

UNIVERSIDADE FEDERAL DE ALAGOAS
CAMPUS SERTÃO – UNIDADE SANTANA DO IPANEMA
GRADUAÇÃO EM CIÊNCIAS CONTÁBEIS

PERCEPÇÃO DOS MICRO E PEQUENOS EMPRESÁRIOS SOBRE OS
SERVIÇOS PRESTADOS POR SEUS CONTADORES: UM ESTUDO
APLICADO NAS EMPRESAS COMERCIAIS DE DOIS RIACHOS-AL

Rairon Rafael Cintra Reino

Orientador: Prof. Msc. Leandro da Costa Lopes

SANTANA DO IPANEMA

2018

Rairon Rafael Cintra Reino

PERCEPÇÃO DOS MICRO E PEQUENOS EMPRESÁRIOS SOBRE OS
SERVIÇOS PRESTADOS POR SEUS CONTADORES: UM ESTUDO
APLICADO NAS EMPRESAS COMERCIAIS DE DOIS RIACHOS-AL

Monografia apresentada ao colegiado do
Curso de Ciências Contábeis da
Universidade Federal de Alagoas como
requisito para a obtenção do título de
Bacharelado em Ciências Contábeis.

Orientador: Prof. Me. Leandro da Costa
Lopes

SANTANA DO IPANEMA

2018

Catálogo na fonte
Universidade Federal de Alagoas
Biblioteca Unidade Santana do Ipanema
Responsável: Rafaela Lima de Araújo / CRB 4 - 2058

R364p Reino, Rairon Rafael Cintra.
 Percepção dos micro e pequenos empresários sobre os serviços prestados por
 seus contadores: um estudo aplicado nas empresas comerciais de Dois Riachos -
 AL. – Santana do Ipanema./ Rairon Rafael Cintra Reino.
 f. 70.
 Orientador: Leandro da Costa Lopes.
 Monografia (Trabalho de Conclusão de Curso em Ciências Contábeis) -
 Universidade Federal de Alagoas. Unidade Santana do Ipanema. Curso de
 Ciências Contábeis. Santana do Ipanema, 2018.
 Bibliografia: f. 55 - 64.
 Apêndice: 65 - 70

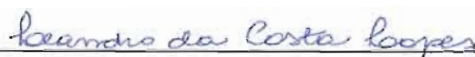
1. Contabilidade. 2. Contador. 3. Micro e pequena empresa. 4. Serviço contábil.
I. Título.

CDU: 657

AUTOR: RAIRON RAFAEL CINTRA REINO

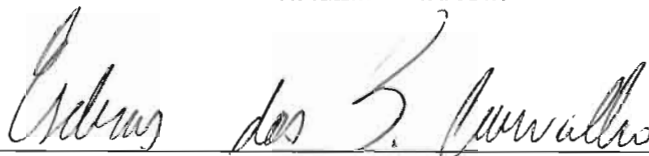
PERCEPÇÃO DOS MICRO E PEQUENOS EMPRESÁRIOS SOBRE OS SERVIÇOS
PRESTADOS POR SEUS CONTADORES: UM ESTUDO APLICADO NAS EMPRESAS
COMERCIAIS DE DOIS RIACHOS-AL

Monografia submetida ao corpo docente do Curso de Ciências Contábeis da Universidade Federal de Alagoas, Campus Sertão, unidade de Santana do Ipanema/AL e aprovada em 20 de junho de 2018.

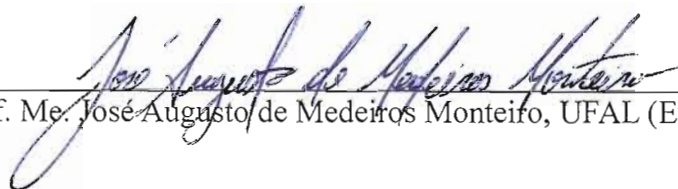


Prof. Me. Leandro da Costa Lopes, UFAL (Orientador)

Banca Examinadora:



Prof. Me. Esdras dos Santos Carvalho, UFAL (Examinador Interno)



Prof. Me. José Augusto de Medeiros Monteiro, UFAL (Examinador Interno)

Ao meu pai Rivaldo (in memoriam), que já se foi, que se faz presente em todos os dias da minha vida. Sei que, de algum lugar, ele olha por mim. E, à minha mãe Ivone, que sempre acreditou em mim.

AGRADECIMENTOS

Primeiramente agradeço a Deus por toda proteção, pelos caminhos que me guiou, pela fé que nunca me fez perder, pela força e coragem para superar as dificuldades durante esta caminhada.

À minha família, por todo o apoio e compreensão, principalmente meus pais, que são o meu alicerce, que me deram a base dos meus conhecimentos, acreditam em mim e no meu potencial, me apoiando sempre.

Aos meus queridos e amados irmãos, Rivaldo Júnior e Rafaela, que sempre estive comigo e por me aturar nas horas em que lhe faltei com paciência.

A minha namorada, Daniela Souza, que nunca deixou de me apoiar, incentivar, amar e cuidar.

Ao meu orientador, Leandro Lopes, por toda paciência e colaboração para que tudo desse certo e também a todos os professores da UFAL- unidade Santana do Ipanema.

Dedico de coração a todos vocês que estiveram direta ou indiretamente presentes em minha vida, vocês foram essenciais para que eu conseguisse essa conquista.

*“Caíam mil homens à tua esquerda e dez mil à tua direita:
tu não serás atingido”.*
(Salmo 90:7)

RESUMO

A Contabilidade tem por finalidade registrar e produzir informações uteis e tempestivas para auxiliar os gestores na tomada de decisão. Em um mundo globalizado as empresas são expostas a todo tipo de informação, o grande desafio dos prestadores de serviços contábeis é corresponder às necessidades e expectativas de seus clientes. Nesta pesquisa foi verificado qual a percepção dos micros e pequenos empresários sobre os serviços prestados por seus contadores. Para obtenção desse objetivo foi realizado uma pesquisa descritiva, através de um levantamento com a utilização de questionário organizado e partindo de uma abordagem quantitativa. A amostra foi composta por 27 micro e pequenas empresas do ramo de comércio varejista e atacadista, com sede fixa na cidade de Dois Riachos. Os principais resultados comprovaram que as micro e pequena empresas (MPEs) tem uma carência de serviços contábeis voltado para o gerenciamento dos negócios, além disso, outro fato que chama à atenção é que os principais serviços ofertados para as MPE são de natureza fiscal, voltada para atender a legislação pertinente sem nenhuma preocupação gerencial.

Palavras-chave: Micro e pequenas empresas; Percepção de Satisfação; Serviços Contábeis.

ABSTRACT

The purpose of Accounting is to record and produce useful and timely information to assist managers in decision making. In a globalized world, companies are exposed to all kinds of information, the great challenge of accounting service providers is to meet the needs and expectations of their clients. In this research was verified the perception of micro and small entrepreneurs about the services provided by their accountants. To achieve this objective, a descriptive research was carried out through a survey using an organized questionnaire and starting from a quantitative approach. The sample consisted of 27 micro and small retail and wholesale companies, with headquarters in the city of Dois Riachos. The main results have shown that micro and small enterprises (SMEs) have a lack of accounting services focused on business management, and another fact that draws attention is that the main services offered to SMEs are of a fiscal nature, to comply with relevant legislation without any managerial concern.

Keywords: Micro and small companies; Perception of Satisfaction; Accounting Services.

LISTA DE GRÁFICOS

Gráfico 1 - Primeiro negócio do empresário

Gráfico 2 - Empresa com estabelecimento único

Gráfico 3 - Porte das MPE - Classificação dos gestores

Gráfico 4 - Utilização de empréstimos/ financiamento - MPE

Gráfico 5 - Curso de formação dos entrevistados

Gráfico 6 - Quem o gestor contrataria para produzir informações para a MPE

Gráfico 7 - Disposição do gestor de abrir informações para o contador caso receba mais informações gerencial

Gráfico 8 - Quem presta serviços contábeis

Gráfico 9 - O gestor manter o contrata com o contador caso o Governo simplificasse o cálculo e recolhimento dos impostos e encargos

Gráfico 10 - A avaliação da qualidade dos serviços contábeis

Gráfico 11 - O contador já lhe ofereceu outros serviços

Gráfico 12 - Opinião dos empresários quanto aos relatórios recebidos

Gráfico 13 - Como o contador poderia auxiliar o empresário da MPE no melhor entendimento dos relatórios disponibilizados

LISTA DE TABELAS

Tabela 1 - Ocupação dos Respondentes

Tabela 2 - Tempo de atuação na área empresarial

Tabela 3 - Tempo de existência da MPE

Tabela 4 - Ramo de atividade das MPE

Tabela 5 - Porte da MPE - IBGE

Tabela 6 - Como o gestor avalia a MPE em relação à concorrência

Tabela 7 - Nível de escolaridade do respondente

Tabela 8 - Como a informação financeira é processada na MPE

Tabela 9 - Disposição do empresário de pagar mais pelos serviços do contador caso este produzisse informações gerenciais

Tabela 10 - Como são processadas as informações financeiras na MPE

Tabela 11 - Critérios utilizados pelos gestores para selecionar o contador

Tabela 12 - O que precisa melhorar nos serviços prestados pelo contador

Tabela 13 - Serviços atualmente prestados as MPE

Tabela 14 - Relatórios contábeis entregues pelo contador às MPE

LISTA DE QUADROS

Quadro 1 - Fatores contribuintes para a sobrevivência/mortalidade de empresas

Quadro 2 - Porte por número de funcionários

LISTA DE ABREVIATURAS

BNDES – Banco Nacional

CEPC – Código de Ética Profissional do Contador

CEDI – Coordenação de Estudos Legislativos

CFC – Conselho Federal de Contabilidade

ESCs – Empresa de Serviços Contábeis

IBGE – Instituto Brasileiro de Geografia e Estatística

JUCEAL – Junta Comercial do Estado de Alagoas

MPMEs – Micro, Pequena e Média Empresas

MPE – Micro e Pequenas Empresas

PIB – Produto Interno Bruto

SEBRAE – Serviço Brasileiro de Apoio às Micro e Pequenas Empresas

SUMÁRIO

1 INTRODUÇÃO.....	13
1.1 OBJETIVO	14
1.1.1 GERAL.....	14
1.1.2 ESPECÍFICOS.....	14
1.2 JUSTIFICATIVA.....	14
2 REVISÃO DA LITERATURA	17
2.1 MICRO E PEQUENAS EMPRESAS (MPES).....	17
2.1.1 IMPORTÂNCIA DA MPE NO BRASIL.....	18
2.2 SERVIÇOS CONTÁBEIS PARA MPE.....	20
2.2.1 FONTE DE INFORMAÇÃO NA TOMADA DE DECISÃO	22
2.2.2 ASPECTOS PROFISSIONAIS	25
2.2.3 PERCEPÇÃO DE SATISFAÇÃO DOS EMPRESÁRIOS	27
3 METODOLOGIA DA PESQUISA	29
3.1 TIPOLOGIA DA PESQUISA.....	29
3.2 DELIMITAÇÃO DA PESQUISA.....	29
3.3 INSTRUMENTO DE COLETA DE DADOS	30
4 ANÁLISE DOS DADOS.....	32
4.1 INFORMAÇÕES GERAIS SOBRE O EMPRESÁRIO E A EMPRESA	32
4.2 INFORMAÇÕES SOBRE O SISTEMA DE INFORMAÇÃO NA EMPRESA.....	40
4.3 INFORMAÇÕES SOBRE OS SERVIÇOS CONTÁBEIS PRESTADOS A MPE	42
5. CONCLUSÃO.....	53
REFÊRENCIAS	55
APÊNDICE I.....	65
APÊNDICE II.....	66

1 INTRODUÇÃO

A demanda por serviços profissionais contábeis cresce à medida que a quantidade de negócios aumenta em cada região. Este fato é entendido porque, quando os negócios crescem, suas transações também crescem, e é a partir delas que a contabilidade registra, avalia e gera informações, para a tomada de decisão.

A dimensão da oferta de serviços pelos escritórios de contabilidade, ou profissionais autônomos, deve ser compatível com o volume de estabelecimentos da região onde atua e também em função das necessidades do mercado em contabilizar seus negócios, atender as exigências fiscais e apurar resultados de produção ou operações (BASTOS; PEREIRA; MACHADO, 2006; STROEHER; FREITAS, 2006).

Os profissionais contadores devem se posicionar no mercado de trabalho com uma estratégia de marketing que permita a comunicação, a informação e facilite a divulgação dos serviços contábeis de forma ética, buscando um lugar de destaque, ressaltando a importância e a necessidade da contabilidade para o sucesso dos empreendimentos (PELEIAS, 2005, p.2).

Os prestadores de serviços contábeis devem estar dispostos a fornecer seu trabalho com zelo, pois representa uma qualidade imprescindível a qualquer execução de trabalho, em qualquer lugar, evidenciando suas próprias características e isto exige também virtudes pertinentes a um desempenho de boa qualidade (SÁ, 2009).

Nesse sentido, de acordo com Sá (2009), se houver uma boa relação entre os profissionais e o exercício da profissão, os resultados alcançados serão sempre de boa qualidade e gerará efeitos benéficos.

Contudo, Caneca (2008) percebe a existência de um desequilíbrio entre o que é ofertado de serviços contábeis às micro e pequenas empresas (MPE) e o que é demandado por elas. Fato que ocorre não apenas no Brasil, mas em outros países mais ou menos desenvolvidos industrialmente. Todavia não se tem conhecimento preciso sobre a extensão dessa disparidade, nem de suas causas.

Diante desse contexto, surgiu a seguinte questão que buscou-se responder através da execução desta pesquisa: Qual a percepção dos gestores de micro e pequenas empresas sobre os serviços prestados por seus Contadores?

1.1 OBJETIVO

1.1.1 Geral

O objetivo geral da pesquisa é verificar qual a percepção dos micro e pequenos empresários sobre os serviços prestados por seus Contadores.

1.1.2 Específicos

- Identificar os serviços que são prestados pelos contadores aos micro e pequenos empresários.
- Analisar se os micro e pequenos empresários consideram-se satisfeitos pelos serviços prestados.

1.2 JUSTIFICATIVA

Na contabilidade houve mudanças significativas no decorrer das últimas décadas, tanto nas normas e padrões que a norteiam, quanto nos procedimentos contábeis. Os profissionais precisam acompanhar esse desenvolvimento, dando uma resposta a seu principal demandante de serviços, que é o gestor de empresas.

Nesse sentido, Hendriksen e Breda (1999,p.38) já destacavam:

A Contabilidade desenvolveu-se em resposta a mudanças no ambiente, novas descobertas e progressos tecnológicos. Não há motivo para crer que a Contabilidade não continue a evoluir

em resposta a mudanças que estamos observando em nossos tempos.

De acordo com Crepaldi (1999, p.29), o objetivo da contabilidade em outrora, era de informar ao dono da empresa qual foi o lucro obtido. Contudo, afirma ainda que no ambiente do capitalismo moderno isso já não é mais suficiente. Portanto, o profissional contábil não pode mecanizar seu trabalho, seguindo determinados costumes de uma vez por mês deslocar-se até o estabelecimento para levantar os documentos fiscais, receber os honorários, apurar a contribuição social sobre o lucro líquido e o resultado líquido do exercício.

O profissional da Contabilidade tende a se limitar ao cumprimento das normas impostas pela lei, principalmente nos preceitos e formas da legislação fiscal, tornando seu escopo de trabalho muito mecanizado, sem a necessidade de muito conhecimento para ser executado (Oliveira, 2014, p.15).

Salientando uma evolução na percepção do papel da contabilidade nas empresas, Marion (2012) descreve que o seu objetivo principal é permitir aos usuários avaliar a situação econômica e financeira da empresa, num sentido parado no presente, bem como sobre suas tendências futuras:

O objetivo principal da contabilidade, portanto, conforme a Estruturação Conceitual Básica da Contabilidade é o de permitir a cada grupo principal de usuários a avaliação da situação econômica e financeira da entidade, num sentido estático, bem como fazer inferências sobre suas tendências futuras (Marion, 2012, p.28).

Buscando compreender o contexto de oferta e demanda de serviços contábeis pelas empresas, estudos semelhantes já foram realizados, tais como o de Caneca (2008) que investigou como os gestores das micros, pequenas e médias empresas (MPME) percebem a qualidade dos serviços contábeis fornecidos pelos contadores, localizados na Região Metropolitana do Recife-PE. E Pitela (2000) que foi desenvolvida com o objetivo de descobrir a opinião dos empresários de médio e grande porte a respeito do desempenho profissional dos contadores, localizados na cidade de Ponta Grossa-PR.

