

**UNIVERSIDADE FEDERAL DE GOIÁS- UFG  
FACULDADE DE ADMINISTRAÇÃO, CIÊNCIAS CONTÁBEIS E CIÊNCIAS  
ECONÔMICAS**

**JULIANA PEREIRA DE CARVALHO**

**INFORMAÇÕES CONTÁBEIS NAS MICRO E PEQUENAS EMPRESAS:  
ESTUDO COMPARATIVO DAS PERCEPÇÕES DOS GESTORES E  
CONTADORES**

**GOIÂNIA  
2016**

Prof. Dr. Orlando Afonso Valle do Amaral  
Reitor da Universidade Federal de Goiás

Prof. Dr. Luiz Mello de Almeida Neto  
Pró-reitor de Graduação da Universidade Federal de Goiás

Prof. Dr. Moisés Ferreira da Cunha  
Diretor da Faculdade de Economia, Administração e Contabilidade

Prof. Dr. Júlio Orestes da Silva  
Coordenador do curso de Ciências Contábeis

**JULIANA PEREIRA DE CARVALHO**

**INFORMAÇÕES CONTÁBEIS NAS MICRO E PEQUENAS EMPRESAS:  
ESTUDO COMPARATIVO DAS PERCEPÇÕES DOS GESTORES E  
CONTADORES**

Trabalho de conclusão de curso  
apresentado a Faculdade de  
Administração, Ciências Contábeis e  
Economia da Universidade Federal de  
Goiás, como requisito parcial ao título de  
Bacharel em Ciências Contábeis.

Orientadora: Prof. Ms. Celma Duque Ferreira

**GOIÂNIA  
2016**

Ficha de identificação da obra elaborada pelo autor, através do  
Programa de Geração Automática do Sistema de Bibliotecas da UFG.

Carvalho, Juliana Pereira de  
Informações contábeis nas micro e pequenas empresas: estudo  
comparativo das percepções dos gestores e contadores [manuscrito] /  
Juliana Pereira de Carvalho. - 2016.  
56 f.: il.

Orientador: Profa. Celma Duque Ferreira.  
Trabalho de Conclusão de Curso (Graduação) - Universidade  
Federal de Goiás, Faculdade de Administração, Ciências Contábeis  
e Ciências Econômicas (FACE), Ciências Contábeis, Goiânia, 2016.  
Bibliografia. Anexos.  
Inclui abreviaturas, tabelas, lista de figuras, lista de tabelas.

1. Micro e pequenas empresas. 2. Percepção dos serviços  
contábeis. 3. Relatórios e informações contábeis. I. Ferreira, Celma  
Duque, orient. II. Título.

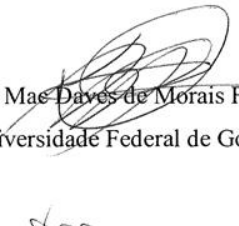
CDU 657

Juliana Pereira de Carvalho

**INFORMAÇÕES CONTÁBEIS NAS MICRO E PEQUENAS EMPRESAS: ESTUDO  
COMPARATIVO DAS PERCEPÇÕES DOS GESTORES E CONTADORES**

Trabalho de Conclusão de Curso (monografia) submetido e defendido publicamente na Faculdade de Administração, Ciências Contábeis e Ciências Econômicas (Face) da Universidade Federal de Goiás (UFG) como parte dos requisitos necessários à obtenção do título de Bacharel em Ciências Contábeis, aprovado pela seguinte Comissão Examinadora:

  
Prof. Me. Celma D. Ferreira- Orientadora  
Universidade Federal de Goiás (UFG)

  
Prof. Me. Mae Daves de Moraes Freire- Avaliador  
Universidade Federal de Goiás (UFG)

  
Prof. Dr. Júlio Orestes da Silva- Avaliador  
Universidade Federal de Goiás (UFG)

Goiânia (GO), 18 de julho de 2016.

Este trabalho é dedicado à minha família: meu pai Ronaldo, minha mãe Márcia e ao meu irmão Victor que não medem esforços para me apoiar em todos os momentos da minha vida.

## **AGRADECIMENTOS**

Agradeço primeiramente a Deus pela vida, saúde, proteção e esperança, necessários para que eu tivesse o equilíbrio na realização desta pesquisa.

Aos meus pais e irmão, pela paciência nos momentos de tensão e nervosismo, pelo amor incondicional que me faz sentir.

Aos meus amigos que entendem minha ausência e que torcem pelo meu sucesso.

Aos colegas de curso pela força psicológica, companheirismo, informações compartilhadas e por suportar minha inquietação durante as aulas.

A Universidade Federal de Goiás, pela oferta do curso, especialmente ao Coordenador, Prof. Dr. Júlio Orestes da Silva, pelos encaminhamentos e disponibilidade e também aos funcionários administrativos pelos atendimentos prestados.

À minha orientadora, Profa. Ms. Celma Duque Ferreira pela orientação e apoio e principalmente, pelas inúmeras vezes que me corrigiu sem perder a paciência.

Agradeço a todos os professores por proporcionarem o conhecimento racional para minha formação profissional, em especial ao Professor Ms. Ednei Moraes Pereira, pelas inúmeras vezes que dedicou seu tempo em me atender.

A todos que de alguma forma contribuíram para finalização dessa pesquisa, muito obrigada.

## RESUMO

O objetivo que orienta esta pesquisa é investigar a percepção dos gestores e contadores acerca dos serviços contábeis nas micro e pequenas empresas. A pesquisa caracteriza-se como empírico-analítica e do tipo descritiva. A amostra selecionada foi de 25 empresas localizadas na cidade de Goiânia e seus respectivos contadores. Os resultados evidenciaram que gestores e contadores divergem, em grande parte, quanto à percepção dos serviços contábeis oferecidos às empresas. A maior divergência ficou na entrega do Balancete e da Demonstração do Valor Adicionado (DVA) e a menor foi relacionada à entrega da Folha de Pagamento e Guias e carnês para pagamento dos impostos e encargos sociais.

**Palavras-chave:** Micro e pequenas empresas. Percepção dos serviços contábeis. Relatórios e informações contábeis.



## LISTA DE FIGURAS

|                                                                                                           |    |
|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------|----|
| Figura 1 - Composição do número de empresas, por região, nas atividades selecionadas.<br>.....            | 17 |
| Figura 2 – Critérios de seleção do contador .....                                                         | 32 |
| Figura 3 – Periodicidade de entrega de relatórios pelo contador .....                                     | 33 |
| Figura 4 – Relatórios entregues pelo contador .....                                                       | 34 |
| Figura 5 – Percepção do gestor sobre a forma que o contador pode contribuir na gestão<br>da empresa ..... | 35 |
| Figura 6 – Relatórios que são passados aos gestores .....                                                 | 37 |
| Figura 7 – Informações passadas às empresas pelos contadores .....                                        | 38 |
| Figura 8 – Critérios de permanência na empresa .....                                                      | 39 |
| Figura 9 – Percepção dos relatórios entregue aos gestores .....                                           | 40 |

## LISTA DE TABELAS

|                                                                                                   |    |
|---------------------------------------------------------------------------------------------------|----|
| Tabela 1 – Cargo/ função dos respondentes .....                                                   | 28 |
| Tabela 2 – Tempo de atuação e planejamento das empresas .....                                     | 28 |
| Tabela 3 – Número de funcionários e porte das empresas .....                                      | 29 |
| Tabela 4 – Nível de escolaridade dos gestores .....                                               | 29 |
| Tabela 5 – Tipo de processamento de informação .....                                              | 30 |
| Tabela 6 – Pagaria mais por auxiliar a gestão da empresa .....                                    | 31 |
| Tabela 7 – Avaliação da qualidade dos serviços prestados pelo contador .....                      | 31 |
| Tabela 8 – Experiência do contador .....                                                          | 36 |
| Tabela 9 – Percepção dos contadores sobre a qualidade dos serviços prestados às<br>empresas ..... | 39 |
| Tabela 10 – Relação Contador X Gestor .....                                                       | 42 |
| Tabela 11 – Relação qualidade da prestação de serviços Contador X Gestores .....                  | 43 |
| Tabela 12 – Processamento das informações contábeis - Contador X Gestores .....                   | 44 |
| Tabela 13 – Percepção das informações - Contador X Gestores.....                                  | 45 |

## **LISTA DE SIGLAS**

BP – Balanço Patrimonial

DFC - Demonstração de Fluxo de Caixa

DRE - Demonstração de Resultado

DRE - Demonstração do Resultado do Exercício

DVA - Demonstração do Valor Adicionado

FP - Folha de Pagamento

IBGE - Instituto Brasileiro de Geografia e Estatística

MEI - Microempreendedores individuais

MPE - Micro e Pequenas Empresas

MPME - Micro, Pequena e Média Empresas

PIB - Produto Interno Bruto

SEBRAE - Serviço Brasileiro de Apoio ao Empresário

SPSS - Statistical Package for the Social Sciences

## SUMÁRIO

|          |                                                                              |           |
|----------|------------------------------------------------------------------------------|-----------|
| <b>1</b> | <b>INTRODUÇÃO .....</b>                                                      | <b>13</b> |
| 1.1      | CARACTERIZAÇÃO DO PROBLEMA .....                                             | 14        |
| 1.2      | OBJETIVO GERAL.....                                                          | 14        |
| 1.2.1    | Objetivos específicos:.....                                                  | 14        |
| 1.3      | JUSTIFICATIVA.....                                                           | 15        |
| 1.4      | ESTRUTURA DA PESQUISA .....                                                  | 15        |
| <b>2</b> | <b>REFERENCIAL TEÓRICO .....</b>                                             | <b>16</b> |
| 2.1      | MICRO E PEQUENAS EMPRESAS E SUA CONTRIBUIÇÃO NA ECONOMIA.....                | 16        |
| 2.2      | GESTÃO DAS MICRO E PEQUENAS EMPRESAS .....                                   | 17        |
| 2.3      | INFORMAÇÕES CONTÁBEIS E TOMADA DE DECISÃO .....                              | 20        |
| 2.4      | ESTUDOS SIMILARES .....                                                      | 21        |
| <b>3</b> | <b>METODOLOGIA .....</b>                                                     | <b>24</b> |
| 3.1      | CLASSIFICAÇÃO DA PESQUISA.....                                               | 24        |
| 3.2      | POPULAÇÃO E AMOSTRA .....                                                    | 24        |
| 3.3      | INSTRUMENTO DE COLETA DE DADOS .....                                         | 25        |
| 3.4      | ETAPAS DA ANÁLISE DOS DADOS .....                                            | 26        |
| <b>4</b> | <b>ANÁLISE DOS RESULTADOS.....</b>                                           | <b>27</b> |
| 4.1      | ANÁLISE DESCRITIVA DOS RESULTADOS – QUESTIONÁRIO AOS GESTORES DAS MPES ..... | 27        |
| 4.1.1    | Informações gerais dos gestores e das empresas.....                          | 27        |
| 4.1.2    | Sistema de Informação da empresa .....                                       | 30        |
| 4.2      | ANÁLISE DESCRITIVA DOS RESULTADOS – QUESTIONÁRIO AOS CONTADORES .....        | 35        |
| 4.2.1    | Informações gerais sobre o contador .....                                    | 36        |
| 4.2.2    | Serviços contábeis oferecidos pelos contadores.....                          | 36        |
| 4.3      | ANÁLISE DESCRITIVA DOS RESULTADOS – RELAÇÃO CONTADOR X GESTOR.....           | 42        |
| <b>5</b> | <b>CONSIDERAÇÕES FINAIS.....</b>                                             | <b>48</b> |
|          | <b>REFERÊNCIAS .....</b>                                                     | <b>49</b> |
|          | <b>ANEXO I .....</b>                                                         | <b>53</b> |
|          | <b>ANEXO II.....</b>                                                         | <b>55</b> |

## 1 INTRODUÇÃO

Pesquisa do Sebrae (2014) afirma que as micro e pequenas empresas (MPE) aumentaram sua participação na economia brasileira, progressivamente, durante os anos, em 2011, foi constatado o aumento de 27%. Estas empresas geram empregos e renda impulsionando a economia, sendo de fundamental importância, principalmente nas regiões mais carentes, em decorrência da pouca ou nenhuma existência de empresa de grande porte nesses locais.

Apesar da importância e do crescimento das MPEs na economia, o índice de mortalidade chega a 28% nos primeiros dois anos, segundo estudos e pesquisas sobre a taxa de sobrevivência das empresas no Brasil do Sebrae (2011). Essa mortalidade deixa transparecer que elas enfrentam, normalmente, dificuldades em desenvolver suas atividades.

Ainda segundo a pesquisa do Sebrae (2011), o principal motivo da mortalidade das MPEs é a falta de capital de giro. Então, pode-se depreender que os gestores ou empresários estão sempre administrando com poucos recursos e quanto menos recursos, melhor precisa ser a compreensão dos relatórios contábeis para tomada de decisões.

Silva (2003) diz que é necessário que a empresa seja competitiva, ágil, que saiba cativar clientes, que busque as vulnerabilidades dos concorrentes, garimpe oportunidades, entre outras coisas essenciais à sua sobrevivência. Conseguir combinar todas essas atividades sem o domínio das informações que circulam interna e externamente à empresa é algo impossível, mesmo para uma microempresa. Acessar, analisar e compreender este conjunto de dados tem se mostrado ponto fundamental para gestão eficaz de qualquer organização.

Para Anselmo (2012), o sucesso da empresa não depende do seu tamanho ou atividade, contudo, para alcançar êxito são necessárias informações confiáveis. Essas informações podem ser retiradas dos demonstrativos contábeis, pois são elaborados através dos registros das atividades operacionais das empresas, que por sua vez, devem servir de base para o planejamento e para a tomada de decisão.

Sendo assim, entende-se que o uso de demonstrativos contábeis pelas MPEs estabelece relações sólidas e confiáveis e é de relativa importância para sobrevivência da empresa, uma vez que, a tomada de decisão de uma empresa independentemente do seu porte ou atividade, implica em custos, perdas, ganhos e gastos que podem ser verificados nos relatórios contábeis.

## 1.1 CARACTERIZAÇÃO DO PROBLEMA

Geralmente os donos das MPEs não possuem qualificação, tampouco têm em seu quadro de funcionários pessoas qualificadas para o auxílio na tomada de decisão. A única ferramenta que o gestor dispõe são os relatórios contábeis, e, na maioria das vezes, eles não sabem interpretá-los ou simplesmente não utilizam por desconhecer a sua importância para a tomada de decisão. Por sua vez, o contador não auxilia e sequer explica aos gestores a importância desses relatórios para as decisões da empresa.

Para Santos e Souza (2010) o contador, por meio de seu conhecimento técnico, pode influenciar as demais áreas, que compõem o corpo técnico da empresa, desempenhando um papel fundamental na construção de uma nova forma de gestão centrada na informação e utilização dos relatórios contábeis. O contador precisa assumir e perceber a sua importância na tomada de decisão das MPEs para evitar a mortalidade das empresas. Não basta entregar os relatórios, necessita orientar as empresas sobre a boa utilização dessas ferramentas.

