

A contabilidade e as informações gerenciais repassadas às empresas do segmento de agências de viagens de Chapecó, SC

Simone Czarnobai Debortoli*
Graziele Ninbla Scussiato Trentin**

Resumo

As agências de viagens pertencem a um segmento que possui uma competitividade acentuada e que sofre impacto constante de mudanças com velocidade considerável. Nesse contexto, este estudo buscou esclarecer sobre a importância da contabilidade gerencial direcionada para o segmento das agências de viagens como ferramenta de apoio à gestão. Buscou-se, também, elucidar a respeito da informação gerada pela contabilidade gerencial como ferramenta de planejamento, avaliação de desempenho e suporte para a tomada de decisões, o que proporciona a elaboração de estratégias que tornam a empresa mais competitiva e garantem a sua permanência no mercado. Para a elaboração do presente estudo, foi realizada uma pesquisa qualitativa e quantitativa com as agências de viagens do município de Chapecó, SC e em seus respectivos escritórios contábeis, com o intuito de verificar se as informações contábeis estão sendo repassadas, pelos contadores, aos proprietários das agências de viagens e se estes, por sua vez, fazem uso dessas informações na gestão do negócio e na tomada de decisão. Os principais resultados verificados por meio da pesquisa foram a ausência de geração e repasse de informações contábeis/gerenciais às agências de viagens. Ainda, apuraram-se as particularidades do segmento, como os controles adicionais realizados principalmente para a mensuração das receitas e levantamento dos custos, ausência de profissionais para a gestão do setor administrativo do segmento de agências de viagens e a necessidade de treinamento para os gestores.

Palavras-chave: Contabilidade gerencial. Informações contábeis. Agências de viagens.

1 INTRODUÇÃO

Quando se buscam por ferramentas para a realização da contabilidade, especialmente para o caso das empresas dos segmentos de comércio e indústria, são encontradas diversas bibliografias tratando do assunto. Contudo, existe um segmento que tem crescido consideravelmente nos últimos anos, no Brasil. Esse segmento está voltado às atividades de prestação de serviços de turismo. O ramo do turismo envolve a realização de diversos serviços, como transporte de passageiros, os serviços prestados pelas operadoras de turismo e os serviços prestados pelas agências de viagens. Apesar da abrangência desse segmento, este estudo apresenta o foco em agências de viagens.

* Bacharel em Ciências Contábeis pela Universidade do Oeste de Santa Catarina Unidade de Chapecó; czar@matrix.com.br

** Mestre em Administração pela Universidade Regional de Blumenau; Especialista em Qualidade na Prestação dos Serviços Contábeis pela Universidade Comunitária Regional de Chapecó; Especialista em Educação e Docência no Ensino Superior pela Faculdade Exponencial; Especialista em Custos e Controladoria pela Universidade Comunitária Regional de Chapecó; Graduada em Ciências Contábeis pela Universidade do Oeste de Santa Catarina; professora da Universidade do Oeste de Santa Catarina, Unidade de Chapecó, e analista contábil do Senai – Departamento Regional de Santa Catarina; atua nos seguintes temas: tomada de decisões, falência, pequenas e médias empresas, análise econômico-financeira, análise e balanced scorecard, inovação e cultura organizacional; graziele.trentin@unoesc.edu.br

Quanto à distinção entre o que são Agências de Viagens e Operadoras Turísticas, a partir de 2005, a legislação brasileira oficializou o enquadramento dessas empresas conforme a prática do mercado. As empresas turísticas cuja atividade predominante é a produção de serviços turísticos, como a elaboração de pacotes, passaram a ser chamadas de Operadoras Turísticas; já aquelas que fazem a distribuição ou intermediação de tais serviços passaram a ser chamadas de Agências de Viagens (BRAGA, 2008).

Nesse contexto, a finalidade das agências de viagens é comercializar produtos turísticos. Sua função vai desde a venda do pacote turístico até o assessoramento do agenciamento que somente é finalizado quando o cliente retorna de sua viagem. Ainda, em alguns casos, a agência de viagens atua como operadora. Tal situação acontece quando o cliente não se interessa por pacotes já formatados e solicita à agência a elaboração por um roteiro de acordo com suas necessidades.