A originalidade desta pesquisa observa-se pela escolha do município no qual a mesma foi aplicada. Tendo em vista não haver destaque na literatura sobre estudos anteriores nesse sentido em regiões mais distantes das capitais

e suas regiões metropolitanas, como é o caso de Dois Riachos/AL, que está situado a 188 km da capital Maceió, fazendo parte da mesorregião do sertão alagoano.

Destaca-se ainda que esta pesquisa tem potencial de contribuir positivamente com a melhoria dos serviços prestados e a redução da assimetria entre o que é ofertado pelos escritórios de contabilidade e demandado pelos gestores de micro e pequenas empresas, bem como servir de parâmetro de observações e intervenções futuras, tanto acadêmicas como por órgãos de classe ou associações comerciais.

Por fim, esse trabalho justifica-se por abordar um assunto que gera conflitos, baseando-se nos serviços prestados e satisfação dos empresários, demonstrando, mesmo que de forma indireta, se os profissionais contábeis estão atendendo adequadamente seus clientes e se há existência de lacunas de serviços que possam ser ofertados.

2 REVISÃO DA LITERATURA

Nesta seção, será apresentada uma revisão da literatura em que são abordados assuntos sobre micros e pequenas empresas e suas características, serviços contábeis para MPE, fonte de informação na tomada de decisão e aspectos profissionais. Procura-se conhecer as percepções de satisfação dos empresários em relação aos serviços prestados por seus contadores, através da verificação de estudos empíricos relevantes que abordaram o tema.

2.1 MICRO E PEQUENAS EMPRESAS (MPEs)

Microempresa é um conceito criado pela Lei n. 7.256/84 e, atualmente, regulado pela Lei n. 9.841, de 5.10.99, que estabelece normas também para as empresas de pequeno porte, em atendimento ao disposto nos arts. 170 e 179 da Constituição Federal, favorecendo-as com tratamento diferenciado e simplificado nos campos administrativo, fiscal, previdenciário, trabalhista, creditício e de desenvolvimento empresaria (CEDI, 2006).

A Lei Geral das Microempresas e Empresas de Pequeno Porte foi instituída em 2006 para regulamentar o disposto na Constituição Brasileira, que prevê o tratamento diferenciado e favorecido à microempresa e à empresa de pequeno porte. Através da Lei Geral, foi instituído o regime tributário específico para os pequenos negócios, com redução da carga de impostos e simplificação dos processos de cálculo e recolhimento, que é o Simples Nacional, que aufera em cada ano a receita bruta igual ou inferior a R\$ 360.000,00 (SEBRAE, 2016).

Segundo Pinheiro (2011), esse conceito tirado da legislação nos dá a impressão de que micro e pequena empresa esta ligada somente a questão do exercício de atividade empresarial com menor potencial econômico, porém essa é uma visão equivocada, haja vista que esta atividade é muito mais do que isso. É um mecanismo de políticas governamentais para a distribuição de renda e redução de desigualdades sociais e regionais, é celeiro potencial de geração de oportunidades, empregos e renda.

De acordo com Costa; Leandro (2016), entender o que é uma micro ou pequena empresa depende do critério que será adotado para classificá-las. O

porte de uma empresa é um aspecto significativo que pode diferenciá-la uma das outras. Países como Brasil, México, Japão, Coreia do Sul e Reino Unido, por exemplo, possuem mais de um critério. Sendo assim, percebe-se que inexistem um único critério para esta classificação dentro de um mesmo país. Outro ponto determinante é que o setor de atuação também é uma variável que influencia na classificação das micro e pequenas empresas.

Para Albuquerque (2011), o Brasil não tem um conceito único para classificar as MPEs. Ocorrem divergências tanto em nível legal, quanto em órgãos de apoio como o Sebrae, BNDES e IBGE; Também, segundo o autor existem diversas definições para empresa, classificadas pelos aspectos econômico, financeiro, jurídico, social e societário.

2.1.1 Importância da MPE no Brasil

As Micro e pequenas empresas constituem uma alternativa de ocupação para uma pequena parcela da população que tem condição de desenvolver seu próprio negócio e em uma alternativa de emprego formal ou informal, para uma grande parcela da força de trabalho excedente, em geral com pouca qualificação, que não encontra emprego nas empresas de maior porte (IBGE, 2015).

Segundo dados divulgados pelo Serviço Brasileiro de Apoio às Micro e Pequenas Empresas (SEBRAE) em 2014, a participação das micro e pequenas empresas na economia brasileira vem crescendo gradualmente. Em 1985, representavam 21% do PIB. Já em 2001, 23,2%. Em termos de valores absolutos, de 2001 a 2011, o faturamento das micro e pequenas empresas saltou de R\$ 144 bilhões para R\$ 599 bilhões, em valores da época.

Ainda segundo dados do SEBRAE (2014), por setor, a importância das micro e pequenas empresas é maior quando consideramos o comércio, uma vez que representam 53,4% do PIB deste segmento. No setor de Serviços, os pequenos negócios representam 36,3% da produção. Já na Indústria, representam 22,5%.

Os dados demonstram a importância de incentivar e qualificar os empreendimentos de menor porte, inclusive os Microempreendedores

Individuais. Isoladamente, uma empresa representa pouco. Mas juntas, elas são decisivas para a economia (SEBRAE, 2014).

Os principais motivos para o bom desempenho dos pequenos são a melhoria do ambiente de negócios (em especial após a criação do Supersimples que reduziu os impostos e unificou oito tributos em um único boleto), o aumento da escolaridade da população e a ampliação do mercado consumidor, com o crescimento da classe média. Esses três fatores têm motivado o brasileiro a empreender por oportunidade e não mais por necessidade (SEBRAE, 2014).

A capilaridade dos pequenos negócios e a necessidade de gerar mais dinâmica à economia faz com que eles estejam presentes desde os pequenos municípios até os diversos bairros das grandes metrópoles. O que permite uma enorme abrangência para o segmento. Essa enorme capacidade de empregar e sua desconcentração geográfica fazem com que as micro e pequenas empresas cheguem a 99% dos 6 milhões de estabelecimentos formais existentes no país (ZIPLINE, 2014).

Apresentando uma importante contribuição para a economia as MPE(micro e pequena empresas), ainda sofrer com fatores técnicos e emocionais na abertura, continuidade e no dramático fechamento. Como mencionado no quadro 1 de acordo com SEBRAE (2016).

Quadro 1 - Fatores contribuintes para a sobrevivência/mortalidade de empresas

<ul style="list-style-type: none">• Situação antes da abertura:<ul style="list-style-type: none">• Tipo de ocupação do empresário• Experiência no ramo• Motivação para abrir o negócio• Planejamento do negócio• Capacitação dos donos em gestão empresarial

Fonte: Sebrae, 2016.

No contexto econômico nacional, as micro e pequenas empresas respondem pela maioria dos negócios empresariais constituídos no Brasil, com relevante movimentação econômico-financeira e grande participação na geração de empregos. É de extrema importância para a sobrevivência da

empresa, principalmente o pequeno negócio, que seus gestores estejam assessorados e recebam informações úteis para tomada de decisões com respaldo e planejamento, nesse processo o profissional da contabilidade é essencial e ocupa um papel de grande valorização (OLIVEIRA; BENITTI, 2016).

2.2 Serviços Contábeis para MPE

Segundo Banterlli; Manolescu (2008), as micro e pequenas empresas correspondem há 99,2% das empresas brasileiras. Empregam cerca de 60% das pessoas economicamente ativas do País, respondem por 30% do Produto Interno Bruto brasileiro, geram empregos e rendas para população. Essenciais para a economia brasileira, as micro e pequenas empresas (MPEs) têm sido cada vez mais alvo de políticas específicas para facilitar sua sobrevivência, que prevê a criação de facilidades tributárias para saírem da informalidade.

As Empresas de Serviços Contábeis – ESCs prestam serviços para pessoas jurídicas e físicas, de qualquer segmento econômico. São reguladas em âmbito Federal pelo Conselho Federal de Contabilidade – CFC (2014), que foi criado sob o Decreto-Lei nº 9295, de 27 de Maio de 1946, sediado em Brasília e caracterizado como Autarquia Especial Corporativa. É constituído por um representante de cada Estado da União, além do representante do Distrito Federal, tidos como conselheiros efetivos, os quais têm o propósito geral de regular, fiscalizar e parametrizar o exercício da profissão contábil (CFC, 2014).

Com o aumento da competitividade o profissional da área contábil precisa oferecer serviços de qualidade, diferenciados, que alcancem as expectativas de seus clientes. Diversas pesquisas têm se preocupado em entender melhor as necessidades dos gestores das micro e pequenas empresas por identificar suas dificuldades na administração do negócio (CANECA, et. al., 2009).

De acordo com Miranda et.al. (2008) cada vez mais é preciso um conjunto maior de informações para gerenciar uma organização. Dentre estas informações estão: perspectivas de avanço na tecnologia; novidades no sistema financeiro; novas técnicas administrativas; oportunidades de negócios;

mudanças na legislação; preços e condições da concorrência. Assim, o contador pode exercer importante papel, quase sempre, como consultor que terá a responsabilidade de orientar o administrador a tomar decisões nas diversas áreas do empreendimento.

A contabilidade evoluiu consideravelmente até os dias hoje, podendo contar com sistemas de última geração, além de documentos que antes eram escritos de forma bastante rudimentar, e que hoje podem ser feitos por meio de uma contabilidade digital bem como sistemas de escrituração contábil, nos quais são implantados pelo governo para prover a padronização e evitar sonegação (MARION, 2015, Apud, FELIPE, 2017).

Dessa forma, o contador torna-se um profissional muito importante, pois é ele quem transforma todos os dados, a fim de gerar informações com qualidade para os gestores e é na informação que a contabilidade irá se embasar e demonstrar em relatórios e ferramentas contábeis específicas sobre a situação da empresa, econômica e financeiramente (RIBEIRO; FREIRE; BARELLA, 2013).

Conforme Iudícibus e Marion (2002) Apud, Palma (2005), relatam que a contabilidade é o grande instrumento que auxilia a administração a tomar decisões. Na verdade, ela coleta todos os dados econômicos, mensurando-os monetariamente, registrando-os e sumarizando-os em forma de relatórios ou de comunicados, que contribuem sobremaneira para a tomada de decisões. A contabilidade é a linguagem dos negócios. Mede os resultados das empresas, avalia o desempenho dos negócios, dando diretrizes para a tomada de decisões.

Administradores constantemente tendem a tomar decisões na empresa sobre sua responsabilidade e necessitam de informações corretas e subsídios que contribuam para isso. Tornando o profissional de contabilidade importante no auxílio à administração (IUDICIBUS; MARION, (2007) Apud, FELIPE, 2017).

Segundo Anjos et.al. (2012), dentre as várias contribuições da contabilidade aos gestores, está a de produzir relatórios e informações contábeis - financeiras a partir dos atos e fatos administrativos ocorridos na empresa aos provedores de crédito sobre sua situação econômico-financeira. Já de acordo com Pereira (2005), as empresas prestadoras de serviços contábeis demonstram uma estruturação mais voltada a atender as

obrigações fiscais e trabalhistas, tornando difícil a percepção dos clientes sobre o diferencial qualitativo de informações disponibilizadas entre uma empresa contábil e outra, e não deixando transparecer os reais benefícios da contabilidade.

De acordo com uma pesquisa realizada pelo Sebrae em (2016) cerca de 72% das empresas utilizam serviços de empresa de contabilidade (que possuem uma equipe), enquanto 28% utilizam contadores autônomos. Os serviços utilizados pelas microempresas são Serviços básicos (p.ex. balancete, folha de pagamento, obrigações trabalhistas e tributárias) e planejamento tributário (p.ex. indicar as melhores opções para o pagamento de impostos) são os serviços mais utilizados, os serviços da área de “gestão”, típicos do Sebrae, são os menos utilizados.

É possível notar nos resultados da pesquisa realizada pelo Sebrae que a grande maioria das empresas utilizam apenas os serviços básicos da contabilidade, quando seria possível explorar os conhecimentos do contador e tirar muito mais para a empresa. Quando o escritório de contabilidade passa a ser visto como um aliado da empresa, a tendência é que tenham consequências positivas na gestão. Consequentemente, será percebido um crescimento significativo nos resultados do negócio (RANGEL et.al. 2017).

2.2.1 Fonte de informação na tomada de decisão

Segundo Caneca, et.al. (2009), a dificuldade que as micro e pequenas empresas enfrentam é a falta de utilização de informações na tomada de decisão. As micro, pequenas e médias empresas carecem de um sistema de informação, fazendo pouco uso das ferramentas de gestão financeira (Coelho Neto, 1997). Os empreendedores de pequeno porte não têm a cultura de usar a informação, não percebem a importância de gerenciá-la e não possuem recursos suficientes para fazer investimento nessa área (MORAIS, 1999).

De acordo com Dias; Franco (2015), o uso das informações contábeis no gerenciamento dos negócios pode influenciar de maneira significativa os empresários quando da avaliação do seu desempenho econômico-financeiro, para a tomada de decisões com segurança, para a projeção de resultados

econômicos futuros, podendo propiciar, assim, uma melhoria contínua na administração da empresa, aumentando, significativamente, as possibilidades de sucesso do seu negócio.

As informações são consideradas elemento estratégico, pois, de posse das mesmas, o gestor terá subsídios para uma tomada de decisão precisa e eficaz, ou seja, a informação correta e oportuna é fator decisivo para as empresas manterem-se competitivas perante as constantes mudanças no cenário econômico mundial (RIBEIRO; FREIRE; BARELLA, 2013).

A capacidade de gerar inovações tem sido identificada consensualmente como fator chave do sucesso de empresas e nações. Tal capacidade é obtida através de intensa interdependência entre os diversos atores, produtores e usuários de bens, serviços e tecnologias, sendo facilitada pela especialização em ambientes socioeconômicos comuns (CASSIOLATO; SZAPIRO, 2003).

As tomadas de decisões adequadas contribuem para um melhor resultado econômico, sendo este de total interesse dos empresários, ou melhor, de todos os usuários, inclusive externos, interessados em investir ou ter uma relação de negócios com a entidade. Decisões importantes para uma entidade são relacionadas a custos, investimentos e lucratividade. Portanto, a Contabilidade pode fornecer estas informações e, também, mensurar o desempenho econômico-financeiro da entidade (PALMA, 2005).

Um aspecto importante a ser destacado é que o objetivo da contabilidade é fornecer informações que sejam úteis para investidores e credores, atuais e em potencial, a fim de tomarem decisões econômicas (MARTINS et. al., 2012).

De acordo com Dias; Franco, (2015) os empresários entendem e dizem se sentirem mais seguros quando suas decisões são pautadas em informações contábeis. Entretanto, alguns destacaram como fator desmotivador da utilização da Contabilidade para a tomada de decisão, a sua relação custo-benefício, pois se preocupam com o alto custo de sua demanda e seu conseqüente repasse aos produtos, encarecendo-os. Não costumam utilizar-se de orçamentos financeiros, os poucos que utilizam, não possuem *Software* de Contabilidade instalado em suas empresas para a sua execução, controle e manutenção.

Stroeher e Freitas (2006) adicionam que, devido ao pequeno empresário, na maioria dos casos, não possuem os conhecimentos contábeis suficientes, por vezes, não conseguem avaliar a importância da informação contábil. De acordo com os autores, os empresários estão mais preocupados com as informações de ordem tributária fornecidas pela Contabilidade, relacionando o contador a questões tributárias, como mecanismos para escapar da tributação, deixando de lado o planejamento, a organização, o controle, e outras atribuições básicas da função administrativa.

Todo procedimento, técnica, informação, ou relatório contábil é feito sob medida, para que a administração os utilize na tomada de decisões, entre alternativas conflitantes, ou na avaliação de desempenho, recai na contabilidade gerencial. Certos relatórios financeiros são válidos tanto sob o ponto de vista do interessado externo à empresa quanto sob o ponto de vista da gerência (MIOTTO; LOUZECKYI, 2008).

As MPEs necessitam controlar os recursos investidos. O sistema de orçamento é útil para projetar o montante de recursos necessários ao atendimento das ações da empresa, por exemplo, a compra de uma instalação, a contratação de um novo funcionário, dentre outros. O orçamento promove através da mensuração, a avaliação, as projeções e o desempenho econômico-financeiro da empresa (ALBURQUERQUE, 2011).