Diante do contexto acima, pergunta-se: **Qual a percepção dos gestores e contadores acerca da utilização das informações contábeis nas micro e pequenas empresas de Goiânia?**

## 1.2 OBJETIVO GERAL

Identificar a percepção dos gestores e contadores acerca da utilização das informações contábeis nas micro e pequenas empresas.

### 1.2.1 Objetivos específicos:

- Identificar as informações geradas pela contabilidade e repassadas aos gestores das micro e pequenas empresas.
- Analisar os serviços ofertados aos gestores na percepção dos contadores.
- Confrontar as informações observadas pelos gestores e contadores.
- Identificar se há divergência entre as percepções dos gestores e contadores.

### 1.3 JUSTIFICATIVA

A justificativa de estudar esse assunto provém da importância das MPEs para economia brasileira. No estado de Goiás são 195 mil MPEs, sendo responsáveis por 504,9 mil empregos em todo Estado. (SEBRAE 2014).

Devido à representatividade das MPEs em Goiás e demais Estados, fica evidente a importância da tomada de decisão correta, uma vez que faz diferença na abertura do negócio e também pode ser vista como uma das funções básicas da administração como afirmam Garrison e Noreen (2001), visto que ela está sempre se deparando com questões do tipo: quais produtos vender, quais métodos de produção empregar, se fabrica peças ou compra prontas, qual preço cobrar, quais canais de distribuição utilizar, quando aceitar pedidos especiais e assim por diante. (CALLADO, CALLADO, HOLANDA, 2008).

Contudo, essa pesquisa se justifica pela importância do conhecimento da percepção dos gestores e contadores sobre a utilização dos serviços contábeis nas MPEs, dado que, com as informações geradas na pesquisa podem ser identificados os pontos principais para uma possível melhora no desempenho das empresas tentando minimizar a alta mortalidade e demais problemas frequentes, além de auxiliar os contadores para um desenvolvimento de informações contábeis que possam facilitar os gestores na tomada de decisão.

### 1.4 ESTRUTURA DA PESQUISA

A pesquisa está organizada em cinco capítulos. O primeiro constitui-se da presente introdução, onde foi caracterizado o problema de pesquisa, definido o objetivo geral e os específicos da pesquisa.

O segundo capítulo apresenta o referencial teórico. O capítulo está dividido em quatro tópicos. O primeiro trata-se das MPEs e a sua contribuição na economia; o segundo da gestão das MPEs; o terceiro das informações contábeis e da tomada de decisão e o quarto e último tópico trata dos estudos similares.

O terceiro capítulo apresenta a metodologia da pesquisa, contendo a classificação da pesquisa, a população e amostra, os instrumentos de coleta de dados e a análise dos dados.

O quarto capítulo é destinado a análise dos resultados e a comparação das respostas dos contador e gestor. E, por último, o quinto capítulo, onde são apresentadas as considerações finais da pesquisa e as sugestões para pesquisas futuras.

## 2 REFERENCIAL TEÓRICO

### 2.1 MICRO E PEQUENAS EMPRESAS E SUA CONTRIBUIÇÃO NA ECONOMIA

No Brasil, a maior parte das MPEs atua na atividade de comércio (48,5%), e nas de serviços (38,3%); e apenas 13,1% atuam na indústria. (SEBRAE 2015). As MPEs estão relativamente aumentando sua participação no mercado brasileiro. Dessa forma, sua participação aumentou 27% em 2011. Portanto a importância das MPEs na economia fica evidente quando se fala em valor adicionado.

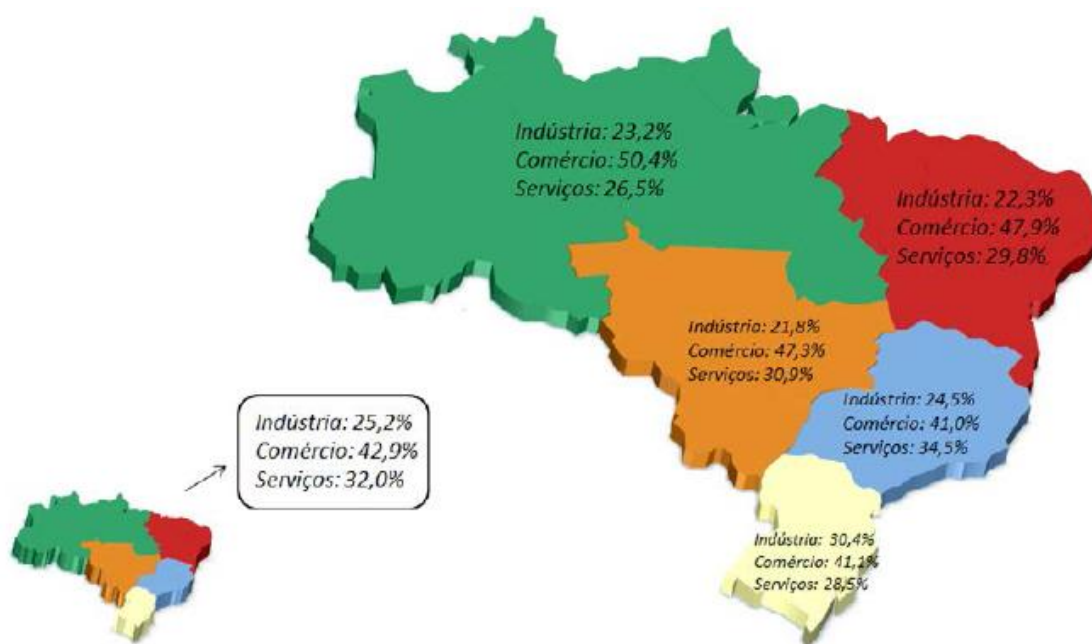
O valor adicionado é uma vertente parte do Balanço Social que, em tese, a contabilidade coloca à disposição da sociedade para demonstrar suas relações com a empresa, a Demonstração do Valor Adicionado (DVA) evidencia tanto os aspectos econômicos quanto os sociais, o que dá um novo enfoque, pois a preocupação, até pouco tempo, era somente com a parte econômica e a DVA preocupa-se, além da riqueza gerada pela empresa com a forma como foi feita sua distribuição aos agentes econômicos que ajudaram a produzi-la. No Brasil a DVA é pouco conhecida e divulgada, talvez por ainda não se uma demonstração obrigatória. (CUNHA, RIBEIRO E SANTOS, 2005).

De acordo com SEBRAE (2015) no setor de comércio, as MPEs geraram 53,4% do total do valor adicionado do setor; representavam 99,2% do número de empresas; empregaram 69,5% do pessoal ocupado no setor; e pagaram 49,7% das remunerações dos empregados do setor no período.

Os dados do SEBRAE (2014) demonstram a importância de incentivar e qualificar os empreendimentos de menor porte, uma vez que as MPEs são as principais geradoras de riqueza no comércio no Brasil (53,4% do PIB desse setor). Assim, é evidente que as MPEs precisam de planos de gestão que possam ajuda-las a se manterem no mercado visto que possuem grande representatividade na economia como mostra o mapa na Figura 1.



Figura 1 - Composição do número de empresas, por região, nas atividades selecionadas.  
(Em % média 2009 a 2011)



Fonte: SEBRAE 2015

Nos últimos doze anos as MPEs ao lado dos microempreendedores individuais (MEI), representaram elemento para movimentação da economia brasileira, que deve ao segmento 52% dos empregos formais e 40% da massa salarial. Com crescimento significativo na última década, o setor atua de forma direta na geração de recursos e representa 25% do PIB nacional. Só em 2012, foram 891,7 mil empregos criados. (Azevedo, 2013).

## 2.2 GESTÃO DAS MICRO E PEQUENAS EMPRESAS

A gestão estratégica é uma metodologia importante que visa assegurar o sucesso da empresa no momento atual bem como principalmente o seu sucesso futuro. Nela inclui-se, no mínimo, três etapas distintas: Planejamento estratégico, Execução, Controle. (PEREIRA 2010).

A etapa do planejamento estratégico é onde se define as diretrizes estratégicas, a direção que a empresa deve seguir. O planejamento estratégico é um processo contínuo que se inicia com os objetivos da empresa em prever o futuro, tentar ajustar, e equilibrar as metas a curto e longo prazo. Grande parte do planejamento estratégico em longo prazo compõe decisões em curto prazo. Um determinado período não determina o curto e o longo prazo, a decisão não terá curto prazo só porque a execução levou alguns meses, o que valerá é o período de eficácia.

Uma decisão não terá longo prazo se ela for criada em um determinado ano e for aplicado um ano à frente (DRUCKER, 1998).

Segundo Souza e Qualharini (2007), a falta de preparo dos profissionais responsáveis pela gestão das micro e pequenas empresas, conduzem em geral às tomadas de decisões de forma empírica, muitas vezes essas decisões são baseadas em preocupações de curto prazo dos sócios proprietários da empresa. Em muitas empresas, o único profissional qualificado é o contador. Sob a ótica da Gestão pela Qualidade Total, as decisões devem ser tomadas segundo um processo que visa assegurar o conhecimento das opções mais acertadas ou possíveis, função adequadamente atendida por um eficaz programa de Planejamento Estratégico. Em linhas gerais o Planejamento Estratégico pode ser didaticamente simplificado para aplicação nas empresas de pequeno porte, em quatro passos ou etapas básicas:

1. Definir e alinhar os objetivos e os resultados esperados;
2. Levantamento das informações;
3. Tomada de decisões e planos de ações pertinentes a cada ato estratégico;
4. Buscar total respaldo dos funcionários envolvendo-os no processo decisório e participando-os por uma comunicação formal.

Além disso, no processo de gestão, são observados caracteres relevantes nas micro e pequenas empresas: centralização na tomada de decisão; níveis hierárquicos reduzidos; baixo grau de formalização e de delegação de autoridade; dificuldades no planejamento em longo prazo, crenças do tipo, ‘o olho do dono é que engorda o gado’; desconfiança eterna para dividir a administração; falta de esperança em políticas eficazes para as pequenas empresas e resistência às ações coletivas. (CARNEIRO, 2002).

Nesse contexto, no Brasil, as pesquisas realizadas por instituições como o SEBRAE e o IBGE têm apontado à representatividade das MPE's e sua relevância social e econômica, e, ao mesmo tempo, evidencia que essas empresas enfrentam problemas com a mortalidade ocasionada por falhas gerenciais. As falhas gerenciais como citado por Chiavenato (2008), são apresentadas por: Inexperiência (72%), Vendas insuficientes (11%), Despesas excessivas (8%), e outras falhas como: capital insuficiente, negligência, clientes insatisfeitos, fraudes e ativos insuficientes (3%), sendo que 20% representa uma das causas da alta mortalidade das MPes devido a fatores econômicos.

Essas falhas são ocasionadas por falta de informações relevantes para o gerenciamento do negócio. O gerenciamento bem-sucedido das micro e pequenas empresas dependem dos seguintes fatores: conhecimento de mercado, estratégia de vendas, aproveitamento das

oportunidades, criatividade, capacidade de liderança, persistência e perseverança. (REIS, 2006).

Contudo, verifica-se então a importância das informações contábeis para a gestão das pequenas empresas de forma a minimizar as falhas gerenciais com informações úteis para o processo de tomada de decisão. A contabilidade possui como função apresentar o registro de todas as transações ocorridas nas organizações com o propósito de elucidar os fenômenos patrimoniais, contribuir para a construção de planejamentos para a projeção de exercícios futuros, efetuar análises e manter os controles financeiros (OLIVEIRA, MÜLLER e NAKAMURA, 2000).

Para sair das estatísticas negativas do SEBRAE, Parreira (2014) ressalta que as empresas precisam se adaptar às novas regras, substituindo as velhas práticas por técnicas mais modernas e eficazes, dentre essas técnicas podem ser citadas:

- 1- Planejamento em marketing - marketing é um conjunto de diferentes atividades que compreendem os esforços necessários para estabelecer as melhores relações entre a empresa e os clientes. É necessário identificar a clientela de cada produto, prever seu comportamento e dar subsídios informativos para utilização das ferramentas dos 4Ps do marketing: praça, produto, preço, promoção.
- 2- Gestão de pessoas - Ações como incentivo à participação do colaborador e ao espírito de equipe; adoção de políticas de recompensas e motivação; treinamento constante em todos os níveis da organização; foco na gestão do conhecimento; ambiente físico confortável e propício ao desenvolvimento dos trabalhos, entre outros, são bons ingredientes para isso.
- 3- Gestão de custos - Não basta reduzir custos. É preciso administrá-los de modo a reforçar o posicionamento estratégico. Deve-se ter cuidado, pois há três tipos de iniciativas de gestão de custos: as que reforçam o posicionamento estratégico da empresa, as que não têm impacto sobre ele e aquelas que o enfraquecem.
- 4- Gerenciamento de processos - O papel de destaque dado ao gerenciamento por processos garantiu que, em diversas ocasiões, empresas tenham implantado processos rápidos e eficientes em áreas-chaves como desenvolvimento de produtos, logística, vendas e comercialização. O futuro vai pertencer às empresas que conseguirem explorar o potencial da centralização das prioridades, as ações e os recursos nos seus processos.
- 5- Fluxo de caixa - Através do fluxo de caixa, a empresa dimensiona a necessidade de capital de giro para financiar clientes, investimentos na busca de novos negócios,

maquinários e instalações. Neste instrumento serão contemplados também empréstimos, amortizações de dívidas e outras entradas e saídas não operacionais.

O objetivo das demonstrações contábeis para a PMEs (pequenas e médias empresas) é oferecer informações sobre a situação da empresa, úteis para a tomada de decisão, de proprietários e/ou administradores ou apenas para uso de autoridades fiscais e governamentais (COMITÊ DE PRONUNCIAMENTOS CONTÁBEIS, 2013, p.4). Contudo, faz-se necessário usar a contabilidade como prática a facilitar a gestão financeira das empresas.

Segundo o Comitê de Pronunciamentos Contábeis (2013), o objetivo das demonstrações contábeis de pequenas e médias empresas é oferecer informação sobre a posição financeira (balanço patrimonial), o desempenho (resultado e resultado abrangente) e fluxos de caixa da entidade, e com isto proporcionar mais opções na tomada de decisões, para que estes relatórios atendam às necessidades das empresas.

A gestão financeira acontece após o processo contábil, tendo em vista que os dados gerados pela contabilidade são transformados em informações que demonstram a real situação econômica e financeira da empresa (RAMOS, 2004).

## 2.3 INFORMAÇÕES CONTÁBEIS E TOMADA DE DECISÃO

Para Bressan (1997, p. 57), "um sistema contábil bem estruturado tem condições de combinar os dados e informações obtidas de maneira que os torne mais objetivos e adaptados à realidade dos negócios empresariais, tendo desta forma condições de participar ativamente da sua administração".