Segundo Braga (2008), o papel desempenhado pelas agências de viagens é o de consultoras de viagens, uma vez que o consumidor dos produtos de turismo é assediado por numerosas ofertas em termos de valores, destinos, hospedagens, meios de transportes, pacotes turísticos, entre outros. Além disso, o consumidor precisa de orientações relacionadas à obtenção de vistos, guias, horários de conexões de voos e demais documentos necessários para viagens ao exterior.

Diante de tanta diversidade, as agências filtram tais ofertas e informações e classificam-nas de modo a adequá-las ao perfil de cada cliente, atuando como facilitadoras no processo de aquisição do produto turístico. As agências de viagens são, em essência, empresas prestadoras de serviços e, por sua vez, apresentam as características comuns a tal setor, porém com algumas especificidades, conforme Petrocchi e Bona (2005): intangibilidade, heterogeneidade, simultaneidade, perecibilidade e influências externas.

Nesse contexto, a gestão do negócio turístico requer ferramentas que lhe proporcionem o suporte adequado e que se adaptem às constantes mudanças que atingem as empresas desse segmento. Por meio de um Sistema de Contabilidade Gerencial, torna-se possível refinar e expressar, de forma transparente, sucinta e operacional, os dados registrados na contabilidade tradicional, no sistema de custos e demais sistemas. Tais informes em conjunto com outros conhecimentos não especificamente ligados à área contábil oferecem o suporte necessário à administração no processo decisório (HAUSSMANN, 2001).

Assim, todos os procedimentos, técnicas, informações ou demonstrações contábeis desenvolvidos de maneira a atender às particularidades de uma empresa e para serem utilizados pelos gestores na tomada de decisões entre dados conflitantes, na avaliação de desempenho, na ampliação ou na implantação de um novo negócio, na elaboração de estratégias negociais recaem na contabilidade gerencial (IUDÍCIBUS, 1995).

Ainda, segundo Petrocchi e Bona (2005), os gestores devem atentar para três pontos principais: o retorno dos recursos aplicados; a busca pela manutenção do equilíbrio financeiro da empresa, por meio da adoção de sistemas de gestão, em especial para controle das concessões de créditos em vendas e eventuais tomadas de recursos nas instituições financeiras; a constante verificação do avanço da agência nos quesitos: volume de vendas, aumento da carteira de clientes e geração de lucros.

Diante desse contexto, esta pesquisa teve como tema a contabilidade e as informações gerenciais repassadas às empresas do segmento de agências de viagens do município de Chapecó, SC. Para tanto, foi realizada uma pesquisa qualitativa e quantitativa em tais empresas e em seus respectivos escritórios contábeis.

2 IMPORTÂNCIA DA CONTABILIDADE GERENCIAL PARA AGÊNCIAS DE VIAGENS

Diversos estudos relacionados à contabilidade gerencial têm constatado a sua importância como mecanismo indispensável à gestão dos negócios. Esses estudos também têm revelado que, aos poucos, os administradores estão se convencendo da amplitude que envolve as informações contábeis, pois tais informações, quando utilizadas da maneira correta e em tempo hábil, tornam-se ferramentas de extrema importância para a gestão eficaz da entidade. Assim, "A contabilidade gerencial, num sentido mais profundo, está voltada única e exclusivamente para a administração da empresa, procurando suprir informações que se "encaixem" de maneira válida e efetiva no modelo decisório do administrador." (IUDÍCIBUS, 1995, p. 21).

Ainda, a contabilidade gerencial possibilita a confecção de um sistema de informações gerenciais que auxiliam no processo de gestão, criando vantagens competitivas no mercado concorrente. Um sistema de informação eficiente e eficaz é pré-requisito para o sucesso gerencial.

Esses sistemas auxiliam as empresas a alcançar mercados distantes, oferecer novos produtos e serviços, reorganizar fluxos de tarefas e trabalho e até mesmo transformar radicalmente o modo como conduzem os negócios. "As pessoas responsáveis pela operação de uma empresa, isto é, os administradores e dirigentes necessitam de informações de natureza econômica e financeira para executar seus trabalhos de forma eficiente e eficaz." (HAUSSMANN, 2001, p. 18).