Segundo uma pesquisa realizada pelo SEBRAE (2016), apenas um pouco mais da metade das empresas (53%) afirmaram que as informações da contabilidade ajudam na sua tomada de decisão. E destes 53%, 2/3 usam a informação de forma preventiva e apenas 1/3 reviu a estratégia do negócio.

Albuquerque (2004) observou que boa parte das decisões é tomada com base na intuição e experiência do gestor, e não de uma análise pormenorizada das informações financeiras e mercadológicas. Assim, caberia ao contador estreitar uma aproximação, participar e conhecer mais a vida empresarial de seus clientes e demonstrar com convicção a relevância da Contabilidade para uma adequada gestão empresarial.

De acordo com Oliveira et.al. (2000), Relativamente às pequenas empresas, há controles deficientes e falta de informações úteis para a tomada de decisão. Com isso, tem-se na Contabilidade o instrumento que, sendo bem utilizado, suprirá a administração dessa necessidade básica. A partir das

informações levantadas, elaboradas e fornecidas pela contabilidade, a administração da empresa – através de técnicas como as de análise e interpretação de balanços, auditoria, de custos e controladoria – pode tomar decisões quanto a investimentos, financiamentos, pagamento das obrigações, momento de substituição de ativos obsoletos (como máquinas, por exemplo), nível ideal de estoque, entre outras. (IUDÍCIBUS, et al., 1998, p.26, Apud, Oliveira et.al.2000).

2.2.2 Aspectos profissionais

De acordo com o código de ética do Contador, ele deve exercer a profissão com zelo, diligência, honestidade e capacidade técnica, observada toda a legislação vigente, em especial aos Princípios de Contabilidade e as Normas Brasileiras de Contabilidade, e resguardados os interesses de seus clientes e/ou empregadores, sem prejuízo da dignidade e independência profissionais (CEPC, 1996).

Para Holanda (2016), o código de ética do profissional de contabilidade assume papel importante para que sejam cumpridas, os conceitos de direitos e deveres dos contabilistas. Apresenta como objetivo para o profissional habilitá-lo a adotar uma conduta de acordo com os princípios éticos, para que se tenha a capacidade de refletir sobre seus atos, visando a garantia da credibilidade dos seus serviços.

Ainda segundo Holanda (2016) os escândalos contábeis envolvendo empresas de renome intensificam a preocupação da sociedade quanto às informações do patrimônio passadas por profissionais, que acabam fugindo dos princípios éticos de sua regulamentação. O contador deve estar ciente de sua responsabilidade social.

A profissão contábil passou a ganhar mais prestígio a partir dos anos 90 no Brasil, sendo hoje, um dos cursos acadêmicos mais procurados pelos estudantes, e até mesmo por profissionais atuantes em outras áreas. A sua importância no Brasil pode ser observada no estudo, bem como o surgimento, legislação, campo de atuação e perspectivas para o futuro do Contabilista (CASTRO; SANTOS, 2013).

A forma de atuação e as necessidades do contador tem se alterado com o passar dos anos, o que o leva a expandir seu campo de habilidades, não se limitando apenas ao conhecimento técnico contábil, mas, também a um nível de cultura geral que permita o entendimento do ambiente econômico, político e social em que os usuários de informações estão inseridos. Requer, portanto, familiaridade com questões relacionadas aos negócios (MOHAMED; LASHINE, 2003).

Hoje o mercado de trabalho do profissional de contabilidade diante da competitividade e da globalização das economias, está, cada vez mais, exigente. Assim, o profissional tem que provar que tem qualificações, que está atualizado com as normas contábeis e com os últimos lançamentos tecnológicos de sua área de atuação. no mundo que vivemos existe milhões de empresas, órgãos públicos, entidades e instituições de todos os tipos, que necessitam de profissionais de contabilidade capacitados, competentes e dedicados (SOUZA, et.al. 2014).

A imagem dos profissionais da Contabilidade no Brasil, nos demais países em desenvolvimento e nos países subdesenvolvidos está muito aquém daquela nos países desenvolvidos (MARION, 2014).

O investimento em qualidade nos serviços contábeis revela-se determinante para a busca da excelência organizacional. Os clientes estão cada vez mais exigentes, por sua vez é preciso que os contadores adotem práticas eficazes de gestão, a fim de preservar e obter novos clientes (Shigunov; Shigunov, 2003).

Ainda segundo Shigunov; Shigunov (2003) Os donos de escritórios de contabilidade devem-se ater, também, ao enfoque gerencial de seu escritório, centrado na qualidade e baseado na participação de seus colaboradores, com o objetivo de alcançar e manter a lucratividade através da satisfação e dos benefícios para os clientes, colaboradores e para a sociedade.

Para Soares (2008) a Contabilidade é vista como um sistema de informação formal e estruturado, ratifica sua importância não só para demonstrar as origens dos recursos e a forma como eles foram aplicados, evidenciando o aspecto da transparência, como também para validar juridicamente os seus atos financeiros. Sem o conhecimento do mercado, da formação de preços, do controle dos gastos, do fluxo de caixa e de outras

informações pertinentes ao seu negócio, os empresários tomam decisões que levam as empresas ao fechamento precoce.

De acordo com PRAUCHNER (2016) no mercado atual, dificilmente o contabilista conseguirá sobreviver no papel do antigo escriturador ou guardalivros. Dessa forma, o Profissional Contábil deve estar em constante evolução apresentando atributos importantes para o exercício da profissão, com isso destaca-se a importância do profissional da contabilidade estar à frente de todas estas mudanças, buscando estar sempre atualizado, desenvolvendo suas habilidades e conhecimentos, para estar apto a exercer seu papel de gestor da informação, diante do que for necessário, nos processos de decisões junto às empresas.

2.2.3 Percepção de satisfação dos empresários

Pode-se dizer que as empresas estão constantemente diante de inúmeros desafios e que há necessidade de muita competência, habilidade, marketing pessoal e criatividade do profissional contábil para superar as expectativas do cliente. É preciso definir exatamente a área de ação, a especialidade, criar uma mensagem e uma estratégia para promover a marca pessoal. No que tange à Contabilidade, pode-se dizer que ela só é útil se acrescentar valor, se seu benefício for mais representativo que o custo de fazê-la (MARION, 2014).

Segundo Caneca et.al. (2009) a prestação de serviços relacionados à contabilidade gerencial influencia positivamente a percepção dos gestores de microempresas quanto à qualidade dos serviços contábeis por eles recebidos, constataram que serviços contábeis percebidos como de melhor qualidade, pelos gestores de MPMEs, trazem benefícios econômicos aos contadores; o principal deles é a manutenção do contrato com o cliente.

De acordo com Pereira (2004), as empresas de serviços contábeis estão estruturadas em departamentos com objetivos de atender as necessidades de seus clientes. A medida de satisfação do cliente envolve a capacidade da empresa em atender suas necessidades, limitada pela sua

estrutura funcional. Evidencia o controle de qualidade no atendimento direto ao cliente, engloba também a pontualidade no atendimento ao cliente.

Já que os profissionais contábeis lidam com o patrimônio de terceiros, existe um passar de confiança entre o profissional e o cliente, logo não são todos que praticam a “ética”, quanto mais mantiverem seus clientes satisfeitos com a responsabilidade e segurança com seu patrimônio, mais profissionais tornam-se dignos, trazendo assim uma excelente visão para a classe contábil, que devem manter os padrões éticos junto à sociedade.

3 METODOLOGIA DA PESQUISA

Nesta seção, é apresentada a metodologia aplicada nesta pesquisa, que tem como objetivo descrever as características de uma amostra de MPE com formato descritivo e uma abordagem quantitativa através de questionários. Conduzido por procedimentos de levantamento e bibliográfica.

3.1 TIPOLOGIA DA PESQUISA

Este estudo está classificado, quanto a seus objetivos, como uma pesquisa de caráter descritivo, tendo em vista ter como foco o detalhamento de determinadas características de uma população ou amostra e sua percepção sobre os serviços contábeis ofertados e demandados (GIL, 2008).

Será adotado o procedimento *survey* para coleta dos dados necessários, por caracterizar-se como o meio capaz de realizar a interrogação direta dos indivíduos envolvidos na pesquisa acerca de comportamento que se deseja compreender.

A abordagem foi caracterizada como uma pesquisa de caráter quantitativa, por coletar e apresentar os resultados da pesquisa através de categorizações e agrupamentos das respostas obtidas (BEUREN *et al.*, 2010).

3.2 DELIMITAÇÃO DA PESQUISA

Optou-se por delimitar geograficamente o campo de busca pelas Micro e Pequenas empresas (MPEs) que pudessem participar do presente estudo. Devido ao acesso dos pesquisadores e a limitação de recursos disponíveis para a realização da pesquisa, foi escolhida a cidade de Dois Riachos, situada na mesorregião do sertão do Estado de Alagoas.

O critério adotado para seleção das MPEs respondentes foi o de acessibilidade. Porém, considerou-se limitar ainda para as que tivessem como característica comum a atuação no seguimento de comércio varejista ou atacadista, com o intuito de conseguir obter com maior precisão a percepção de um grupo determinado de empresas e assim poder concluir com mais

objetividade o resultado desta pesquisa. De acordo com dados da JUCEAL (2018), a participação do Comércio como área de atuação representam da maioria (50,39%) das empresas situadas no estado de Alagoas.

Para determinação do porte das empresas selecionadas, foi considerado o critério estabelecido pelo Instituto Brasileiro de Geografia e Estatística – IBGE (2017), que estabelece o tamanho da empresa a partir de seu quantitativo de funcionários, conforme descrito no Quadro 2. A escolha por esse método de classificação considerou que esse tipo de informação é mais fidedigna e de fácil obtenção junto aos estabelecimentos comerciais do que aquelas acerca dos faturamentos, que seria outra forma de se determinar os portes das empresas estudadas.

Quadro 2 - Porte por número de funcionários

Porte da empresa	Ramo de atuação	
	Indústria	Comércio/Serviços
Micro Empresa	Até 19 pessoas ocupadas	Até 9 pessoas ocupadas
Pequena Empresa	De 20 a 99 pessoas ocupadas	De 10 até 49 pessoas ocupadas
Média Empresa	De 100 a 499 pessoas ocupadas	De 50 até 99 pessoas ocupadas
Grande Empresa	500 pessoas ocupadas ou mais	100 pessoas ocupadas ou mais

Fonte: IBGE, 2017.

De acordo com dados do IBGE (2015), o universo de MPEs que se enquadram no público-alvo desta pesquisa é 88 (oitenta e oito) empresas ativas. A amostra selecionada contou com a participação de 27 (vinte e sete).

3.3 INSTRUMENTO DE COLETA DE DADOS

A coleta de dados foi efetuada através da aplicação de um questionário semi-estruturado, adaptado de Caneca (2008), a fim de ser aplicado de forma breve e objetiva, não demandando muito tempo daqueles que se dispusessem em participar do estudo, o qual foi utilizado para obter respostas da pessoa responsável por cada empresa integrante da amostra.

As questões desenvolvidas por Caneca (2008) foram em sua maior parte, do tipo fechado, algumas questões permitiram que os entrevistados escolhessem mais de uma resposta dentre as alternativas disponíveis. Outras questões foram elaboradas mediante a utilização de escala tipo Likert, dando a opção aos entrevistados de atribuírem notas de 1 a 5, aos itens investigados.

Como estratégia para coleta de dados, foi feito, num primeiro momento, um pré-teste junto a uma amostra piloto, composta por 3 (três) elementos do universo, com objetivo de verificar a compreensão e facilidade de entendimento das questões. A realização do pré-teste não indicou necessidades de correções relevantes, por isso, optou-se por agregar os seus resultados aos demais obtidos posteriormente.

A aplicação do questionário foi realizada face-a-face, permitindo a apresentação dos pesquisadores e o objetivo deste estudo, para que através dessa conscientização alcançar um maior compromisso com a apresentação informações mais fidedignas.

4 ANÁLISE DOS DADOS

Neste capítulo, são apresentados e analisados os resultados da pesquisa, obtidos através dos questionários de pesquisa aplicados aos 27 (vinte e sete) empresários, com sede na cidade de Dois Riachos – AL.

A apresentação deste capítulo está subdividida em três tópicos, sendo o primeiro apresentando características gerais do empresário e da empresa, o segundo sobre o sistema de informações da empresa, e, o terceiro, sobre os serviços contábeis.

4.1 Informações Gerais sobre o Empresário e a Empresa

Neste tópico estão evidenciadas algumas características dos entrevistados e das MPE, como o grau de instrução, cargo ocupado, experiência no ramo de atividade, auto avaliação e visão gerencial, tempo de existência da MPE, porte e ramo de atuação.

A maioria dos entrevistados são gestores das MPEs selecionados para estudo, dos quais 25 (92,59%) são proprietários das empresas e apenas 2 (7,41%) são gerentes das empresas estudadas. O alto percentual de proprietários como respondentes do questionário possibilita uma maior precisão das respostas obtidas através do questionário (Tabela 1).

Tabela 1 - Ocupação dos Respondentes

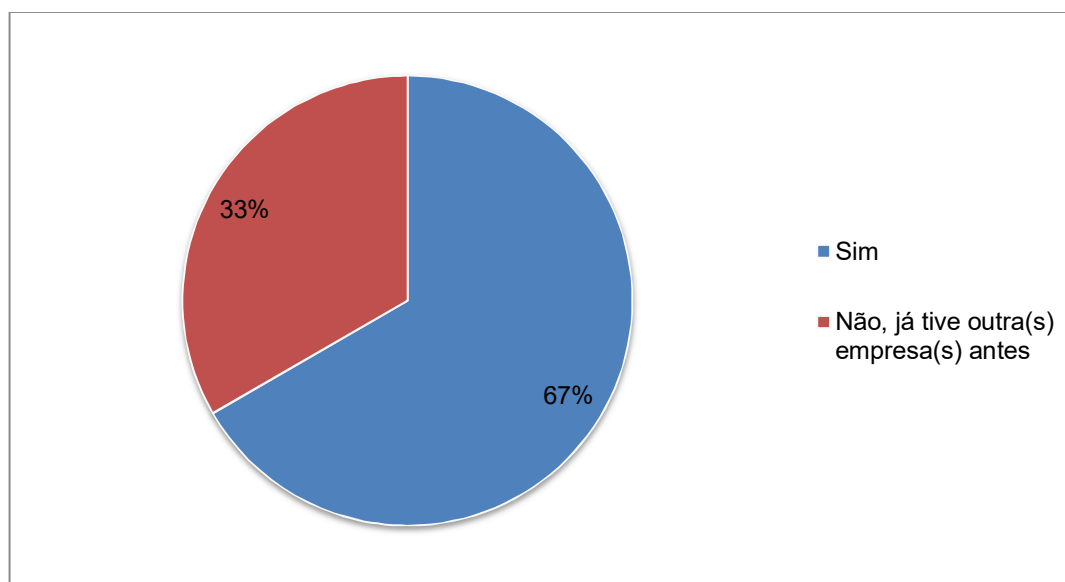
Cargo	Frequência	Percentual	Percentual acumulado
Proprietário	25	92,59%	92,59%
Gerente da empresa	2	7,41%	100,00%
Sócio-gerente	0	0,00%	100,00%
Gerente de loja	0	0,00%	100,00%
Total	27	100,00%	

Fonte: Dados da pesquisa, 2018.

Perguntados se este é o seu primeiro empreendimento, 18 (67%) entrevistados afirmaram já ter possuído outros negócios anteriormente, quando comparado com os 9 (33%) que são proprietário do seu primeiro

empreendimento, pode-se afirmar que a maioria teve experiências com o gerenciamento de outro empreendimento. Como não era objetivo da atual pesquisa, não buscou-se identificar as razões que levou a maioria a de desligar de sua primeira vivência como empresário (Gráfico 1).

Gráfico 1 - Primeiro negócio do empresário



Fonte: dados da pesquisa, 2018.

Quanto ao tempo de atuação na área empresarial, os entrevistados possuem, em média, 16 anos e 5 meses de experiência. O empresário menos experiente possui 2 anos de atuação na área empresarial e o mais experiente atua há 30 anos. Dos 27 empresários entrevistados, 7 (25,93%) possuem até dez anos de experiência, 14 (51,85%) possuem entre 10 e 20 anos de experiência e 6 (22,22%) possuem mais de 20 anos de experiência no ramo empresarial. Portanto, pode-se afirmar que a maioria, 20 respondentes (74,07%), possui tempo de experiência suficiente para conhecer os serviços contábeis demandados pela gestão (Tabela 2).