Num sistema contábil para Stroeher e Freitas (2006), os eventos econômicos são as fontes básicas da informação contábil; o contador atua como transmissor, observando esses eventos e codificando-os para transmitir a informação por meio dos relatórios contábeis.

A administração tem como informação desejada a rentabilidade e capacidade de pagamento; os acionistas, retorno sobre capital investido; bancos e fornecedores, capacidade de pagamento dos compromissos assumidos; as entidades governamentais, lucro tributável e geração de impostos e o sindicato e empregados, a capacidade de pagar a remuneração desejada (BRESSAN, 1997, p.67).

Inferindo-se que a função de um contador não deve se limitar a oferecer informações apenas no que diz respeito à apuração dos resultados mensais, mas deve englobar a análise de todas as ações envolvidas para encontrar a forma como esses resultados foram obtidos, identificando de forma mais clara o desempenho da empresa, e conseguindo, assim, uma efetiva

preservação do patrimônio da entidade. Modificando um cenário em que as informações contábeis são direcionadas apenas para o Fisco e elaborando as demonstrações para atender as empresas de forma gerencial interna, auxiliando com maior efetividade o processo decisório e com isso, diminuindo a margem de risco e incerteza presente em todo ambiente de tomada de decisão. (NUNES, MIRANDA E FERREIRA, 2010).

Nesse sentido, comenta Crepaldi (2008, p.7):

O contador gerencial deve esforçar-se para assegurar que a administração tome as melhores decisões estratégicas para o longo prazo. O desafio é propiciar informações úteis e relevantes que facilitarão encontrar as respostas certas para as questões fundamentais, em toda empresa, com enfoque constante sobre o que deve ser feito de imediato e mais tarde. É necessário que os contadores gerenciais ultrapassem a informação contábil para serem proativos no fornecimento, para suas equipes de administração, de dados pertinentes e oportunos sobre essas questões empresariais mais amplas.

Assim, a figura do contador torna-se mais importante dentro da empresa, pois que, as organizações já perceberam a importância da contabilidade para tomada de decisão, na medida em que oferece informações úteis para a avaliação no desempenho da empresa (PASSOS 2010).

## 2.4 ESTUDOS SIMILARES

Verificou-se na literatura vários estudos que tiveram como foco as micro e pequenas empresas, sendo importante evidenciar os objetivos e principais resultados encontrados nessas pesquisas, as quais estão relacionados ao tema em estudo.

Na pesquisa de Cezarino e Campomar (2006), a congruência de patrimônio pessoal e empresarial compromete a avaliação de desempenho, formulação de estratégias e análise detalhada da situação financeira da empresa. Além disso, a baixa qualidade gerencial pode ser apontada como um desdobramento da gestão informal. Preservando assim uma gestão organizacional e mínima a chance de se obter uma qualidade gerencial razoável. De forma geral, as MPEs brasileiras são caracterizadas pela baixa qualidade gerencial, gestão informal e escassez de recursos e, portanto, algumas teorias divergem a respeito de sua capacidade de sobrevivência no mundo contemporâneo devido ao seu porte.

Por meio da pesquisa de Cunha, Rocha e Leal (2008), constataram-se convergências relacionadas à prestação de serviços oferecida pelo profissional contábil aos micro e pequenos empresários e como esta é requerida e interpretada pelos mesmos. A maioria dos profissionais contábeis entende que deverão fornecer relatórios que demonstrem a evolução de receitas, os custos, despesas e resultados que fundamentam os empresários no gerenciamento dos recursos disponíveis. E, os gestores de pequenas empresas não perceberam, ainda, que as informações

para o processo decisório são vitais para a continuidade da empresa, e se essas decisões estiverem subsidiadas por dados e informações corretas, muito contribuirão para uma decisão acertada. A pesquisa indica também que os contadores concordam que os pequenos empresários não sabem analisar e interpretar os demonstrativos financeiros, e que estes, na grande maioria, não são oferecidos pelos profissionais contábeis aos gestores da pequena empresa.

Segundo Caneca (2008) existe divergência estatisticamente significativa entre as percepções dos profissionais contábeis e gestores das micro, pequenas e médias empresas (MPME) quanto aos relatórios contábeis fornecidos pelos escritórios contábeis, há também divergência quanto a tempestividade do fornecimento das informações contábeis e entre o processamento das informações. Contudo conclui-se que existe um desequilíbrio (qualitativo) entre a oferta e a demanda de serviços contábeis oferecidos para as micro, pequenas e médias empresas, com as percepções dos gestores das micro, pequenas e médias empresas e dos profissionais contábeis divergindo quanto à qualidade dos serviços contábeis utilizados por essas empresas.

Segundo Silva, Miranda, Freire (2009), a maioria dos respondentes da sua pesquisa (87,3%) confia nas informações contábeis fornecidas, sendo este um dos primeiros passos para que a contabilidade passe a ser usada no processo decisório. Pode-se deduzir que é necessária uma mudança de postura por parte de quem prepara as informações contábeis para os diversos tipos de empresa, uma vez que pela alta frequência das demonstrações mais tradicionais, aparentemente a contabilidade é mantida pelo caráter legal e tradicionalista.

Segundo Nunes, Mirando e Ferreira (2010), constatou-se na pesquisa uma deficiência por parte dos proprietários/sócios que fecharam suas empresas pela não observância de fatores essenciais antes da abertura do próprio negócio, como, realizar uma pesquisa de mercado para conhecer de forma consistente seu público alvo, os concorrentes e os fornecedores que serão um dos seus parceiros diretos nesta nova caminhada. Deve-se ficar atento também para a parte jurídica e operacional necessário a abertura do negócio. Essa pesquisa concluiu que a contabilidade não tem contribuído diretamente para a mortalidade das microempresas e empresas de pequeno porte, mas a ausência da utilização das informações geradas pelos mecanismos contábeis pode ser um fator contribuinte para o insucesso das entidades, pela falta de apoio gerencial presente nos processos decisórios.

Pode-se concluir na pesquisa de Faria, Azevedo e Oliveira (2012) que muitos gerentes desconhecem as ferramentas da contabilidade que podem auxiliar nas tomadas de decisões, ficando assim, essas empresas mais vulneráveis aos fatores que levam às empresas à falência. Em decorrência disso, detêm-se uma visão deturbada da contabilidade na qual está voltada

quase que exclusivamente para atendimento de obrigações legais (fiscais e de pessoal). Este aspecto pode também está ligado ao profissional que presta o serviço de contabilidade, visto que se atem a estas demandas geradas pela empresa.

Segundo Albuquerque, Cardoso, Carmo Filho, et al. (2013), os gestores das MPes administram voltados para o empirismo ao invés de adotarem uma abordagem técnica, usando os instrumentos disponibilizados pela Contabilidade. As diversas escalas de tamanho de empresas do segmento, variando desde uma simples empresa do tipo familiar, até uma de maior porte, com capacidade para contratar profissionais qualificados e capacitá-los a empregar os instrumentos contábeis, determina um universo de análise bastante diferenciada. Também, os resultados indicaram que a maioria das MPes empregava relatórios contábeis, com destaque para a Demonstração do Resultado do Exercício (DRE), Balanço Patrimonial (BP), livro e fluxo de caixa, controle de contas a pagar e a receber. Porém, verificou-se um baixo emprego de indicadores contábeis, sendo os mais usados o crescimento das vendas, margem líquida, lucro por produto.

Na pesquisa de Borges e Leal (2015), verificou-se que em relação à finalidade da utilização das informações contábeis gerenciais, os gestores informaram que são utilizadas principalmente para avaliar os impactos financeiros e acompanhar metas estabelecidas. Os gestores reconheceram a importância das informações gerenciais, indicando que muitas vezes não conseguem implementá-las por falta de conhecimento, ou seja, não possuem qualificação na área de negócios.

### 3 METODOLOGIA

#### 3.1 CLASSIFICAÇÃO DA PESQUISA

A presente pesquisa caracteriza-se como empírico-analítica e do tipo descritiva, com abordagem qualitativa.

Empírica-analítica devido aos procedimentos utilizados, pois utiliza coleta de dados diretamente das empresas e dos contadores, pois se dedica ao tratamento da "face empírica e fatural da realidade; produz e analisam dados, procedendo sempre pela via do controle empírico e fatural" (DEMO, 2000, p. 21).

A abordagem do problema é qualitativa, pois se caracteriza pelo emprego de instrumentos estatísticos, seja na coleta ou no tratamento dos dados. A abordagem quantitativa é utilizada com frequência nos estudos descritivos, pois procuram descobrir e classificar a relação entre variáveis (RAUPP; BEUREN, 2004).

#### 3.2 POPULAÇÃO E AMOSTRA

O Estado de Goiás, em seu cenário empreendedor é composto por 197 mil empresas formalizadas, sendo destas, 99,1% (195mil) empresas de micro e pequeno porte. Goiânia ocupa a primeira posição no Estado, com 15% do valor adicionado estadual. Existe uma liderança no setor industrial que se justifica pelo fato do município ser a capital, área de maior desenvolvimento econômico do Estado, maior mercado consumidor, o que acaba criando condições para o desenvolvimento do setor industrial (SEBRAE, 2015).

A População é definida pelo conjunto de elementos com características similares de interesse comum. Contudo, nesse trabalho, a população refere-se às MPEs e escritórios de contabilidade situados em Goiânia.

Com relação às MPEs, a amostra foi de 25 empresas de Goiânia, escolhidas de modo intencional, por acessibilidade em termos de localização geográfica das empresas com proximidade destas com a residência do pesquisador. A coleta dos dados nas empresas foi presencial com a aplicação do questionário e via telefone com os contadores.

Referenciando os contadores, de forma semelhante às MPEs, a amostra inicial foi obtida através do conjunto de 25 contadores que prestam serviços às MPEs que foram entrevistadas e que concordaram em fazer a pesquisa.



A pesquisa foi classificada de acordo com número de funcionários segundo SEBRAE, o qual utiliza o critério por número de empregados do IBGE como classificação do porte das empresas, Quadro 1.

Quadro 1- Classificação de Empresas

| <b>Tipo de estabelecimento</b> | <b>Micro</b>      | <b>Pequena</b>        | <b>Média</b>         | <b>Grande</b>          |
|--------------------------------|-------------------|-----------------------|----------------------|------------------------|
| Indústria                      | Até 19 empregados | De 20 a 99 empregados | 100 a 499 empregados | Mais de 500 empregados |
| Comércio e serviços            | Até 9 empregados  | De 10 a 49 empregados | 50 a 49 empregados   | Mais de 100 empregados |

Fonte: SEBRAE (2006)

A pesquisa de campo teve duração de trinta e três dias, com início em 02/05/2016 e término em 03/06/2016, e abrangeram o Setor Residencial Eldorado e o Setor Cidade Jardim, setores que fazem parte da região Sudoeste de Goiânia. Foram entrevistados, ao todo, 25 MPEs e 25 contadores que prestam serviços de contabilidade às MPEs entrevistadas. Vale ressaltar que 28 MPEs foram procuradas, contudo, três delas não se dispuseram a responder a pesquisa.

O tratamento estatístico utilizado na pesquisa refere-se à análise descritiva dos dados obtidos na pesquisa em campo, com base em testes estatísticos. Na análise descritiva e nos testes estatísticos foi utilizado o *software* Statistical Package for the Social Sciences – SPSS, versão 15.0.

### 3.3 INSTRUMENTO DE COLETA DE DADOS

O instrumento de coleta de dados é composto por dois questionários. Um direcionado aos gestores das MPEs e outro aos contadores correspondentes de cada empresa. Devido a existência de vários questionários similares em outras pesquisas, optou-se em adaptar os questionários de Caneca (2008) na dissertação sobre oferta e procura de serviços contábeis para micro, pequenas e médias empresas: um estudo comparativo das percepções dos empresários e contadores. A adaptação foi pequena e excluiu somente as questões que não se adequava ao objeto desse estudo. Os questionários constam no Anexo I e II.

Os questionários têm como objetivo investigar características dos serviços contábeis prestados pelos contadores das empresas. O objetivo é determinar as características e a qualidade dos serviços prestados, seus condicionantes, bem como a percepção dos próprios

contadores quanto à qualidade dos serviços por eles prestados. O questionário das MPEs foi dirigido dando preferência aos gestores, já o questionário dos contadores das empresas foi dirigido exclusivamente ao contador da MPEs, ambos os questionários foram divididos em três grupos de questões:

1. Informações gerais sobre o contador e o escritório contábil: grau de instrução, tempo de experiência, tamanho e perfil da carteira de clientes.
2. Aspectos relativos aos serviços contábeis oferecidos pelo escritório contábil: questões relativas ao fornecimento de relatórios financeiros e gerenciais, escrituração contábil, custos e planejamento, entre outros.
3. Aspectos relativos aos serviços contábeis demandados: evidenciar as características dos serviços contábeis demandadas pelas MPE aos contadores, autoavaliação da qualidade de serviços que os contadores das MPE oferecem.

### 3.4 ETAPAS DA ANÁLISE DOS DADOS

Com objetivo de responder o problema da pesquisa, realizou-se uma análise descritiva dos dados obtidos pelas informações do questionário respondido pelos gestores das MPEs e dos questionários respondidos pelos contadores. A análise foi realizada em três etapas, primeiramente foi realizada uma análise descritiva dos resultados da pesquisa de campo junto com os gestores, depois, uma análise descritiva dos resultados obtidos na pesquisa em campo com os contadores. Em seguida, realizou-se uma análise comparada das respostas dos contadores e dos gestores das MPEs.

Foi realizada ainda, uma análise descritiva, para buscar explicações de determinadas respostas a ambos entrevistados, ou seja, uma associação de duas ou mais variáveis por meio de dados das tabelas apresentadas.

## 4 ANÁLISE DOS RESULTADOS

A priori, inferiu-se uma boa receptividade na maioria dos empresários entrevistados, porém três micro empresas não quiseram colaborar na pesquisa, relatando a falta de tempo e por não se interessar pela pesquisa. Os escritórios contábeis foram bastante receptivos também, todos se dispuseram a responder. No início alguns contadores ficaram um pouco receosos achando que se tratava de assuntos internos das empresas, mas no decorrer das perguntas foram se assegurando de que se tratava de uma pesquisa de fins acadêmicos e que as respostas seriam totalmente sigilosas, as entrevistas fluíram normalmente.

Vale destacar que a aplicação dos questionários foi dividida em duas etapas, a primeira foi presencial com os 25 gestores das MPEs, com o objetivo de auxiliar o entrevistado a eventuais dúvidas sobre as questões. A segunda etapa foi realizada com os 25 contadores respectivos a cada MPE, antes entrevistada. Vale destacar ainda, que pelo tempo disponível e a distância relativa dos escritórios, as entrevistas com os contadores foram realizadas via telefone.