As informações relacionadas à composição e variação do patrimônio são indispensáveis para nortear a administração empresarial, pois possibilitam maior eficiência na gestão econômico-financeira da organização, bem como maior controle sobre os bens patrimoniais (FRANCO, 1992).

Outra vantagem interessante na utilização das ferramentas da Contabilidade Gerencial pelas agências de viagens é a possibilidade de realizar análises comparativas entre o resultado planejado e o realizado e, conseqüentemente, verificar o grau de evolução do negócio.

Segundo Haussmann (2001), as ferramentas de análise gerencial proporcionam ao administrador a identificação de um problema e disponibilizam as alternativas para resolvê-lo, as quais poderão ser confrontadas a fim de decidir qual a melhor opção.

Esse mecanismo de avaliação comparativa entre demonstrativos subsequentes proporciona ao administrador maior segurança e certeza a respeito dos planos traçados e sobre a execução destes, uma vez que, pela utilização de tal mecanismo, é possível visualizar os resultados das ações realizadas e se eles atenderam ou não às expectativas da direção da organização.

3 METODOLOGIA DE PESQUISA

Quanto ao delineamento, a presente pesquisa tem como tema a realização da Contabilidade Gerencial voltada para o segmento de Agências de Viagens e o repasse das informações geradas para as empresas de tal segmento.

Segundo Silva (2006), quando a temática em estudo é pouco conhecida, a metodologia de pesquisa indicada é a pesquisa exploratória, pois por meio dela é possível tornar o problema mais claro ou buscar informações mais precisas a respeito do assunto para a construção de hipóteses. Sendo exatamente essa a característica do tema em estudo, a metodologia escolhida no levantamento para verificação dos dados foi a pesquisa exploratória.

Verificou-se, também, a necessidade de expressar as particularidades das empresas pesquisadas. Assim, a pesquisa apresenta-se ainda como descritiva, uma vez que apresenta as características da população envolvida no presente estudo (GIL, 2002).

Para obtenção das informações optou-se pela aplicação de um questionário para as agências de viagens e em seus respectivos escritórios contábeis, na cidade de Chapecó, SC, como forma de adquirir maior conhecimento e coletar dados sobre a temática proposta.

A população-objeto do presente estudo são as agências de viagens do município de Chapecó, SC e seus respectivos escritórios contábeis. Para Roesch (1999, p. 138), "[...] uma população é um grupo de pessoas ou empresas que interessa entrevistar para o propósito específico de um estudo." Após a compreensão quanto ao enquadramento das agências de viagens no setor turístico, constatou-se um número de 12 agências atuantes no município de Chapecó, SC.

A amostra apresentou-se de caráter censitário, e todas as empresas foram pesquisadas. Foi aplicado um questionário às agências de viagens no setor turístico, compreendendo cinco questões abertas e quatro questões fechadas. Também, aos escritórios de contabilidade dessas agências de viagens aplicou-se um questionário. Este era composto por duas questões fechadas e seis questões abertas. Os questionários foram 100% respondidos.

Considerando o objetivo deste estudo, a tipologia de procedimentos escolhida foi a de levantamento. Para Gil (2002), essa forma de procedimento tem como característica o questionamento direto ao público que se deseja conhecer. Essa tipologia proporciona o conhecimento imediato da realidade do público pesquisado, no caso as agências de viagens do município de Chapecó, SC e seus respectivos escritórios contábeis.

Beuren (2006) afirma que das tipologias, quanto à abordagem do problema, aplicáveis à Contabilidade, são as pesquisas qualitativas e quantitativas. No presente estudo, para investigação das informações e problemas cuja característica é subjetiva e conseqüentemente não pode ser estudada por meio de números, foi aplicada uma pesquisa qualitativa. Tal pesquisa caracteriza-se por permitir a descrição de informações, como a complexidade de determinado assunto.

Já para os dados cuja natureza permite sua quantificação, optou-se pela utilização da pesquisa quantitativa. Esse tipo de pesquisa realiza o tratamento e análise dos dados coletados por meio de instrumentos estatísticos. As tipologias foram escolhidas como a forma mais adequada para encontrar as respostas às questões de pesquisa.

