



**UNIVERSIDADE FEDERAL DE CAMPINA GRANDE  
CENTRO DE CIÊNCIAS JURÍDICAS E SOCIAIS  
CURSO DE CIÊNCIAS CONTÁBEIS**

**SEVÉRINA BANDEIRA DE SOUSA MARREIRO**

**O SERVIÇO CONTÁBIL: UM ESTUDO SOBRE A PERCEPÇÃO DOS  
MICRO E PEQUENOS EMPRESÁRIOS DA CIDADE DE POMBAL-PB  
ACERCA DA QUALIDADE DOS SERVIÇOS PRESTADOS PELOS  
PROFISSIONAIS DE CONTABILIDADE**

**SOUSA - PB  
2010**

**SEVÉRINA BANDEIRA DE SOUSA MARREIRO**

**O SERVIÇO CONTÁBIL: UM ESTUDO SOBRE A PERCEPÇÃO DOS  
MICRO E PEQUENOS EMPRESÁRIOS DA CIDADE DE POMBAL-PB  
ACERCA DA QUALIDADE DOS SERVIÇOS PRESTADOS PELOS  
PROFISSIONAIS DE CONTABILIDADE**

**Monografia apresentada ao Curso de  
Ciências Contábeis do CCJS da  
Universidade Federal de Campina  
Grande, como requisito parcial para  
obtenção do título de Bacharela em  
Ciências Contábeis.**

**Orientador: Professor Me. Marconi Araújo Rodrigues.**

**SOUSA - PB  
2010**

**SEVÉRINA BANDEIRA DE SOUSA MARREIRO**

**O SERVIÇO CONTÁBIL: UM ESTUDO SOBRE A PERCEPÇÃO DOS MICROS E PEQUENOS EMPRESÁRIOS DA CIDADE DE POMBAL-PB ACERCA DA QUALIDADE DOS SERVIÇOS PRESTADOS PELOS PROFISSIONAIS DE CONTABILIDADE**

Esta monografia foi apresentada em 24 de novembro de 2010, para a obtenção do grau de Bacharel em Ciências Contábeis, e aprovada em sua forma final pela Banca Examinadora designada pela Coordenação do Curso de Ciências Contábeis da Universidade Federal de Campina Grande – PB.

**BANCA EXAMINADORA**

---

Prof. Msc. Marconi Araújo Rodrigues  
Orientador

---

Prof. – Janaina Ferreira Marques de Melo  
Examinador

---

Prof. Islânia Andrade de Lira Delfino  
Examinador

**SOUSA – PB, Dezembro de 2010.**

## **DECLARAÇÃO DE AUTENTICIDADE**

Por este termo, eu abaixo assinado, assumo a responsabilidade de autoria do conteúdo do referido trabalho de conclusão do curso, O SERVIÇO CONTÁBIL: Um estudo sobre a percepção dos micros e pequenos empresários da cidade de Pombal a cerca da qualidade dos serviços prestados pelos profissionais de contabilidade, estando ciente das sanções legais previstas referentes ao plágio. Portanto, ficam a instituição, o orientador e os demais membros da banca examinadora isentos de qualquer ação negligente da minha parte, pela veracidade e originalidade desta obra.

**Sevérina Bandeira de Sousa Marreiro**

## **DEDICATÓRIA**

A Jesus Cristo.

Ao meu Amigo fiel que com sua imensa Sabedoria e afetos de misericórdia me concedeu, pela Sua bondade infinita, forças para superar meus limites, sendo-me um aliado em todos os momentos.

Ao meu esposo e filha.

João Marcelo, Renata Marcela, Preciosos, verdadeiras bênçãos divinas cujas vidas me são fontes contínuas e insubstituíveis de inspiração.

A todos aqueles que, direta ou indiretamente, acreditaram e me incentivaram a correr atrás dos meus objetivos.

## AGRADECIMENTOS

Aos meus pais, verdadeiros heróis que ao longo de toda minha vida contribuíra, de forma direta através de inestimáveis ensinamentos assim como confiança e apoio para minha educação, acreditando que o melhor caminho para vencer, é o da sapiência, Enfim por toda dedicação ao meu favor que sem sombra de dúvida foram pilares para realização de um sonho que neste momento alcancei.

Aos meus irmãos, sobrinhos, tios, cunhados e sogra não apenas pelo o apoio, mas, sobretudo pela condescendência por todos os momentos de ausência.

Ao meu orientador, Professor Marconi Araujo Rodrigues, de preciosas instruções acadêmicas, cuja sabedoria e capacidade intelectual conduziram as orientações na elaboração desta monografia. As suas palavras de estímulo e de sentimento de humanidade, unidos aos excelentes ensinamentos foram verdadeiros incentivos na construção deste trabalho.

Aos meus colegas, professores e amigos que participaram de forma direta ou indireta na minha formação acadêmica.

A minha filha querida que por muitas noites, compreendeu minha ausência no momento em que mais precisava da minha presença.

Ao meu doce e adorável esposo, pela preciosa ajuda, uma vez que em determinado momento acreditei no insucesso desse projeto. Companheirismo e condescendência aliados à confiança e carinho foram marcas preponderantes se explícitas desse grande companheiro que Deus pôs na minha vida.

***Determinação coragem e auto-confiança são fatores decisivos para o sucesso. Se estamos possuídos por uma inabalável determinação conseguiremos superá-los independentemente das circunstâncias, devemos ser sempre humildes, recatados e espídos de orgulho.***  
**(Dalai Lama)**

## RESUMO

Diante da globalização e a concorrência a qual as organizações estão inseridas, o grande desafio dos prestadores de serviço é atender às expectativas de seus clientes. Para isso faz-se necessário, oferecer serviços de qualidade. Assim este trabalho teve por objetivo investigar como os empresários das micros e pequenas empresas da cidade de Pombal, percebem os serviços prestados pelos contadores. Foi feita uma análise sobre os aspectos relevantes dos serviços contábeis no contexto da qualidade com ênfase na confiabilidade e desempenho no atendimento aos seus clientes. O método utilizado no desenvolvimento desta pesquisa foi o método quantitativo. Foi executada pesquisa descritiva por meio da aplicação de questionários, direcionado aos micros e pequenos empresários da cidade de Pombal - PB. O questionário foi construído com questões objetivas sobre a temática, de forma a facilitar a investigação. O trabalho concluiu que os empresários das micros e pequenas empresas da cidade de Pombal - PB, têm uma percepção contraditória em relação aos serviços prestados pelos profissionais de contabilidade daquela cidade, uma vez que em algumas circunstâncias falta uma opinião definida em relação a esses serviços. Igualmente que os contadores são vistos como profissionais que executam atividades voltadas apenas para as obrigações fiscais das empresas, o que demonstra uma falta de conhecimento dos empresários locais sobre as demais atividades destes profissionais.

**Palavras-chaves:** Qualidade. Satisfação. Serviços.



## **ABSTRACT**

In the face of globalisation and competition which organizations are inserted, the great challenge of service providers is to meet the expectations of its customers. For this it is necessary, offer quality services. So this work aims to investigate how entrepreneurs of micro and small enterprises of the city of Pombal, realize the services provided by the counters. A review was made on the relevant aspects of accounting services in the context of quality with emphasis on reliability and performance in serving their customers. The method used in the development of this research was the quantitative method. Descriptive search was executed through the application of questionnaires, targeted at micro and small entrepreneurs of the city of Pombal-PB. The questionnaire was built with objective on the thematic issues to facilitate research. The work concluded that entrepreneurs of micro and small enterprises of the city of Pombal-PB, have a contradictory perception in relation to services provided by accounting professionals that city, since in some circumstances lack a set opinion in relation to those services. Also that the counters are seen as professionals who perform activities geared only to company tax obligations, which demonstrates a lack of knowledge of local entrepreneurs on the other activities of these professionals.

**Key-words:** Quality. Satisfaction. Services.

## LISTA DE GRÁFICOS

Gráfico 1 – Sexo dos empresários estudados.....	33
Gráfico 2 – Faixa Etária.....	34
Gráfico 3 – Grau de Escolaridade.....	35
Gráfico 4 – Naturalidade dos entrevistados.....	35
Gráfico 5 – Experiência no Setor de Atuação.....	36
Gráfico 6 – Experiência Profissional antes de ser Empresário.....	36
Gráfico 7 – Setor de atuação da Organização.....	37
Gráfico 8 – Tempo de atuação da Organização.....	38
Gráfico 9 – Número de Funcionários.....	39
Gráfico 10 – Empresa é optante do Simples Nacional.....	40
Gráfico 11– Área de atuação da Organização.....	41
Gráfico 12 – Serviços oferecidos pelos profissionais de Contabilidade.....	42
Gráfico 13 – Relatórios e escrituração de livros recebidos dos contadores.....	43
Gráfico 14 – Para que utilizam os relatórios contábeis.....	44
Gráfico 15 – Tempo que a empresa trabalha com o mesmo contador.....	45
Gráfico 16 – Além das questões Tributárias, Fiscais e Trabalhistas o profissional que você trabalha oferece outro tipo de serviços.....	46
Gráfico 17 – Deseja receber outros tipos de serviços.....	47
Gráfico 18 – Informações fornecidas sobre alterações na legislação.....	48
Gráfico 19 – Serviços oferecidos com agilidade.....	49
Gráfico 20 – Confiança nas informações para tomada de decisão.....	50
Gráfico 21 – Finalidade das informações contábeis.....	51
Gráfico 22 – Não manteria os profissionais contábeis mesmo que o governo simplificasse os impostos.....	52
Gráfico 23 – Escolha dos serviços pelo preço.....	53
Gráfico 24 – Todo empresário deve entender de contabilidade.....	53
Gráfico 25 – Como são avaliados os contadores das empresas.....	54

## **LISTA DE SIGLAS**

**CDL - Câmara de Dirigentes Lojistas**

**CFC - Conselho Federal de Contabilidade**

**CRC - Conselho Regional de Contabilidade**

**EPP - Empresa de Pequeno Porte**

**ISO - International Standardization Organization**

**ME - Micro Empresa**

**NBC - Norma Brasileira de Contabilidade**

**SRF - Secretaria da Receita Federal**

**SEBRAE - Serviço Brasileiro de Apoio às Micros e Pequenas Empresas**

**DRE – Demonstração do Resultado do Exercício**

## SUMÁRIO

<b>1 INTRODUÇÃO</b> .....	15
1.1 PROBLEMÁTICA .....	16
1.2 JUSTIFICATIVA .....	17
1.3 OBJETIVOS DA PESQUISA .....	18
1.3.1 Objetivo Geral .....	18
1.3.2 Objetivos Específicos .....	18
<b>1.4 PROCEDIMENTOS METODOLÓGICOS</b> .....	19
1.4.1 Quanto à Abordagem do Problema .....	19
1.4.2 Quanto aos Meios .....	19
1.4.3 Quanto aos Fins .....	20
1.4.4 Instrumentos de Coleta de Dados .....	20
1.4.5 População e Amostra dos dados .....	20
1.4.6 Tratamento dos Dados.....	21
<b>2 REFERENCIAL TEÓRICO</b> .....	23
2.1 Contabilidade e sua Importância para Organizações .....	23
2.2 O Objetivo da Contabilidade .....	24
2.3 O Profissional em Contabilidade .....	25
2.4 As Funções da Contabilidade .....	26
2.5 Conceito de Serviços .....	27
2.6 Características dos Serviços .....	27
2.7 Os Serviços Contábeis .....	28
2.8 A Contabilidade como Instrumento de Informações .....	29
2.9 O papel dos Serviços Contábeis na Tomada de Decisão .....	29
2.10 Qualidade em serviços.....	31
2.11 Qualidade em serviços contábeis.....	31

<b>3 APRESENTAÇÃO DOS RESULTADOS .....</b>	<b>33</b>
3.1 Perfil dos Empresários e Empresas da Amostra .....	33
3.2 Identificar os Serviços prestados pelos Profissionais de Contabilidade.....	42
3.3 Percepção dos Empresários em relação aos serviços prestados pelos profissionais contábeis.....	47
<b>4 CONSIDERAÇÕES FINAIS .....</b>	<b>56</b>
<b>REFERÊNCIAS .....</b>	<b>58</b>
<b>APÊNDICE .....</b>	<b>60</b>

## 1 INTRODUÇÃO

No mundo em que vivemos, globalizado e de grandes transformações e intensas mudanças tecnológicas, as empresas, cada vez mais, esforçam-se para promover seus produtos e/ou serviços. E, neste contexto de transformações, a inovação se apresenta como fator determinante para o progresso do ambiente organizacional.

Essa realidade é válida para todas as organizações, sejam elas produtoras de bens ou prestadoras de serviços. No que concerne aos serviços, torna-se imprescindível que o profissional prestador do serviço, conheça e atenda as necessidades de seus clientes, pois nos serviços, a produção e o consumo acontecem no mesmo instante. Esse fenômeno é conhecido como inseparabilidade (NOGUEIRA, 2008).

Na contabilidade a realidade é a mesma. O profissional contábil precisa ter conhecimento das novidades tecnológicas, para incluí-las nos procedimentos contábeis básicos, bem como em situação que exijam uma análise contábil mais aperfeiçoada e complexa. Diante das constantes mudanças tecnológicas que invadem o mundo corporativo com soluções práticas e inteligentes, melhorar o padrão de qualidade de seus serviços tornou-se uma exigência para o profissional contábil. Para que, suas informações, relatórios, pareceres e demais atos sejam elaborados dentro de um padrão de qualidade e modernidade.