Tabela 2 - Tempo de atuação na área empresarial

Tempo de atuação	Frequência	Percentual	Percentual acumulado
Até 5 anos	1	3,70%	3,70%
Acima de 5 até 10 anos	6	22,22%	25,93%
Acima de 10 até 20 anos	14	51,85%	77,78%
Acima de 20 anos	6	22,22%	100,00%
Total	27		
Análise Descritiva		Tempo (anos)	
Média		16,44	
Mínimo		2	
Máximo		30	

Fonte: dados da pesquisa, 2018.

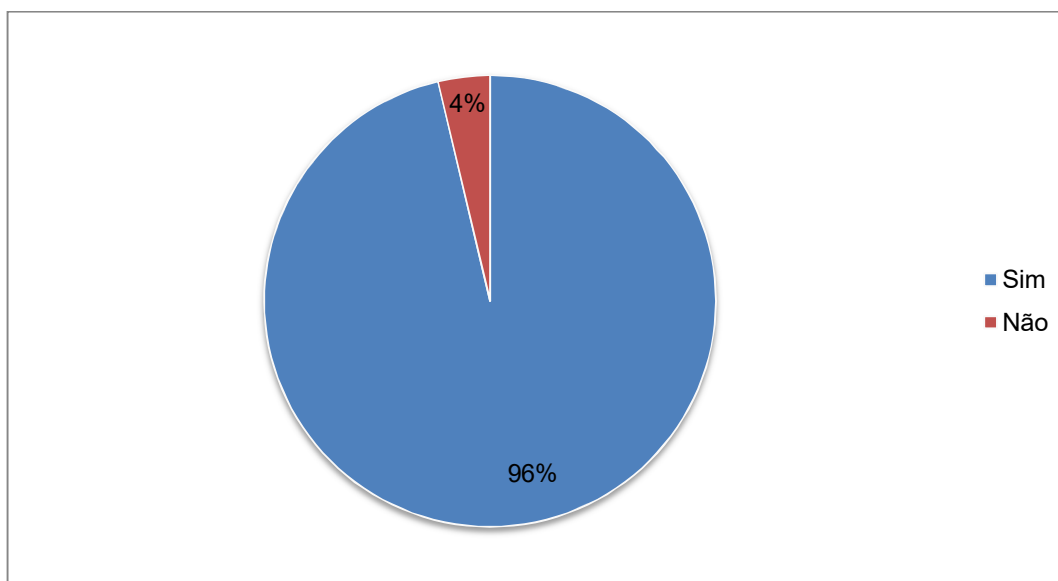
Em relação ao tempo de funcionamento da atual empresa, os empreendimentos possuem, em média, 12 anos de atividade. O estabelecimento mais recente em atividade possui 2 anos de atuação no mercado e o mais antigo atua a 28 anos. Destaca-se que a maioria das empresas estudadas, 14 (51,85%), possuem até dez anos de experiência, seguida por 10 (37,04%) que possuem entre 10 e 20 anos de experiência e 3 (11,11%) possuem mais de anos de experiência no mercado, respectivamente (Tabela 3).

Tabela3 - Tempo de existência da MPE

Tempo de atuação	Frequência	Percentual	Percentual acumulado
Até 5 anos	7	25,93%	25,93%
Acima de 5 até 10 anos	7	25,93%	51,85%
Acima de 10 até 20 anos	10	37,04%	88,89%
Acima de 20 anos	3	11,11%	100,00%
Total	27		
Análise Descritiva		Tempo (anos)	
Média		12	
Mínimo		2	
Máximo		28	

Fonte: dados da pesquisa, 2018.

Questionou-se aos gestores das MPE se as empresas possuíam um único estabelecimento ou se possuíam filiais, verificou-se que das 27 empresas pesquisadas, 26 (96%) são empresas com estabelecimento único e apenas 1 (4%) possui filial (Gráfico 2).

Gráfico 2 - Empresa com estabelecimento único

Fonte: dados da pesquisa, 2018.

Do total da amostra, 2 MPE (7,41%) atuam simultaneamente no ramo de comércio e serviços. Vinte e cinco empresas (92,59) atuam apenas no ramo do comércio. A Tabela 4 evidencia em detalhes os ramos de atuação das 27 MPE da amostra selecionada para estudo.

Tabela 4 - Ramo de atividade das MPE

Ramo de atividade	Frequência	Percentual	Percentual acumulado
Comércio	25	92,59%	92,59%
Comércio e serviços	2	7,41%	100,00%
Total	27	100,00%	

Fonte: dados da pesquisa, 2018.

As MPE da amostra possuem, em média, aproximadamente 4 funcionários, variando de no mínimo, 1 funcionário ao máximo de 12 funcionários. Portanto, pelo critério adotado nesta pesquisa, pode-se afirmar que 26 (96%) são classificadas como microempresas, 1 (4%) como empresa de pequeno porte (Tabela 5).

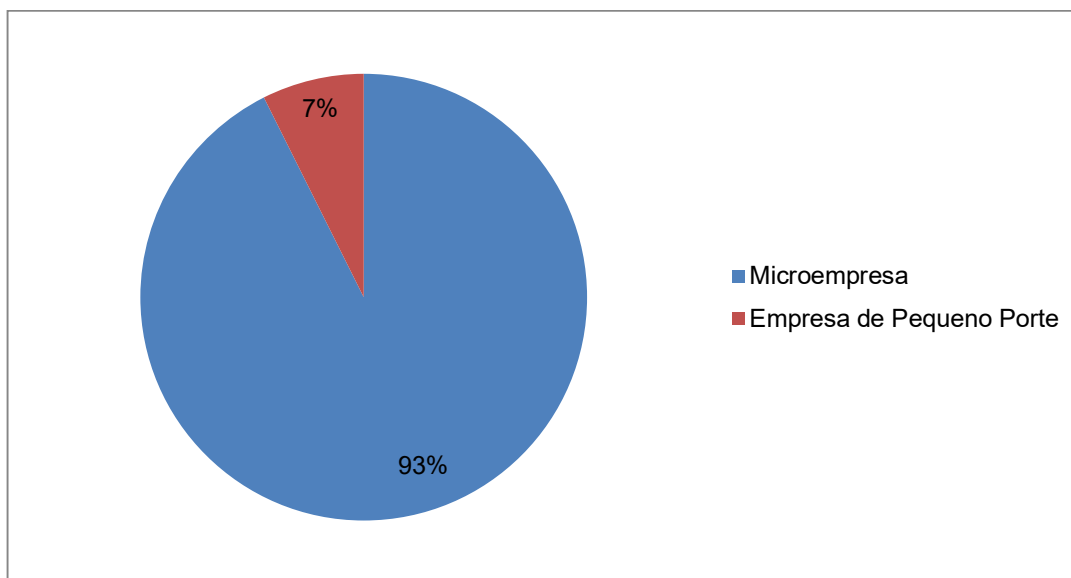
Tabela5 - Porte da MPE - IBGE

Porte – IBGE	Frequência	Percentual	Percentual acumulado
Microempresa (Até 9 funcionários)	26	96%	96%
Empresa de Pequeno Porte (De 10 até 49 funcionários)	1	4%	100%
Total	27	100%	
	Análise Descritiva	Nº de funcionários	
Média		3,96	
Mínimo		1	
Máximo		12	

Fonte: dados da pesquisa, 2018.

Solicitou-se aos respondentes que classificassem eles próprios suas empresas quanto ao porte (microempreendedor individual, microempresa ou empresa de pequeno porte). O pesquisador optou por fazer este questionamento aos empresários porque, embora estes sejam resistentes a fornecer informações acerca do faturamento das MPE, geralmente é com base nele que os empresários costumam classificar o tamanho do seu empreendimento. Por exemplo, uma empresa poder ser microempresa quanto ao número de funcionários, mas possuir um faturamento que a aproxime mais de uma empresa de pequeno porte.

Ao comparar-se a classificação da MPE quanto ao porte pelos gestores com a classificação por número de funcionários do IBGE (2017), verificou-se que, das 26 empresas classificadas como microempresas pelo critério do IBGE, apenas 1 (uma) empresa foi considerada pelo seu gestor como sendo uma empresa de pequeno porte.

Gráfico 3 - Porte das MPE - Classificação dos gestores

Fonte: dados da pesquisa, 2018.

Quando questionados sobre seu *status* em relação a concorrência, verificou-se que 10 (37%), se consideram acima da concorrência e apenas 5 (19%), se consideram abaixo da concorrência; 12 respondentes (44%), equiparam seus negócios à média da concorrência (Tabela 6).

Tabela 6 - Como o gestor avalia a MPE em relação à concorrência

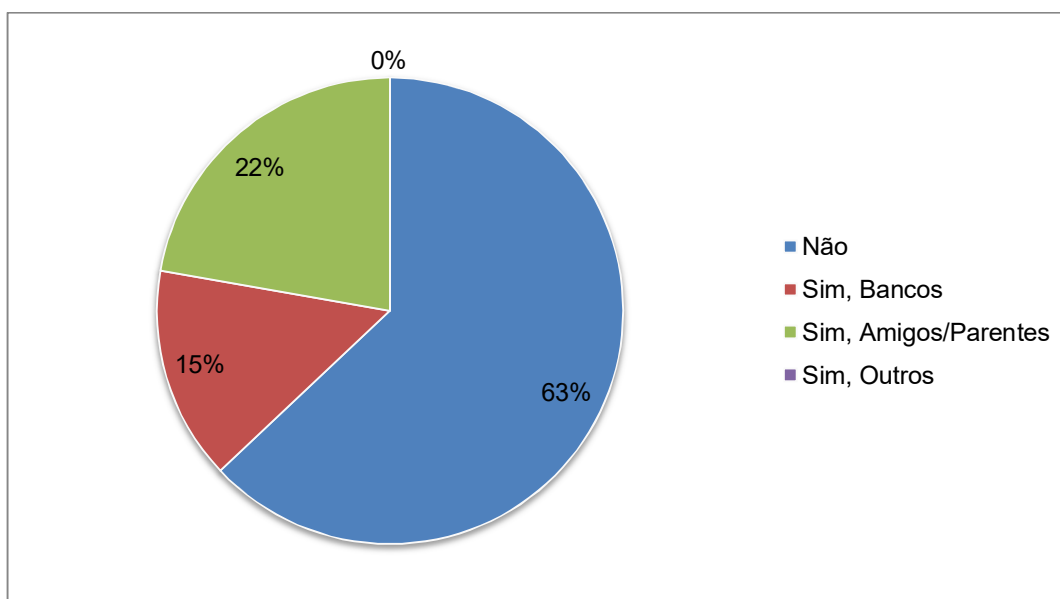
Como avalia a MPE	Frequência	Percentual	Percentual acumulado
Abaixo da concorrência	0	0%	0%
Um pouco abaixo da concorrência	5	19%	19%
Na média	12	44%	63%
Um pouco acima da concorrência	7	26%	89%
Acima da concorrência	3	11%	100%
Total	27	100%	

Fonte: dados da pesquisa, 2018.

Em estudos anteriores realizados por Caneca (2008) e Miranda *et al.* (2008), verificou-se que a maioria dos gestores de empresas de micro e pequeno porte consideram-se na média em relação à concorrência, 66,9% e 78,8%, respectivamente. De acordo com os dados, nenhum dos gestores considerou que sua empresa estivesse abaixo do nível da concorrência.

Com referência à utilização de financiamento com capital de terceiros, 17 gestores (63%) responderam que não costumam utilizar qualquer tipo de financiamento e 10 (37%) responderam que utilizam algum tipo de financiamento. Destes, 4 (15% do total) afirmaram recorrer exclusivamente a bancos, 6 (22% do total) costuma recorrer a amigos ou parentes para financiar suas operações (Gráfico 4).

Gráfico 4 - Utilização de empréstimos/ financiamento com terceiros - MPE



Fonte: dados da pesquisa, 2018.

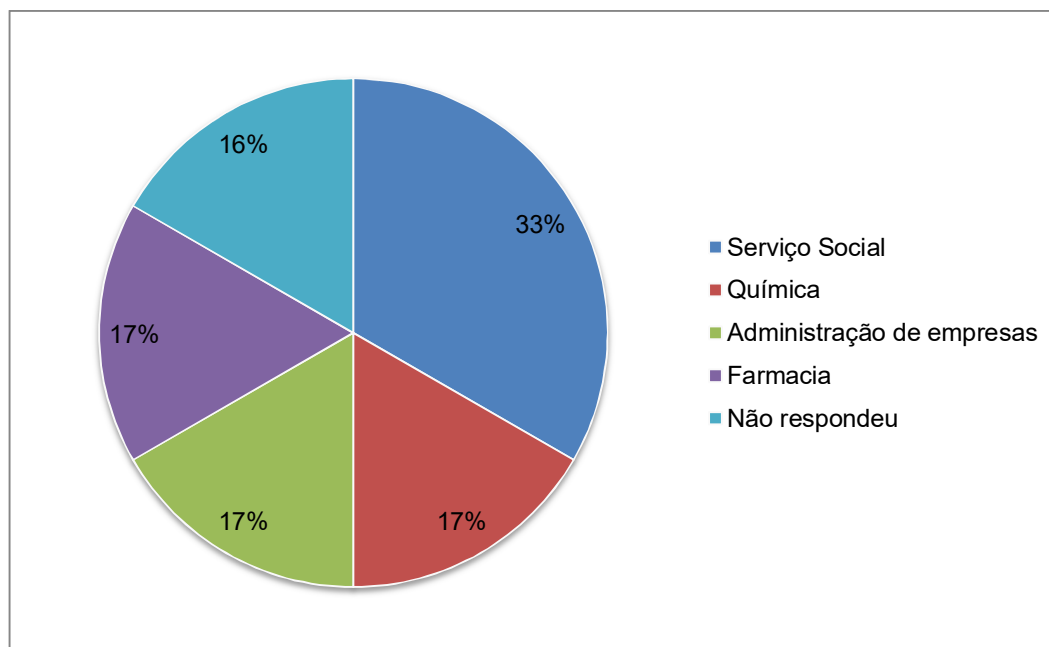
Quanto ao grau de instrução dos respondentes, a pesquisa revelou que 15 (56%) possuem até o ensino médio, porém, 11 (41%) o concluíram; 3 empresários (11%) concluíram o ensino superior e apenas 1 (4%) cursaram algum tipo de pós-graduação (Tabela 7).

Tabela 7 - Nível de escolaridade do respondente

Nível de escolaridade	Frequência	Percentual	Percentual acumulado
Ensino Fundamental incompleto	2	7%	7%
Ensino Fundamental completo	4	15%	22%
Ensino Médio incompleto	4	15%	37%
Ensino Médio completo	11	41%	78%
Ensino Superior incompleto	3	11%	89%
Ensino Superior completo	2	7%	96%
Pós-graduação	1	4%	100%
Mestrado/ Doutorado	0	0%	100%
Total	27	100%	

Fonte: dados da pesquisa, 2018.

Em caso de graduando ou graduado, foi pedido que o respondente indicasse o curso de origem. Revelou-se que 2 (33%) advinha do curso de Serviço Social; 1 (17%) de Química; 1 (17%) Administração de empresas; 1 (17%) Farmácia e 1 (16%) não respondeu a pergunta discursiva (Gráfico 5).

Gráfico 5 - Curso de formação dos entrevistados

Fonte: dados da pesquisa, 2018.

4.2 Informações sobre o Sistema de Informação na Empresa

Neste tópico são analisados um grupo de questões que permitiu a identificação de algumas características do processamento das informações pelos empresários das MPE selecionadas para estudo, bem como possibilitou investigar a percepção dos comerciantes quanto ao valor do profissional contábil.

Através da Tabela 8 é possível identificar que em 22 empresas (81%) esse tipo de informação é processada pelos próprios comerciantes, sem nenhum tipo de ajuda do contador, e que 5 empresários (19%) contam com a colaboração de profissional externo para processar a informação financeira.

Tabela 8 - Como a informação financeira é processada na MPE

Com quem Processa	Como processa	Frequência	Percentual	Percentual acumulado
Sozinho	Intuitivamente, sem muita organização	5	19%	19%
	Manualmente, de forma mais organizada	13	48%	67%
	Com a ajuda do computador	4	15%	81%
Com ajuda de profissional	Sem computador, mas com a ajuda de um profissional externo	0	0%	81%
	Com computador e com a ajuda de um profissional externo	5	19%	100%
	Pelo pessoal do escritório	0	0%	
Total		27	100%	

Fonte: dados da pesquisa, 2018.