4 RESULTADO DOS DADOS COLETADOS NAS AGÊNCIAS DE VIAGENS

Pela pesquisa realizada, buscou-se conhecer a respeito dos mecanismos utilizados pelas agências de viagens, na gestão do negócio e no processo de tomada de decisão.

As agências foram questionadas quanto à fonte de informações que utilizam para realizarem a gestão do negócio e tomadas de decisões.

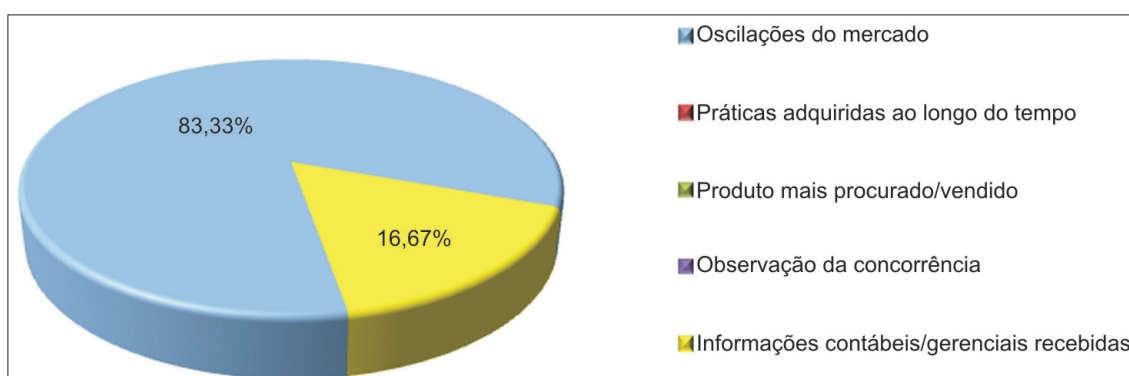


Gráfico 1: Fonte das informações para a gestão e tomada de decisões

A pesquisa revelou que a maioria das agências de viagens se utiliza das oscilações do mercado como fonte de informações para a gestão e tomada de decisões. Essa prática é perigosa, pois expõe o negócio às mais diversas mudanças de humor do mercado, o que pode comprometer o andamento das atividades de forma positiva, mas principalmente de forma negativa.

Quando questionadas a respeito do conhecimento do uso de informações contábeis/gerenciais, geradas a partir da aplicação dos indicadores econômico-financeiros, como ferramentas de apoio à gestão, a maior parte das agências entrevistadas respondeu que não conhecem tais ferramentas.

A pesquisa revelou que 11 agências pesquisadas responderam que nunca ouviram sobre esses mecanismos gerenciais. Essa característica é um dos indícios da dificuldade de se estabelecer planos de ação direcionados às empresas dos segmentos de agências de viagens.

A realidade verificada pelo estudo revela uma lacuna considerável a ser preenchida pela atuação dos escritórios contábeis como parceiros das agências de viagens na administração empresarial.

A pesquisa demonstrou ainda que 91,67% das agências de viagens recebem apenas os demonstrativos contábeis. Quanto ao acompanhamento dos demonstrativos contábeis, a pesquisa revelou que um grupo de cinco agências de viagens acompanha seus balanços patrimoniais e suas demonstrações do resultado do exercício mensalmente.

Diante dos resultados expostos, evidencia-se a necessidade de uma ação com as empresas desse segmento, de maneira a lhes proporcionar maior esclarecimento quanto à importância de manter um monitoramento constante dos seus respectivos balanços patrimoniais de demonstrações do resultado do exercício. Com um mínimo de entendimento sobre a composição das contas patrimoniais e de resultado, as próprias agências terão condições de pelo menos realizar uma análise superficial.

A análise do balanço patrimonial tem grande relevância no processo decisório. Por meio do acompanhamento da movimentação das contas patrimoniais, as agências de viagens terão condições de avaliar: a concentração dos compromissos de curto e longo prazo; os recursos disponíveis; a composição dos capitais próprios e de terceiros; as contas a receber, entre outras informações gerenciais.