Conforme Padoveze (2009, p 48) "Cabe aos contadores, gerenciais, construir mercadoria com qualidade e custos competitivos, já que têm pleno conhecimento de sua utilidade e, portanto, de sua extrema necessidade para o gerenciamento dos negócios".

Mediante essa nova realidade em que o profissional contábil está inserido, surge a necessidade de qualificar-se, a fim de que possa aumentar sobremaneira a qualidade nos serviços prestados. Nesse contexto, uma série de questionamentos pode ser levantada, a fim de perceber qual a verdadeira realidade enfrentada pelos profissionais de contabilidade, ou como os usuários desses serviços percebem essas inovações na prestação de serviços, se houve melhoria, se há mudanças significativas em termos de qualidade e satisfação de suas necessidades.

O contador, cuja função básica é desenvolver e fornecer dados para avaliar o desempenho da empresa e apurar a situação financeira, em meio ao ambiente competitivo em decorrência de todo processo de desenvolvimento. O contador deve esforçar-se para assegurar que os gestores tomem as melhores decisões estratégicas

Diante da importância e da complexidade na prestação de serviços com qualidade, refletiremos sobre os aspectos relevantes dos serviços contábeis no contexto de qualidade em serviço com ênfase na confiabilidade e desempenho no atendimento aos seus clientes, e como essa nova realidade proporciona aos profissionais da área condições de atuação e entendimento da competitividade na prestação de serviços.

A relevância da presente pesquisa evidencia-se à medida que demonstra a percepção dos micros e pequenos empresários que utilizam as informações contábeis fornecidas pelos profissionais de contabilidade. Sendo, assim, vale salientar que a importância da qualidade destas informações que são repassadas aos seus usuários para tomada de decisão é imprescindível.

Para tanto, discorre-se, inicialmente, Capítulo 01 sobre os aspectos introdutórios do trabalho, sua problemática, justificativa e objetivos. Em seguida, são apresentados o método e os procedimentos metodológicos da pesquisa. As bases conceituais que norteiam o trabalho são apresentadas no Capítulo 02 com os conceitos sobre a qualidade na prestação de serviços e as informações contábeis. O Capítulo 03 contém a descrição e a análise dos resultados alcançados neste estudo. Por fim são feitas as ponderações principais dos resultados e realizadas as considerações finais, incluindo-se as limitações do estudo e recomendações para futuras pesquisas.

## **1.1 PROBLEMÁTICA**

Existe uma grande preocupação acerca da qualidade nos serviços, principalmente da qualidade percebida pelos clientes. Nem sempre aquilo que é colocado em termos de qualidade representa o que o cliente percebe realmente.

Cobra (1992, p. 322), afirma que "serviços são atividades, benefício ou satisfação oferecidos para venda. Os serviços são intangíveis e ao mesmo produzido e consumido; não são palpáveis, não podem ser cheirados, são percebíveis e não podem ser armazenados. Requerem alto controle de qualidade, credibilidade e adaptabilidade".

Se do ponto de vista das organizações como todo, isso é válido, o que dizer dos serviços de contabilidade? Os serviços contábeis devem oferecer a seus usuários bases seguras na tomada de decisões das mais diversas situações. Um profissional da área contábil é um

agente de mudanças e como tal deve mostrar suas diversas habilidades, oferecendo serviços úteis e de qualidade.

Com base nesta premissa desenvolvemos uma reflexão sobre os aspectos da qualidade dos serviços para o profissional contábil, que na execução das funções, devem ter credibilidade, qualidade e desempenho, atributos que são indispensáveis para desenvolver o trabalho com eficiência. Com isso, surge a seguinte questão problema: **Qual a percepção dos micros e pequenos empresários da cidade de Pombal – PB em relação à qualidade dos serviços prestados pelos profissionais de contabilidade daquela cidade?**

## 1.2 JUSTIFICATIVA

De acordo com Atkinson (2008, p.84) “qualidade é a diferença entre o nível de serviço prometido e realizado; é a conformidade às especificações”

A qualidade nos serviços prestados é um fator que pode contribuir para o sucesso de qualquer organização. O investimento nas áreas tecnológicas e os recursos humanos, de certa forma contribuem para, eficiência do repasse das informações necessárias.

O profissional contábil neste novo cenário passou a ser reconhecido como um profissional imprescindível e necessário no controle das informações que auxiliam a tomada de decisão, e seus serviços de certa forma têm contribuído para o desenvolvimento administrativo.

A escolha deste tema deu-se pelo fato do mesmo estar em linha direta com área de atuação da pesquisadora, ou seja, já faz parte do cotidiano enquanto prestadora de serviços contábeis o que irá contribuir de certa forma para o enriquecimento do seu desempenho profissional.

Outro fato a ser considerado é que os serviços prestados pelos profissionais contábeis exigem uma análise de todas as mudanças envolvidas, ou seja, a contabilidade, na prática, não é somente preencher guias de impostos, declarações ou mesmo de forma mecânica lançar a movimentação financeira de determinada empresa.

De acordo com Atkinson (2008, p.45) “A informação contábil gerencial orienta várias funções organizacionais diferentes – controle operacional, custeio de produto e cliente e controle gerencial estratégico”.



Dentro desse contexto, esse trabalho se justifica, pois apontará pontos importantes quanto à qualidade dos serviços contábeis e obstáculos enfrentados pelos profissionais contábeis, quanto ao desempenho de suas atividades profissionais. Servindo de base para outros trabalhos, e contribuindo como fonte de informações para estudantes e demais interessados que atuem nessa área.

A motivação para realização desta pesquisa deu-se pela a necessidade de conhecer a opinião dos pequenos e médios empresários da cidade de Pombal - PB, em relação aos serviços prestados pelo profissional contábil daquela cidade. A escolha por esse público deu-se pela facilidade de acesso aos mesmos e pelo interesse de conhecer a realidade do mercado profissional na área de contabilidade naquela cidade

Desta forma, enquanto contribuição, este trabalho apresenta duas vertentes claras neste trabalho: uma teórica e uma prática. A vertente teórica possibilita a construção de um estudo teórico sobre a questão da qualidade dentro do contexto da contabilidade o que contribuirá para os estudos na área, além de trazer uma discussão sobre essa temática dentro de um contexto regional.

Do ponto de vista prático, a contribuição se dá na medida em que apresenta uma realidade das práticas contábeis no município estudado, possibilitando o entendimento das dinâmicas locais e a implementação de estratégias na melhoria dos serviços ali prestados. Igualmente, pode servir de subsídios para empresários, profissionais de contabilidade, estudantes e pesquisadores que se interessem em estudar a temática.

### **1.3 OBJETIVOS DA PESQUISA**

#### **1.3.1 Objetivo Geral**

Identificar qual a percepção dos micros e pequenos empresários da cidade de Pombal – PB em relação à qualidade dos serviços prestados pelos profissionais de contabilidade daquela cidade.

#### **1.3.2 Objetivos Específicos**

- Traçar o perfil dos empresários e empresas da amostra
- Verificar quais são os serviços prestados pelos profissionais de contabilidade;

- Descrever a percepção dos empresários em relação a estes serviços;

## 1.4 PROCEDIMENTOS METODOLÓGICOS

### 1.4.1 Quanto à Abordagem do Problema

A presente pesquisa é caracterizada pelo viés quantitativo, no que concerne à perspectiva quantitativa, essa pesquisa se justifica, pois a pesquisa quantitativa segundo Richardson (1999, p. 80) "caracteriza-se pelo emprego de quantificação tanto nas modalidades de coleta de informações, quanto no tratamento delas por meios de técnicas estatísticas desde a mais simples como percentual, às mais complexas, como coeficiente de correlação..."

### 1.4.2 Quanto aos Meios

Pode ser classificada como uma pesquisa de levantamento, pois segundo Gil (1999, p.70) é quando a pesquisa envolve a interrogação direta das pessoas cujo comportamento se deseja conhecer.

Também é considerada bibliográfica, pois de acordo com Beuren (2008, p. 86) "a pesquisa bibliográfica tem como objetivo: recolher informações e conhecimentos prévios acerca de um problema para o qual se procura uma resposta" Conforme o mesmo autor "por ser de natureza teórica, a pesquisa bibliográfica é o meio pelo qual tomamos conhecimentos sobre a produção científica existente".

No caso específico, foi feito um resgate teórico sobre os conceitos que alicerçam o trabalho, a fim de estabelecer uma base sólida sobre a temática em questão.

### 1.4.3 Quanto aos Fins

Foi utilizado o método estatístico descritivo que no ponto de vista de Gil, (1999) visa descrever as características de determinada população ou fenômeno ou o estabelecimento de relações entre variáveis. Envolve o uso de técnicas padronizadas de coleta de dados: questionário e observação sistemática. Assume, em geral, a forma de Levantamento. Segundo o mesmo autor é quando a pesquisa envolve a interrogação direta das pessoas cujo comportamento se deseja conhecer.

### 1.4.4 Instrumentos de Coleta e Análise de Dados

A documentação direta tratou-se de um questionário dirigido aos empresários do comércio varejista que obedeceu a uma seqüência lógica dos objetivos desta pesquisa. Como documentação indireta foi tratada uma revisão na literatura vigente a cerca da qualidade nos serviços prestados na contabilidade.

A análise dos resultados encontrados na entrevista foi tratada por meio da técnica estatística descritiva. O auxílio da técnica estatística descritiva, segundo Andrade (2002) a estatística descritiva “preocupa-se em observar os fatos, registrá-los, analisá-los, e o pesquisador não interfere neles”, analisando as partes para chegar a uma conclusão generalizada.

Os resultados obtidos solucionaram a problemática em questão, bem como o alcance dos objetivos propostos.

### 1.4.5 População e Amostra do estudo

O universo ou população da pesquisa é representado pelos micros e pequenos empresários do comércio varejista da cidade de Pombal.

Segundo CDL na cidade de Pombal existem 100 micros e pequenos empresários filiados.

A delimitação desta amostra foi definida a partir das empresas cadastradas na Câmara de Dirigentes Lojistas (CDL). Foi representado por 20% dos empresários cadastrados.

Foram entrevistados 20 micros e pequenos empresários do comércio varejistas, envolvendo os setores de vestuário, calçados, prestadores de serviços, supermercados, revenda de combustível, revenda de medicamentos, automotivos, material de construção, óticas e móveis.

Esta escolha se justifica, pois as pesquisas de campo nas ciências sociais abarcam um universo de elementos consideravelmente extenso, nesse sentido torna-se inviável considerar os empresários em sua totalidade, por isso, utilizamos uma amostra não probabilística, que de acordo com Beuren (2008, p. 125) “constitui um subconjunto de população que possibilite reproduzir o mais adequado possível às características de uma população em investigação”, ou seja, dependendo exclusivamente dos critérios do pesquisador para constituir as amostras.

#### 1.4.6 Tratamento e Análise dos Dados

Para o tratamento dos dados foram utilizadas duas ferramentas, a Planilha eletrônica Excel, para a formulação dos gráficos e o SPSS 13.0 para a tabulação dos dados.

Para o alcance dos objetivos propostos, foram atribuídas as seguintes variáveis:

- **Perfil dos entrevistados e das empresas por eles comandados**
  - ✓ Sexo, faixa etária e grau de escolaridade
  - ✓ Naturalidade, experiência, atuação
  - ✓ Setor de atuação
  - ✓ Tempo de atuação
  - ✓ Quantidade de funcionário
  - ✓ Tributação da organização

- **Tipo de serviço ofertado**

- ✓ Relatórios e livros escriturados
- ✓ Função dos relatórios na visão dos empresários
- ✓ Grau de convivência com a contabilidade
- ✓ Grau de satisfação dos serviços
- ✓ Qualidade dos serviços contábeis

## 2 REFERENCIAL TEÓRICO

### 2.1 Contabilidade e sua Importância para Organizações

Desde a sua origem a contabilidade procura atender a necessidade da sociedade através do controle do patrimônio, tendo como alvo a interpretação dos fatos ocorridos no patrimônio e a finalidade de oferecer informações sobre o que está acontecendo com o ele. A contabilidade representa um instrumento de auxílio para administradores tomar decisões.

A esse respeito Franco (1983) A contabilidade representa, em qualquer aspecto econômico. A mesma função que a história, na vida da humanidade. Sem ela não seria possível conhecer nem passado, nem presente da vida econômica da entidade, não sendo também possível fazer previsões para o futuro, nem elaborar planos para a orientação administrativa.

Ela surgiu pela necessidade prática do próprio gestor do patrimônio, normalmente, seu proprietário, preocupado em elaborar um instrumento que lhe permitisse, entre outros benefícios, conhecer, controlar, medir resultados, obter informações sobre produtos mais rentáveis, fixar preços e analisar a evolução de seu patrimônio.

Essa importância também é definida por Marion ( 2007. p,23) como:

O grande instrumento que auxilia a administração a tomar decisões. Na verdade, ela coleta todos os dados econômicos, mensurando-os monetariamente, registrando-os e resumindo-os em forma de relatórios ou de comunicados, que contribuem sobremaneira para a tomada de decisões. E por esse motivo a contabilidade através de suas ferramentas se faz necessário para a solidificação e desenvolvimento de entidades que procuram cada vez mais manter e atrair novos clientes.