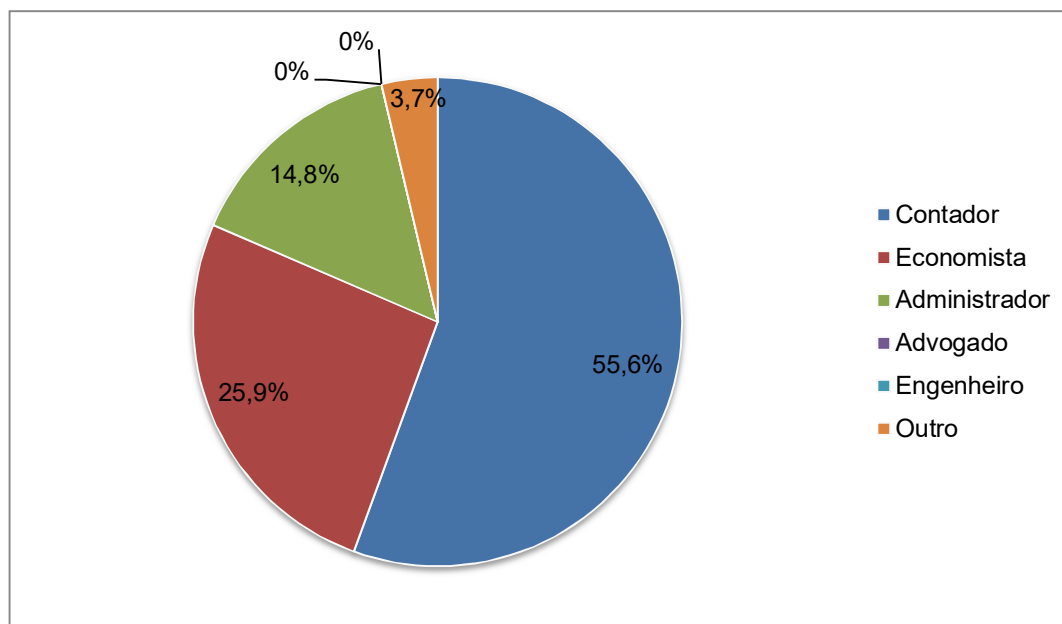
Estudo conduzido por Miranda *et al.* (2008), revelou que apenas 36,4% dos gestores de microempresas contam com a colaboração de profissional externo para processar a informação financeira, e que em 63,6% esse tipo de informação é processada pelos próprios empresários, sem nenhum tipo de ajuda de profissional.

Outro estudo realizado por Caneca (2008) mostrou que em 42,6% das empresas as informações financeiras são processadas sem ajuda de um

profissional externo, e que 57,4% contam com o auxílio de profissional externo para processar a informação financeira.

Os dados da pesquisa revelam que apesar de o contador ter sido indicado pela maioria 55,6% dos (15) gestores das MPE como o profissional adequado para produzir informações que ajudem no controle das operações e avaliação de desempenho das empresas, destaca-se o fato de 44,4% dos (12) entrevistados não ter escolhido o profissional contábil como a pessoa que poderia auxiliá-lo na produção de informações para a gestão (Gráfico 6).

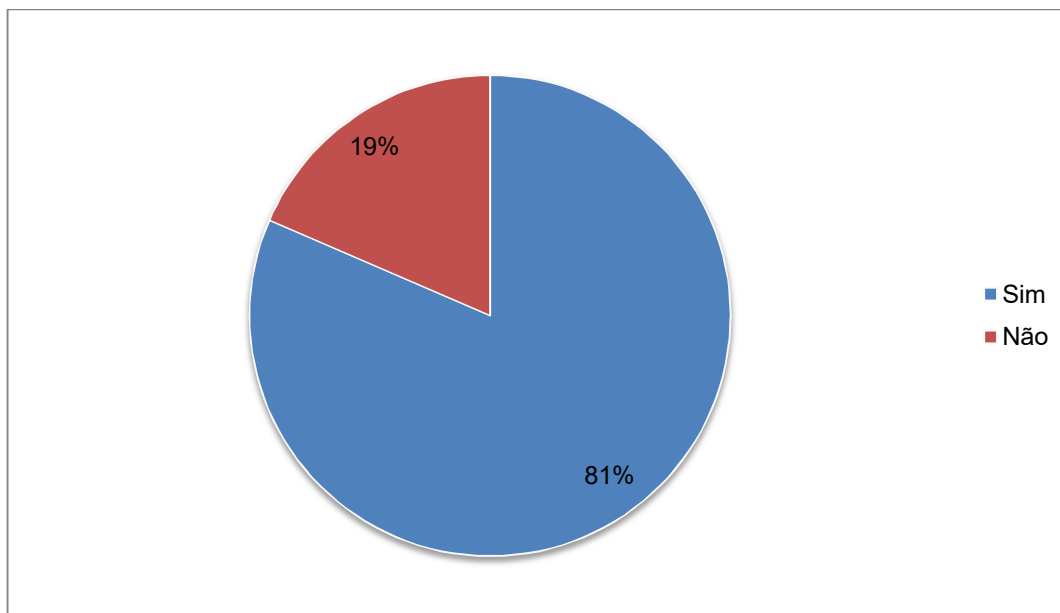
Gráfico 6 - Quem o gestor contrataria para produzir informações para a MPE



Fonte: Dados da pesquisa, 2018.

Quando perguntado se estariam dispostos a abrir as informações dos seus negócios para o contador, caso este produzisse relatórios que ajudasse no melhor gerenciamento dos empreendimentos, a predominante maioria dos 22 empresários (81%) respondeu que sim (Gráfico 7).

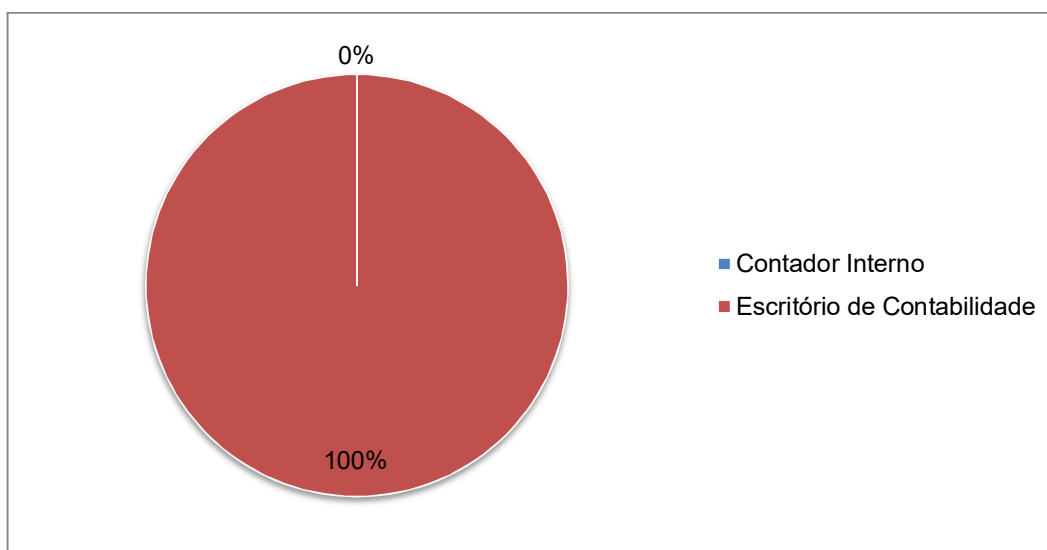
Gráfico 7 - Disposição do gestor de abrir informações para o contador caso receba mais informações gerencial



Fonte: dados da pesquisa, 2018.

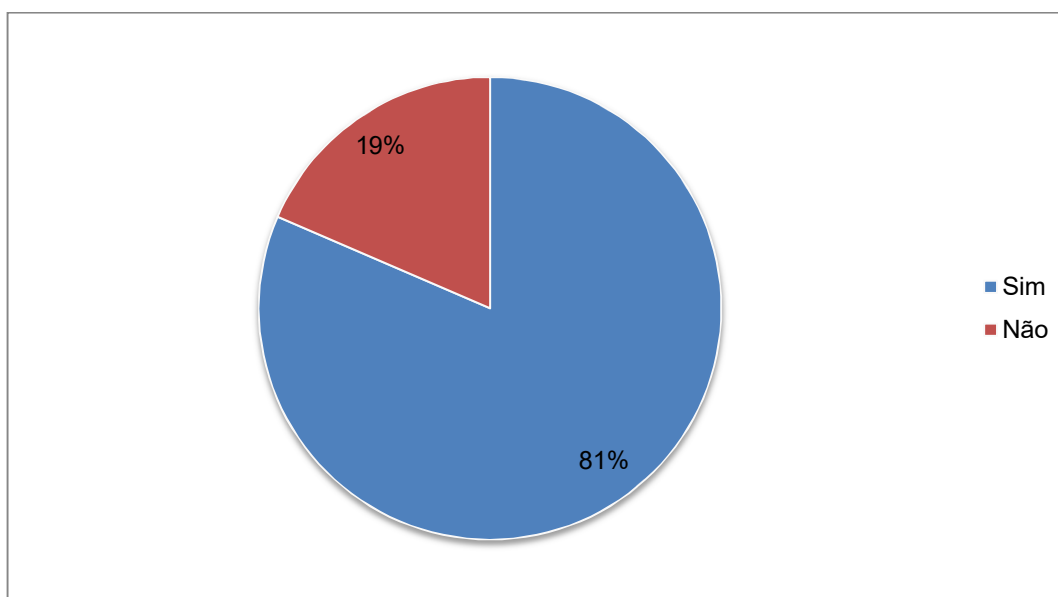
4.3 Informações sobre os serviços Contábeis Prestados a MPE

Quando indagado ao empresário sobre quem presta serviços contábeis a sua empresa, verificou-se todos os 27 (100%) entrevistados optou pela contratação de escritórios de contabilidade. Esse resultado pode encontrar justificativa na relação custo x benefício que uma micro ou pequena empresa teria com a contratação de um profissional que atuasse internamente em sua empresa apenas para o exercício de atividades contábeis (Gráfico 8).

Gráfico 8 - Quem presta serviços contábeis

Fonte: dados da pesquisa, 2018.

Quando analisamos as respostas dos gestores das MPE, verificamos que a maioria dos 22 empresários (81%) manteria o contrato com seus contadores, caso o Governo simplificasse os cálculos e recolhimentos dos tributos. Por outro lado, serve de alerta o fato de quase 1/5 dos entrevistados (19%) ter respondido que não manteria o contrato com o contador (Gráfico9).

Gráfico 9 - O gestor manter o contrata com o contador caso o Governo simplificasse o cálculo e recolhimento dos impostos e encargos

Fonte: dados da Pesquisa, 2018.

As pesquisa de Pitela (2000), Caneca (2008) e Miranda *et al.* (2008) produziram resultados semelhantes, com a maioria dos entrevistados afirmando que manteriam seus contratos com os contadores, mesmo se o Governo simplificasse os cálculos e recolhimentos dos tributos, todavia, em ambos mais de 25% até 36,4% dos respondentes disseram que não manteriam os contratos com os seus contadores.

Questionado se estariam dispostos a pagar mais pelos serviços do contador, caso ele produzisse relatórios que permitissem gerenciar melhor os negócios e saber como está indo a empresa, ficou evidenciado que os respondentes reconhecem o valor da informação gerencial que os contadores podem vir a produzir.

Verificou-se que aproximadamente 67% dos respondentes estão dispostos a pagar até 20% mais pelos serviços contábeis prestados atualmente, caso seja gerada informação útil para o gerenciamento do negócio. Destaca-se também que 33% indicaram não estar dispostos a pagar mais por tais serviços (Tabela 9).

Tabela 9 - Disposição do empresário de pagar mais pelos serviços do contador caso este produzisse informações gerenciais

Estaria disposto a pagar mais pelos serviços prestados pelo contador?	Frequência	Percentual	Percentual acumulado
Sim:	18	66,7%	66,7%
Até 20%	17	63,0%	63,0%
Até 40%	1	3,7%	66,7%
Até 60%	0	0,0%	66,7%
Mais de 60%	0	0,0%	66,7%
Não	9	33,3%	100,0%
Total	27	100%	

Fonte: dados da Pesquisa, 2018.

Pesquisa conduzida por Miranda *et al.* (2008) produziu resultado semelhante com os desta pesquisa, a qual destacou que a maior parte dos empresários (69,7%) se mostrou disposto a pagar mais pelos serviços dos

contadores caso estes produzissem relatórios que os ajudasse na gestão dos negócios.

Sobre a produção de informações para a sobrevivência do negócio, em sua maioria, é processada sem a ajuda do contador. No meio destas, destacam-se: formação do preço de venda e controle das contas a pagar, processadas sem ajuda do contador em 96% dos casos; o controle das contas a receber e controle do saldo e do extrato bancário (93%); cálculo do caixa gerado no mês (74%); controle dos estoques (67%) e informação para decidir sobre novos investimentos (56%). A maioria dos 56% empresários das MPE decidem sobre novos investimentos sem o auxílio do contador e em apenas 11% dos casos os profissionais contábeis fornecem indicadores de como está indo o negócio. Com relação ao planos de negócios e expansão 63% dos respondentes afirmam não utilizar essa informação e apenas 4% tem o auxílio do contador.

Analisou-se que a maior parte dos empresários utiliza os serviços do contador principalmente para cálculo de impostos e encargos sociais (96%) e folhas de pagamento dos funcionários (56%). Porém, chama à atenção o fato de que 11 empresários (41%) tenham respondido que processam a folha de pagamento dos funcionários sem a ajuda do contador, e 1 gestor (4%), que possui 1 funcionário, não processa a folha de pagamento do colaborado.

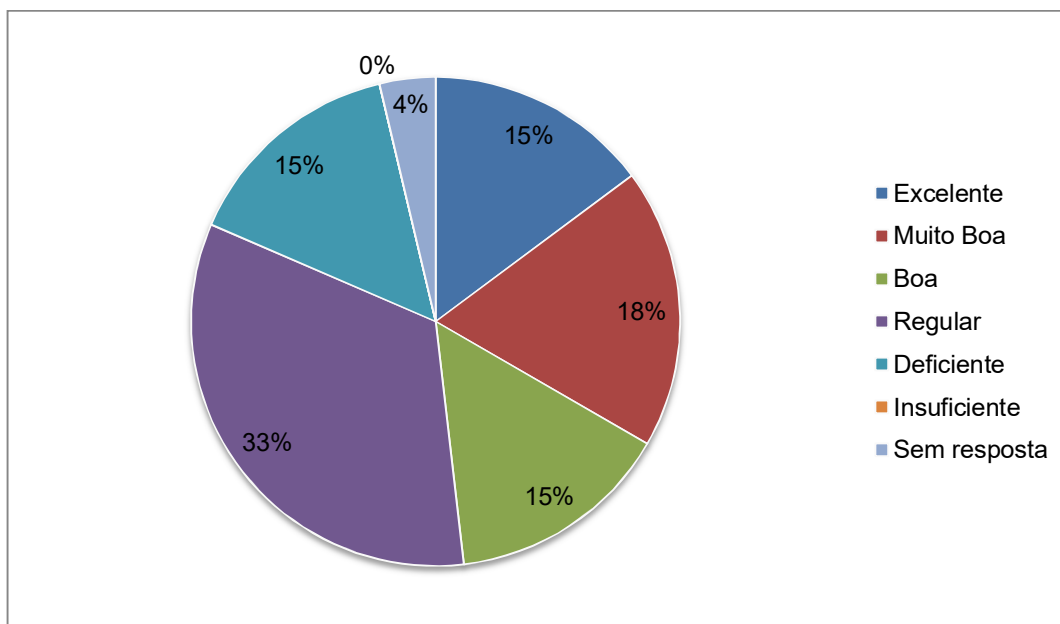
Verifica-se que informações importantes para as MPE não são processadas por seus gestores. Dentre estas, estão: informações para decidir sobre empréstimos bancários (67%); desgaste dos equipamentos e das instalações(67%); controles do pagamento dos empréstimos tomados (59%); cálculo do lucro gerado no mês (56%); relatório sobre os produtos que mais são lucrativos (59%) e relatório sobre o que está vendendo mais (48%).