Quando questionadas sobre as dificuldades encontradas na gestão do negócio destacaram que, como são poucos os funcionários que compõem o corpo funcional, o foco é sempre direcionado para o setor comercial; logo, as questões ligadas à área administrativa acabam ficando em segundo plano, sendo realizadas apenas as tarefas básicas necessárias ao andamento das atividades operacionais da empresa.

As agências declararam também que a ausência na padronização dos processos é um dos dificultadores que atinge a desenvoltura da administração do negócio. Diante dessa realidade, acabam criando rotinas próprias de gestão. Os gestores destacaram que sentem dificuldades devido à falta de treinamentos direcionados para a área de atuação.

As agências se manifestaram quanto às particularidades do segmento em que atuam. Como comercializam um produto intangível, mencionaram principalmente sobre a dificuldade de medir os custos e as receitas envolvidos em cada negociação, visto que um processo comercial é sempre desenvolvido de maneira diferenciada.

Expressaram sobre a necessidade de um mecanismo para medir a evolução das atividades operacionais, o qual lhes forneça a possibilidade de acompanhar a movimentação dos negócios realizados e, a partir daí, elaborar as estratégias de ação para o alcance dos objetivos.

Nas questões relacionadas ao papel dos escritórios contábeis como auxiliares na gestão do negócio, percebe-se que a maioria das empresas do segmento ainda tem a visão de que o contabilista cumpre apenas a função de realizar os lançamentos das movimentações financeiras da empresa, emitir guias fiscais e elaborar os demonstrativos necessários à contabilidade. Apenas duas das empresas pesquisadas possuem a visão de que a atuação dos escritórios contábeis exerce papel fundamental como auxiliares na administração empresarial.

4.1 RESULTADO DOS DADOS COLETADOS NOS ESCRITÓRIOS CONTÁBEIS

Por meio da aplicação de questionário nos escritórios contábeis responsáveis pela contabilidade das agências de viagens, procurou-se explorar sobre a elaboração e repasse de informações gerenciais às respectivas empresas.

Da população pesquisada, um dos escritórios contábeis elabora e repassa informações contábeis/gerenciais, frequentemente; um deles realiza tal serviço de maneira esporádica e os oito escritórios restantes responderam que não executam tal serviço.

Tanto o escritório que gera e repassa informações gerenciais frequentemente quanto o que o faz de maneira esporádica responderam que realizam tal procedimento a pedido das agências de viagens. As informações gerenciais geradas são oriundas de uma análise superficial das contas do balanço patrimonial.

Pela pesquisa aplicada buscou-se conhecer a respeito da quantidade dos documentos recebidos das agências de viagens para a elaboração da contabilidade. Somente quatro escritórios declararam que 60% dos documentos contábeis recebidos estão corretos, outros quatro escritórios disseram que 30% da documentação recebida está correta e por fim dois escritórios da análise revelaram que a documentação recebida nunca está correta.

Segundo os escritórios, essa realidade dificulta a realização da contabilidade básica, uma vez que se exigem constantes acertos, retrabalho, entre outros. Todas essas dificuldades atrasam o levantamento e a análise dos dados contábeis necessários à geração de informações gerenciais para auxílio à gestão.

Ainda, a pesquisa procurou identificar a visão dos escritórios contábeis quanto ao interesse de acompanhamento e entendimento dos demonstrativos contábeis básicos, como o balanço patrimonial e a demonstração do resultado do exercício pelas agências de viagens. As respostas mostraram que a maioria das agências não entende o funcionamento, mas procura acompanhá-los.

Quando questionados sobre a importância das informações contábeis/gerenciais, como ferramentas de apoio à gestão e tomada de decisões, logicamente são unânimes em responder quanto à relevância de tais ferramentas para a administração. Contudo, mencionaram alguns obstáculos para a realização desse serviço, como os atrasos no recebimento dos documentos contábeis e a qualidade destes, já que as informações geradas devem ser tempestivas para atingirem sua eficácia.