De acordo com o exposto a contabilidade é de fundamental importância para o desenvolvimento administrativo, pois através dela os gestores podem mensurar as suas riquezas e de certa forma tomar decisões a respeito de suas pretensões futuras, enfim, a contabilidade não deve ser vista apenas como instrumento para o cumprimento de obrigações fiscais ou, seja deve ser notada como uma poderosa arma capaz e oferecer diretrizes nas necessidades gerenciais e administrativas. Desta feita, segundo Marion,

(2007, p, 24) “A contabilidade é a linguagem dos negócios mede os resultados das empresas, avalia o desempenho dos negócios, dando diretrizes para tomada de decisões”

Deve-se destacar a importância da contabilidade no âmbito social, pois toda e qualquer empresa necessita obrigatoriamente dos serviços dela advindos. Sabe-se que por muitos ela é repudiada a última instância, mas na verdade não existe empresa que consiga permanecer efetivamente no mercado e obter bons resultados sem uma contabilidade bem estruturada e organizada.

## **2.2 O Objetivo da Contabilidade**

Franco e Marra (2007, p. 25) definem que “[...] o objetivo da contabilidade é fornecer informações sobre o estado patrimonial e suas variações em determinado período”.

Marion (2007, p. 26) define como “ O objetivo principal da contabilidade, portanto, conforme estrutura conceitual da contabilidade, é o de permitir a cada grupo principal de usuários a avaliação da situação econômica e financeira da entidade[...]”

Segundo Iudícibus (2000, p.19); o objetivo da contabilidade é facilitar aos seus usuários independente de sua natureza um resultado básico de informações que atenda com igualdade as necessidades de todos os tipos de usuários.

Padoveze (2003, p.8) afirma que: “a Contabilidade, com a mensuração econômica (através do Sistema de Informação Contábil), é o único sistema de informação que consegue mostrar a empresa como um todo, pois é a única que atribui valor a tudo”.

Marion (2007, p, 25) mostra que o “objetivo da contabilidade pode ser definido como método que produz informações designadas a fornecer seus usuários de dados para ajudá-los a tomar decisões”.

Diante de diversos conceitos pode-se definir que o objetivo da contabilidade é avaliar a situação econômico-financeira da entidade, fazendo dedução sobre suas tendências futuras, pode-se também destacar que o objetivo da contabilidade é acompanhar a variação do patrimônio e controlar suas riquezas. Hoje ela tomou novas dimensões tornou-se uma importante arma de análise sobre os critérios racionais, proporcionado aos seus diversos

usuários informações de auxílio para que de forma eficaz possam fazer uma avaliação da situação econômica financeira num sentido de equilíbrio e para tomada de decisão.

### **2.3 O Profissional em Contabilidade**

No Brasil, os profissionais de contabilidade são chamados de contadores (bacharéis) ou contabilistas. Aqueles que concluem os cursos de nível superior de Ciências Contábeis recebem o diploma de bacharel em Ciências Contábeis. Existe também o título técnico de contabilidade aos que têm formação de nível secundário/técnico.

“Contador é o profissional que exerce as funções contábeis, com formação superior de ensino contábil (Bacharel em Ciências Contábeis)” (IUDÍCIBUS; MARION, 2000, p. 44).

A esse respeito, Sá (2009) descreve a profissão contábil como um trabalho exercido habitualmente nas células sociais, com o objetivo de prestar informações e orientações baseadas na explicação dos fenômenos patrimoniais, ensejando o cumprimento de deveres sociais, legais, econômicos, tão como a tomada de decisões administrativas, além de servir de instrumentação histórica da vida da riqueza.

De acordo com o exposto, o profissional contábil está envolvido diretamente com as células sociais. Além de lidar com números ele precisa também lidar com as pessoas envolvidas nos negócios. É de fundamental importância que o mesmo tenha uma visão contábil ampla, observando muito além dos números apresentados em balanços, já que seus usuários esperam que seus serviços sejam capazes de orientá-los sobre a melhor forma para tomar decisões em situações conflitantes ou que indique caminhos que melhorem a capacidade produtiva da empresa, ou ainda, que ajude a aumentar a lucratividade do negócio e que não se limite apenas na orientação quanto aos impostos que precisam ser pagos.

Ao exercer sua função, o profissional contábil precisa entender sua área de atuação e todas as técnicas que envolvem a profissão, o mercado atual não comporta mais profissionais descontextualizados, que não enxergam as diversas interligações da sua área de conhecimento com outras.



## 2.4 As Funções da Contabilidade

A função da contabilidade é o estudo do patrimônio definido como o conjunto de bens, direitos e obrigações pertencentes a uma ou mais pessoas, em seus aspectos estáticos econômico/financeiro e dinâmicos variações sofridas pela riqueza patrimonial, e nos seus aspectos qualitativos e quantitativos visando desnudá-lo e mostrá-lo como estar no intuito de propiciar condições de intervenção no mesmo.

De acordo com Franco (1997, p.19)

A função da contabilidade é registrar, classificar, demonstrar, auditar e analisar todos os fenômenos que ocorrem no patrimônio das entidades, objetivando fornecer informações, interpretações e orientação sobre a composição e as variações do patrimônio, para a tomada de decisões de seus administradores.

Crepaldi (1995, p. 24) define as funções da contabilidade como:

A contabilidade é um dos principais sistemas de controle e informação das empresas. Com a análise do balanço patrimonial e da demonstração do resultado do exercício é possível verificar a situação da empresa, sob os mais diversos enfoques, tais como: análises de estrutura, de evolução, de solvência, de garantia de capitais próprios e de terceiros, os bancos, as financeiras, aos clientes, etc.

Franco e Marra (2007, p. 25) definem que “[...] o objetivo da contabilidade é fornecer Informação sobre o estado patrimonial e suas variações em determinado período”. Assim, pode-se definir que a função da Contabilidade é composta pelo registro dos fatos que ocorrem e podem ser representados em valor monetário; pelo controle da situação patrimonial; a demonstração e análise da situação patrimonial com interpretação do resultado econômico apurado, de maneira a garantir resposta dos objetivos previstos pela mesma, servindo como instrumento de controle e de informações para possíveis decisões.

## 2.5 Conceito de Serviços

De maneira ampla, a Lei 8.078/90, em seu art. 3.º, § 2.º prevê que: Serviço é qualquer atividade fornecida no mercado de consumo, mediante remuneração, inclusive as de natureza bancária, financeira, de crédito e securitária, salvo as decorrentes das relações de caráter trabalhista.

O conceito de serviço indica um tipo específico de bem com características de intangibilidade, isto é, sem existência física. Outra forma de caracterizar um serviço é pela realização deste não poder ser retido, isto é, consumido no momento em que está a ser produzido. Serviço é o benefício da atividade humana, que sem assumir a forma de bem material, satisfaz uma necessidade, ou seja, são ações, processos e atuação (NOGUEIRA, 2008).

## 2.6 Características dos Serviços

Segundo Kurtz e Boone, (1998, p.298) as características de serviços são definidos como

Serviços são produtos... que são intangíveis, ou pelo menos o são de forma substancial. Se totalmente intangíveis, são comercializados diretamente do produtor para o usuário não podem ser transportados nem armazenados, e são quase instantaneamente perecíveis. Os produtos de serviços são freqüentemente difíceis de serem identificados, uma vez que passam a existir ao mesmo tempo em que são comprados e consumidos.

Ainda segundo esses autores, os serviços possuem as seguintes características:

- **Intangibilidade:** serviços são idéias e conceitos (método). Não são patenteáveis. O consumidor baseia-se na reputação de uma marca ou de um serviço.
- **Perecibilidade:** se não for usado, está perdido (cadeira em avião, quarto em hotel).
- **Heterogeneidade:** varia de cliente para cliente. Atividade voltada para pessoas.
- **Simultaneidade:** criados e consumidos simultaneamente, não podem ser estocados.

- **Participação do cliente no processo:** atenção ao desenho das instalações e oportunidades de co-produção.

## 2.7 Os serviços Contábeis

As empresas contábeis são sociedades civis, constituídas com o objetivo de realizar atividades, relacionadas ao campo da contabilidade. A Resolução CFC Nº. 1.098/07 Art. 2º II e Art. 3º compreende as duas modalidades de organizações contábeis:

- Escritório individual - assim caracterizado quando o contabilista, embora sem personificação jurídica, execute suas atividades independentemente do local e do número de empresas ou serviços sob sua responsabilidade.
- As organizações contábeis - constituídas sob a forma de sociedade serão integradas por contadores e/ou técnicos em contabilidade, sendo permitida a associação com terceiros.

Para que ambas possam funcionar é preciso estar registradas junto ao CRC de competência de sua região, e obedecer aos critérios estabelecidos pelo CFC (Conselho Federal de Contabilidade).

A contabilidade proporciona alternativas diversificadas de serviços entre as quais serão citados os seguintes:

- O contador (voltado para contabilidade financeira)
- Contabilidade de Custo (voltada aos cálculos /interpretação dos lucros)
- Contabilidade Gerencial (voltada para fins internos /gerenciamento /informações para tomada de decisão)
- Auditor (voltada para o exame/ verificação da exatidão dos procedimentos contábeis)
- Analista Financeiro (voltada para análise da situação econômico-financeiro por meio de relatórios)
- Perito Contábil (voltado para uma questão judicial, por solicitação judicial)
- Consultor Contábil (restringe especialmente à parte contábil /financeira etc.)
- Professor de Contabilidade (exerce o magistério)

- Pesquisador contábil (optaram pela carreira universitária/tempo integral à universidade)
- Cargos Públicos (fiscal de renda/ Federal, Estadual e Municipal).
- Cargos administrativos (cargos de assessoria/chefia /diretoria)

Enfim, as empresas de contabilidade e também os escritórios individuais podem prestar serviços para pessoas jurídicas e pessoas físicas. O profissional contábil tem a capacidade de oferecer serviços na administração e controle de qualquer tipo de empreendimento.

## **2.8 A Contabilidade como Instrumento de Informação**

Segundo Marion (2007.p.23,) a contabilidade é um grande instrumento que mede os resultados das empresas, avalia o desempenho dos negócios, dando diretrizes para tomada de decisões.

A contabilidade a todo o momento serve como um instrumento de informação financeira para todos os tipos de usuários seja ele interno (dentro da empresa) seja eles externo (bancos, fornecedores, governos).

O Conselho Federal de Contabilidade (CFC, 2001, p 110) na NBC T – 1 estabelece que:

As informações geradas pela Contabilidade devem propiciar aos seus usuários base segura às suas decisões pela compreensão do estado em que se encontra a entidade ou a empresa, seu desempenho, sua evolução, riscos e oportunidades que oferece.

Segundo esta norma, os usuários da contabilidade são todas as pessoas (físicas ou jurídicas, públicas ou privadas, internas ou externas) com interesse na entidade, sejam: administradores, sócios ou acionistas, empregados, fornecedores, financiadores e demais credores, clientes, governos nos diversos níveis, integrantes do mercado financeiro e de capitais, além dos meios de comunicação e do público em geral, ressaltando que: a informação contábil deve ser em geral e antes de tudo, veraz e equitativa de forma a satisfazer às necessidades comuns a um grande número de diferentes usuários, não podendo privilegiar deliberadamente nenhum deles, pelo fato desses interesses não serem sempre coincidentes.

Para que sejam geradas as informações contábeis de uma empresa precisa-se de um exame minucioso dos dados financeiros disponibilizados por ela, para que assim em sua aplicação sejam observadas as Normas de contabilidade e os Princípios éticos.

## **2.9 O Papel dos Serviços Contábeis na Tomada de Decisões.**

Todos os dias somos obrigados a tomar decisões, alguma vezes, são decisões difíceis de serem tomadas, claro que as decisões mais importantes precisam ter uma atenção especial, pois uma escolha errada pode acarretar problemas para o resto de nossas vidas. Isso também não é diferente nas organizações.

Ao se administrar uma empresa os gestores estão freqüentemente tomando decisões, por isso há necessidades de dados corretos, de informações que contribuam para uma boa tomada de decisão e o sistema de informação contábil oferece uma visão dos fatos econômicos, financeiros e patrimoniais, ao mesmo tempo em que facilita o acesso às informações, proporcionando relatórios mais precisos e rápidos, com o menor esforço (MARION, 2007).

Diante de inúmeras técnicas que a contabilidade oferece para o bom desempenho nas entidades os administradores podem usar-las para formular sistemas que forneçam informações que os ajudem a tomar boas decisões, não apenas sobre seus recursos organizacionais (financeiros, físicos e humanos) mais também sobre seus produtos, serviços, sistemas, fornecedores e clientes.

Essa realidade trouxe as organizações à necessidade de inovação, em busca de aprimoramento os gestores passam a tomar suas decisões, levando em consideração os relatórios fornecidos pelo setor contábil essas informações devem ser analisadas em conjunto de fatores onde o trabalho do administrador depende do trabalho do contador, pois o contador de fato é quem gera todas as informações que podem significar a diferença entre o sucesso e o fracasso nas organizações.

De acordo com Padoveze (2009, p, 48) "... o contador deve fazer um estudo básico das necessidades de informações a partir das decisões-chaves que serão baseadas no sistema de Informação contábil gerencial."

De acordo com o exposto, a vantagem de se obter informação é a possibilidade de poder planejar, e criar diversas opções, as quais permitiram as empresas alcançarem suas metas e sucessos. Na verdade quem detém o controle de informações tem condições de analisar entre diversas alternativas, a que poderá levar a empresa ao sucesso desejado. Na verdade um bom sistema de informação gerencial não é a garantia do sucesso de uma organização, porém certamente será um dos principais contribuintes para sua continuidade. Enfim, as informações contábeis, se utilizadas de forma correta e eficiente, é uma ferramenta importante e indispensável no processo de tomada de decisões.