Tabela10 - Como são processadas as informações financeiras na MPE

Informação	COM a ajuda do contador		SEM ajuda do contador		Não Processada		Sem resposta	
	F	%*	F	%*	F	%*	F	%*
Cálculo dos impostos e encargos sociais	26	96%	1	4%	0	0%	0	0%
Folha de pagamento dos funcionários	15	56%	11	41%	1	4%	0	0%
Controle dos estoques	6	22%	18	67%	3	11%	0	0%
Indicadores para saber como está o negócio	3	11%	6	22%	18	67%	0	0%
Controle do saldo e do extrato bancário	2	7%	25	93%	0	0%	0	0%
Informação para decidir sobre empréstimos bancário	2	7%	7	26%	18	67%	0	0%
Informação para decidir sobre investimentos	2	7%	15	56%	10	37%	0	0%
Cálculo do caixa gerado no mês	2	7%	20	74%	5	19%	0	0%
Cálculo do lucro gerado no mês	2	7%	10	37%	15	56%	0	0%
Desgaste dos equipamentos e das instalações	2	7%	7	26%	18	67%	0	0%
Controles do pagamento dos empréstimos tomados	1	4%	10	37%	16	59%	0	0%
Plano de negócios e planos de expansão	1	4%	8	30%	17	63%	1	4%
Formação do preço de venda	0	0%	26	96%	1	4%	0	0%
Relatório sobre os produtos que são mais lucrativos	0	0%	11	41%	16	59%	0	0%
Relatório sobre o que está vendendo mais	0	0%	13	48%	13	48%	1	4%
Controle das contas a receber	0	0%	25	93%	1	4%	1	4%
Controle das contas a pagar	0	0%	26	96%	1	4%	0	0%

Fonte: dados da pesquisa, 2018.

Ficou evidenciando na pesquisa que os serviços prestados aos empresários de Dois Riachos pelos seus contadores precisam melhorar, tendo em vista que 13 entrevistados (48%) considerarem os serviços contábeis recebidos como, no máximo, de qualidade regular 33% e ainda outros 4 (15%) que avaliam a qualidade dos serviços recebidos como deficiente ou insuficiente (Gráfico 10).

Gráfico 10 - A avaliação da qualidade dos serviços contábeis

Fonte: dados da pesquisa, 2018.

Tendo como objetivo de identificar quais critérios os empresários de Dois Riachos-AL julgam mais importantes para selecionar o contador, foram apresentados alguns critérios e solicitou-se a eles que atribuísem notas a cada um deles, em uma escala de *likert* de 1 a 5, de acordo com o grau de importância. Na referida escala, a nota 5 quer dizer muito importante e a nota 1 indica nenhuma importância (tabela 11).

Nota-se que um dos critérios julgados menos importantes pelos gestores das MPE, obtendo o último lugar, é o preço dos serviços, que pontuou uma média de 3,56, enquanto que o critério julgado mais importante foi a experiência do contador, que obteve média de 4,11.

Sob outra perspectiva, o fato do conhecimento da legislação tributária ser considerado o segundo critério mais importante para a escolha do contador (média 4,04 pontos) reforça a ideia de que, para o empresário da MPE, experiência do contador está associada à prestação de serviços relativos ao atendimento das obrigações fiscais e legais, pagas em dia e calculadas de forma correta. A pontualidade na entrega dos relatórios também foi considerada um importante critério para selecionar o contador (média de 3,96 pontos).

Tabela 11 - Critérios utilizados pelos gestores para selecionar o contador

Critério	Frequência	Média
Experiência do contador	27	4,11
Conhecimento da legislação tributária	27	4,04
Pontualidade na entrega dos relatórios	27	3,96
Qualidade dos serviços	27	3,93
Indicação de amigos	27	3,74
Formação superior do contador	27	3,74
Preço dos serviços	27	3,56
Nível de tecnologia do escritório	27	3,37
Outros: Localização	1	4,00

Obs: Nesta questão foi utilizada a escala de *likert* de 1 a 5.

Fonte: dados da pesquisa, 2018.

Quando questionados sobre o que poderia melhorar nos serviços atualmente prestados pelos contadores. Para ajudá-los, foi cedida uma lista contendo algumas situações que os empresários deviam julgar da seguinte maneira: já está bom; precisa melhorar; eu mesmo faço; não utilizo.

Verifica-se que o fornecimento de relatórios diferentes dos atuais, que possam ajudar na gestão dos negócios foi o mais citado pelos empresários (68%) e mais conhecimentos para poder gerar informação e relatórios que ajudem na gestão do negócio (56%) como uns dos serviços que precisam melhorar. Esta descoberta reforça a ideia de que os gestores sentem falta de apoio no gerenciamento dos seus empreendimentos, entretanto, conforme já citado anteriormente, talvez não tenham conhecimento que o profissional mais adequado para essa carência seja o contador (Tabela 12).

Sob outro cenário, mais uma vez, analisa-se a forte vínculo que os gestores das MPE fazem entre o contador e as questões que envolvem os impostos, já que 60% dos respondentes acham que os seus contadores precisam ter mais conhecimento sobre legislação, impostos e planejamento tributário.

Esta pesquisa constatou que na opinião dos gestores das MPE os contadores precisam de conhecimentos para ajudar a calcular o caixa gerado e lucro obtido no mês (56%); ter mais conhecimentos para ajudar a calcular o

custo das mercadorias e na definição do preço dos produtos (48); mais conhecimentos sobre transações bancárias e cálculos de juros para decisão de tomada de financiamento (40%).

Também chama à atenção o fato quase metade dos gestores respondentes sentirem a falta de contatos mais frequentes (40%) e que os contadores usar mais a internet para se comunicar com os clientes (48%), indicando que este é um dos pontos em que os contadores precisam melhorar. Por outro lado 80% dos empresários diz que o relacionamento pessoal com seu contador já está bom.

Na frase de pré-teste foram modificadas algumas situações e 2 questionários respondidos pelos gestores apresentaram respostas divergente, impossibilitado a análise neste quesito.

Tabela 12 – O que precisa melhorar nos serviços prestados pelo contador

O que precisa melhorar	Já está bom		Precisa Melhorar		Eu mesmo faço		Não utilizo	
	F	%*	F	%*	F	%*	F	%*
Entregar relatórios diferentes dos atuais, que possam ajudar na gestão dos negócios	3	12,0%	17	68%	0	0%	5	20%
Ter mais conhecimento sobre legislação, impostos e planejamento tributário	10	40,0%	15	60%	0	0%	0	0%
Conhecimento para ajudar a calcular o caixa gerado e lucro obtido no mês	4	16,0%	14	56%	4	16%	3	12%
Mais conhecimento para poder gerar informação e relatórios que ajudem na gestão do negócio	3	12,0%	14	56%	2	8%	6	24%
Conhecimento para ajudar a calcular o custo das mercadorias e na definição do preço dos produtos	6	24,0%	12	48%	5	20%	2	8%
Usar mais a internet para se comunicar com os clientes	12	48,0%	12	48%	0	0%	1	4%
Mais conhecimento sobre transações bancárias e cálculos de juros para decisão de tomada de financiamento	5	20,0%	10	40%	5	20%	5	20%
Contatos mais frequentes (visita/telefone/e-mail, etc.)	14	56,0%	10	40%	1	4%	0	0%
Melhor relacionamento pessoal	20	80,0%	5	20%	0	0%	0	0%
Outro	0	0,0%	0	0%	0	0%	0	0%

Fonte: dados da pesquisa, 2018.

Os gestores foram questionados sobre que serviços os contadores atualmente prestam às MPE, constatou-se, a partir dos dados da tabela 13, que

os serviços mais comumente prestados são os cálculos dos impostos (100%) e folha de pagamento de funcionários (52%). Serviços de controle de estoque de mercadorias são fornecidos a (44%) das empresas e controle de bens e obrigações a (15%).

Tabela 13 - Serviços atualmente prestados as MPE

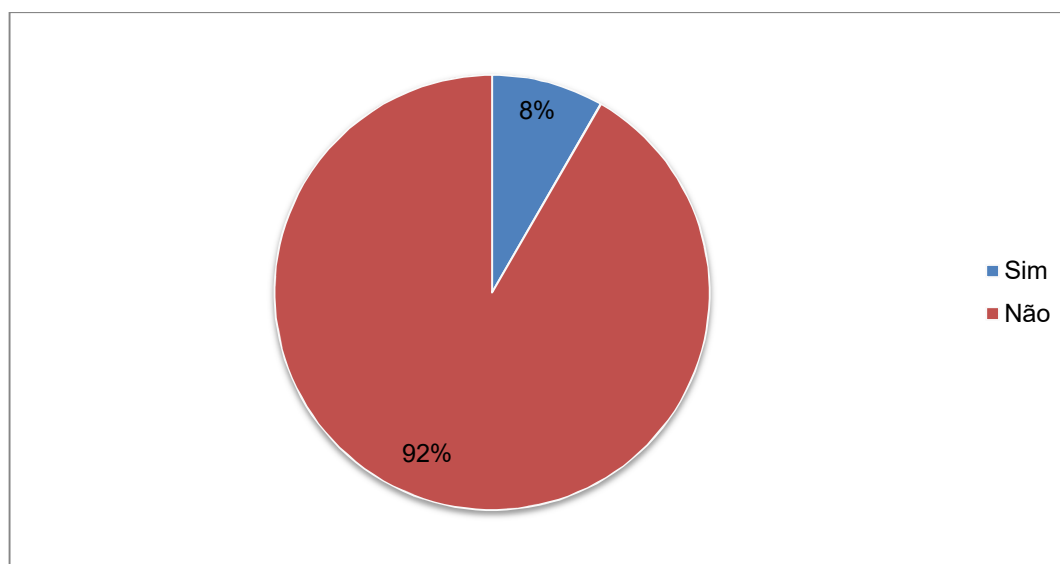
Serviço	Frequência	Percentual*
Controle de bens e obrigações	4	15%
Folha de pagamento	14	52%
Cálculo dos impostos	27	100%
Controle financeiro	0	0%
Controle de estoque de mercadorias	12	44%
Controle das contas a pagar	0	0%
Controle das contas a receber	0	0%
Outros	0	0%

*Percentual do total de 27 empresas da amostra.

Fonte: dados da pesquisa, 2018.

Foi indagado aos gestores se seus contadores já lhe ofereceram outros serviços além dos prestados atualmente, (92%) dos gestores afirmaram que seus contadores nunca tinham oferecido nenhum serviço diferente dos já contratados por eles (Gráfico 11).

Gráfico 11 - O contador já lhe ofereceu outros serviços



Fonte: dados da pesquisa, 2018.

Foi questionado aos empresários que relatórios são entregues pelo contador e sua frequência com que são fornecidos, outra vez, corroborando os resultados anteriores deste trabalho de pesquisa, verifica-se que os relatórios mais frequentemente fornecidos (mensal) são aqueles referentes a cálculos de tributos (96%) e folha de pagamento de funcionários (56%).

Nota-se o fato de que alguns empresários nunca recebem relatórios básicos da contabilidade, que é o caso da Demonstração do Resultado, nunca fornecida em 78% dos casos; da Demonstração do Fluxo de Caixa, nunca fornecida em 70% dos casos; e do Balanço Patrimonial, nunca fornecido em 44% dos casos e apenas quando solicitado em 26% dos casos (Tabela 14).

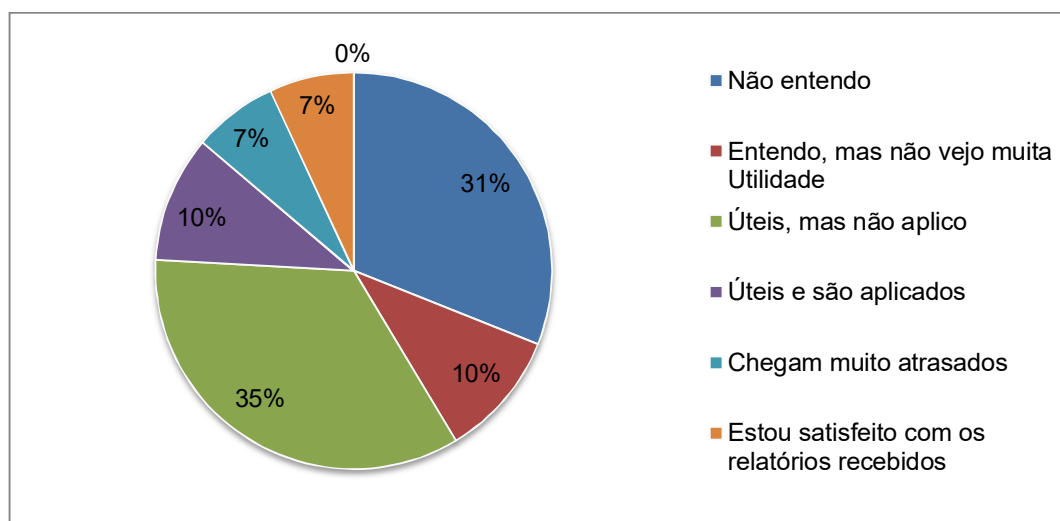
Tabela 14 - Relatórios contábeis entregues pelo contador às MPE

Relatório	Todo mês		A cada 03 meses		A cada 06 meses		01 vez por ano		Quando solicitado		Nunca		Sem resposta	
	F	%*	F	%*	F	%*	F	%*	F	%*	F	%*	F	%*
Guias de pagamento de imposto e encargos sociais	26	96%	0	0%	0	0%	0	0%	1	4%	0	0%	0	0%
Folha de pagamento dos funcionários	15	56%	0	0%	0	0%	0	0%	9	33%	3	11%	0	0%
Balancete	3	11%	2	7%	1	4%	5	19%	4	15%	12	44%	0	0%
Demonstração do Fluxo de Caixa	2	7%	2	7%	0	0%	0	0%	3	11%	19	70%	1	4%
Demonstração do Resultado	1	4%	2	7%	0	0%	0	0%	2	7%	21	78%	1	4%
Balanço Patrimonial	0	0%	2	7%	0	0%	6	22%	7	26%	12	44%	0	0%

Fonte; dados da pesquisa, 2018.

Perguntado sobre qual a sua opinião quanto aos relatórios recebidos, 13 (45%) dos gestores responderam considera-los úteis e apenas 3 (10%) desses empresários aplica os relatórios recebidos, o que chama à atenção e o fato de que 12 (41%) dos gestores não entende ou entende mais não vê muita utilidade nos relatórios recebidos da contabilidade (Gráfico 12).

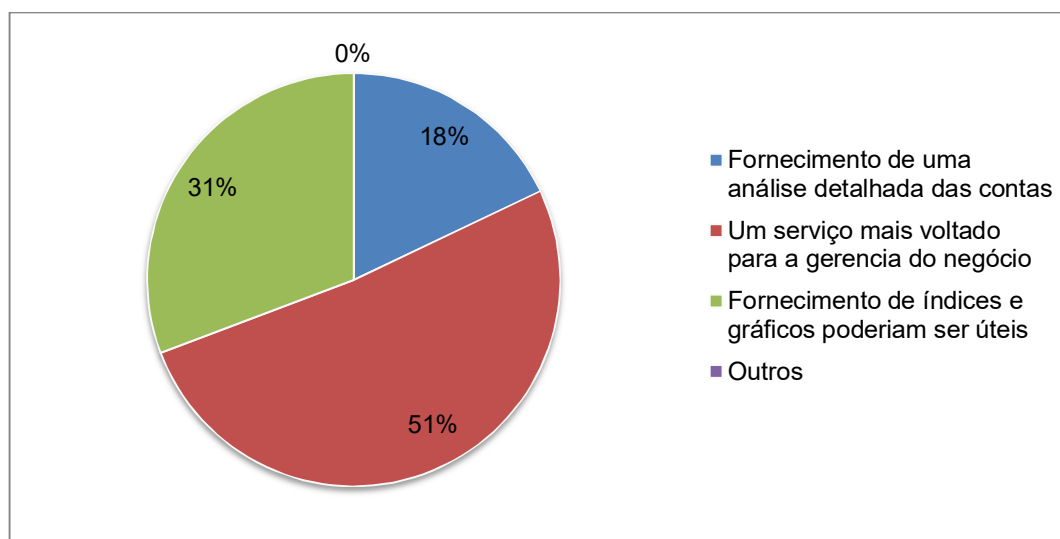
Gráfico 12 - Opinião dos empresários quanto aos relatórios recebidos



Fonte: dados da pesquisa, 2018.

Por fim, foi questionado para os gestores de que forma o seu contador poderia auxiliá-lo no melhor entendimento dos relatórios recebidos, averiguou-se que mais da metade dos entrevistados deseja um serviço contábil mais voltado para a gerencia do negócio; fornecimento de índices e gráficos 12 (31%) e fornecimento de uma análise detalhada das contas foi citado por (18%).

Gráfico 13 - Como o contador poderia auxiliar o empresário da MPE no melhor entendimento dos relatórios disponibilizados



Fonte: dados da pesquisa, 2018.

