
- () por meio de relatórios gerados pelo software da empresa.

5) A empresa é dividida em setores?

- () SIM () NÃO

6) Sobre o estoque de produtos, a empresa possui critérios de controle sobre a quantidade mínima e sobre a renovação do estoques com base em um sistema de informação?

- () Sim () não

7) Como a empresa elabora o preço dos produtos para a venda?

- () Com base no preço da concorrência
- () Através do software

- De acordo com os custos de aquisição do produto
- Com base em uma tabela de preços elaborada pelas indústrias
- Conforme o giro dos produtos.

8) A empresa possui um cadastro para implementação de políticas de atração e retenção de clientes?

- Não possui o cadastro
- Sim, com base em fichas e registros manuais
- Sim, com base em um arquivo digital criado exclusivamente para tal fim.
- Sim, através do software utilizado pela empresa.
- Sim, o software utilizado fornece essa possibilidade porém a empresa não a utiliza.

9) De acordo com a sua percepção, para que serve a contabilidade para a empresa?

- Uma ferramenta para auxiliar na gestão da empresa.
- Um instrumento para atender às exigências fiscais na apuração de tributos.
- Uma ferramenta que propicia o controle dos gastos necessário para o funcionamento da empresa.
- Um gasto responsável pelos assuntos burocráticos da empresa.
- Não posso afirmar sobre a utilidade da contabilidade para a empresa.

10) A empresa realiza algum controle de gastos (excluindo o custo para compra dos produtos a serem comercializados) necessários para o funcionamento da empresa?

- () Sim, através de lançamentos dos gastos ocorridos no software.
- () A empresa não realiza acompanhamento dos gastos pertinentes ao funcionamento da empresa.
- () A empresa apenas efetua o pagamento das despesas conforme elas ocorrem e arquiva os comprovantes.
- () Sim, a empresa, por meio do software, realiza um controle exato das despesas.
- () A empresa não possui muitos gastos e por isso não necessita de controle.