Esse capítulo foi dividido em três seções. A primeira apresentou uma análise descritiva dos resultados dos questionários aplicados aos gestores e aos empresários das MPEs, a segunda representou os resultados dos questionários aplicados aos contadores das respectivas empresas. A terceira e última fez-se devidas comparações das percepções de cada grupo.

### 4.1 ANÁLISE DESCRITIVA DOS RESULTADOS – QUESTIONÁRIO AOS GESTORES DAS MPEs

Nessa seção foram apresentadas análises descritivas das respostas dos questionários aplicados aos gestores das 25 MPEs de Goiânia que fazem parte da pesquisa.

#### 4.1.1 Informações gerais dos gestores e das empresas

A Tabela 1 apresenta as informações gerais dos entrevistados das MPEs, como o cargo ocupado, o tempo em que a empresa está funcionando, quantos funcionários possui a empresa, se houve planejamento na abertura da empresa, qual o ramo de atuação, qual o porte da empresa e o nível de escolaridade dos entrevistados.

Tabela 1 – Cargo/ função dos respondentes

| <b>Descrição</b>   | <b>Frequência</b> | <b>%</b>   |
|--------------------|-------------------|------------|
| Proprietário       | 20                | 80         |
| Sócio-gerente      | 3                 | 12         |
| Gerente da empresa | 1                 | 4          |
| Gerente da loja    | 1                 | 4          |
| <b>Total</b>       | <b>25</b>         | <b>100</b> |

Fonte: Dados da pesquisa

Na análise da Tabela 1, pode-se perceber que todos os 25 entrevistados são gestores das MPEs, dos quais, 80% são “Proprietários”, 12% são “Sócios-gerentes”, 4% “Gerente da empresa” e 4% “Gerente de loja”.

A Tabela 2 relaciona o tempo de atuação com o planejamento das empresas.

Tabela 2 – Tempo de atuação e planejamento das empresas

| <b>Tempo de atuação</b> | <b>Planejamento da empresa</b> |                | <b>Total (%)</b> |
|-------------------------|--------------------------------|----------------|------------------|
|                         | <b>Sim (%)</b>                 | <b>Não (%)</b> |                  |
| De 2 semanas a 1 ano    | 70                             | 30             | 28               |
| De 1 a 2 anos           | 75                             | 25             | 16               |
| De 3 a 5 anos           | 83                             | 17             | 24               |
| De 6 a 10 anos          | 100                            | 0              | 8                |
| De 10 a 15 anos         | 66                             | 44             | 24               |
| <b>Total</b>            | <b>76</b>                      | <b>24</b>      | <b>100</b>       |

Fonte: Dados da pesquisa

Pode ser evidenciado na Tabela 2 que, 28% das empresas estão abertas “De 2 duas semanas a 1 ano”; 16% das empresas “De 1 a 2 anos”; 24% empresas “De 3 a 5 anos”, 8% das empresas “De 6 a 10 anos” e 24% das empresas “De 10 a 15 anos”.

Ainda na Tabela 2, comparando o tempo de funcionamento das empresas com o planejamento na abertura, verifica-se que não segue um padrão, pois em todos os períodos de funcionamento, exceto “De 6 a 10 anos”, todos têm ao menos uma empresa que não houve planejamento à época da abertura. Vale destacar que, das 25 empresas, 76% fizeram planejamento para abertura e 24% não fizeram planejamento. A Tabela 2 apresenta o tempo de atuação versus planejamento das empresas.

Vale destacar que o ramo de atuação das 25 empresas entrevistadas, a maior parte, 88% são do segmento de comércio varejista, sendo, lojas de roupas, papelaria, farmácia, loja de bijuteria, *fast food*, dentre outros e 12% empresas são prestadoras de serviços de beleza e decoração.

A Tabela 3 apresenta o porte das empresas de acordo com o número de funcionários que possuem.

Tabela 3 – Número de funcionários e porte das empresas

| <b>Número de funcionários</b> | <b>%</b>   | <b>Porte da Empresa</b> |
|-------------------------------|------------|-------------------------|
| De 1 a 3 funcionários         | 32         | Microempresa            |
| De 4 a 6 funcionários         | 28         | Microempresa            |
| De 7 a 9 funcionários         | 12         | Microempresa            |
| De 10 a 12 funcionários       | 16         | Pequena empresa         |
| De 13 a 15 funcionários       | 12         | Pequena empresa         |
| <b>Total</b>                  | <b>100</b> | Pequena empresa         |

Fonte: Dados da pesquisa

Pode ser verificado na Tabela 3 que 72% das empresas são classificadas como “Microempresa” e 28%, como “Pequena empresa”.

A Tabela 4 apresenta o nível de escolaridade dos gestores das empresas.

Tabela 4 – Nível de escolaridade dos gestores

| <b>Nível de escolaridade</b> | <b>Frequência</b> | <b>%</b>   |
|------------------------------|-------------------|------------|
| Ensino Médio incompleto      | 1                 | 4          |
| Ensino Médio completo        | 5                 | 20         |
| Ensino Superior incompleto   | 9                 | 36         |
| Ensino Superior completo     | 5                 | 20         |
| Pós-graduado                 | 5                 | 20         |
| <b>Total</b>                 | <b>25</b>         | <b>100</b> |

Fonte: Dados da pesquisa

Na análise da Tabela 4, pode-se verificar que o nível de escolaridade dos gestores varia desde o “Ensino Médio incompleto” com uma pessoa à “Pós-Graduação” com cinco pessoas, representando 4% e 20% respectivamente, contudo a predominância dos respondentes da pesquisa possui o “Ensino Superior incompleto”, com 36% dos representantes. Com formação em nível de “Ensino Médio completo”, e “Ensino Superior completo” foram de 20% respondentes para cada nível.

#### 4.1.2 Sistema de Informação da empresa

O tipo de processamento das informações das empresas varia de acordo com o porte e a organização do proprietário. A Tabela 5 apresenta o tipo de processamento de informação que a empresa utiliza.

Tabela 5 – Tipo de processamento de informação

| <b>Processamento da informação</b>                  | <b>Frequência</b> | <b>%</b>   |
|-----------------------------------------------------|-------------------|------------|
| Por mim mesmo, sem organização                      | 1                 | 4          |
| Por mim mesmo, com organização                      | 4                 | 16         |
| Por mim mesmo com <i>software</i>                   | 10                | 40         |
| Sem computador com ajuda de um profissional externo | 0                 | 0          |
| Com computador com ajuda de um profissional externo | 9                 | 36         |
| Pelo escritório                                     | 1                 | 4          |
| Estudos em consultoria                              | 0                 | 0          |
| <b>Total</b>                                        | <b>25</b>         | <b>100</b> |

Fonte: Dados da pesquisa

Pode ser verificado na Tabela 5 que dos 25 entrevistados, 40%, assinalaram que as informações são realizadas pelo proprietário da empresa com ajuda de um *software* e, 36%, disseram que são realizadas pelo computador com ajuda de um profissional externo. Vale mencionar que 4% responderam que as informações são passadas por ele mesmo e 4% afirmaram que são passadas pelo escritório, enquanto 12% responderam que os processamentos das informações são feitos por eles mesmos, mas com organização.

Perguntado na pesquisa sobre o tipo de profissional que os empresários contratariam para auxiliar a produção de informações do controle das operações e para avaliar o desempenho da empresa, 40% empresários contratariam o contador, 32% contrataria um administrador, 12% contratariam um economista e 12% dos empresários contratariam outros tipos de funcionário, destes outros tipos entraram nas respostas, um publicitário, e um empresário constatou que contrataria um advogado.

Todas as empresas responderam que o profissional de contabilidade trabalha em escritório externo, ou seja, fora das dependências das empresas.

Se o governo simplificasse os recolhimentos dos impostos e dos encargos sociais, de modo que o empresário não precisasse do contador para calcular e efetuar os pagamentos, 40% das empresas não manteriam contrato com contador e 60% empresas manteriam o contrato.

A Tabela 6 apresenta a resposta dos entrevistados quando foram questionados se pagariam a mais para o contador para que estes auxiliem na gestão.

Tabela 6 – Pagaria mais por auxiliar a gestão da empresa

| <b>Pagaria mais por auxilio</b> | <b>Frequência</b> | <b>%</b>   |
|---------------------------------|-------------------|------------|
| Não                             | 4                 | 16         |
| Sim, até 20% a mais             | 17                | 68         |
| Sim, até 40% a mais             | 4                 | 16         |
| <b>Total</b>                    | <b>25</b>         | <b>100</b> |

Fonte: Dados da pesquisa

Observa-se, na Tabela 6, que 68% disseram que “Sim, pararia até 20% a mais” para o contador auxiliar na gestão, enquanto que, 16% empresas disseram que “Não” pagaria a mais e quatro afirmaram que “Sim até 40% a mais”.

A Tabela 7 apresenta a opinião dos gestores quanto a avaliação da qualidade dos serviços prestados pelos respectivos contadores.

Tabela 7 – Avaliação da qualidade dos serviços prestados pelo contador

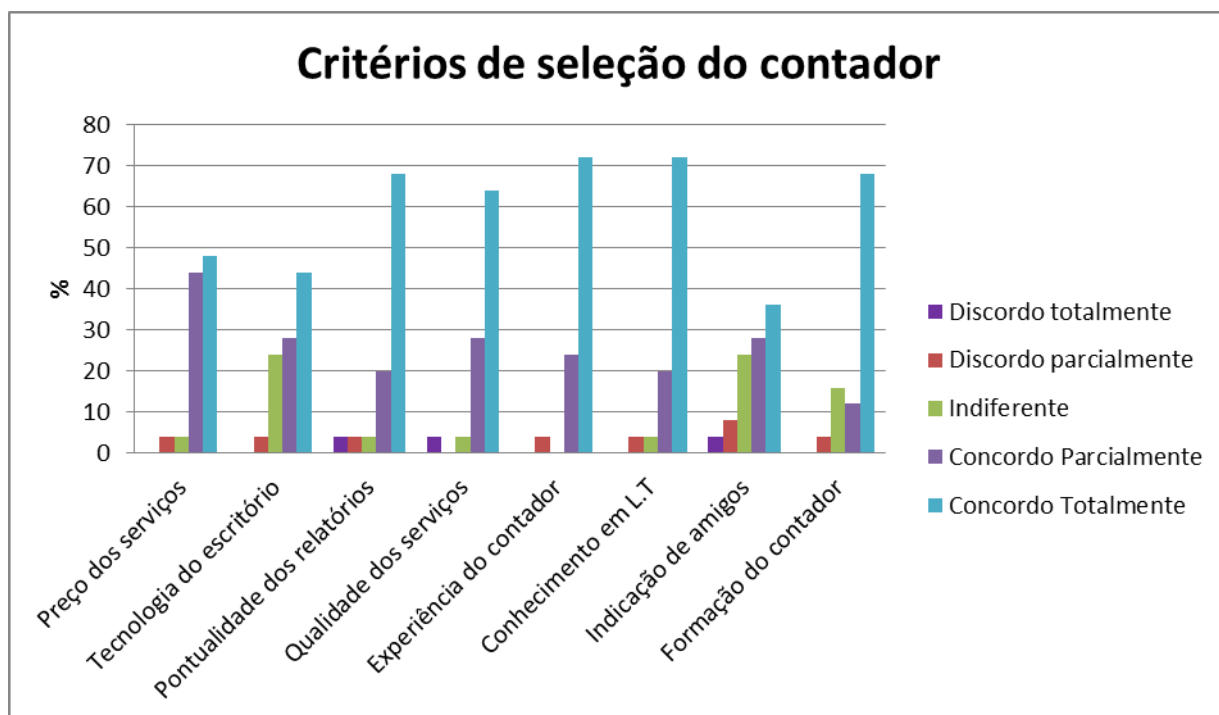
| <b>Avaliação dos serviços</b> | <b>Frequência</b> | <b>%</b>   |
|-------------------------------|-------------------|------------|
| Excelente                     | 5                 | 20         |
| Muito Boa                     | 10                | 40         |
| Boa                           | 6                 | 24         |
| Regular                       | 2                 | 8          |
| Deficiente                    | 2                 | 8          |
| <b>Total</b>                  | <b>25</b>         | <b>100</b> |

Fonte: Dados da pesquisa

Ao verificar a avaliação dos gestores, Tabela 7, constatou-se que 40% dos gestores opinaram que é “Muito Boa” a qualidade dos serviços, enquanto 20% empresas consideram “Excelente”, 24% consideram de “Boa” qualidade, e ainda, 8% consideraram a qualidade “Regular” e 8% consideraram “Deficiente”. Tabela 7.

A Figura 2 apresenta as respostas dos gestores sobre os critérios utilizados para a seleção do contador da empresa.

Figura 2 – Critérios de seleção do contador



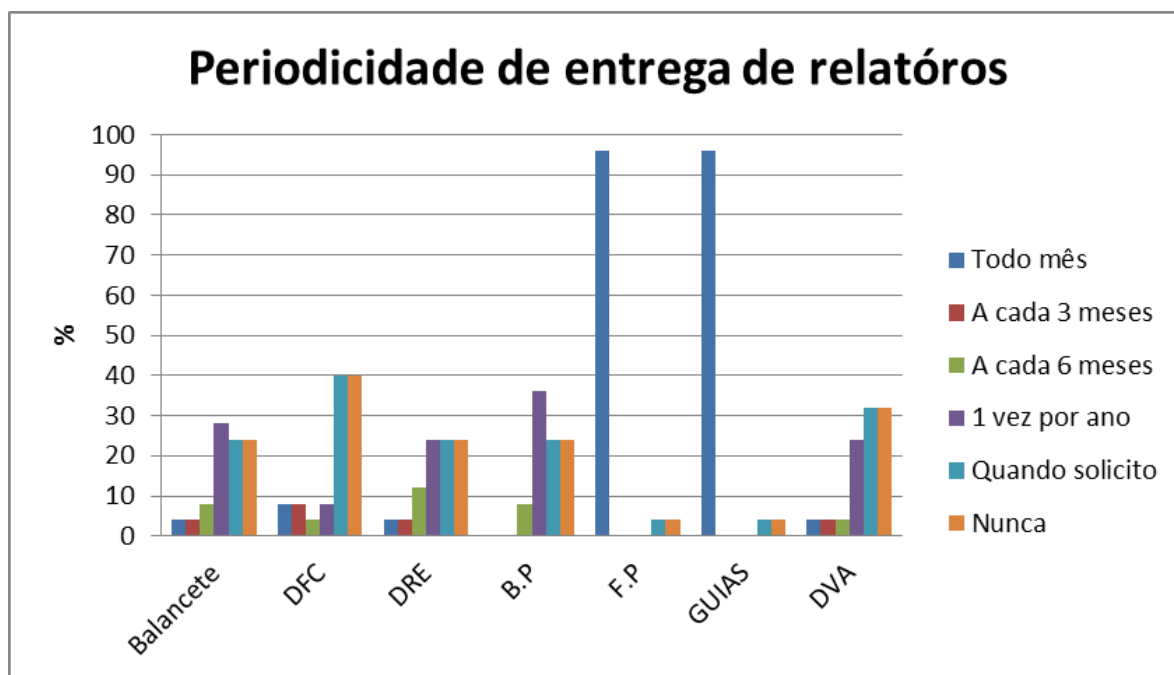
Fonte: Dados da pesquisa

Pode ser verificado na Figura 2 que, em torno de 70% dos entrevistados “Concordam Totalmente” que a experiência e o conhecimento sobre Legislação Tributária são os fatores que mais influenciam na contratação. A pontualidade na entrega de relatórios e a qualidade dos serviços foram os segundos dos critérios mais utilizados, girando em um percentual de 60% de concordância total. Por outro lado, os critérios que os entrevistados consideraram menos importante foram indicação de amigos, seguido de tecnologia do escritório.