5. CONCLUSÃO

Este estudo teve como objetivo verificar qual a percepção dos micros e pequenos empresários sobre os serviços prestados por seus contadores, a partir de um estudo descritivo em relação as percepções dos MPE da cidade de Dois Riachos – AL sobre os serviços prestados por seus contadores.

Esta pesquisa revelou que o contador é a pessoa apropriada para produzir informações gerenciais e que os empresários estariam dispostos a abrir as informações do seu negócio, caso ele produzisse relatórios que ajudasse no gerenciamento do negócio.

Esses dados podem indicar que mesmo o governo simplificasse os recolhimentos dos tributos ao ponto que os empresários fossem capazes de calcular e efetuar os pagamentos, os empresários manteriam o seu contrato e até pagariam mais pelos serviços prestados pelos seus contadores. Na condição que estes produzissem relatórios mensais, que permitissem gerenciar melhor o seu empreendimento.

Quanto ao entendimento das informações disponibilizada pelo seus contadores ficou evidenciado que os empresários não aplicam ou não entendem as informações ofertadas. Foi possível identificar que os gestores querem que seu contador produza informações e relatórios que ajudem na gestão do negócio. Em relação a qualidade, metade considera, os serviços de pouca qualidade, talvez isto está relacionado com a falta de serviços voltado para gerenciar o negócio como foi possível verificar na análise.

Portanto, pode-se concluir que os gestores de micro e pequenas empresas comerciais de Dois Riachos-AL participantes desta pesquisa, percebem a relevância dos serviços atualmente prestados pelos profissionais da contabilidade e estão dispostos a demandar por mais serviços, porém, não recebem ofertas desse tipo de serviço, o que pode indicar falta de estrutura dos escritórios da região para atender a essas novas demandas ou falta de percepção dessas lacunas entre os serviços que são demandados e ofertados.

Uma das principais limitações desta pesquisa foi o fato da pesquisa ter sido realizada em uma cidade pequena do sertão de Alagoas sem fornecer informações de sua empresa para outrem, impossibilitando assim uma amostra mais significativa da população pesquisada, outro fato determinante

foi o tipo de pesquisa adotado neste estudo, que teve abordagem quantitativa, não permitindo conhecer de forma mais aprofundada os fatores que leva os escritórios de contabilidade não oferece serviços de contabilidade gerencial.

Por fim, sugere-se para trabalhos futuros aplicar esta pesquisa de forma mais aprofundada, em outros municípios, com o propósito de identificar e analisar os serviços ofertados para MPE em diferentes regiões do Estado de Alagoas.

REFÊRENCIAS

ALBUQUERQUE, A. F. **Gestão estratégica das informações internas na pequena empresa: estudo comparativo de casos em empresas do setor de serviços hoteleiro da região de Brotas**. 2004. 209f. Dissertação (Mestrado em Engenharia de Produção) – Curso de Pós-Graduação em Engenharia de Produção, Escola de Engenharia de São Carlos, Universidade de São Paulo, USP, São Paulo, 2004. Disponível em: <<http://www.teses.usp.br/teses/disponiveis/18/18140/tde-10082004-110724/pt-br.php>>. Acesso em: 23/02/2018.

ALBUQUERQUE, E, M, N. **O uso de indicadores e relatórios contábeis para tomada de decisão nas micro e pequenas empresas em Manaus**. 2011. Dissertação (Mestrado) – Programa de Pós Graduação “Stricto Sensu” em Contabilidade e Controladoria da Universidade Federal do Amazonas – UFAM, Manaus, 2011. Disponível em: <<http://tede.ufam.edu.br/bitstream/tede/2829/1/ELIZA%20MARIA%20NASCIMENTO%20ALBUQUERQUE.pdf>>. Acesso em: 23/02/2018.

ANJOS, L,C,M.; MIRANDA, L. C., CARDOSO,S, D. J., & FERRAZ F, A. R. Uso da contabilidade para obtenção de financiamento pelas micro e pequenas empresas: um estudo a partir da percepção dos gestores. **Revista Universo Contábil**, v. 8, n. 1, 2012. Disponível em: <<http://www.redalyc.org/html/1170/117022715006/>>. Acesso em: 23/02/2018.

BANTERLI, F, R.; MANOLESCU, F, M, K. As Micro e Pequenas Empresas no Brasil e a sua importância para o desenvolvimento do país. **Centro**, v. 9, p. 8, 2008. Disponível em: http://www.inicepg.univap.br/cd/INIC_2007/trabalhos/sociais/inic/INICG00512_010.pdf>. Acesso em: 22/02/2018.

BASTOS, P. S.; PEREIRA, R. M.; Machado, G. G. Análise de oferta de serviços de contabilidade no estado do Rio de Janeiro. **Revista de Contabilidade do Mestrado em Ciências Contábeis da UERJ**. V. 11, n. 1, p. 1, jan./jun., 2006.

BEUREN, Ilse Maria; COLAUTO, Romualdo Douglas; LONGARAY, André Andrade, PORTON, Rosimere Alves de Bona; RAUPP, Fabiano Maury, SOUSA, Marco Aurélio Batista. **Como Elaborar Trabalhos Monográficos em Contabilidade: Teoria e Prática**. 3 ed. – São Paulo: Atlas, 2010.

CASSIOLATO, J, E.; SZAPIRO, M. Arranjos e sistemas produtivos e inovativos locais no Brasil. **Notas técnicas da fase II do Projeto “Proposição de políticas para a promoção de sistemas produtivos e inovativos locais de micro, pequenas e médias empresas brasileiras**, 2002. Disponível em: <https://www.researchgate.net/profile/Jose_Cassiolato/publication/238794255_Uma_caracterizacao_de_arranjos_produtivos_locais_de_micro_e_pequenas_empresas.pdf>. Acesso em: 22/02/2018.

CASTRO, M, S.; SANTOS, F, A. Os desafios para as micro e pequenas empresas no Brasil com a harmonização contábil internacional: um estudo de caso sobre Mortugaba. **Revista ENIAC pesquisa**, Guarulhos (SP), p. 77-95, v. 2, n. 2, jul.-dez. 2013.

CANECA, R, L.; MIRANDA, J, C.; RODRIGUES, R, N.; LIBONATI, J, J.; FREIRE, D, R. A Influência da Oferta de Contabilidade Gerencial na Percepção da Qualidade dos Serviços Contábeis Prestados aos Gestores de Micro, Pequenas e Médias Empresas. **Pensar contábil**, v. 11, n. 43, 2009. Disponível em: <<http://www.atena.org.br/revista/ojs2.2.306/index.php/pensarcontabil/article/view/84>>. Acesso em: 21/02/2018.

CANECA, Roberta Lira. **Oferta e procura de serviços contábeis: um estudo comparativo das percepções dos empresários e contadores**. Recife: UFPE, 2008.

CARDOSO, Jorge Luiz; SOUZA, Marcos Antônio de; ALMEIDA, Lauro Brito. **Perfil do Contador na Atualidade**: um estudo exploratório. Universidade do

vale do Rio dos Sinos, Revista de Administração e Contabilidade da Uníssimos, v 3. no 3. p.275-284, set./dez.2006. Disponível em: <http://www.redalyc.org/pdf/3372/337228630007.pdf>. Acesso em 11/11/2017.

CEPC - CÓDIGO DE ÉTICA PROFISSIONAL DO CONTADOR- RESOLUÇÃO CFC N° 803/1996. Disponível em: <http://www.portaldecontabilidade.com.br/nbc/res803.htm>. Acesso em: 27/02/2018.

COELHO NETO, P. Micro e pequenas empresas: manual de procedimentos contábeis. Brasília: CFC, Ed. SEBRAE, 1997. Disponível em: <http://portalcfc.org.br/wordpress/wp-content/uploads/2013/01/ManuMicro.pdf>. Acesso em: 23/02/2018.

CREPALDI, Silva Aparecido. **Curso básico de contabilidade:** resumo da teoria, atendendo às novas demandas da gestão empresarial, exercícios e questões com resposta. – 2 ed. – São Paulo: Atlas, 1999.

CFC - CONSELHO FEDERAL DE CONTABILIDADE. Profissionais e Escritórios Ativos. Disponível em: <http://www3.cfc.org.br/spw/crcs/ConselhoRegionalAtivo.aspx>. Acesso em: 23/02/2018.

COSTA, A, P, N.; LEANDRO, L, A, L. O Atual Cenário Das Micro E Pequenas Empresas No Brasil. Rio de Janeiro, 2016. Disponível em: <https://www.aedb.br/seget/arquivos/artigos16/14924134.pdf>. Acesso em: 22/02/2018.

Chiavenato, Idalberto. Empreendedorismo: dando asas ao espírito empreendedor: empreendedorismo e viabilidade de novas empresas: um guia eficiente para iniciar e tocar seu próprio negócio / Idalberto Chiavenato. - 2.ed. rev. e atualizada. - São Paulo: Saraiva, 2007.

DIAS, J, S.; FRANCO, D, B. A percepção dos empresários de boa vista-RR quanto à utilidade da informação contábil na gestão empresarial. In: CONGRESSO BRASILEIRO DE CONTABILIDADE, 20º, 2015, Fortaleza, Ceará. ANAIS...

Disponível em:
<<http://cbc.cfc.org.br/comitecientifico/images/stories/trabalhos/438C.pdf>>.
Acesso em: 23/02/2018.

FELIPE, J, M. **A prestação de serviços contábeis em tempos de crise econômica: uma pesquisa no município de Criciúma – SC.** Monografia apresentada no Curso de Ciências Contábeis da Universidade do Extremo Sul Catarinense, UNESC. Julho de 2017. Disponível em: <<http://repositorio.unesc.net/bitstream/1/5416/1/Jaqueline%20Mussoi%20Felipe.pdf>>. Acesso em: 23/02/2018.

GIL, Antônio Carlos. **Métodos e técnicas de pesquisa social.** 6. ed. São Paulo: Atlas, 2008. Disponível em: . Acesso em 11/04/2017.

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

HOLANDA, E, M. **Uma pesquisa exploratória quanto a conduta dos profissionais de contabilidade nas cidades de Arcoverde-PE e Sertânia-PE em relação a escrituração contábil.** (Monografia) apresentada ao Departamento do Curso de Ciências Contábeis, da Universidade Estadual da Paraíba, 2016. Disponível em:
<<http://dspace.bc.uepb.edu.br/jspui/bitstream/123456789/12341/1/PDF%20-%20Emilayne%20Martins%20de%20Holanda.pdf>>. Acesso em: 26/02/ 2018.

INSTITUTO BRASILEIRO DE GEOGRAFIA E ESTRATÍSTICA – IBGE. **Cadastro central de empresas.** Brasil, 2015. Disponível em:<https://cidades.ibge.gov.br/brasil/al/dois-riachos/pesquisa/19/29761>. Acesso em 15/03/2018.

INSTITUTO BRASILEIRO DE GEOGRAFIA E ESTATÍSTICA – IBGE. **Anuário do trabalho na Micro e Pequena Empresa**. Brasil, 2015. Disponível em:

<https://www.dieese.org.br/anuario/2017/anuarioDosTrabalhadoresPequenosNegocios.pdf>. Acesso em: 19/02/2018.

JUNTA COMERCIAL DO ESTADO DE ALAGOAS – JUCEAL. **Comércio é o macro setor com mais empresas ativas em Alagoas, diz Juceal. Fev/ 2018**.

Disponível em: <http://www.juceal.al.gov.br/noticia/item/1926-comercio-e-o-macro-setor-com-mais-empresas-ativas-em-alagoas-diz-juceal>> Acesso em: 03/03/2018.

LEGISLAÇÃO CITADA ANEXADA PELA COORDENAÇÃO DE ESTUDOS LEGISLATIVOS – CEDI. Estatuto da Microempresa e da Empresa de Pequeno Porte, 2006. Disponível em: <http://www.camara.gov.br/sileg/integras/689237.pdf>>. Acesso em: 21/02/2018.

MARION, José Carlos. **Contabilidade empresarial**. – 16. ed. – São Paulo: Atlas, 2012.

MARION, J, C. A profissão contábil no Brasil. v. 21, 2014. Disponível em: http://arquivos.suporte.ueg.br/moodlebetinha/moodledata/122/moddata/assignment/163/878/a_profissao_contabil_no_Brasil_e_no_mundo.pdf>. Acesso em: 23/02/2018.

Manual de procedimentos contábeis para micro e pequenas empresas: Disponível em: . Acesso em: 04/02/2017.

MARTINS, P, L.; MELO, B, M.; QUEIROZ, D, L.; SILVA, S, M.; BORGES, R, O. Tecnologia e sistemas de informação e suas influencias na gestão e contabilidade. IX SEGeT 2012. Simpósio de Excelência em Gestão e Tecnologia, Rio de Janeiro, 2012. Disponível em: <https://www.aedb.br/seget/arquivos/artigos12/28816533.pdf>>. Acesso em: 23/02/2018.

MIRANDA, J. C.; LIBONATI, J. J.; FREIRE, D. R.; SATURNINO, O. Demanda por Serviços Contábeis pelos Mercadinhos: São os Contadores Necessários? . **Contab. Vista & Rev.** v. 19, n. 1, p. 131-151, jan./ mar. 2008. Disponível em: <<http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=197014736007>> ISSN 0103-734X>. Acesso em: 22/02/2018.

MOHAMED, E. K.; LASHINE, S. H. Accounting know ledge and skills and challenges of a global business environment. **Revista Contabilidade e Finanças.** v. 29, p. 3-16, 2003. Disponível em: <<http://www.emeraldinsight.com/doi/abs/10.1108/03074350310768319>>. Acesso em: 27/02/2018.

MORAIS, E. F. C. Inteligência competitiva: estratégias para pequenas empresas. Brasília: GH comunicação gráfica, 1999.

OLIVEIRA, B. ; BENETTI, J, E. Importância do profissional da contabilidade na gestão de micro e pequenas empresas localizadas em chapeco/SC. **Revista Tecnológica**, v. 5, n. 2, p. 178-196, 2016. Disponível em: <<https://uceff.edu.br/revista/index.php/revista/article/view/158/149>>. Acesso em: 20 Fevereiro de 2018.

OLIVEIRA, A, G; MÜLLER, A, N; NAKAMURA, W, T. A utilização das informações geradas pelo sistema de informação contábil como subsídio aos processos administrativos nas pequenas empresas. **Revista da FAE**, v. 3, n. 3, 2000. Disponível em: <<https://revistafae.fae.edu/revistafae/article/viewFile/508/403>>. Acesso em: 26 Fevereiro de 2018.

PALMA, D, A. **O perfil da relação profissional entre as empresas de serviços contábeis (esc) e a micro e pequena empresa (mpe)**. 2005. 126 f. Dissertação (Mestrado). Centro Universitário Álvares Penteado – UNIFECAP, São Paulo, 2005. Disponível em: <<http://tede.fecap.br:8080/jspui/handle/tede/596>>. Acesso em: 23/02/2018.

PEREIRA, M, C, C. Empresas de serviços contábeis: condicionantes estratégicas para uma atuação empreendedora. *Pensar Contábil*, 14 p. São Pedro da Aldeia, Rio de Janeiro, 2005. Disponível em: <<http://webserver.crcrj.org.br/asscom/Pensarcontabil/revistaspdf/revista29.pdf>>. Acesso: 24/02/2018.

PEREIRA, M, C, C. Empresas de serviços contábeis condicionantes estratégicas para uma atuação empreendedora. ***Pensar Contábil***, v. 7, n. 29, 2008. Disponível em: <<http://www.atena.org.br/revista/ojs2.2.308/index.php/pensarcontabil/article/view/48>>. Acesso em: 27/02/2018.

PINHEIRO, F, L, O. Micro e Pequena Empresa: Conceito e Importância para a Economia. Universidade Federal do Acre, 2011. Disponível em: <<https://fop.files.wordpress.com/2011/04/mine-ensaio.pdf>>. Acesso em: 21/02/2018.

PRAUCHNER, M, L. Checklist para procedimentos de prestação de serviços para auxiliar na gestão de uma organização contábil. Monografia apresentada a Curso de Ciências Contábeis da UNIJUÍ, Rio Grande do Sul, 2016. Disponível em: <<http://bibliodigital.unijui.edu.br:8080/xmlui/bitstream/handle/123456789/4099/Monique%20Lais%20Prauchner.pdf?sequence=1>>. Acesso em: 27/02/2018.

PELEIAS, I. R. et al. **Marketing contábil: estudo exploratório em escritórios situados na cidade de São Paulo**. *Contexto*, Porto Alegre, v. 5, n. 8, 2º semestre 2005.