## **2.10 Qualidade em Serviço**

Serviços, mais do que produtos, sofrem muitas influências que afetam o padrão de qualidade: as pessoas, a cultura da empresa em relação aos clientes e o trato com funcionários, a liderança praticada por cada gestor da linha de frente e, lógico, os diversos perfis de clientes com suas opiniões e necessidades diferentes (MIYASHITA, 2008).

Segundo esse mesmo autor a qualidade são os adjetivos, os atributos que, na visão dos clientes, são fundamentais para as suas satisfações. Por exemplo, no atendimento de balconistas, as qualidades podem ser: simpatia, atenção, conhecimento, rapidez, vestimenta e até higiene.

“Qualidade é definida como conformidade às especificações. É a diferença entre o que se promete ao cliente e o que ele recebe [...]” (ATKINSON, et al ,2008, p. 84)

De acordo com o conceito de qualidade pode-se concluir que qualidade está envolvida na satisfação de quem recebe esses serviços.

## **2.11 Qualidade em serviços Contábeis**

No Código de Ética do Profissional Contábil do Artigo 2 inciso I, reza que o dever do contador exercer a profissão com: Zelo, Diligência, Honestidade e Competência .

CFC Nº 1.036 DE 26.08.2005 As Normas Brasileiras de Contabilidade determinam que mantenha um controle interno de qualidade em serviços seguindo os seguintes padrões;

11.8.5.2. Um programa de verificação periódica da qualidade deve ser aplicado anualmente, incluindo:

a) a seleção de amostra de serviços prestados a clientes e a aplicação de um programa de verificação do atendimento às Normas de Auditoria Independente, profissional e técnica; e

b) aplicação, sobre a amostra selecionada, de um programa de verificação do atendimento às Normas Brasileiras de Contabilidade.

11.8.5.3. A aceitação ou a manutenção do cliente deve ser, continuamente, reavaliada quanto às situações de riscos potenciais para o auditor.

11.8.5.4. O programa deve incluir a avaliação dos procedimentos administrativos e técnicos de auditoria independente, inclusive em relação à NBC P 1 - Normas Profissionais de Auditor Independente, abrangendo, pelo menos:

- a) registro regular em CRC;
- b) recrutamento do pessoal técnico;
- c) treinamento do pessoal técnico;
- d) contratação dos serviços pelos clientes;
- e) comparação de horas disponíveis do quadro técnico com as horas contratadas;
- f) procedimentos sobre independência;
- g) instalações dos escritórios.

11.8.5.5. O programa deve incluir plano de ação para sanar falhas detectadas no processo de verificação da qualidade e o acompanhamento da sua implementação..

Diante do que foi definido sobre a qualidade no serviço, os tipos de serviços que a contabilidade pode exercer o que rege o código de ética do profissional contábil, um serviço contábil de qualidade para os gestores na atual conjuntura do mercado deve;

- ✓ Ética;
- ✓ Seriedade;
- ✓ Confiabilidade;
- ✓ Desempenho;
- ✓ Confiança;
- ✓ Responsabilidades
- ✓ Obedecendo as Normas Brasileiras de Contabilidade (NBC) e da legislação em vigor.

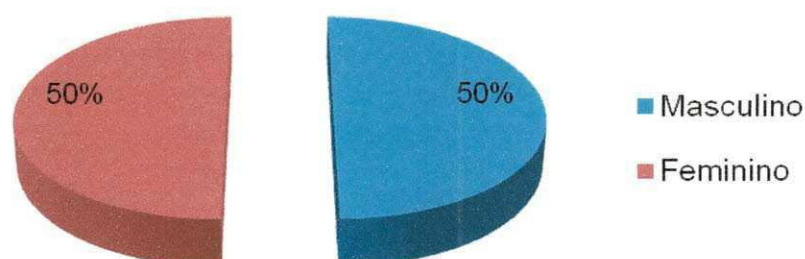
### 3 APRESENTAÇÃO DOS RESULTADOS

Esta seção apresenta os resultados obtidos na aplicação do questionário. A análise descritiva foi realizada utilizando-se o software SPSS.13 e *Microsoft office Excel* seguindo a seqüência estabelecida pelas variáveis de investigação

#### 3.1 Perfil dos Empresários e empresas da amostra

Para a descrição do perfil dos empresários pesquisados, apresentam-se nos gráficos abaixo, que foram formulados de acordo com as respostas obtidas nos questionários aplicados a 20 empresas. Cada pergunta tem como objetivo traçar o perfil dos empresários da cidade de Pombal-PB. Para a descrição do perfil das empresas pesquisadas, apresentam-se a seguir; Tempo de atuação; setor de atuação; número de funcionários e, por fim, área em que atua a organização

Gráfico – 1 Sexo dos Entrevistados

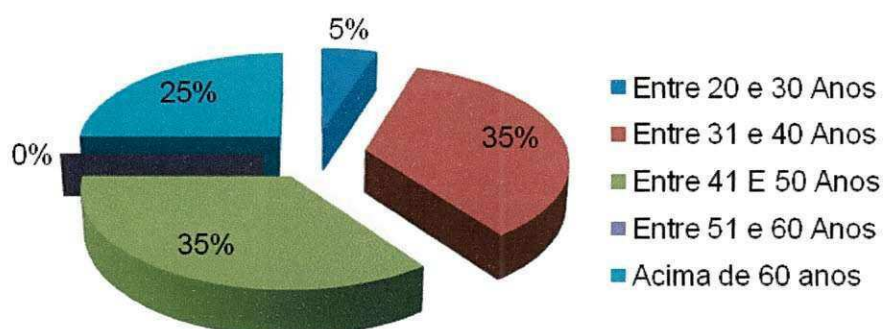


Fonte: Dados da pesquisa, 2010



A primeira característica mostra que o perfil dos empresários em relação ao sexo são gestores com um percentual semelhantes (50%) feminino e masculino o que se conclui que tanto homens como mulheres tem investido no setor empresarial.

Gráfico 2 – Faixa etária

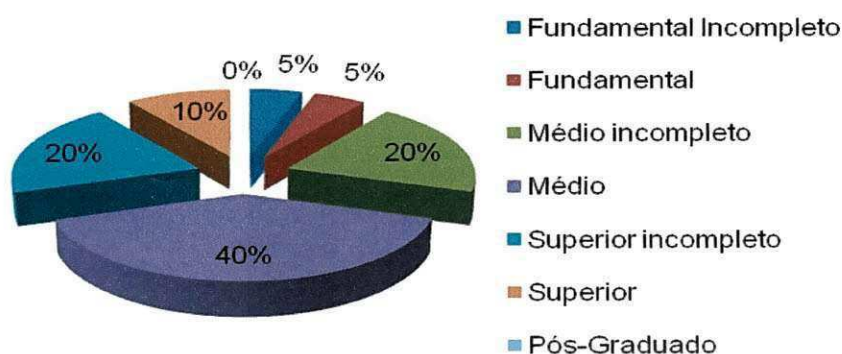


Fonte: Dados da Pesquisa, 2010

Apesar de ter sido representado apenas por 5% uma faixa etária de 20 e 30 anos é possível visualizar que há um comportamento empreendedor nos jovens.

Ainda conforme a análise 70% dos entrevistados são empresários com a faixa etária entre trinta um a cinquenta anos.

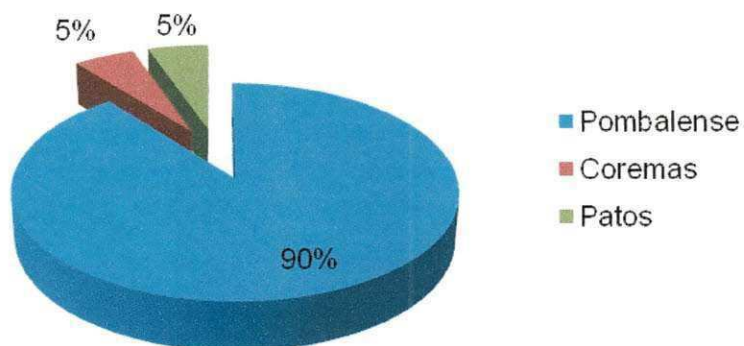
Gráfico – 3 Grau de Escolaridade



Fonte: Dados da pesquisa, 2010

Com relação às características da informação do grau de escolaridade, apenas 10% têm o ensino superior e 40% ensino médio. A pesquisa constatou que os empresários que possuem formação acadêmica se utilizam mais das informações contábeis para fins gerenciais do que aqueles que não possuem. Isso foi observado numa análise mais detalhada, onde foram selecionados os questionários dos respondentes com um grau de escolaridade acadêmica e suas respostas em relação a utilização das informações. Com relação à utilização dos relatórios, a pesquisa revela que quanto maior é a afinidade do gestor com os relatórios e terminologias contábeis, maior é o grau de utilização da contabilidade para tais fins, sendo essa a explicação para a importância da formação acadêmica.

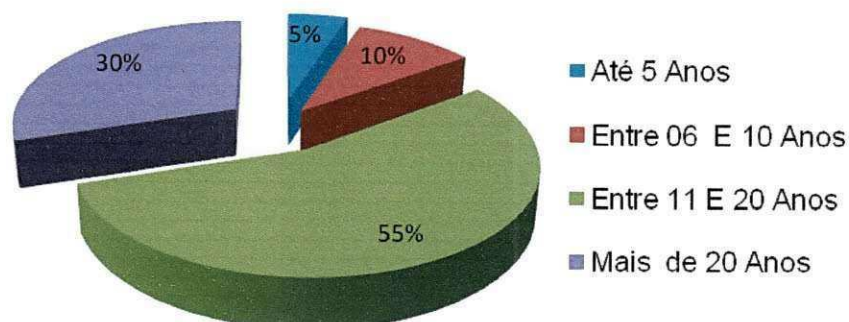
Gráfico 4 – Naturalidade dos Entrevistados



Fonte: Dados da pesquisa, 2010

Ainda na busca deste perfil a pesquisa mostra que 85% são natural da cidade de Pombal e apenas (5%) destes empresários são de outras cidades.

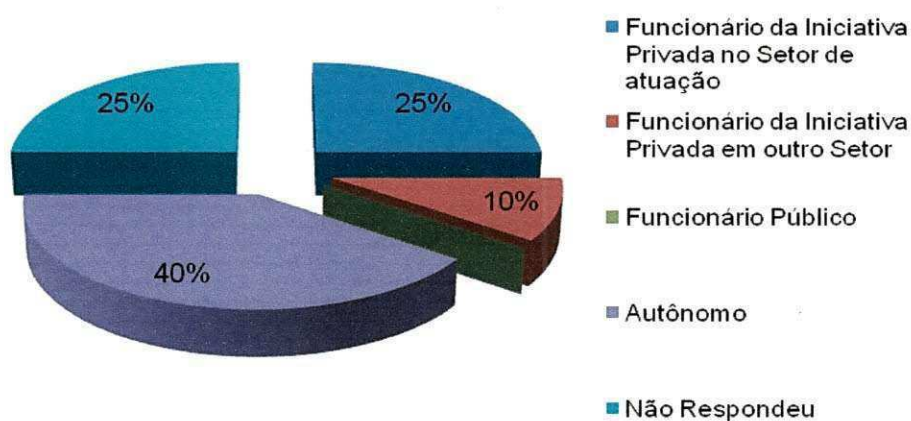
Gráfico 5 -Experiência no setor de atuação