Os escritórios contábeis compreendem que seu papel é de fundamental importância para o bom desempenho dessas empresas, porém reforçam que o serviço prestado atinge seu objetivo quando o cliente também contribui para tal, fornecendo os documentos necessários em tempo hábil para a boa realização da contabilidade.

Os profissionais contábeis estão certos de que, assim como para as empresas dos demais segmentos da economia, as informações econômico-financeiras são importantes à gestão do negócio das agências de viagens. Contudo, a partir do exame dos dados levantados no presente estudo, verificou-se que são mínimas as informações econômico-financeiras fornecidas às empresas pesquisadas. Verificou-se também que, além da deficiência na geração e repasse de tais elementos, a minoria das agências de viagens de Chapecó (SC) os recebem, evidenciando que são poucos os escritórios que realizam tal serviço.

O diagnóstico da pesquisa revelou que as informações gerenciais, quando produzidas e fornecidas, resultam de uma leitura superficial dos números que compõem as contas do balanço patrimonial e da demonstração do resultado do exercício. Os contabilistas que assim procedem relataram que as informações geradas a partir de tal leitura e repassadas aos seus clientes estão relacionadas principalmente à concentração dos compromissos assumidos com terceiros, aos resultados operacionais, às disponibilidades e à aplicação dos recursos.

De modo geral, o diagnóstico obtido por meio da análise dos dados do presente estudo revelou que as informações repassadas às agências de viagens estão relacionadas, mais especificamente, às exigências do fisco, às questões trabalhistas, às questões tributárias e, ainda, aos questionamentos levantados pelos administradores relacionados à legislação desse segmento.

Pelo resultado da pesquisa, verifica-se a existência de uma lacuna a ser preenchida por meio da utilização das ferramentas de análise de balanços que, aliada às habilidades do profissional contábil, proporcionarão um novo mecanismo de auxílio ao gestor na condução do negócio das agências de viagens.

Pela pesquisa, pode-se dizer que entre os clientes cada escritório contábil realiza a contabilidade de apenas uma agência de viagem. Essa particularidade dificulta o trabalho do contabilista, pois este precisa adaptar os procedimentos existentes para a realização da contabilidade gerencial, como forma de atender às especificidades verificadas nas empresas do segmento de agências de viagens.

Um dos obstáculos diagnosticados nos escritórios contábeis são os controles necessários à mensuração das receitas, uma vez que estas compreendem as comissões recebidas pelas vendas dos produtos turísticos. Em sua maioria, os recursos oriundos das vendas transitam pela conta bancária da empresa. Porém, esses recursos correspondem aos valores totais dos produtos turísticos vendidos e não aos valores das comissões recebidas pelas vendas realizadas. Em outras palavras, o que acontece é a movimentação de um volume considerável de valores na conta bancária da agência de viagem, contudo apenas uma pequena fração de tais recursos corresponde à receita obtida pela empresa.

Para realizar o controle desses recursos, o escritório acaba tendo de desenvolver mecanismos adicionais que proporcionem a mensuração mais fidedigna das receitas da agência de viagem. Para tanto, o escritório depende também do recebimento em tempo hábil dos documentos envolvidos em cada processo de venda efetuada.

A mensuração correta da receita obtida pelas agências de viagens impacta principalmente no cálculo e na análise dos indicadores de rentabilidade e de lucratividade, em razão das contas patrimoniais envolvidas para a realização de tais procedimentos.

Outro aspecto relevante, relatado pelos escritórios contábeis, no desenvolvimento da contabilidade gerencial, é a realização da contabilidade financeira, uma vez que desta depende a primeira. Para efetuar uma boa contabilidade financeira, faz-se necessário o envio correto e tempestivo dos documentos contábeis responsáveis pela movimentação financeira da empresa.

4.2 DIFICULDADES VERIFICADAS PELAS AGÊNCIAS DE VIAGENS DE CHAPECÓ, SC NA GESTÃO DO NEGÓCIO

Os dados coletados evidenciaram que a maioria das agências de viagens toma suas decisões com base na observação das oscilações do mercado em que atuam. Os gestores das agências de viagens entrevistados destacaram que, como são empresas de pequeno porte, apresentam um quadro funcional restrito, no qual as atividades exercidas pelos funcionários estão voltadas às questões negociais. Em decorrência disso, os aspectos relacionados ao setor administrativo da empresa ficam em segundo plano. Não há uma equipe ou uma pessoa capacitada para realizar exclusivamente a gestão empresarial.