Dentre as questões importantes na pesquisa, está a periodicidade de entrega de relatórios às empresas pelos contadores, tais como Balancetes, Demonstração de Fluxo de Caixa (DFC), Demonstração de Resultado (DRE), Balanço Patrimonial (P.B), Folha de Pagamento (F.P), Guias ou carnês para pagamentos dos impostos e encargos sociais (GUIAS) e Demonstração do Valor Adicionado (DVA).



Figura 3 – Periodicidade de entrega de relatórios pelo contador



Fonte: Dados da pesquisa

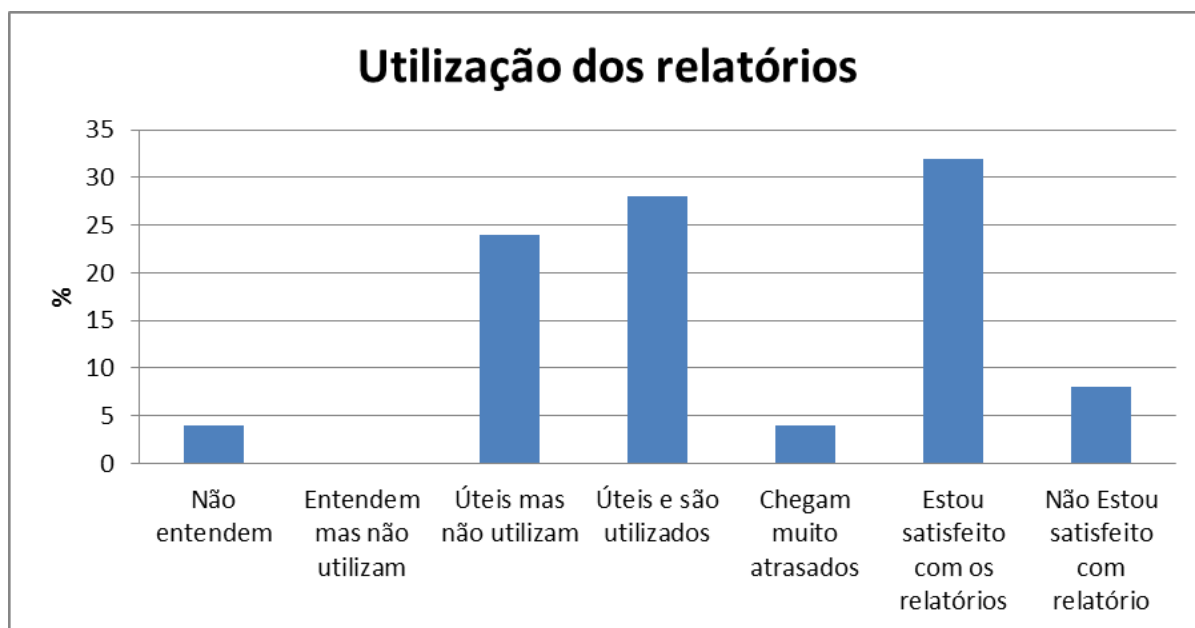
Na análise da Figura 3, pode ser evidenciada que há predominância de entrega mensal de relatórios é da “Folha de Pagamento” e “Guias” de recolhimento de impostos e encargos sociais com 96% de respostas dadas pelas empresas. Já a entrega das DFCs 40%, afirmam que o escritório entrega somente “Quando solicitado” ou “Nunca” entregam.

A entrega de Balancetes tem a periodicidade predominante de “1 vez por ano”, com um percentual de 30% das empresas, seguido de 24% de empresas que afirmaram que recebe somente “Quando solicita” ou que “Nunca” recebe. Já 8% afirma que recebem o balancete “A cada 6 meses”.

A entrega da DRE varia de “A cada 6 meses” à “Nunca” perpassando pela entrega “Quando solicitado” com 24% para cada, enquanto que a entrega “Todo mês” e “A cada 3 meses” ficaram com 4% cada. A Figura 3 apresenta esses dados.

Os gestores foram indagados sobre a utilização dos relatórios recebidos dos contadores, a Figura 4 apresenta o percentual de resposta. Vale ressaltar que, a empresa tinha a opção de responder mais de uma das perguntas sobre a opinião quanto aos relatórios recebidos.

Figura 4 – Relatórios entregues pelo contador



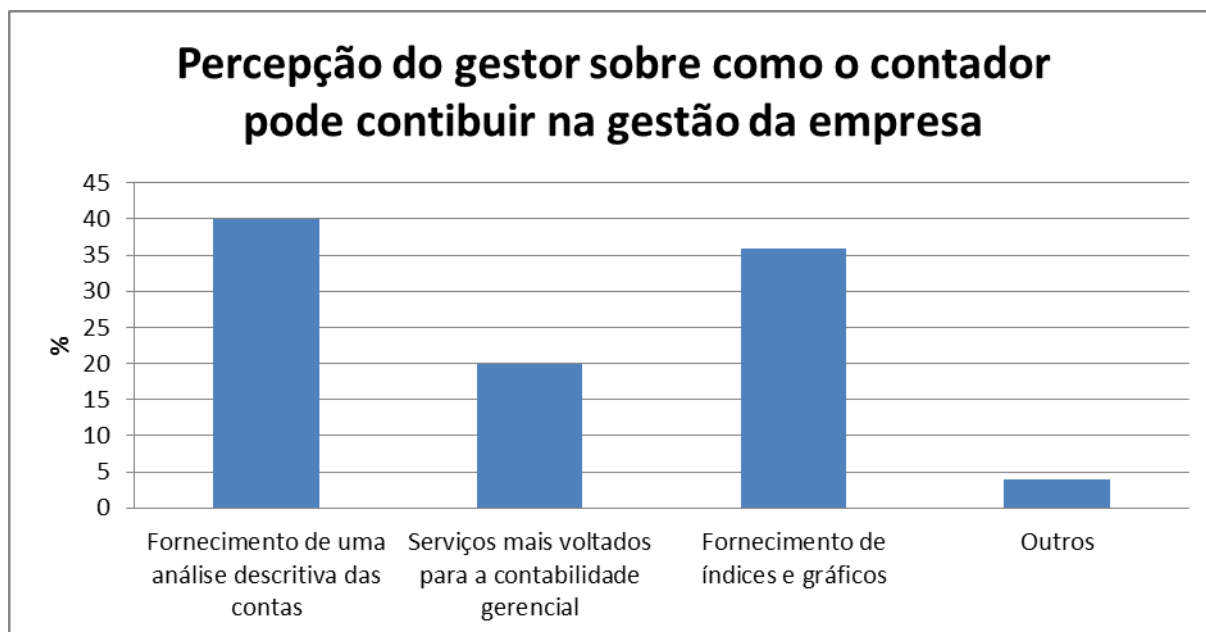
Fonte: Dados da pesquisa

Na análise da Figura 4 pode-se verificar que em torno de 30% responderam que “Estou satisfeito com os relatórios recebidos”, enquanto em torno de 10% responderam “Não estou satisfeito com os relatórios recebidos”.

Das empresas, 28% afirmam que os “Relatórios são úteis e utilizam” enquanto 24% afirmam que “São úteis, mas não utilizam”. 4% afirmam que “Não entendem” os relatórios e o mesmo percentual afirma que “Chegam muito atrasados”, o que pode ser verificado na

Outra questão que podia ser respondida com mais de uma alternativa foi a indagação sobre a percepção do gestor da forma que o contador pode contribuir com a gestão da empresa. A Figura 5 apresenta o gráfico com o resultado dessa indagação.

Figura 5 – Percepção do gestor sobre a forma que o contador pode contribuir na gestão da empresa



Fonte: Dados da pesquisa

Na análise da Figura 5, pode ser percebido que o “Fornecimento de uma análise descritiva das contas” foi a alternativa mais respondida com 40% seguida do “Fornecimento de índices e gráficos” com 36% e por último a alternativa que sugeria um “Serviço mais voltado para a contabilidade gerencial” com 20%. Destaca-se que 4% responderam que outras formas, contudo, não especificadas.

Nesse sentido pode-se depreender que a maioria dos gestores entrevistados acreditam que o fornecimento de uma análise descritiva das contas é a forma que o contador pode auxiliar na gestão da empresa.

#### 4.2 ANÁLISE DESCRITIVA DOS RESULTADOS – QUESTIONÁRIO AOS CONTADORES

Nessa seção será apresentada análise descritiva do questionário aplicado aos 25 contadores das empresas entrevistadas em Goiânia.

#### 4.2.1 Informações gerais sobre o contador

Quanto ao grau de instrução dos contadores, a pesquisa revelou que 4% deles possuem curso técnico em contabilidade e 96% curso superior em Ciências Contábeis, dos quais 28% são especialistas.

A Tabela 8 apresenta os dados sobre a experiência dos contadores que fazem parte da pesquisa.

Tabela 8 – Experiência do contador

| <b>Experiência do Contador</b> | <b>Frequência</b> | <b>%</b>   |
|--------------------------------|-------------------|------------|
| De 1 a 10 anos                 | 7                 | 28         |
| De 11 a 20 anos                | 11                | 44         |
| De 21 a 30 anos                | 5                 | 20         |
| De 31 a 40 anos                | 2                 | 8          |
| <b>Total</b>                   | <b>25</b>         | <b>100</b> |

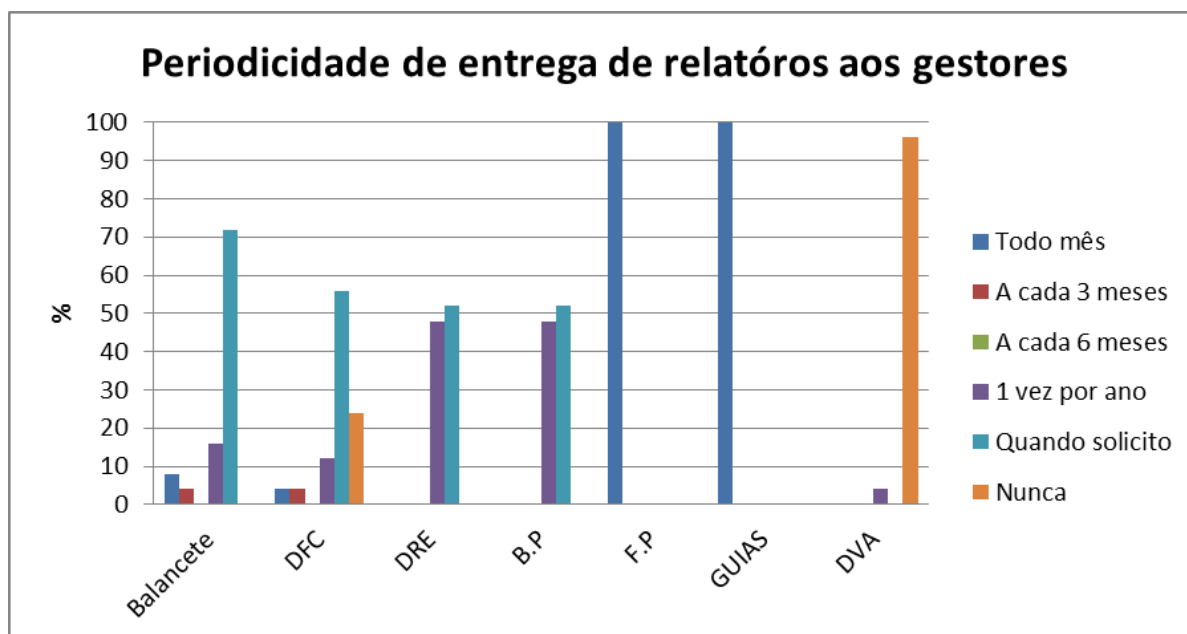
Fonte: Dados da pesquisa

Pode-se notar na Tabela 8 que, a experiência do contador das empresas entrevistadas varia “De 1 até 40 anos”. A predominância é da faixa “De 11 a 20 anos” com 44%, seguido da faixa “De 1 a 10 anos” com 28%, na faixa “De 21 a 30 anos” foram 20% e na faixa “De 31 a 40 anos” foram 8% de contadores.

#### 4.2.2 Serviços contábeis oferecidos pelos contadores

Nessa seção foram evidenciadas as características dos serviços contábeis oferecidos para as empresas pelos escritórios contábeis. Faz parte da pesquisa questões relativas ao fornecimento de relatórios financeiros e gerenciais; escrituração contábil; custos; entre outros. A Figura 6 apresenta a periodicidade de entrega dos relatórios às empresas pelos contadores.

Figura 6 – Relatórios que são passados aos gestores



Fonte: Dados da pesquisa

Na análise da Figura 6 constata-se que quando perguntado sobre a frequência de solicitação das empresas de relatórios para obtenção de crédito junto às instituições financeiras, 24% dos contadores responderam que raramente os seus clientes necessitam de créditos, enquanto que 76% assinalaram que seus clientes costumam solicitar esse tipo de relatório, regularmente. Vale destacar que todos os contadores entrevistados responderam que não cobram a mais para apresentar esse tipo de relatório.