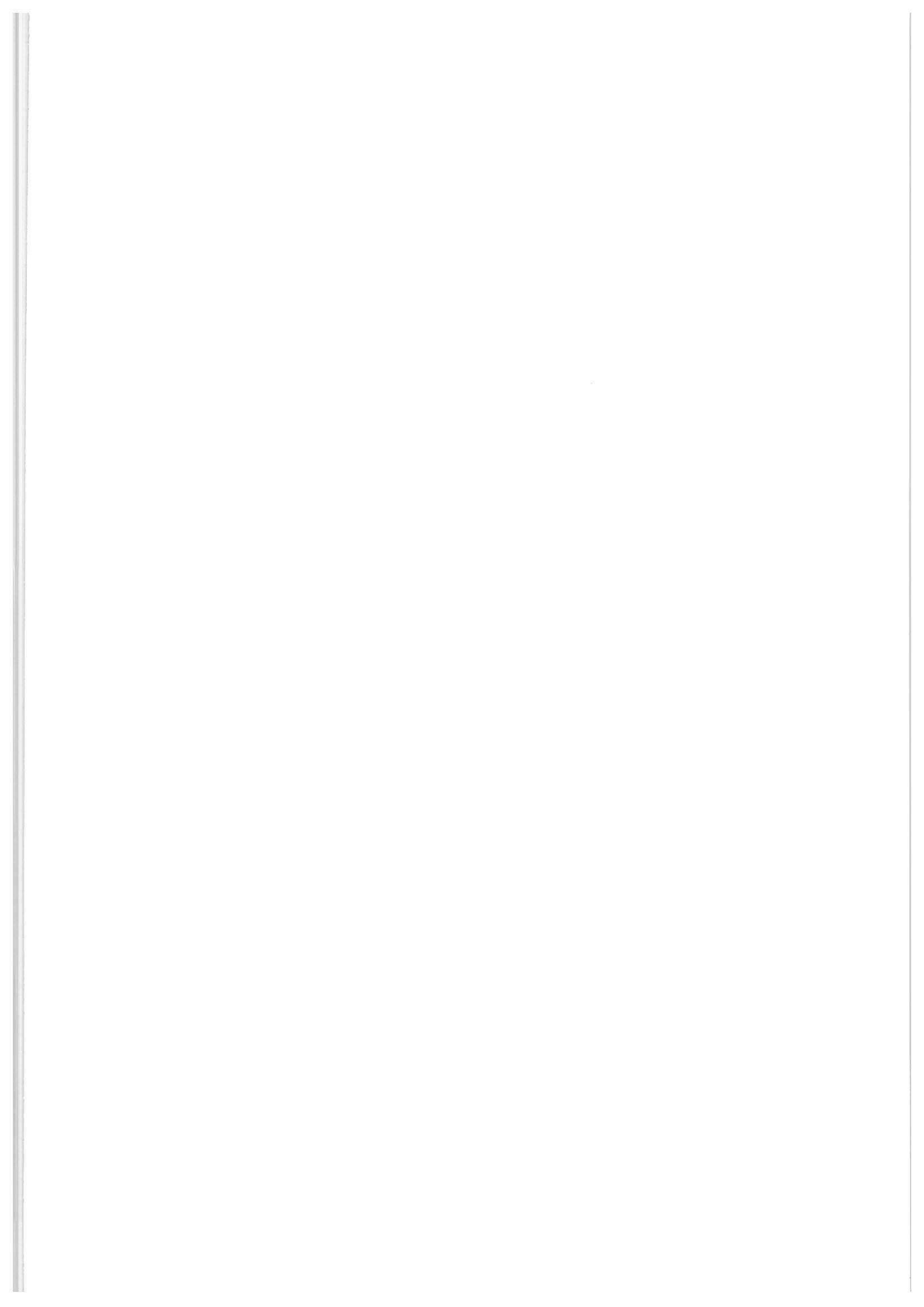
Fonte: Dados da pesquisa, 2010

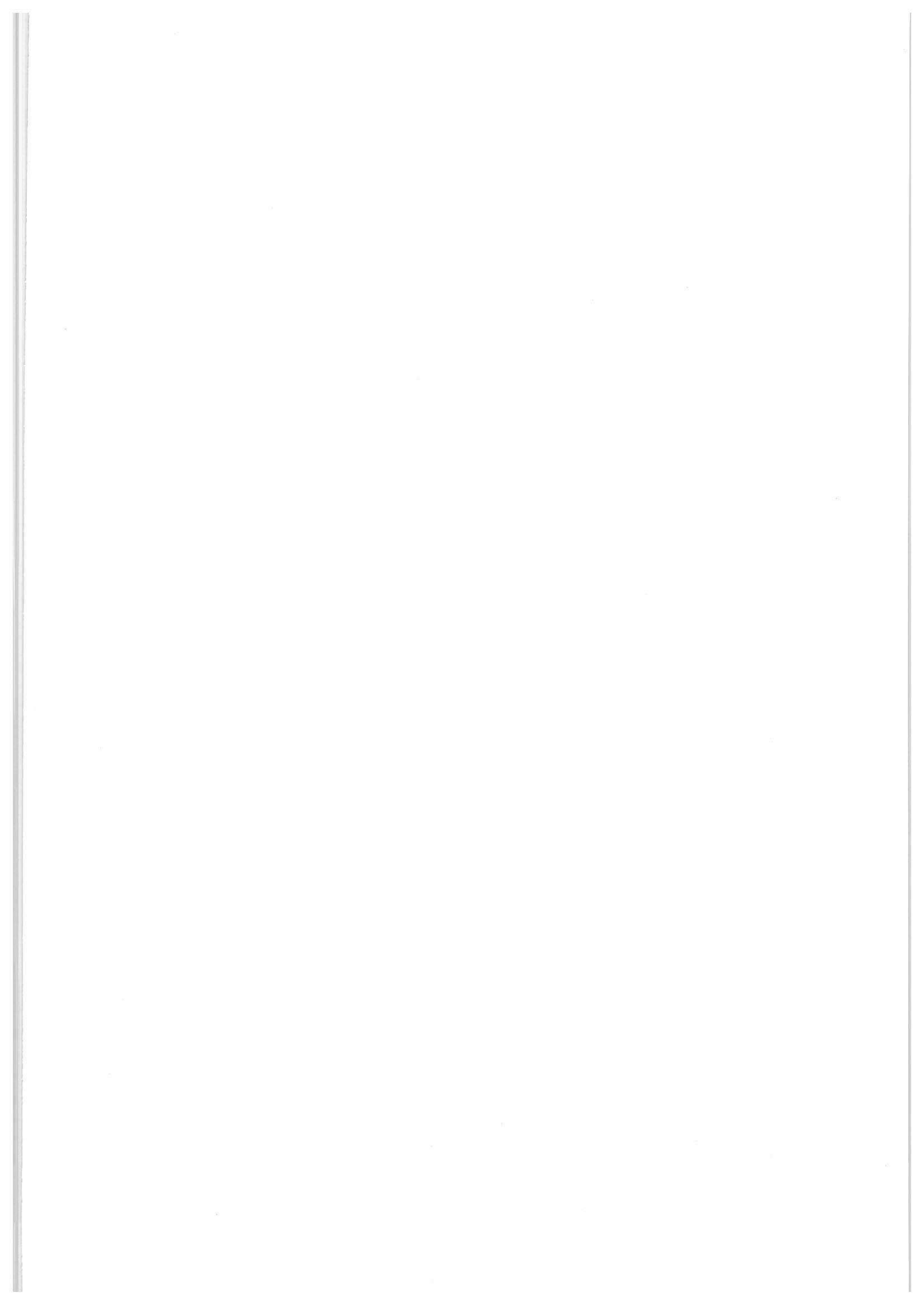
De acordo com o gráfico cinco há um grupo expressivo de respondentes com mais de onze anos de experiência, ou seja, 55% dos entrevistados são experientes e suas empresas são consideradas sólidas apesar de sua experiência antes de se envolver no setor empresarial não ter sido no setor de sua atuação como verifica-se no Gráfico 6 quando 40% dos entrevistados trabalhavam como autônomo.

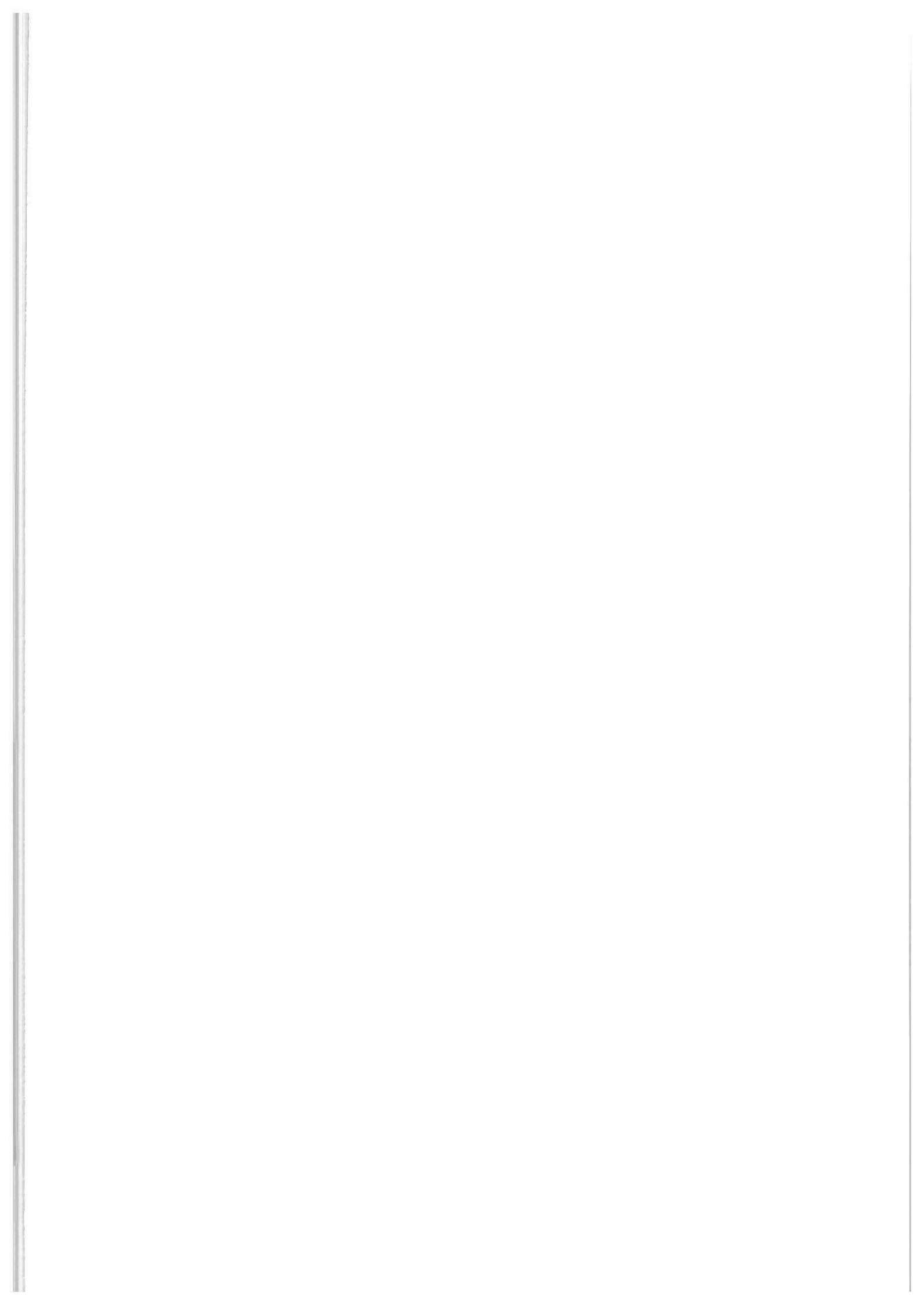
Gráfico 6 – Experiência profissional antes de ser Empresários



Fonte: Dados da pesquisa, 2010

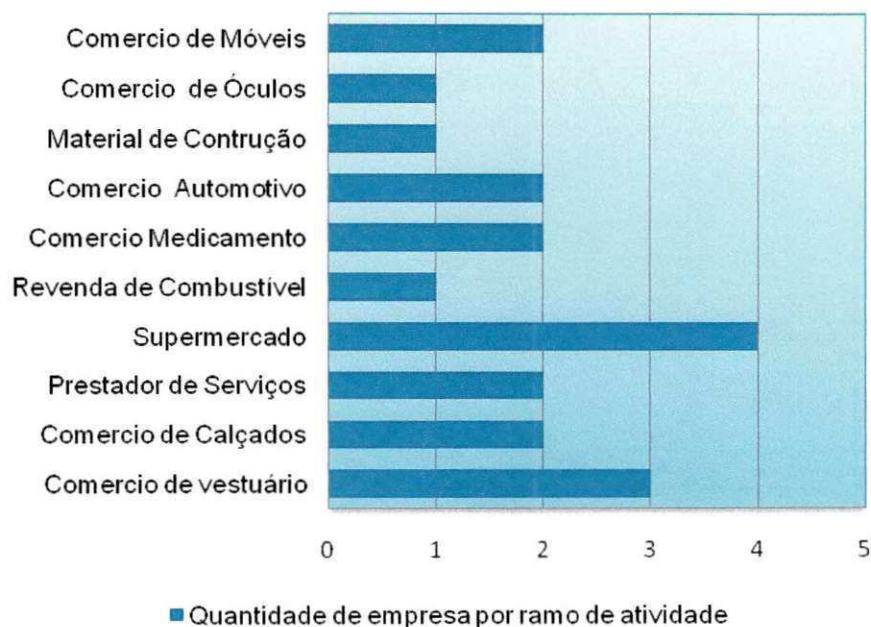






Em relação a experiência dos entrevistados, antes de ser empresários foi constatado que 40% destes empresários atuavam como autônomo, enquanto que 25% dos empresários em funcionários da iniciativa privada no setor de atuação.

Gráfico 7 - Setor de Atuação da Organização



Fonte: Dados da pesquisa, 2010

Quanto ao setor de atuação foram investigadas (4) empresas no setor de supermercado; (2) comercio varejista de calçados; (2) prestadores de serviços; (3) comercio de vestuário; (1) no setor de revenda de combustível; (2) comercio varejista de medicamento; (2) no setor de vendas de automotivos; (1) no setor de varejista de material de construção; (1) no setor de revenda de óculos; (2) no setor de revenda e móveis somando um total de 20 empresas.