PITELA, A. C. O desempenho profissional do contador na opinião do empresário. *Revista Publicatio UEPG - Universidade Estadual de Ponta Grossa, Ciências Humanas, Ciências Sociais Aplicadas, Linguística, Letras e Artes*, ano 8, n.1, 2000. Disponível em:

<http://www.revistas2.uepg.br/index.php/humanas/article/viewFile/10/7> Acesso em 20/12/2017.

RANGEL, R.; PACHECO, H.; BRIAN, A. Relação das MPE com os contadores. TRON, Informática, Goiânia, 2017. Disponível em: <<http://www.tron.com.br/blog/relacao-das-mpe-com-os-contadores/>>. Acesso em: 24/02/2018.

RIBEIRO, A.; FREIRE, E, J.; BARELLA, L,A. A informação contábil como instrumento de apoio às micro e pequenas empresas: percepção dos gestores de micro e pequenas empresas de Paranaíta- MT, quanto à utilização de informações da contabilidade no processo de tomada de decisão, no ano de 2012. **Revista Eletrônica da Faculdade de Alta Floresta**, v. 2, n. 1, 2013. Disponível em: <<http://faflor.com.br/revistas/refaf/index.php/refaf/article/view/91/html>>. Acesso em: 23/02/2018.

SÁ, Antônio Lopes de. **Ética profissional**. 9 ed. – São Paulo: Atlas, 2009. Disponível em: <https://psicologiaunicsul.files.wordpress.com/2013/02/c3a9tica-profissional.pdf>. Acesso em 23/12/2017.

SERVIÇO DE APOIO ÀS MICRO E PEQUENAS EMPRESAS - SEBRAE. **A evolução das microempresas e empresas de pequeno porte 2009 a 2012**. Brasília, 2014. Disponível em: [http://www.bibliotecas.sebrae.com.br/chronus/ARQUIVOS_CHRONUS/bds/bds.nsf/800d694ed9159de5501bef0f61131ad4/\\$File/5175.pdf](http://www.bibliotecas.sebrae.com.br/chronus/ARQUIVOS_CHRONUS/bds/bds.nsf/800d694ed9159de5501bef0f61131ad4/$File/5175.pdf). Acesso em 04/03/2017.

SERVIÇO DE APOIO ÀS MICRO E PEQUENAS EMPRESAS - SEBRAE. **Sobrevivência das empresas no Brasil**. Brasília, 2016. Disponível em: <https://m.sebrae.com.br/Sebrae/Portal%20Sebrae/Anexos/sobrevivencia-das-empresas-no-brasil-102016.pdf>. Acesso em 04/03/2017.

SERVIÇO DE APOIO ÀS MICRO E PEQUENAS EMPRESAS - SEBRAE. **Participação das Micro e Pequenas Empresas na Economia Brasileira.** Brasília, 2014. Disponível em: <https://m.sebrae.com.br/Sebrae/Portal%20Sebrae/Estudos%20e%20Pesquisas/Participacao%20das%20micro%20e%20pequenas%20empresas.pdf> . Acesso em 04/03/2017.

SERVIÇO DE APOIO ÀS MICRO E PEQUENAS EMPRESAS - SEBRAE. Micro e pequenas empresas geram 27% do PIB brasileiro. Brasília, 2014. Disponível em: <<http://www.sebrae.com.br/sites/PortalSebrae/ufs/mt/noticias/micro-e-pequenas-empresas-geram-27-do-pib-dobrasil>>. Acesso em: 22/02/2018.

SERVIÇO DE APOIO ÀS MICRO E PEQUENAS EMPRESAS - SEBRAE Pesquisa “Relação das MPE com os contadores”. Brasília, 2016. Disponível em: <[http://www.bibliotecas.sebrae.com.br/chronus/ARQUIVOS_CHRONUS/bds/bds.nsf/b8dff2e0d5a98dba529637637e3ff24e/\\$File/7478.pdf](http://www.bibliotecas.sebrae.com.br/chronus/ARQUIVOS_CHRONUS/bds/bds.nsf/b8dff2e0d5a98dba529637637e3ff24e/$File/7478.pdf)>. Acesso em: 22/02/2018.

STROEHER, A. M.; FREITAS, H. Identificação das necessidades de informações contábeis de pequenas empresas para a tomada de decisão organizacional. In: CONGRESSO INTERNACIONAL DE GESTÃO DA TECNOLOGIA E SISTEMAS DE INFORMAÇÃO (CONTECSI), 3º, 2016, São Paulo. **Anais...** São Paulo: FEA/USP, 2006. Disponível em: http://www.ufrgs.br/gianti/files/artigos/2006/2006_196_CONTECSI.pdf. Acesso em 11/11/2017.

SHIGUNOV, T, R, Z.; SHIGUNOV, A, R. A qualidade dos serviços contábeis como ferramenta de gestão para os escritórios de contabilidade. Revista Eletrônica de Ciência Administrativa-RECADM, v. 2, n. 1, p. 1-23, 2003. Disponível em: <<http://dx.doi.org/10.16930/2237-7662/rccc.v3n5p43-62>>. Acesso em: 26/02/2018.

SOARES, Euvaldo Antônio Ruiz; CATÃO, Gustavo Campos; LIBONATI, Jeronymo José. A contabilidade como um sistema de informação de apoio ao

processo decisório nas entidades do terceiro setor. Disponível em: . Acesso em: 18 Fevereiro de 2018.

SOUZA, A, C.; BOJANOWSKI, M, J.; FRANCO, N. Os princípios e valores éticos no exercício da profissão contábil: análise dos escritórios de contabilidade de um município no interior do Paraná. UEPG, 2014. Disponível em: <<http://contadores.cnt.br/noticias/artigos/2014/10/07/os-principios-e-valores-eticos-no-exercicio-da-profissao-contabil-analise-dos-escritorios-de-contabilidade-de-um-municipio-no-interior-do-parana.html>>. Acesso em: 23/02/2018.

STROEHER, Â. M.; FREITAS, H. O uso das informações contábeis na tomada de decisão em pequenas empresas. Revista de administração – Eletrônica, 2008. Disponível em: <http://www.rausp.usp.br/Revista_eletronica/v1n1/artigos/v1n1a7.pdf>. Acesso em: 23/02/2018.

ZIPLINE. Entenda a importância das micro e pequenas empresas para o Brasil. Egestor, Rio Grande do Sul, Julho de 2014. Disponível em: <<https://blog.egestor.com.br/entenda-a-importancia-das-micro-e-pequenas-empresas-para-o-brasil/>>. Acesso em: 22/02/2018.

APÊNDICE I



UNIVERSIDADE FEDERAL DE ALAGOAS
CAMPUS SERTÃO
UNIDADE DE SANTANA DO IPANEMA
CURSO DE CIÊNCIAS CONTÁBEIS

CARTA DE APRESENTAÇÃO

Prezado (a) Senhor (a),

Como parte do meu Trabalho de Conclusão de Curso (TCC) em Ciências Contábeis pela Universidade Federal de Alagoas, Campus Sertão, estou conduzindo uma pesquisa junto aos micros e pequenos empresários do Município de Dois Riachos-AL.

O TCC, orientado pelo Prof. Msc. Leandro da Costa Lopes, terá como tema “**Percepção dos micro e pequenos empresários sobre os serviços prestados por seus Contadores: Um estudo aplicado nas empresas comerciais de Dois Riachos-AL**”, tendo então como principal objetivo verificar qual a percepção dos micro e pequenos empresários sobre os serviços prestados por seus Contadores.

Suas respostas devem representar a real percepção que você tem acerca da imagem do profissional contábil. Nenhum respondente será identificado na pesquisa, pois os dados serão analisados de forma consolidada, preservando desta forma o sigilo dos empresários participantes da pesquisa.

Agradeço antecipadamente sua valiosa colaboração a esta pesquisa

Atenciosamente,

Rairon Rafael Cintra Reino.

Graduando em Ciências Contábeis pela Universidade Federal de Alagoas

APÊNDICE II



UNIVERSIDADE FEDERAL DE ALAGOAS
CAMPUS SERTÃO
UNIDADE DE SANTANA DO IPANEMA
CURSO DE CIÊNCIAS CONTÁBEIS

QUESTIONÁRIO DE PESQUISA

INFORMAÇÕES GERAIS SOBRE O EMPRESÁRIO E A EMPRESA

1. O Senhor é:

<input type="checkbox"/> Proprietário	<input type="checkbox"/> Sócio-gerente	
<input type="checkbox"/> Gerente da empresa	<input type="checkbox"/> Gerente de loja	<input type="checkbox"/> Outro _____

 - 1.1. Caso seja proprietário / sócio, este é o seu primeiro negócio?

<input type="checkbox"/> Sim	<input type="checkbox"/> Não, já tive outra(s) empresa(s) antes
------------------------------	-----------------------------------------------------------------

2. Há quanto tempo o senhor atua na área empresarial? _____ anos

3. Há quanto tempo a sua empresa atual está funcionando? _____ anos

4. A empresa é:

<input type="checkbox"/> Empresa com estabelecimento único	<input type="checkbox"/> Loja de um grupo ou rede
------------------------------------------------------------	---------------------------------------------------

5. Qual o ramo de atuação da sua empresa?

<input type="checkbox"/> Comércio	<input type="checkbox"/> Indústria	<input type="checkbox"/> Serviços
-----------------------------------	------------------------------------	-----------------------------------

6. Qual o porte de sua empresa?

<input type="checkbox"/> Microempreendedor Individual-MEI	<input type="checkbox"/> Microempresa-ME	<input type="checkbox"/> Empresa de Pequeno Porte-EPP
-----------------------------------------------------------	------------------------------------------	-------------------------------------------------------

7. Qual o número de funcionários (colaboradores) de sua empresa? _____

8. Como o senhor avalia a sua empresa em relação à concorrência?

<input type="checkbox"/> Abaixo da concorrência	<input type="checkbox"/> Um pouco abaixo da concorrência	<input type="checkbox"/> Na média	<input type="checkbox"/> Um pouco acima da concorrência	<input type="checkbox"/> Acima da concorrência
-------------------------------------------------	----------------------------------------------------------	-----------------------------------	---------------------------------------------------------	------------------------------------------------

9. O senhor costuma utilizar empréstimo? (Pode ser mais de uma alternativa)

<input type="checkbox"/> Sim, de Bancos	<input type="checkbox"/> Sim, Amigos/Parentes	<input type="checkbox"/> Sim, Outros	<input type="checkbox"/> Não
-----------------------------------------	-----------------------------------------------	--------------------------------------	------------------------------

10. Qual seu nível de escolaridade?

<input type="checkbox"/> Ensino fundamental incompleto	<input type="checkbox"/> Ensino fundamental completo
<input type="checkbox"/> Ensino médio incompleto	<input type="checkbox"/> Ensino médio completo
<input type="checkbox"/> Ensino superior incompleto	<input type="checkbox"/> Ensino superior completo
<input type="checkbox"/> Pós-graduado	<input type="checkbox"/> Mestrado / Doutorado

10.1. Em caso de formação superior, qual curso: _____

INFORMAÇÕES SOBRE O SISTEMA DE INFORMAÇÃO NA SUA EMPRESA

11. Como a informação financeira é processada na sua empresa?

- Por mim mesmo, intuitivamente, sem muita organização.
- Por mim mesmo, manualmente de forma mais organizada.
- Por mim mesmo, com a ajuda do computador.
- Sem computador, mas com a ajuda de um profissional externo.
- Com computador e com a ajuda de um profissional externo.
- Pelo pessoal do escritório.

12. Quem o senhor contrataria para produzir informações que ajudassem no controle das operações e avaliação do desempenho da sua empresa?

- Engenheiro Economista Contador
- Advogado Administrador Outro _____

13. O senhor estaria disposto a abrir as informações do seu empreendimento para o contador, caso ele produzisse relatórios que o ajudar o seu negócios a gerenciar melhor o seu negócio?

- Sim Não

14. Quem presta serviços contábeis à sua empresa?

- Contador interno Escritório de contabilidade

15. Se o Governo simplificasse os recolhimentos dos impostos e dos encargos sociais, de modo que o senhor mesmo fosse capaz de calcular e efetuar os pagamentos, o senhor manteria o seu contrato com o seu contador?

- Sim Não

16. Se o contador produzisse relatórios mensais, que permitissem gerenciar melhor o seu negócio e saber como está indo a sua empresa, o senhor estaria disposto a pagar mais pelos serviços prestados por ele?

- Sim, até 20% mais
- Sim, até 40% mais
- Sim, até 60% mais
- Sim, mais que 60%
- Não

17. Como são processadas as seguintes informações financeiras?

Informação	Processada Com a ajuda do contador	Processada SEM a ajuda do contador	Não Processada
Controle do saldo e do extrato bancário			
Informação para decidir sobre empréstimos bancário			
Informação para decidir sobre novos investimentos (compra de equipamentos e instalações, por exemplo)			
Controles do pagamento dos empréstimos tomados			
Folha de pagamento dos funcionários			
Cálculo dos impostos e encargos sociais			
Controle dos estoques			
Formação do preço de venda			
Relatórios sobre o que está vendendo mais			
Relatório sobre os produtos que são mais lucrativos			
Controle das contas a receber			
Controle das contas pagar			
Cálculo do caixa gerado no mês			
Cálculo do lucro gerado no mês			
Desgaste dos equipamentos e das instalações			
Indicadores para saber como está indo o negócio			
Plano de negócios e planos de expansão			

18. Como o senhor avalia a qualidade dos serviços prestados pelo seu contador?

- () Excelente () Muito Boa () Boa
 () Regular () Deficiente () Insuficiente

19. Indique a importância de cada um dos critérios para selecionar o seu contador:

← nenhuma ou pouco muito --> importante
 importância

Crítérios para selecionar o contador	1	2	3	4	5
Preço dos serviços					
Nível de tecnologia do escritório					
Pontualidade na entrega dos relatórios					
Qualidade dos serviços					
Experiência do contador					
Conhecimento da legislação tributária					
Indicação de amigos					
Formação superior do contador					
Outros (indicar abaixo)					

20. Na sua opinião, o que precisa melhorar nos serviços prestados pelo seu contador? (Pode ser mais de uma resposta)

Serviços prestados pelo contador	Já está bom	Precisa melhorar	Eu mesmo faço	Não utilizo
Ter mais conhecimento sobre legislação, impostos e planejamento tributário				
Conhecimentos para ajudar a calcular o custo das mercadorias e na definição do preço dos Produtos				
Mais conhecimento sobre transações bancárias e cálculos de juros para decisão de tomada de financiamento				
Conhecimentos para ajudar a calcular o caixa gerado e lucro obtido no mês				
Mais conhecimento para poder gerar informação e relatórios que ajudem na gestão do negócio				
Melhor relacionamento pessoal				
Contatos mais freqüentes (visita/telefone/e-mail, etc.)				
Entregar relatórios diferentes dos atuais, que possam ajudar na gestão dos negócios				
Usar mais a Internet para se comunicar com os clientes				
Outros: _____				

21. Que serviços seu contador presta à sua empresa atualmente?

Controle de bens e obrigações	
Folha de pagamento	
Cálculo dos Impostos	
Controle Financeiro (Caixa e Bancos)	
Controle de Estoque de mercadorias	
Controle das Contas a Pagar	
Controle das Contas a Receber	
Outros:	

21.1. Além dos serviços atualmente contratados, o contador já lhe ofereceu outros?

() Sim () Não

22. Que relatórios contábeis o seu contador entrega?

Relatórios entregues pelo contador	Todo mês	A cada 3 meses	A cada 6 meses	Uma vez por ano	Quando solicito	Nunca
Balancete						
Demonstração do Fluxo de caixa (caixa gerado no mês)						
Demonstração do Resultado (Lucro ou prejuízo)						
Balanço Patrimonial						
Folha de pagamento dos funcionários						
Guias e carnês para pagamento dos impostos e encargos sociais						
Outros:						

23. Qual a sua opinião quando aos relatórios recebidos? (Pode ser mais de uma resposta)

Não entendo	
Entendo, mas não vejo muita utilidade	
Úteis, mas não aplico	
Úteis e são aplicados	
Chegam muito atrasados	
Estou satisfeito com os relatórios recebidos	
Não estou satisfeito com os relatórios recebidos	

24. De que forma o senhor acha que seu contador poderia auxiliá-lo no melhor entendimento dos relatórios disponibilizados? (Pode ser mais de uma resposta)

Fornecimento de uma análise detalhada das contas	
Um serviço mais voltado para a gerencia do negócio	
Fornecimento de índices e gráficos poderiam ser úteis	
Outros:	