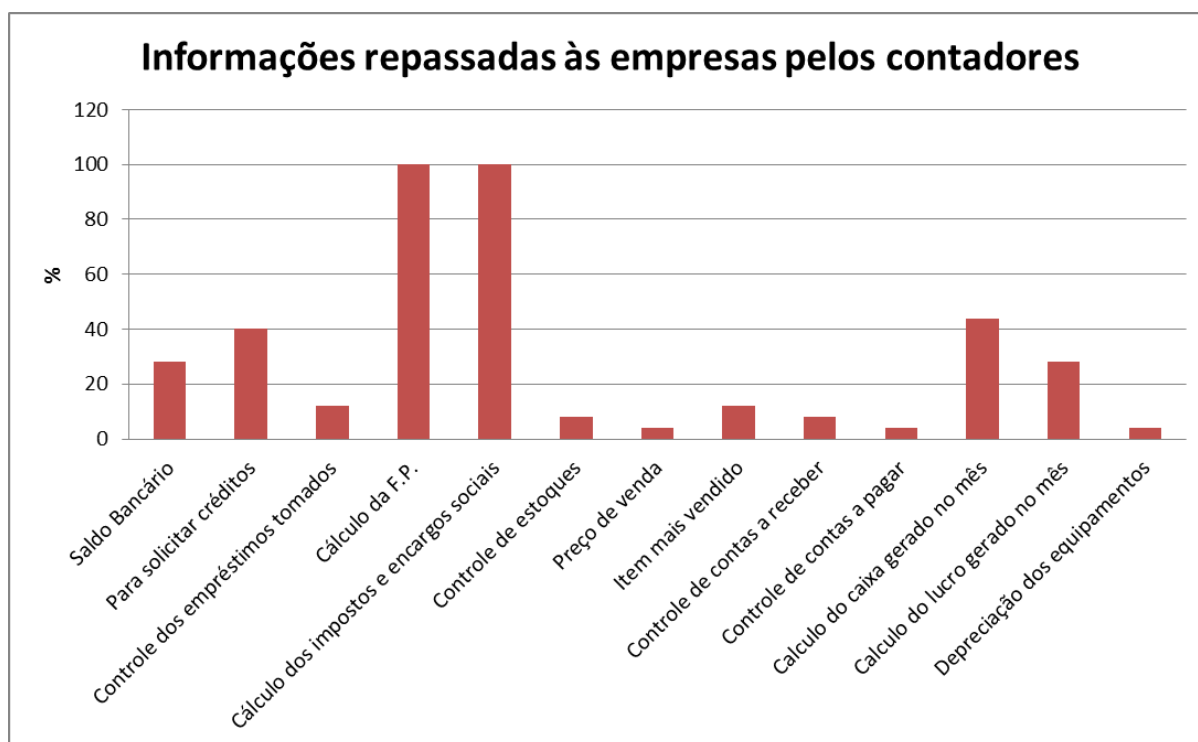
Os contadores afirmaram (100%) que entregam “Todo mês” às empresas a Folha de Pagamento e as Guias de recolhimento de imposto e encargos sociais. 48% alegaram que entregam às empresas, “1 vez ao ano”, a DRE e o Balanço Patrimonial, enquanto 52% afirmaram que entregam esses documentos somente “Quando solicitado”.

O Balancete, em sua maioria (76%), é entregue somente “Quando solicitado”, enquanto 16% entregam “1 vez ao ano”, 4% entregam “A cada 3 meses” e 8% entregam “Todo mês”. 56% entregam a DFC “Todo mês”, enquanto 12% entregam “1 vez por ano”, 4% entregam “A cada 3 meses” e, também, 4% entregam “Todo mês” e uma boa parcela (24%) “Nunca” entregam esse documento às empresas. Por fim, 96% afirmaram que “Nunca” entregaram a DVA, contra somente 4% que afirmaram que entrega “1 vez ao ano”.

É importante destacar que quanto à tempestividade das informações, “Não há atraso” com 88% das empresas, “até 10 dias de atraso” 4% contador, de “1 a 2 meses de atraso” 8% dos contadores.

A Figura 7 apresenta o tipo de informação que os contadores costumam repassar às empresas.

Figura 7 – Informações passadas às empresas pelos contadores



Fonte: Dados da pesquisa

Pode-se verificar na análise da Figura 7 que, o “Cálculo da Folha de Pagamento” e “Cálculo dos impostos e encargos sociais” foram os itens com 100% de respostas dadas pelos contadores. Do outro lado se encontra a “Formação para o preço de venda”, “Controle de contas a pagar” e “Depreciação de equipamentos”, como os itens menos respondidos com 4% de resposta cada. O “Cálculo do lucro gerado no mês” e informações “Para solicitar crédito” vem logo em seguida com 44% e 40%, respectivamente. Vale lembrar que o contador poderia responder mais de uma alternativa.

Outra questão indagada para o contador foi sobre a sua percepção da qualidade dos serviços prestados às empresas. A Tabela 9 evidencia os resultados.

Tabela 9 – Percepção dos contadores sobre a qualidade dos serviços prestados às empresas

| <b>Avaliação dos serviços</b> | <b>Frequência</b> | <b>%</b>   |
|-------------------------------|-------------------|------------|
| Excelente                     | 7                 | 28         |
| Muito Boa                     | 15                | 60         |
| Boa                           | 3                 | 12         |
| Regular                       | 0                 | 0          |
| Deficiente                    | 0                 | 0          |
| <b>Total</b>                  | <b>25</b>         | <b>100</b> |

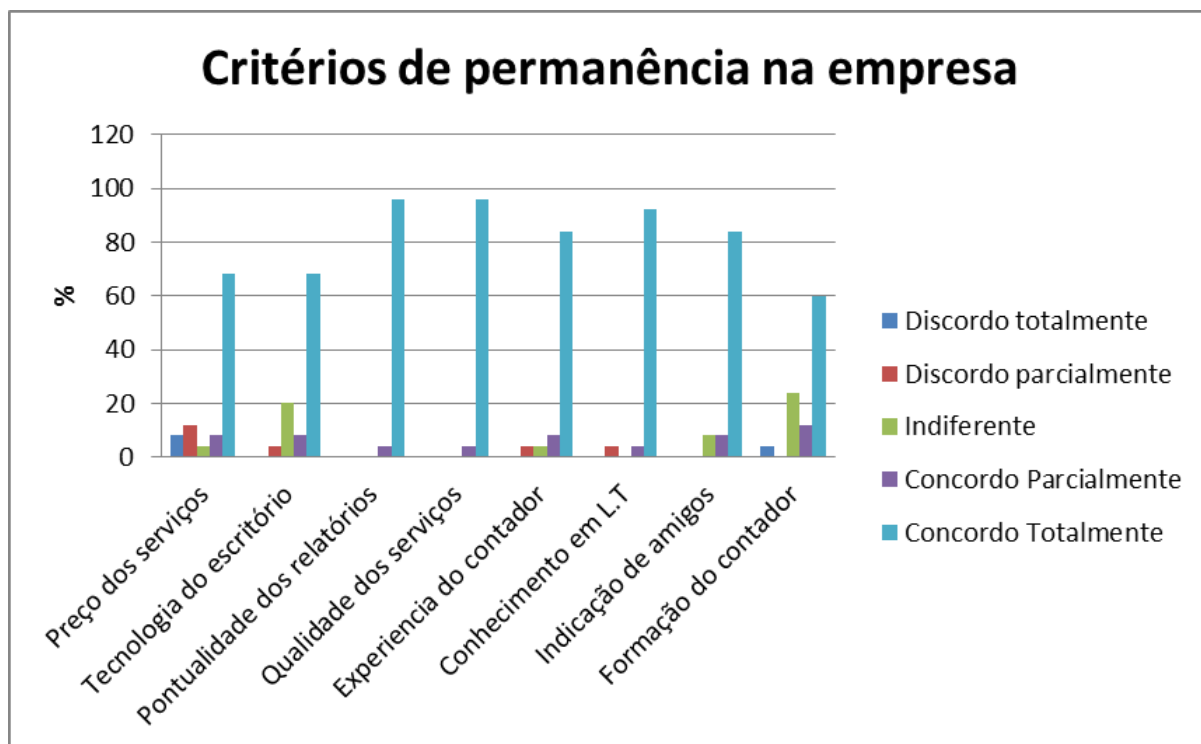
Fonte: Dados da pesquisa

Ao analisar a Tabela 9, percebe-se que 60% dos contadores acreditam que prestam um serviço de qualidade “Muito Boa”, 28% consideram a qualidade “Excelente” enquanto 12% consideram, apenas, “Boa”. Observa-se ainda que, nenhum contador considerou a qualidade da prestação dos seus serviços como “Regular” ou “Deficiente”.

Pode-se inferir pelo resultado que a percepção do contador quanto ao serviço que presta às empresas é de boa qualidade.

A Figura 8 apresenta um gráfico com a percepção dos contadores sobre critérios de permanência na empresa.

Figura 8 – Critérios de permanência na empresa



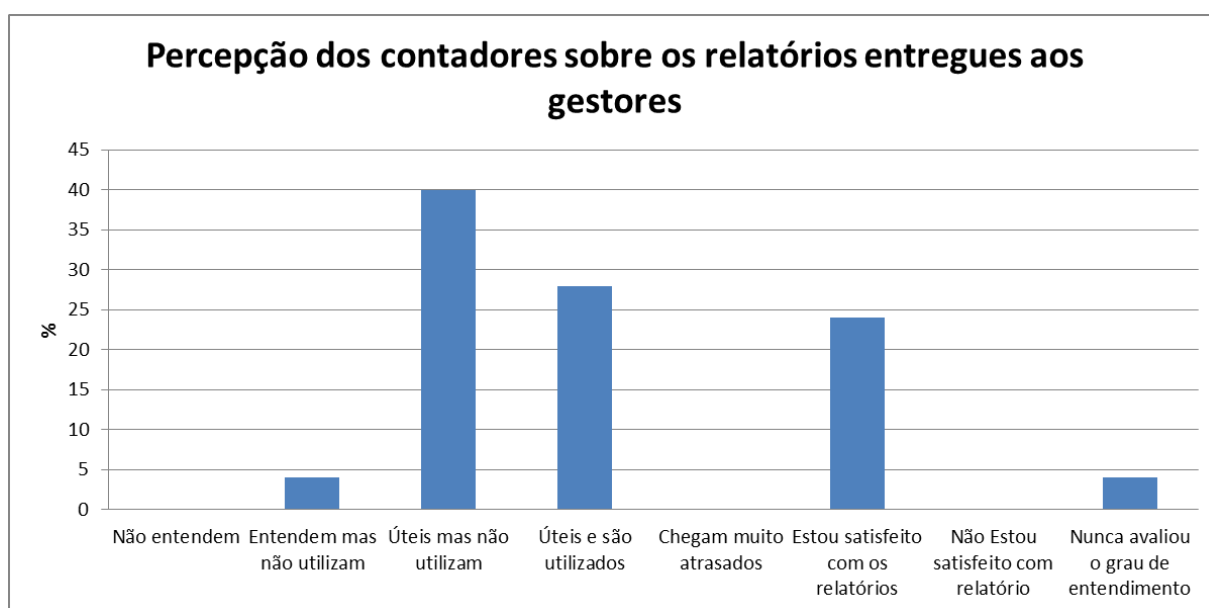
Fonte: Dados da pesquisa

Na análise da Figura 8 constata-se que os contadores acreditam que a “Pontualidade na entrega dos relatórios” e a “Qualidade dos serviços”, são os critérios que mais contribuem para

a permanência na empresa com a concordância total de 96% cada, seguido de “Conhecimento de legislação tributária” com 92%. “Experiência do contador” e “Indicação de amigos ficaram empatados com 84% de concordância total. Menos apontado, mas, também, com concordância girando em torno de 70% ficaram os “Preços dos serviços”, a “Tecnologia do escritório” e a “Formação do contador”.

A percepção que os contadores têm sobre os relatórios entregues as empresas, Figura 9, perpassa, também, pela possibilidade de mais de uma resposta.

Figura 9 – Percepção dos relatórios entregue aos gestores



Fonte: Dados da pesquisa

Na análise da Figura 9, pode ser notado que, 24% dos contadores consideram que as empresas estão “Satisfeitas com os relatórios”, 40% acreditam que os relatórios são “Úteis, mas não são utiliza” e somente, 28% acreditam que os relatórios são “Úteis e são utilizados” pelas empresas.

Quanto à orientação sobre as informações e relatórios passados aos clientes, 52% dos contadores relataram que com frequência tentam demonstrar aos empresários a melhor maneira de utilizar os relatórios e 48% só demonstram quando são solicitados pelo cliente.

Segundo os contadores, os empresários possuem diversas dificuldades no gerenciamento do negócio, 24% dos contadores acham que falta conhecimento administrativo, 8%, falta de conhecimento legal, 24%, falta de conhecimento de organização contábil, 40% acham que é devida a carga tributária elevada, 48% assinalaram que é pela informalidade e 20%



marcaram que é pela não distinção da vida particular da empresarial, sendo que alguns entrevistados marcaram mais de uma alternativa.

### 4.3 ANÁLISE DESCRITIVA DOS RESULTADOS – RELAÇÃO CONTADOR X GESTOR

Será apresentada, nessa seção, a análise descritiva dos resultados da pesquisa comparando a relação do contador versus empresários.

A partir dos dados evidenciados na Tabela 10, pode-se verificar que existe diferença entre os percentuais das percepções dos contadores e dos gestores na maioria dos relatórios, essa diferença às vezes é significativa e outras vezes são pequenas.

Tabela 10 – Relação Contador X Gestor

| Relatórios         |                 | Contador % | Gestor % |
|--------------------|-----------------|------------|----------|
| Balancete          | Sim             | 28         | 44       |
|                    | Quando solicita | 72         | 24       |
|                    | Nunca           | 0          | 32       |
| DFC                | Sim             | 20         | 28       |
|                    | Quando solicita | 56         | 40       |
|                    | Nunca           | 24         | 32       |
| DRE                | Sim             | 48         | 44       |
|                    | Quando solicita | 52         | 24       |
|                    | Nunca           | 0          | 32       |
| B.P.               | Sim             | 48         | 44       |
|                    | Quando solicita | 52         | 24       |
|                    | Nunca           | 0          | 32       |
| Folha de pagamento | Sim             | 100        | 96       |
|                    | Quando solicita | 0          | 4        |
|                    | Nunca           | 0          | 0        |
| Guias e carnês     | Sim             | 100        | 96       |
|                    | Quando solicita | 0          | 4        |
|                    | Nunca           | 0          | 0        |
| DVA                | Sim             | 4          | 36       |
|                    | Quando solicita | 0          | 32       |
|                    | Nunca           | 96         | 32       |

Fonte: Dados da pesquisa

Na análise da Tabela 10, nota-se que quando os contadores são questionados sobre a frequência dos relatórios entregue aos gestores, 100% afirmou que entregam a “Folha de Pagamento” e “Guias” mensalmente, o que entra em contradição com as respostas dadas pelos gestores, pois 4% deles disseram que não recebem estes relatórios mensais. Outro ponto de divergência é o balancete, pois 76% dos contadores afirmam que entregam os balancetes, somente, quando solicitado, contra 24% dos gestores que também responderam, “quando solicitado”.

Outro ponto de divergência está na resposta quanto à entrega da DFC, pois 56% dos contadores afirmaram que entregam esse relatório somente quando solicitado, e esta resposta foi de 40% dada pelos gestores.

Tanto a DRE e o Balanço Patrimonial, os contadores assinalaram que sempre entregam enquanto 32% dos gestores assinalaram que os contadores nunca entregam a DRE e o balanço.