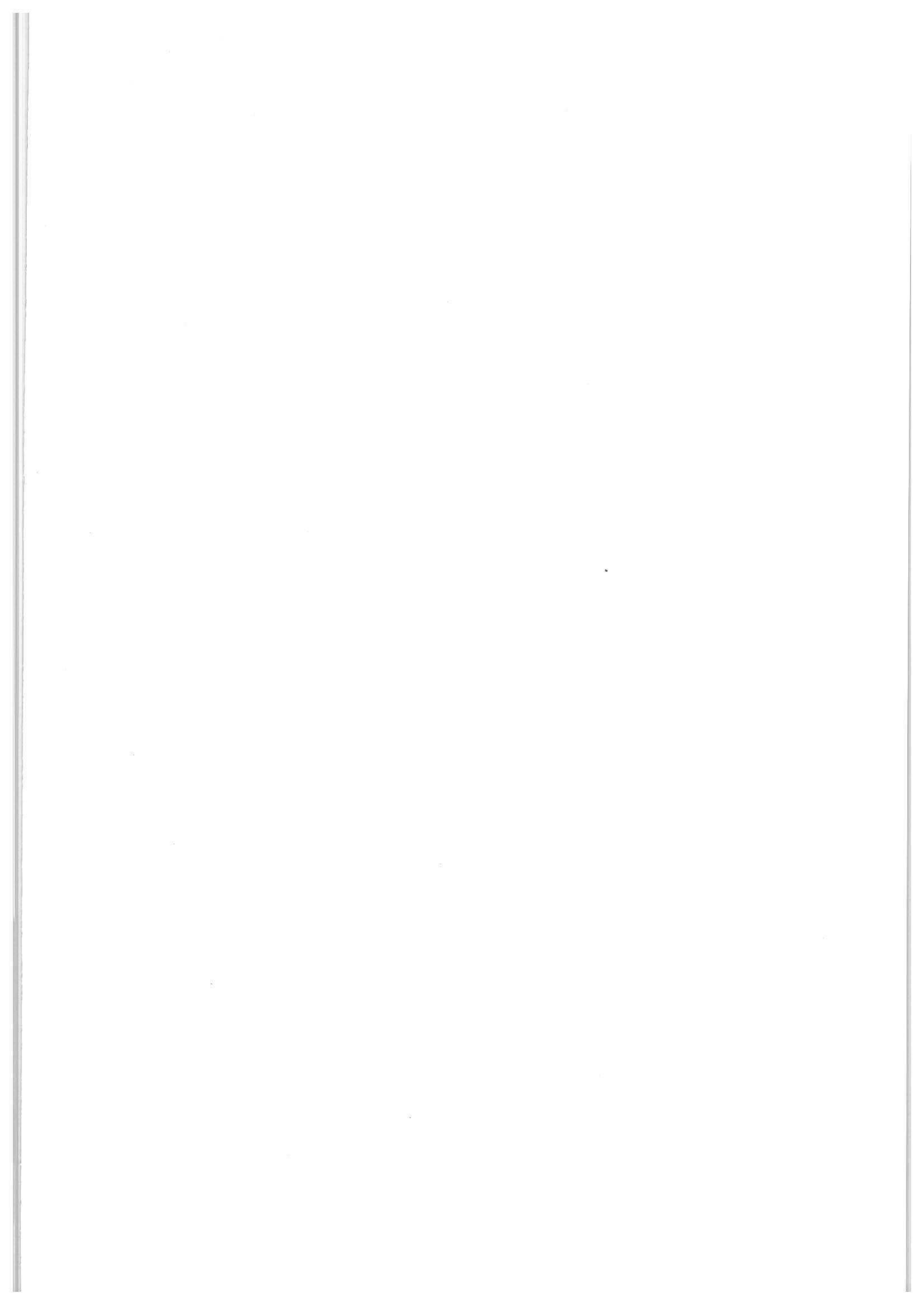
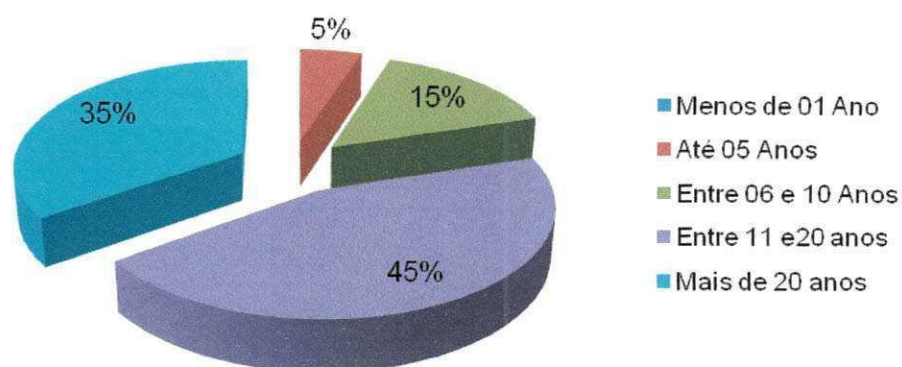




Gráfico 8 – Tempo de Atuação da Organização

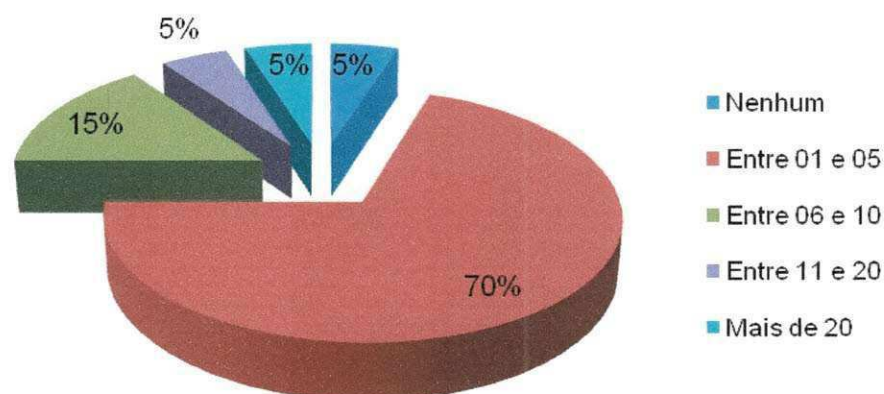


Fonte: Dados da pesquisa, 2010

Quanto ao tempo de funcionamento das empresas da amostra 45% atuação no mercado entre 11 e 20 anos. As empresas com mais de vinte anos com um percentual de 35%. 5% das empresas em análise têm uma atuação até cinco anos. Todas as empresas da amostra são empresários individuais, não pertencem a nenhum grupo ou cadeia de lojas.

Ainda de acordo com as informações sobre a amostra podem ser estabelecidas outras considerações referentes à análise dos resultados, as empresas analisadas em sua maioria são devidamente estabelecidas, pois são empresas com tempo expressivo no mercado.

Gráfico 9 – Número de Funcionários

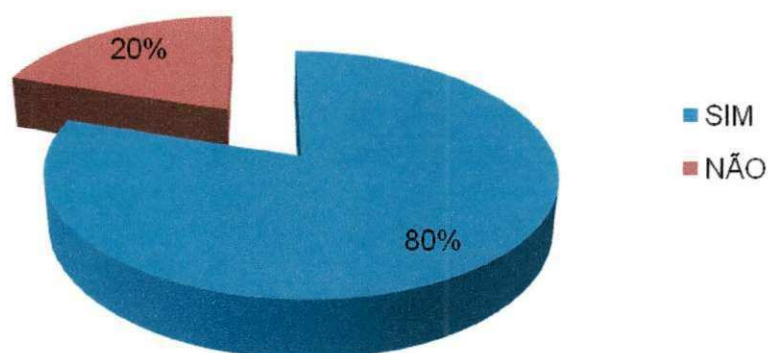


Fonte: Dados da pesquisa, 2010

Através do número de funcionários das empresas, busca-se classificá-las por porte, desta maneira pretende-se evitar possíveis divergências nas avaliações em relação ao tamanho das organizações pesquisadas. De acordo com o critério de classificação de porte das empresas quanto ao número de funcionários na indústria as microempresas podem ter no máximo 19 (dezenove) funcionários e as pequenas empresas entre 20 e 99 empregados. Já nos setores de comércio e serviço, as microempresas caracterizam-se por empregarem no máximo 9 (nove) funcionários e as pequenas empresas entre 10 e 49 empregados. A pesquisa abrangeu apenas as microempresas e empresas de pequeno porte ( dados atualizados em agosto/98).

Das empresas entrevistadas, 70% têm um a cinco funcionários. Essas foram classificadas como micros empresas e 15% entre seis e dez funcionários. Apenas (5%) tem mais de vinte funcionários sendo classificadas como empresas de pequeno porte.

Gráfico 10 – Empresa é Optante do Simples



Fonte: Dados da pesquisa, 2010

Como os empresários não forneceram seu faturamento médio mensal, por meio deste questionamento buscou-se outra forma para classificar-la pelo porte. O gráfico 10 apresenta uma idéia o faturamento mensal, onde as empresas pesquisadas puderam ser encaixadas.

Foi indagado se eram optantes pelo simples ou não, de acordo com as respostas obtidas 80% eram optante do simples. Conforme os critérios estabelecidos pela legislação no SIMPLES e no Estatuto da Micro e Pequena Empresa. Considera-se, ME e EPP, a sociedade empresária, a sociedade simples e o empresário, devidamente, constituídas, observados os limites de receita bruta anual e vedações previstos no Art. 3 da Lei Complementar n 123/2006 e na Resolução n 4 do Comitê Gestor do Simples Nacional. Os limites máximos de receita bruta anual para enquadramento no Simples Nacional previstos na LC nº 123/2006 são os seguintes:

- Microempresa (ME): R\$ 240.000,00
- Empresa de Pequeno Porte (EPP): R\$ 2.400.000,00.

De acordo com as respostas obtidas apenas 20% das empresas pesquisadas se enquadram como Empresa de Pequeno Porte

Gráfico 11 – Área de Atuação da organização



Fonte: Dados da pesquisa, 2010

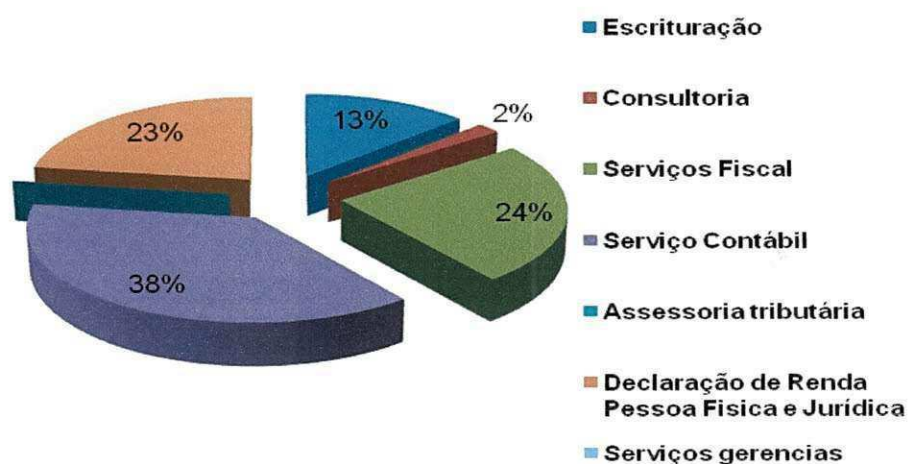
Não se pode falar de crescimento econômico, investimento e emprego, sem considerar a atuação dos micros e pequenas empresas, que de acordo com o presidente do SEBRAE passaram a ser uma das maiores empregadoras do país, devido a sua capacidade de gerar empregos, distribuir renda e girar a economia. (SLIDE SHOW/MUNDO SEBRAE, 2010)

No intuito de avaliar a visão empreendedora dos empresários foram questionados quanto à área de atuação das organizações. De acordo com as respostas da pesquisa (45%) destas atuam somente na cidade de Pombal. Apenas (5%) delas decidiu expandir seus serviços a outras regiões e estados circunvizinhos, segundo a análise esta última têm mais de 20 anos no mercado. Esta atitude deve-se a visão empreendedora dos seus gestores com o intuito de crescer ser um diferencial e para isso precisa-se, ter uma atuação socialmente responsável, passando a atuar de forma significativa no aumento favorável de indicadores econômicos e sociais da região, com a elevação da qualidade de vida e desenvolvimento.

### 3.2 Percepção serviços prestados pelos Profissionais de Contabilidade

Os entrevistados foram indagados sobre os serviços oferecidos pelos profissionais de contabilidade da cidade de Pombal da sua empresa. Foram selecionados alguns serviços, conforme gráfico 12.

Gráfico 12 - Serviços oferecidos pelos Profissionais de Contabilidade



Fonte: Dados da pesquisa, 2010

De acordo com a análise da pesquisa, a maioria dos contadores, ou seja, 100 % destes profissionais não prestam serviços gerenciais, para as empresas pelas quais prestam serviços uma vez que foi constatado que tem apenas como função resolver questões de escrituração, questões fiscais e contábeis ou fazer declaração de Imposto de Renda conforme mostra o Gráfico 12. Numa proporção menor de respostas, são vistos como serviços oferecidos pelos profissionais de contabilidade com (2%) serviços de consultoria e (13%) de serviços de assessoria tributária.

Os empresários foram questionados sobre os serviços fornecidos pelos profissionais contábeis, serviços e livros que são retratados no gráfico 13 De acordo com as respostas

obtidas subentende-se que a função do profissional de contabilidade é: fazer guias para pagamentos, fazer registros fiscais e fazer a folha de pagamento dos funcionários.

Gráfico 13 - Relatórios e Escrituração de Livros recebidos dos Contadores.



Fonte: Dados da pesquisa, 2010

Na verdade, subentende-se que a contabilidade é feita simplesmente com a finalidade e propósitos fiscais, uma vez que os serviços ou livros recebidos destes profissionais são livros obrigatórios para escrituração fiscal e contábil. Outro fato é que dos relatórios como Demonstração do Resultado do exercício (DRE) e Balanço Patrimonial não são recebidos nem cobrados pelos gestores. Demonstrativos importantes como a DRE que permite avaliar financeiramente se a empresa está obtendo retorno, ou seja, se ela apresenta lucro ou prejuízo em um determinado período, permite que também os administradores possam fazer análise sobre seus dados mais relevantes, como custo operacional, lucro bruto, lucro líquido.