Verificou-se, ainda, que são realizadas apenas as tarefas administrativas básicas que servem para fornecer um mínimo de suporte ao andamento das atividades operacionais das agências de viagens.

As agências relataram, também, que o direcionamento da mão de obra para a área negocial, cuja importância é considerável, é o que as pressiona a basear suas decisões nas oscilações do mercado. Os gestores entendem que essa não é uma prática segura para gerenciar uma empresa, porém preferem proceder assim para evitar a contratação de mais funcionários, o que elevaria as obrigações da empresa.

Depreende-se, por meio do presente estudo, que as principais dificuldades encontradas na gestão das agências de viagens de Chapecó, SC são: a dificuldade de direcionar os esforços de trabalho no setor administrativo-gerencial; a ausência de mecanismos de gestão padronizados e adequados ao segmento e porte das empresas entrevistadas e a dificuldade de acesso a treinamentos de gestão voltados para o porte e segmento das empresas entrevistadas.

5 CONCLUSÃO

Assim como acontece com empresas de outros setores da economia, as agências de viagens também necessitam de um sistema de gestão que atenda às suas particularidades. A adequada utilização da informação gerencial concorre para o alcance dos objetivos traçados pelas agências de viagens.

A geração e o fornecimento de informações sob medida para as agências de viagens são extremamente consideráveis, pois tais informações são as fontes dos dados necessários para subsidiar o planejamento e orçamento estratégico da empresa, a execução e o controle das atividades empresariais, o acompanhamento e o alcance das metas, a elaboração da melhor estratégia de *marketing* e o melhor processo de tomada de decisões.

As agências de viagens, como qualquer empresa, necessitam de informações para inteirar-se dos acontecimentos relevantes relacionados à sua área de atuação. O fluxo e as características das informações proporcionadas pela contabilidade gerencial são o que possibilitam uma administração eficiente e eficaz da empresa. A tomada de decisões depende, em grande parte do volume, da qualidade e do bom uso das informações gerenciais recebidas.

Pelo uso adequado das informações gerenciais, as agências de viagens terão melhores condições de calcular o lucro e verificar as vantagens obtidas em relação aos planos estabelecidos; controlar melhor as operações correntes e tomar decisões necessárias; avaliar o desempenho por área de responsabilidade; fornecer base para o planejamento futuro, entre outros benefícios.

Por fim, a contabilidade gerencial como ferramenta de gestão empresarial proporciona aos administradores das agências de viagens as informações que lhes permitem avaliar o desempenho das atividades, dos projetos elaborados e dos produtos da empresa, bem como da situação econômico-financeira por meio da apresentação de elementos claros e objetivos adaptados de acordo com a necessidade e particularidade de cada usuário.

REFERÊNCIAS

- BEUREN, Ilse Maria. **Como elaborar trabalhos monográficos em contabilidade**. 3. ed. São Paulo: Atlas, 2006.
- BRAGA, Debora Cordeiro. **Agências de viagens e turismo**. Rio de Janeiro: Elsevier, 2008.
- GIL, Antonio Carlos. **Como elaborar projetos de pesquisa**. 4. ed. São Paulo: Atlas, 2002.
- HAUSSMANN, Nilton. **Contabilidade gerencial em 10 aulas**. 18. ed. Florianópolis: Plus Saber, 2001.
- IUDÍCIBUS, Sérgio de. **Contabilidade gerencial**. 5. ed. São Paulo: Atlas, 1995.
- PETROCCHI, Mario; BONA, André. **Agências de turismo**. 3. ed. São Paulo: Futura, 2005.
- ROESCH, Sylvia Maria Azevedo. **Projeto de estágio e de pesquisa e administração**. 2. ed. São Paulo: Atlas, 1999.
- SILVA, Antonio Carlos Ribeiro da. **Metodologia de pesquisa aplicada à contabilidade**. 2. ed. São Paulo: Atlas, 2006.