As folhas de pagamento e Guias e carnês se equiparam nas respostas, quase 100% dos gestores assinalaram que os contadores repassam a eles todo mês, enquanto apenas 4% dos respondentes assinalaram que é repassado apenas quando solicitado.

A DVA não é um tipo de demonstração contábil obrigatória, assim a maioria dos contadores, (96%) afirmaram que nunca apresenta e 32% afirmaram que apresenta quando é solicitado. Por outro lado, 32% dos gestores afirmam que recebem essa informação, 32% alegam que recebem quando solicitado e 32% afirmam nunca ter recebido essa informação. Pode-se inferir, pelas contradições das respostas, que a maioria dos gestores não sabe o que é e como essa demonstração funciona.

A Tabela 11 apresenta a percepção do contador versus a do gestor em relação à qualidade dos serviços prestados às empresas.

Tabela 11 – Relação qualidade da prestação de serviços Contador X Gestores

| <b>Qualidade dos serviços</b> | <b>Contador %</b> | <b>Gestor %</b> |
|-------------------------------|-------------------|-----------------|
| Excelente                     | 28                | 20              |
| Muito Boa                     | 60                | 40              |
| Boa                           | 12                | 24              |
| Regular                       | 0                 | 8               |
| Deficiente                    | 0                 | 0               |
| <b>Total</b>                  | <b>100</b>        | <b>100</b>      |

Fonte: Dados da pesquisa

Na análise da Tabela 11, percebe-se que a qualidade dos serviços prestados pelo contador foi ponto de discordância, enquanto 60% dos contadores consideram a qualidade dos os serviços prestados com “Muito Boa”, somente 40% dos empresários assim o consideraram. Chama atenção ainda, que nenhum contador considerou a qualidade dos serviços “Regular” ou “Deficiente”, contudo 8% dos empresários assim a consideram.

A Tabela 12 apresenta a comparação do processamento das informações contábeis, pelo contador versus gestores.

Tabela 12 – Processamento das informações contábeis - Contador X Gestores

| Informação Contábil                    |             | Contadores (%) | Gestores (%) |
|----------------------------------------|-------------|----------------|--------------|
| Preço dos serviços                     | Discorda    | 20             | 4            |
|                                        | Indiferente | 4              | 4            |
|                                        | Concorda    | 76             | 92           |
| Tecnologia do escritório               | Discorda    | 4              | 4            |
|                                        | Indiferente | 20             | 24           |
|                                        | Concorda    | 76             | 74           |
| Pontualidade na entrega dos relatórios | Discorda    | 0              | 8            |
|                                        | Indiferente | 0              | 4            |
|                                        | Concorda    | 100            | 88           |
| Qualidade dos serviços                 | Discorda    | 0              | 4            |
|                                        | Indiferente | 0              | 4            |
|                                        | Concorda    | 100            | 92           |
| Experiência do contador                | Discorda    | 4              | 4            |
|                                        | Indiferente | 4              | 0            |
|                                        | Concorda    | 92             | 96           |
| Conhecimento em L.T                    | Discorda    | 4              | 4            |
|                                        | Indiferente | 0              | 4            |
|                                        | Concorda    | 96             | 92           |
| Indicação de amigos                    | Discorda    | 0              | 12           |
|                                        | Indiferente | 8              | 24           |
|                                        | Concorda    | 92             | 64           |
| Formação do contador                   | Discorda    | 4              | 4            |
|                                        | Indiferente | 24             | 16           |
|                                        | Concorda    | 72             | 80           |

Fonte: Dados da pesquisa

Na análise da Tabela 12, pode ser notado que, em relação a “Preços e serviços”, enquanto 92% dos empresários concorda que é um fator de forte influência para contratação, somente 76% dos contadores entendem ser um fator preponderante.

O percentual de percepção sobre a “Tecnologia do escritório” ficou praticamente o mesmo entre contador e empresário com 76% e 74% respectivamente. Outra percepção bastante similar foi a “Qualidade dos serviços” com 100% contra 92% dos empresários.

A “Experiência do contador” teve uma percepção inversa, enquanto os contadores concordam com 92% os empresários concordam com 96%, ou seja, é importante para os empresários a formação do contador.

Se tratando da “Pontualidade na entrega dos relatórios” e “Qualidade dos serviços” todos os contadores concordam que são os principais fatores de credibilidade do escritório contra 88% e 92% de concordância dos empresários. Como dito acima, para o empresário a experiência do contador é o fator mais importante (96%).

O “Conhecimento da Legislação Tributária” é um ponto de quase concordância entre os contadores e os empresários com 96% contra 92% respectivamente.

O contador concorda que a “Indicação de amigos” é um fator essencial para a contratação, contudo, 64% dos empresários pensam dessa forma.

Na Tabela 13, apresenta os relatórios da percepção dos contadores e gestores em relação às informações produzidas pelos escritórios contábeis.

Tabela 13 – Percepção das informações - Contador X Gestores

| <b>Informações recebidas</b>         | <b>Contador (%)</b> | <b>Gestor (%)</b> |
|--------------------------------------|---------------------|-------------------|
| Não entendem                         | 0                   | 4                 |
| Entendem, mas não utilizam           | 4                   | 0                 |
| Úteis, mas não utilizam              | 40                  | 24                |
| Úteis e utilizam                     | 28                  | 28                |
| Chegam muito atrasados               | 0                   | 4                 |
| Estou satisfeito com relatórios      | 24                  | 32                |
| Não estou satisfeito com relatórios  | 0                   | 8                 |
| Nunca avaliou o grau de entendimento | 4                   | 0                 |
| <b>Total</b>                         | <b>100</b>          | <b>100</b>        |

Fonte: Dados da pesquisa

Na análise da Tabela 13, percebe-se que, tanto os contadores quanto os empresários afirmam que as informações recebidas são “Úteis e utilizam” com 24%.

Quando se verifica as respostas “Úteis, mas não utilizam” 40% dos contadores concordam com essa informação contra 24% dos empresários. Ao contrário, 24% dos contadores contra 32% dos empresários responderam que “Estou satisfeito com os relatórios”, mas há de se ressaltar que 8% dos empresários responderam que “Não está satisfeito com os relatórios” e nenhum contador concordou com essa resposta.

“Nunca avaliou o grau de atendimento” foi respondido por 4% dos contadores enquanto nenhuma resposta pelos empresários. Ao contrário, nenhum contador respondeu que os empresários “Não entendem” e “Chegam muito atrasados” contra 4% dos empresários para as mesmas alternativas.

Pode-se inferir pelos resultados da pesquisa que para maioria dos gestores das MPes à atribuição do contador se resume ao fornecimento de informações para cumprimento de obrigações legais e fiscais, uma vez que, a maioria, desconsidera o profissional contábil como ferramenta auxiliar para tomada de decisões. Porém, a maioria dos empresários estaria dispostos a pagar a mais pelas informações que pudesse auxiliar na gestão dos seus empreendimentos.

Segundo os gestores das MPes, os serviços mais demandados são os relacionados a obrigações fiscais e legais, ou seja, os impostos e encargos sociais e as folhas de pagamentos dos funcionários que é enviado, segundo os contadores, todo mês.

Ficou evidente que existe uma divergência entre as percepções dos profissionais contábeis e dos gestores das MPEs quanto aos relatórios contábeis fornecidos às empresas. Enquanto os gestores ressaltam a falta de entrega dos relatórios, os contadores informaram que são entregues, exceto a DVA que não é uma demonstração obrigatória.

Quanto à tempestividade das informações, quase todos os contadores marcaram que não há atraso, enquanto os gestores das MPEs ressaltam não somente o atraso, mas a falta de alguns demonstrativos.

Existe uma divergência entre as percepções dos contadores e gestores das MPEs quanto à avaliação da qualidade dos serviços prestados, posto que, os contadores tendem a avaliar melhor a qualidade dos seus serviços, porém parte das empresas ressaltou alguma deficiência nos serviços prestados e por isso não assinalaram um bom serviço.

Foi constatada uma divergência significativa quanto ao julgamento do entendimento das informações contábeis, pois se observa que 40% dos contadores ressaltam que os gestores não entendem as informações, enquanto 24% dos gestores responderam que não entendem as informações. Vale destacar que 28% dos contadores e dos gestores concordaram em dizer que as informações são úteis e que são utilizadas pelos gestores.

Quanto ao processamento das informações contábeis, o conhecimento em legislação tributária, pontualidade da entrega dos relatórios, qualidade dos serviços prestados, nível de tecnologia do escritório são questões de quase concordância entre os gestores e contadores das MPEs. Já sobre a indicação de amigos, possui uma variação significativa, sendo que para o contador é um fato essencial enquanto 64% dos empresários concordam, apesar de ser um bom percentual.

Vale destacar que na pesquisa de Cunha, Rocha e Leal (2008) houve também divergências relacionadas à prestação de serviços oferecidas pelo contador e os pequenos empresários, uma vez os gestores ainda não perceberam que as informações de processo decisório são vitais para a continuidade da empresa, portanto eles não procuram saber analisar as demonstrações contábeis fornecidas pelos profissionais contábeis.

Comparando a pesquisa de Faria, Azevedo e Oliveira (2012) que resalta a falta de conhecimento dos gerentes relacionada as ferramentas da contabilidade que pode auxiliar na tomada de decisões, fazendo com que essas empresas fiquem mais vulneráveis aos fatores que levam a falência, podemos perceber que na pesquisa desse presente trabalho também houve essa falta de conhecimento, uma vez que 24% dos entrevistados consideraram úteis os relatórios contábeis, mas não utilizam.

Observa-se que há um percentual relevante de contadores (40%) que consideram que seus clientes não usam as informações contábeis. Observa-se ainda que os gestores não se sentem incomodados em receber apenas informações obrigatórias tais como folha de pagamento, guias e carnês de recolhimento de impostos, tendo em vista que esses gestores não utilizam os demais relatórios para tomada de decisão.

## 5 CONSIDERAÇÕES FINAIS

O presente trabalho visou investigar a percepção do gestor e do contador das MPEs na prestação de serviços contábeis, fazendo um estudo comparativo entre as percepções dos gestores das empresas e dos contadores que lhes prestam serviços.

Observa-se que as informações geradas pela contabilidade e repassadas aos gestores das MPEs são, em sua maioria, as folhas de pagamento, as guias e carnês para recolhimento de imposto; o balanço patrimonial e DRE quando é solicitado.

Os contadores não qualificam seus serviços de forma a melhorar para ajudar os gestores na tomada de decisão. Faz-se necessário mais envolvimento do contador na gestão das MPEs, de forma consultiva, quanto à tomada de decisões.

Com base nos achados dessa pesquisa, verifica-se que existe contradição na percepção dos contadores em relação à dos gestores sobre os serviços contábeis, divergindo-se quanto aos relatórios contábeis obrigatórios para as empresas, a tempestividade, a qualidade dos serviços prestados, entendimento das informações, e alguns fatores no processamento das informações.

Conclui-se que os gestores das MPEs pesquisadas não utilizam as informações contábeis para a tomada de decisão e os contadores não importam em auxiliar seus clientes com o que é repassado de informação contábil à tomada de decisão. Nota-se que muito precisa ser feito na qualificação dos gestores para que os mesmos possam analisar e interpretar as riquezas dos relatórios e informações contábeis.

Uma das limitações observadas na pesquisa foi a falta de perguntas direcionadas a contabilidade gerencial.

Sugere-se para futuras pesquisas uma abordagem voltada, somente, para a contabilidade gerencial.



## REFERÊNCIAS

- ALBUQUERQUE, E. M. N.; CARDOSO, L. A.; CARMO FILHO, M. M.; CAVALCANTE, T. S. B.; SOUZA, W. A. R. **O uso de indicadores e relatórios contábeis para tomada de decisão nas micro e pequenas empresas do Estado do Amazonas**. Revista de Administração da FATEA, v. 6, n. 6, p. 6 - 21, 2013. Acesso em: 20 de março de 2016.
- ANSELMO, T. A. **Avaliação da qualidade dos serviços contábeis prestados às micro e pequenas empresas Comerciais com sede no bairro centro em Biguaçu/SC**. Florianópolis, 2012. Monografia (Curso de Ciências Contábeis -UFSC. Disponível em: <<https://repositorio.ufsc.br/bitstream/handle/123456789/103722/TCC%20THIAGO%20ANDRE%20ANSELMO.pdf?sequence=1>>. Acesso em 20/05/2016.
- AZEVEDO, Gabriela. **Micro e Pequenas Empresas tem Impacto significativo na economia**. Disponível em: <<http://www.jb.com.br/economia/noticias/2013/09/07/micros-e-pequenas-tem-impacto-significativo-na-economia/>>. Acesso em: 16 de fevereiro de 2016.
- BORGES, Lara Fabiana Moraes; LEAL, Edvalda Araújo. **Contabilidade Gerencial: a Utilização das Informações Contábeis Gerenciais Pelos Gestores das Micro e Pequenas Empresas**. In: SEGET, SIMPÓSIO DE EXCELÊNCIA EM GESTÃO E TECNOLOGIA, 12, 2012. Anais. Disponível em: < <http://www.aedb.br/seget/artigos12/36416335.pdf>>. Acesso em: 23 março de 2016.
- BRESSAN, José Sérgio. **Sistemas Contábeis e Processo de Administração: Integração Necessária. Gestão e Desenvolvimento**. Universidade de São Francisco. Volume 2, nº 2, 1997.
- CALLADO, A. L. C.; CALLADO, A. A. C.; HOLANDA, F. M. A. **Evidências empíricas sobre o uso da contabilidade de Custos em micro e pequenas empresas: uma abordagem Multivariada**. Revista de Informação Contábil - ISSN 1982-3967 - Vol. 2, no 2, p. 108-121, abr-jun, 2008. Disponível em: < <http://www.revista.ufpe.br/ricontabeis/index.php/contabeis/article/viewFile/115/94>> Acesso em 02/12/2015
- CANECA, R. L. **Oferta e Procura de Serviços Contábeis para Micro, Pequenas e Médias Empresas: um estudo comparativo das percepções dos empresários e contadores**. Recife, 2008. Dissertação (Mestrado em Ciências Contábeis) - Programa Multiinstitucional e Inter-regional de Pós-graduação em Ciências Contábeis da UNB/ UFPE/ UFPB/ UFRN. Disponível em: <<http://repositorio.unb.br/handle/10482/1870>>. Acesso em 02/12/2015.
- CARNEIRO, C.M.B; DINIZ, C.F; SILVA, C.F; ARAÚJO, O.C; **A importância da informação contábil na gestão de pequenas e médias empresas**. São Paulo, 2002.
- COMITÊ DE PRONUNCIAMENTOS TÉCNICOS: **Pronunciamento Técnico PME Contabilidade para Pequenas e Médias empresas**. Disponível em: Acesso em: 16 de fevereiro 2016.
- CEZARINO, Luciana O., CAMPOMAR, M. C. **Micro e pequenas empresas: características estruturais e gerenciais**. Revista on line Unifafibe. Disponível em: < 15

<http://www.unifafibe.com.br/revistasonline/arquivos/hispecielemaonline/sumario/10/19042010081633.pdf>>. Acesso em: 22 de março de 2016.