Segundo Marion (2007, p. 127) "a DRE é extremamente relevante para avaliar desempenho da empresa e a eficiência dos gestores em obter resultado positivo. O lucro é o objetivo principal das empresas". Portanto, uma das fontes principais de recursos da empresa é o Lucro do exercício que, sem dúvida, fortalece a situação econômico-financeira da empresa.

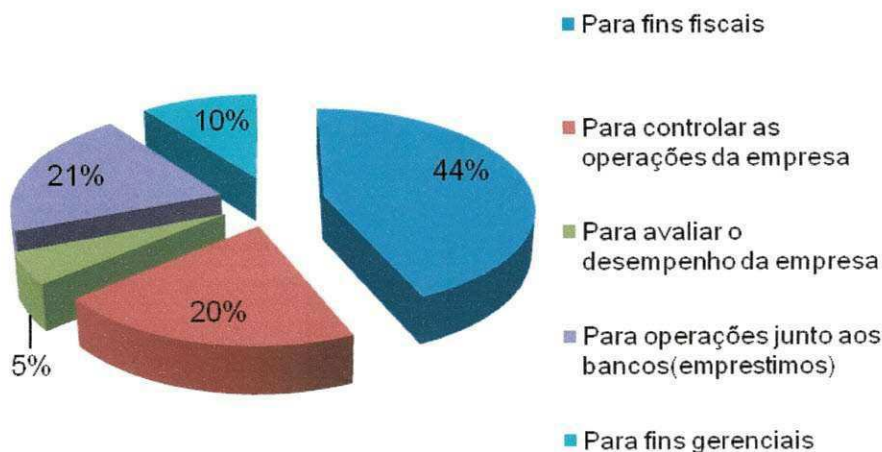
Outro fato importante é que obrigatoriamente, o Balanço Patrimonial compõe-se de Ativo e Passivo, Demonstração de Resultados no Exercício e Demonstrativo de Lucros e/ ou Prejuízo Acumulado para os Balancetes.

Os Demonstrativos Financeiros revelam se a atividade econômica é viável ou não e normalmente os bancos exigem esse Demonstrativo.

A esse respeito no gráfico 14, 21% das empresas responderam que utilizam destes relatórios para operações junto aos bancos, ou seja, subentende-se que há pouco conhecimento dos empresários em relação aos serviços prestados pelos profissionais uma vez que há divergência em suas informações.

Quanto ao oferecer informações gerenciais às empresas, é considerado um importante papel desempenhado pelos profissionais de contabilidade. No referencial teórico, foi possível compreender essa importância, e como essas informações poderiam contribuir para um novo patamar das organizações, uma vez que as mesmas eram essenciais para tomada de decisão. Portanto foi indagado aos entrevistados, se utilizam destes relatórios contábeis.

Gráfico 14 - Para que utilizam os Relatórios Contábeis



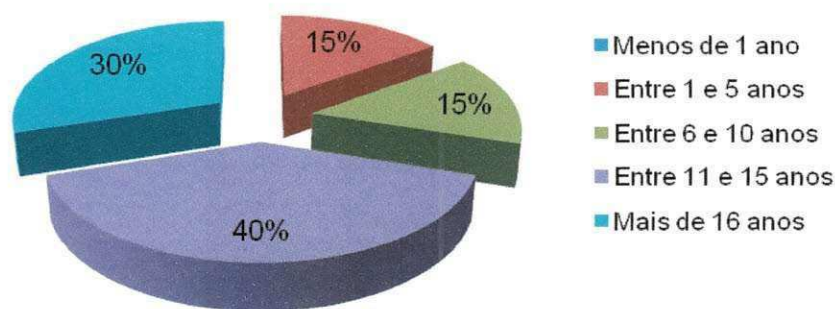
Fonte: Dados da pesquisa, 2010

De acordo com os dados verificou-se que as empresas analisadas, 44% utilizam os relatórios contábeis para fins fiscais, 20%, para controlar as operações da empresa, 21% utilizam destes relatórios para as operações junto a bancos e apenas 5% das empresas analisadas utilizam os relatórios contábeis para avaliar o desempenho da empresa. Outro

fator relevante referente a esta análise é que no total de 20 empresas apenas 10% delas utilizam tais informações para fins gerenciais. Os demais entrevistados não utilizam de tais informações ou não têm um entendimento dos seus reais objetivos.

No que se refere ao tempo de permanência da empresa com o mesmo profissional de contabilidade, buscou-se conhecer a satisfação dos serviços prestados pelos profissionais de contabilidade conforme gráfico 15.

Gráfico 15 – Tempo que a Empresa Trabalha com o mesmo Contador



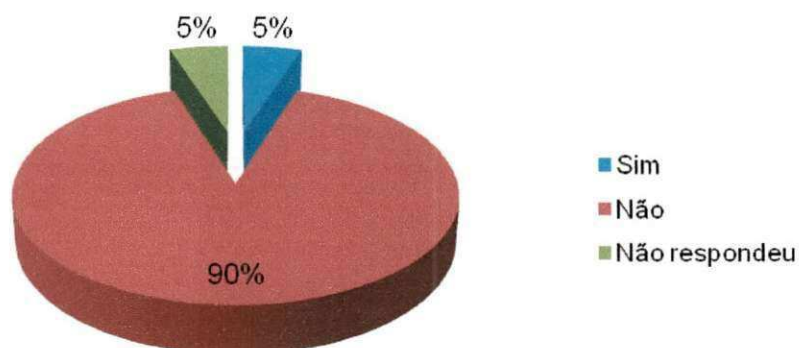
Fonte: Dados da pesquisa, 2010

A pesquisa evidenciou que 40% das empresas trabalham com o mesmo profissional de contabilidade entre onze e quinze anos; 15% entre seis e dez anos; 15% entre um e cinco anos; 30% a mais de dezesseis anos. Conclui-se que essa fidelidade é de longa data, ou seja, trabalham com o mesmo profissional desde a fundação de sua empresa.

No que tange aos de serviços oferecidos pelos profissionais, buscou-se conhecer dos empresários se os seus contadores ofereciam outros tipos de serviços.



Gráfico 16 - Além das questões Tributárias Fiscais e Trabalhistas o profissionais que você trabalha oferece outro tipo e serviço?



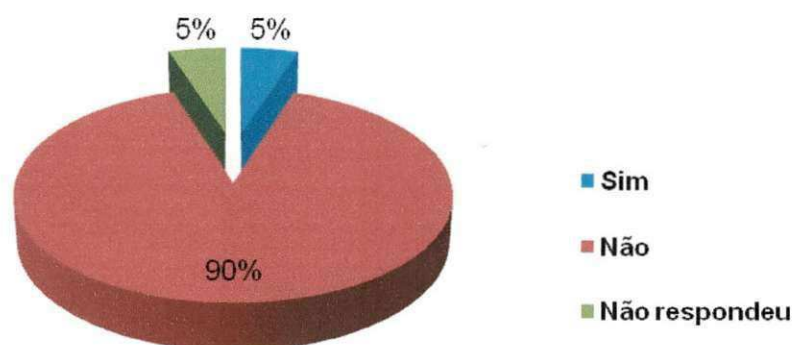
Fonte: Dados da pesquisa, 2010

Conforme gráfico 16 o resultado pode ser observado que 90% dos entrevistados disseram que não recebem outro tipo de serviço, além das questões tributarias e trabalhistas. Enquanto que apenas 5% responderam que sim os outros 5% não responderam.

As respostas convergem nestes aspectos, uma vez que os respondentes foram questionados sobre os serviços oferecidos pelo contador da empresa, a fim de melhor avaliá-los. Alguns serviços foram citados pelo entrevistador para que se verificasse a pertinência de tais atribuições ao contador de forma que foi verificado que esses profissionais não fazem de fato parte do processo de gestão destas organizações.

Foi perguntado ainda aos empresários se eles gostariam de receber outros serviços na mesma proporção do gráfico 16 foi dada a resposta 90% não desejavam outros serviços e 5% responderam que sim e os demais não responderam. Os que responderam sim disseram que gostaria de mais informações mais não especificaram que tipo de informação.

Gráfico - 17 Desejam receber outros tipos de serviços



Fonte : Dados da pesquisa, 2010

Na verdade o que pode se entender é que mesmo sendo questionados a respeito de ter outros serviços disponíveis os empresários não desejam outros serviços além do que já recebem. Isso pode ser observado no gráfico 17.

Neste sentido, verifica-se que os gestores não têm conhecimento do atual papel do profissional ou não se criou uma cultura a respeito.

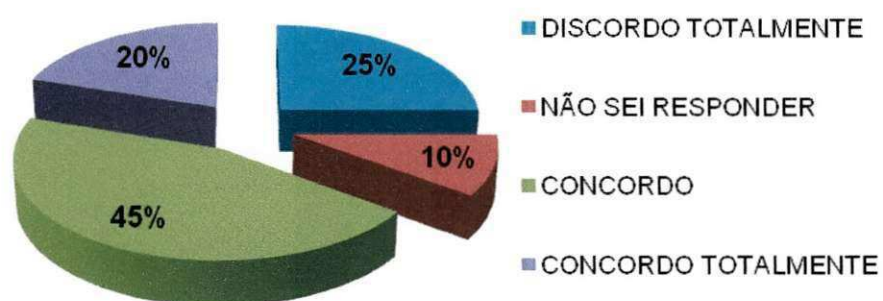
### **3.3 Percepção dos Empresários em relação aos serviços prestados pelos profissionais contábeis**

Para investigação da percepção dos empresários quanto às atividades desempenhadas pelos profissionais de contabilidade por meio das assertivas que as empresas puderam avaliar seus contadores em diversos atributos específicos: pontualidade, conhecimento técnico, qualidade dos serviços, agilidade na solução de problemas, fornecimento de informações enfim, uma avaliação geral dos prestadores de serviços.

É de primordial relevância termos informações nas alterações da legislação, uma vez que o nosso país tem mudanças constantes. Nossa Constituição diz que todos têm direito de receber dos órgãos públicos informações que sejam de seu interesse particular ou de interesse coletivo. Para tomar conhecimento das coisas básicas, dados mais complexos, como mudanças nas cargas tributárias dependem de informações detidas pelo governo. Mas nem sempre essas informações são publicadas ou o cidadão consegue acessá-las. Daí

entra a responsabilidade do profissional contábil em manter os gestores de empresas pelas quais prestam serviços, informados para que possam buscar seu cumprimento.

Gráfico 18 – Informações fornecidas sobre alterações na legislação

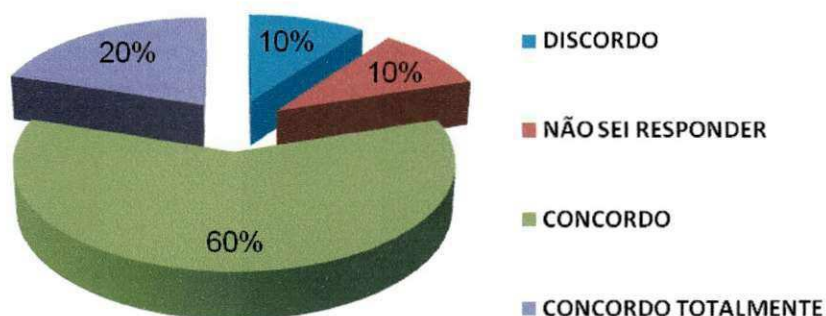


Fonte: Dados da pesquisa ,2010

De acordo com análise da pesquisa sobre as informações fornecidas pelo contador a respeito das alterações na legislação o gráfico 18 revela que 45% dos empresários são informados quando há alterações na legislação, enquanto que 25% destes empresários não recebem tais informações. Apenas 10% destes empresários não souberam responder ou não se interessam por este fato.

Com relação à agilidade e eficiência dos serviços da contabilidade o gráfico 19 revela que 60% avaliam seus contadores como ágeis, enquanto que apenas 10% não consideram que seus contadores tenham essa qualidade.

Gráfico 19 – Serviços são oferecidos com agilidade?

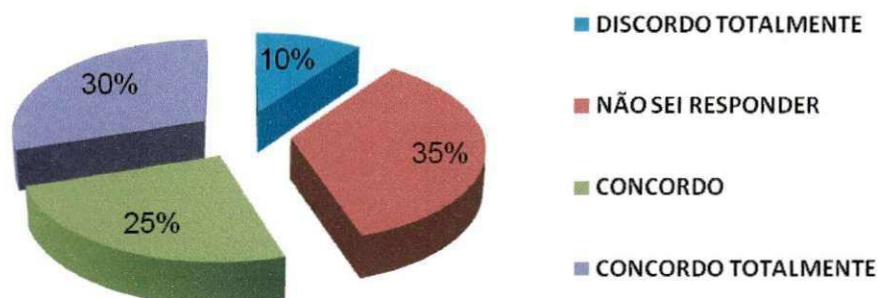


Fonte: Dados da pesquisa, 2010

Qualidade no serviço depende da rapidez e eficiência de quem atende, e as informações que estão sendo solicitadas devem ser disponibilizadas imediatamente. O profissional da área contábil deve permanecer atento a esse novo horizonte, buscando novos conhecimentos para aumentar a qualidade nos serviços e conseqüentemente a sua demanda. Para isso, não é suficiente apenas oferecer bons serviços, é necessário ser o melhor profissional, fazer diferença atualizar-se constantemente e buscar sempre novas oportunidades profissionais, quem tem agilidade tem mais chances de crescer no mercado competitivo.