CHIAVENATO, Idalberto. **Empreendedorismo: Dando asas ao espírito empreendedor**. 2. ed. São Paulo: Saraiva, 2008.

CREPALDI, Silvio Aparecido. Contabilidade gerencial: teoria e prática. 4. ed. São Paulo: Atlas, 2008.

CUNHA, R. J.; ROCHA, E. L.; LEAL, E. A. **A utilização e aplicabilidade da informação contábil pelos pequenos empresários da cidade de Uberlândia (MG) na percepção dos profissionais contábeis**. In: CONGRESSO UFSC DE CONTROLADORIA E FINANÇAS &

INICIAÇÃO CIENTÍFICA, 2, 2008, Florianópolis. Anais... Florianópolis: UFSC, 2008. CD-ROM. Acesso em: 22 de março de 2016.

CUNHA, Jacqueline Veneroso Alves da; RIBEIRO, Maisa de Souza e SANTOS, Ariovaldo dos. **A demonstração do valor adicionado como instrumento de mensuração da distribuição da riqueza**. Rev. contab. financ.[online]. 2005, vol.16, n.37, pp.7-23. ISSN 1808-057X. <http://dx.doi.org/10.1590/S1519-70772005000100001>.

DAHER, d. M. **As Micro e Pequenas Empresas e a Responsabilidade Social: Uma Conexão a ser consolidada**. IX Simpósio de Excelência em Gestão e Tecnologia, 2012. Disponível em < <http://www.aedb.br/seget/arquivos/artigos12/54716865.pdf> > Acesso em 04 de julho de 2016.

DEMO, Pedro. **Metodologia do conhecimento científico**. São Paulo: Atlas, 2000.

DRUCKER, Peter. **Introdução à Administração**. 3 ed. São Paulo: Pioneira, 1998. Acesso em: 25 de abril de 2016.

GARRISON, Ray L.; NOREEN, Eric W. Contabilidade Gerencial. Tradução: José Luiz Paravato. Rio de Janeiro: LTC Editora, 2001.

NUNES, Kaline Di Pace; MIRANDA, Luiz Carlos; FERREIRA, Kátia Alessandra da Silva. **Dura lição: aprendendo com os pequenos empresários que fecharam seus negócios**. Revista da Micro e Pequena Empresa. Campo Limpo Paulista, v.4, n.1, p. 48-63, 2010. Acesso em: 23 de março de 2016.

OLIVEIRA, A. G.; MÜLLER, A. N.; NAKAMURA, W. T. **A utilização das informações das informações gerads pelo sistema de informação contábil como subsídio aos processos administrativos nas pequenas empresas**. Revista da FAE, Curitiba, vol3, num 3, set/dez, 2000, p. 1-12.

PARREIRA, P. **Gestão e planejamento: substitua as velhas práticas da sua empresa por técnicas mais modernas e eficazes. Pensando grande**. São Paulo, 2014. Disponível em <<http://www.pensandogrande.com.br/gestao-e-planejamento-substitua-as-velhas-praticas-da-sua-empresa-por-tecnicas-mais-modernas-e-eficazes/>>. Acesso em 24 de abril de 2016

PASSOS, Q. C. (2010). **Importância da Contabilidade no Processo de Tomada de Decisões nas Empresas**. Acesso em 22/06/2016.

PEREIRA, Marco Antônio. **Gestão estratégica**. Centro de Voluntariado do Cruzeiro. Em linha. Disponível em: < <http://www.marco.eng.br/terceirosetor/cursos-palestras/GE-3setor.pdf>>. Acesso em 14/09/2015], 2010.

RAMOS, Jane dos Santos. **A contabilidade como instrumento de informação**. Monografia. 61p. Rio de Janeiro. Universidade Candido Mendes. 2004.

RAUPP, Fabiano M.; BEUREN, I. M. Metodologia da pesquisa aplicável às ciências sociais. In: BEUREN, Ilse Maria (Org.). **Como elaborar trabalhos monográficos em contabilidade: teoria e prática**. 2. ed. São Paulo: Atlas, 2004.

REIS, Z. R. (2006), **Micro e pequenas empresas: a importância de aprender a empreender**. Dissertação de Mestrado - Fundação Getúlio Vargas - Escola Brasileira de Administração Pública e de Empresas. Rio de Janeiro.

SANTOS, Maria Lúcia dos; SOUZA, Marta Alves de. **A Importância do Profissional Contábil na Contabilidade Gerencial: uma percepção dos conselheiros do CRC/MG**. Revista Científica do Departamento de Ciências Jurídicas, Políticas e Gerenciais do Uni - BH, Belo Horizonte, MG, vol. III, n. 1, jul-2010. Disponível em: < <http://revistas.unibh.br/index.php/dcjpg/article/viewFile/56/33>> Acesso em 20/07/2016.

SERVIÇO DE APOIO ÀS MICRO E PEQUENAS EMPRESAS - SEBRAE. **Fatores condicionantes e taxa de mortalidade de empresas no Brasil**: relatório de pesquisa. São Paulo, 2004. Disponível em <<http://www.sebrae.org.br>>. Acesso em 05/12/2015.

\_\_\_\_\_. **Causa Mortis: o sucesso e o fracasso das empresas nos primeiros cinco anos de vida**: relatório de pesquisa. São Paulo, 2013. Disponível em <<http://www.sebrae.org.br>>. Acesso em 16/12/2015.

\_\_\_\_\_. **Taxa de Sobrevivência das Empresas no Brasil**: coleção estudos e pesquisas. Brasília, 2013 Disponível em < [http://www.sebrae.com.br/Sebrae/Portal%20Sebrae/Anexos/Sobrevivencia\\_das\\_empresas\\_no\\_Brasil\\_2011.pdf](http://www.sebrae.com.br/Sebrae/Portal%20Sebrae/Anexos/Sobrevivencia_das_empresas_no_Brasil_2011.pdf)>. Acesso em 16/05/2016.

\_\_\_\_\_. **A importância das micro e pequenas empresas na economia**: relatório de pesquisa. São Paulo, 2014.

\_\_\_\_\_. **Relatório de gestão 2014**: relatório de pesquisa. São Paulo, 2014.

SILVA, D.J. C; MIRANDA, L.C; FREIRE, D.R. **Para que Serve a Informação Contábil nas Micro e Pequenas Empresas?** São Paulo, 2009.

SILVA, W.D.F. **Introdução à Gestão da Informação**. 1ª edição, São Paulo: Alínea, 2003

SOUZA, I.R; DRUM, C.A; CARVALHO, I.M. **A International Financial Reporting Standard (IFRS) para as Pequenas e Médias Empresas**. 2014

SOUZA, Wendel; QUALHARINI, Eduardo. **O planejamento estratégico nas micro e pequenas empresas.** In: III Workshop Gestão Integrada: Riscos e Desafios. SENAC. São Paulo. 2007. Disponível em: < <http://www.sp.senac.br/pdf/24848.pdf>> Acesso em 15/12/2015

STROEHER, Ângela Maria; FREITAS, Henrique. **O uso das informações contábeis na tomada de decisão em pequenas empresas.** Revista de Administração Eletrônica. v. 1, n. 1, p. 25, São Paulo, 2008. Disponível em: <[http://www.rausp.usp.br/Revista\\_eletronica/v1n1/artigos/v1n1a7.pdf](http://www.rausp.usp.br/Revista_eletronica/v1n1/artigos/v1n1a7.pdf)> Acesso em 21 de julho de 2016.

## ANEXO I

### QUESTIONÁRIO ÀS EMPRESAS

Com objetivo de identificar a percepção dos gestores e contadores acerca da utilização de informação contábil, entre oferta e demanda de serviços contábeis nas micro e pequenas empresas, eu Juliana Pereira de Carvalho, estudante de Ciências Contábeis na Universidade Federal de Goiás, Matrícula: 20118505 RG: 5400847 SPTC – GO declaro que as seguintes respostas serão sigilosas, com a finalidade de desenvolver a pesquisa em campo para elaboração de dissertação para conclusão da graduação.

1. O Senhor (a) é: ☐ Proprietário ☐ Sócio-gerente ☐ Gerente da empresa ☐ Gerente de loja ☐ Outro

2. Há quanto tempo a sua empresa está funcionando? \_\_\_\_\_ anos

3. Quantos funcionários têm na empresa? \_\_\_\_\_

4. Houve planejamento antes da abertura da empresa? ☐ Sim ☐ Não

5. Qual o ramo de atuação da sua empresa? ☐ Comércio ☐ Indústria ☐ Serviços

6. Qual o porte de sua empresa? ☐ Microempresa ☐ Empresa de Pequeno Porte

7. Qual o 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                  |                                                      |

8. Como a informação 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 de um software.
- ☐ Sem computador, mas com a ajuda de um profissional externo.
- ☐ Com computador e com a ajuda de um profissional externo.
- ☐ Pelo pessoal do escritório.
- ☐ Estudos específicos ou consultoria.

9. Que profissional 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 \_\_\_\_\_

10. Quem presta serviços contábeis à sua empresa?

- ☐ Contador interno ☐ Contador externo / Escritório de contabilidade

11. 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

12. Se o contador te auxiliasse na gestão 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

13. Como o senhor avalia a qualidade dos serviços prestados pelo seu contador?  
☐ Excelente    ☐ Muito Boa    ☐ Boa    ☐ Regular    ☐ Deficiente    ☐ Insuficiente

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

| <b>Crítérios para selecionar o contador</b> | <b>Discordo totalmente</b> | <b>Discordo parcialmente</b> | <b>Indiferente</b> | <b>Concordo parcialmente</b> | <b>Concordo totalmente</b> |
|---------------------------------------------|----------------------------|------------------------------|--------------------|------------------------------|----------------------------|
| 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)                     |                            |                              |                    |                              |                            |

15. Que relatórios contábeis o seu contador entrega?

| <b>Relatório entregue pelo contador</b>                       | <b>Todo mês</b> | <b>A cada 3 meses</b> | <b>A cada 6 meses</b> | <b>Uma vez por ano</b> | <b>Quando solicito</b> | <b>Nunca</b> |
|---------------------------------------------------------------|-----------------|-----------------------|-----------------------|------------------------|------------------------|--------------|
| 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 |                 |                       |                       |                        |                        |              |
| DVA (demonstração do valor adicionado)                        |                 |                       |                       |                        |                        |              |

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

- ☐ Não entendo  
☐ Entendo, mas não vejo muita utilidade  
☐ Úteis, mas não utilizo  
☐ Úteis e são utilizados  
☐ Chegam muito atrasados  
☐ Estou satisfeito com os relatórios recebidos  
☐ Não estou satisfeito com os relatórios recebidos

17. 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 contabilidade gerencial  
☐ Fornecimento de índices e gráficos poderiam ser úteis  
☐ Outros:

Obrigada!

## ANEXO II

### QUESTIONÁRIO AOS ESCRITÓRIOS DE CONTABILIDADE

Com objetivo de identificar a percepção dos gestores e contadores acerca da utilização de informação contábil, entre oferta e demanda de serviços contábeis nas micro e pequenas empresas, eu Juliana Pereira de Carvalho, estudante de Ciências Contábeis na Universidade Federal de Goiás, Matrícula: 20118505 RG: 5400847 SPTC – GO declaro que as seguintes respostas serão sigilosas, com a finalidade de desenvolver a pesquisa em campo para elaboração de dissertação para conclusão da graduação.

1. Qual o seu grau de instrução?

☐ Ensino Médio / Técnico em contabilidade ☐ Ensino Superior ☐ Especialização

2. Qual o seu tempo de experiência nesse ramo de atividade? \_\_\_\_ anos.

3. Seus clientes costumam solicitar relatórios/ demonstrativos para solicitação de créditos?

☐ Não, nunca ☐ Raramente ☐ Regularmente

4. Você cobra a mais por esse tipo de serviço? ☐ sim ☐ Não

5. Que relatórios relacionados abaixo o escritório costuma fornecer aos clientes?

| Relatório entregue pelo contador                              | Nunca | Todo mês | A cada 3 meses | A cada 6 meses | Uma vez por ano | Quando pedem |
|---------------------------------------------------------------|-------|----------|----------------|----------------|-----------------|--------------|
| 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:                                                       |       |          |                |                |                 |              |

6. Qual a tempestividade do fornecimento das informações contábeis?

☐ Não há atraso

☐ Até 10 dias de atraso

☐ De 10 a 30 dias de atraso

☐ De 01 a 02 meses de atraso

☐ Mais de 02 meses de atraso. ( \_\_\_\_ meses)

7. Quais das seguintes informações você costuma fornecer para os seus clientes? (pode ser mais de uma resposta)

☐ 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

☐ Depreciação dos equipamentos e das instalações

8. Como você classifica a qualidade do serviço prestado aos seus clientes?

☐ Excelente    ☐ Muito Boa    ☐ Boa    ☐ Regular    ☐ Deficiente    ☐ Insuficiente

9. Na sua percepção, que critérios o diferenciam da concorrência, e fazem com que seus clientes escolham seus serviços?

| <b>Critérios para selecionar o contador</b> | <b>Discordo totalmente</b> | <b>Discordo parcialmente</b> | <b>Indiferente</b> | <b>Concordo parcialmente</b> | <b>Concordo totalmente</b> |
|---------------------------------------------|----------------------------|------------------------------|--------------------|------------------------------|----------------------------|
| 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)                     |                            |                              |                    |                              |                            |

10. Como você avalia a percepção dos seus clientes com relação à informação produzida pelo escritório contábil? (Pode ser mais de uma resposta)

- ☐ Não entendem  
☐ Entendem, mas não consideram úteis  
☐ Consideram úteis, mas quase não utilizam  
☐ Consideram úteis e utilizam com frequência  
☐ Demonstram satisfação com os relatórios fornecidos  
☐ Não demonstram satisfação com os relatórios fornecidos  
☐ Nunca avaliei o grau de entendimento / satisfação dos meus clientes

11. Você orienta seus clientes de forma que eles tirem o maior proveito possível das informações disponibilizadas?

- ☐ Sim, com frequência    ☐ Oriento apenas quando sou solicitado  
☐ Não, este tipo de serviço não faz parte do contrato

12. Na sua percepção, quais as maiores dificuldades sentidas nos seus clientes no gerenciamento dos seus empreendimentos? (Pode ser mais de uma resposta)

- ☐ Falta de conhecimento administrativo  
☐ Falta de conhecimento legal  
☐ Falta de conhecimento de organização contábil  
☐ Carga tributária elevada  
☐ Informalidade  
☐ Não distinção da vida empresarial da particular

Obrigada!