A confiança na prestação do serviço deve sugerir precisão e segurança em termos de conteúdo e prazo. A contabilidade segundo Marion (2006. P, 23) "É o grande instrumento que auxilia a administração a tomar decisão" Portanto é fundamental que os gestores compreendam essas informações e as utilizem. Com base nesta afirmação o gráfico 20 revela a confiança dos gestores na informação contábil.

Gráfico 20 - Confiança nas informações contábeis para tomada de decisão



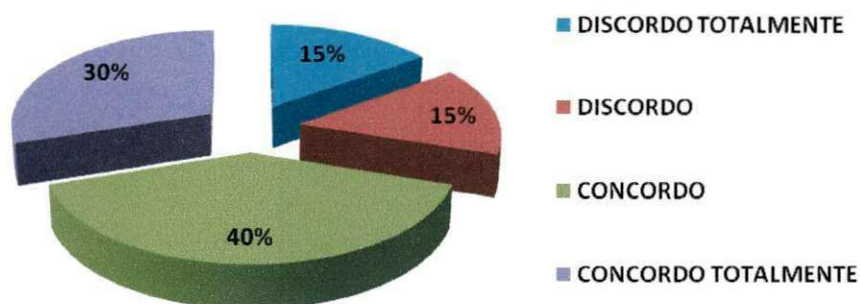
Fonte: Dados da pesquisa, 2010

A partir da execução do gerenciamento, é possível medir e elevar o grau de confiança que se pode depositar na qualidade das informações contábeis e de forma eficiente utilizar-las. Diante de dada relevância, pode-se dizer, de maneira geral, que as empresas em análise não têm utilizados de tais informações uma vez que 35% não sabem responder que informações têm contribuído para o bom andamento da organização. E ainda 10% desses empresários discordam totalmente que elas as ajudem no desenvolvimento da sua organização.

Diante das informações constata-se que as empresas que não utilizam tais informações a falta de planejamento do negócio muitas vezes é a causa de mortalidade empresarial. Empresas com controles mais confiáveis tendem a elevar o seu valor no mercado.

A finalidade de uma ciência é um requisito essencial para sua existência e importância. Quando indagados sobre a finalidade dos serviços contábeis, uma maioria expressiva respondeu que utilizam dos serviços contábeis simplesmente com finalidade fiscal, ou seja, 40% concordam totalmente que esses serviços são direcionados meramente para fins fiscais. E apenas 15% discordam de tais finalidades.

Gráfico 21 – Finalidade das informações contábeis



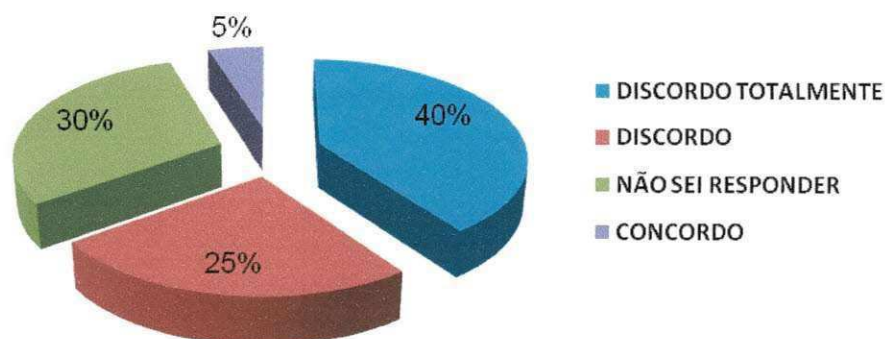
Fonte: Dados da pesquisa, 2010

De acordo com alguns autores a finalidade dos serviços contábeis não se resume na “escrita” e nem tão pouco ao “Fisco”, na realidade, a contabilidade têm como finalidade principal a orientação gestorial.

Neste caso concluir-se que esses empresários confirmam que as informações contábeis são direcionadas exclusivamente para fins fiscais, talvez seja o fato de não conhecerem tal importância ou ainda terem aquele conceito antigo que a contabilidade serve apenas para calcular impostos no final do mês. Cabe ao contador informar mediante análise e interpretação dos relatórios contábeis, informações úteis aos gestores a fim de possibilitar a tomada de decisões que melhor convenha à organização.

Segundo o gráfico 22 foi questionado aos empresários se o governo simplificasse o recolhimento dos impostos não seria necessário manter o contato de prestação de serviços contábil.

Gráfico 22 - Não manteriam os profissionais Contábeis mesmo que o governo simplificasse os impostos.



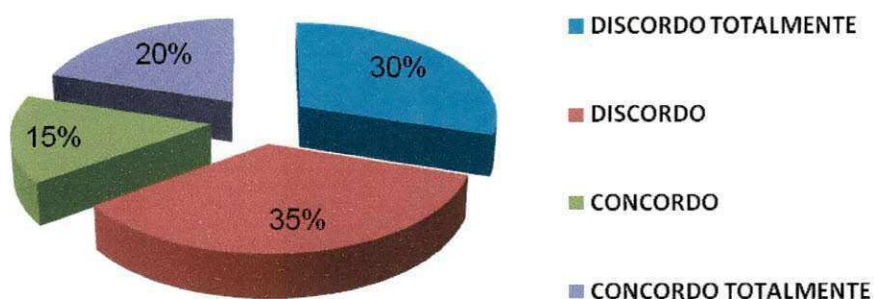
Fonte: Dados da pesquisa, 2010

A maioria acredita que seria necessário manter o contrato de prestação de serviços com o profissional contábil. Apenas 5% concorda ou, seja que descartariam os serviços dos contadores.

A percepção entre a realidade e as obrigações fica bem explicada nesta questão uma vez que são os contadores que os empresários recorrem quando precisam de uma direção, muito embora que nesta pesquisa não foi perguntado a razão da decisão da permanência dos mesmos. Simplesmente pode ser porque o mesmo não que se preocupar com cálculos de tributo.

Para se atingir mais um dos objetivos a que se propõe este trabalho foi verificado qual o entendimento e a percepção que os empresários detêm do profissional contábil e da contabilidade.

Gráfico 23 – Escolha dos serviços pelo preço



Fonte: Dados da pesquisa, 2010

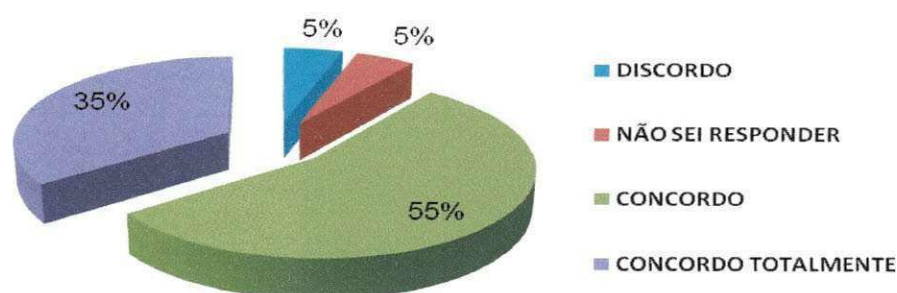
Conforme gráfico 23, 35% discorda deste argumento. E 15% concorda, que escolhe os profissionais pelo preço dos serviços

Este último muito embora represente um percentual menor com relação à amostra é um fato preocupante, uma vez que estes serviços deveriam ser avaliados pelas experiência, qualidade, eficiência e competência. E não pelos preços cobrados. As razões dos fracassos de muitas empresas devem-se pela má administração, falta de experiência e conhecimento.

No gráfico 24 foi pesquisados a visão dos empresários no que tange a importância de se entender contabilidade.



Gráfico 24 - Todo empresário deve entender de contabilidade



Fonte: dados da pesquisa, 2010

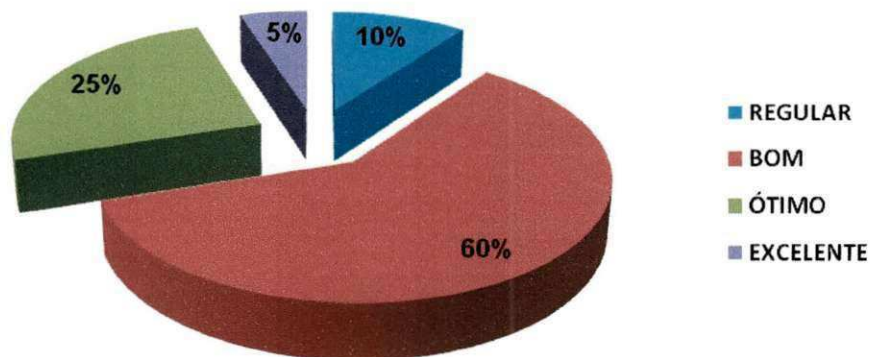
Com o intuito de avaliar o serviço contábil na percepção dos empresários, o gráfico 24 revela a opinião dos mesmos.

Percebe-se o fato de que ainda existem gestores que discordam com esta afirmativa a pesar de ter sido apenas 5% dos respondentes.

Na verdade toda empresa deveria ter conhecimentos básicos e até sólidos sobre contabilidade. Esses conhecimentos evitariam o fechamento de empresas em circunstâncias bastantes adversas para seus proprietários. Cada vez mais, é preciso um conjunto maior de informações para gerenciar uma organização.

Buscou-se através de qualificações uma forma de avaliar os prestadores de serviços, numa escala de 0 a 10 foi pedido ao empresário para avaliar com notas onde 7 é considerado regular, 8 considerado bom, 9 ótimo e 10 excelente .

Gráfico 25 – Considero que o serviço contábil realizado na minha empresa é



Fonte: Dados da pesquisa 2010

As empresas que consideram excelentes é muito mínima, apenas 5%. Numa proporção maior 60% destes empresários consideram como bom os serviços oferecidos pelos profissionais contábeis. Apesar de ter sido avaliado como bons profissionais, não é suficiente, isso implica que precisa identificar como está sendo percebida a prestação de seus serviços. A finalidade tais serviços é dar condições aos seus usuários base segura às suas decisões seu desempenho, sua evolução, riscos e oportunidades de crescimento.

#### 4 CONSIDERAÇÕES FINAIS

O referencial teórico apresentado nesta pesquisa, os fundamentos e propostas, para auxiliar aqueles profissionais que desejam prestar serviços com qualidade através deles desenvolver uma estratégia que os levem a diferenciar-se dos demais, oferecendo serviços de qualidade.

Procurou-se demonstrar, a influência que os serviços contábeis vêm causando aos ambientes organizacionais, onde o mercado está cada vez mais competitivo e globalizado, fazendo com que as empresas busquem diferenciais que possam agregar valores aos serviços oferecidos. Em seguida destacou-se, as principais características destes serviços e sua importância para as organizações.

Diante do que foi definido sobre a qualidade no serviço, os tipos de serviços que a contabilidade pode exercer o que rege o código de ética do profissional contábil, um serviço contábil de qualidade para os gestores na atual conjuntura do mercado deve acima de tudo, desenvolver um trabalho sério, obedecendo as Normas Brasileiras de Contabilidade (NBC) e da legislação em vigor

Os aspectos contributivos da logística foram também explorados, já que o importante papel na agregação de valor aos serviços foi alcançado.

De acordo com os resultados obtidos nesta pesquisa constatou-se que há uma necessidade essencial de uma maior divulgação da importância e dos reais objetivos da Contabilidade. Verificou-se que os empresários, em sua maioria, já estabelecidos no mercado, julgam a Contabilidade importante na gestão dos negócios. No entanto esses mesmos empresários, não têm entendimento do que é Contabilidade e a importância deste conhecimento. Pois existe uma tendência muito forte de que as informações recebidas são fundamentadas e direcionadas simplesmente para fins fiscais.

Uma forma de mudar esta percepção que os empresários têm das funções da contabilidade, seria, aproximá-los dos contadores das empresas. Uma vez que mudando a atitude do empresário isso o levaria a uma mudança na percepção dos serviços contábeis e esse entendimento o revelaria como a contabilidade pode ser útil na gestão do negócio. A aplicação e o entendimento do que é realmente contabilidade forneceria aos gestores uma melhor evidenciação da real situação financeira de sua empresa, e, conseqüentemente as decisões seriam bem mais fundamentadas.

Como sugestão para trabalhos futuros, sugere-se estender esta pesquisa a um maior número de empresários, abrangendo outras regiões do estado, a fim de confrontar possíveis diferenças ou similaridades. E ainda realizar pesquisa nas médias e grandes empresas, a fim de conhecer a qualidade na prestação dos serviços contábeis em empresas com dimensões diferenciadas a fim de detectar possíveis divergências e convergências na prestação de serviços contábeis.

E ainda uma pesquisa voltada para os profissionais de contabilidade para identificar os serviços oferecidos por sua empresa. Pois houve uma limitação do questionário perante a acessibilidade dos respondentes dentre os micros e pequenos empresários e a interpretação dos resultados obtidos por meio das respostas fornecidas ficou um pouco divergente, não ficou claro quanto aos serviços oferecidos pelos contadores. Portanto sugere-se ainda para futuros trabalhos um confronto entre a percepção dos empresários em relação aos serviços oferecidos pelos contadores para que possa haver uma divulgação dos serviços oferecidos a fim de que sejam sabedores de tais informações.

Enfim, diante destas confirmações é possível a compreensão de que os serviços contábeis estar entre os fatores de diferencial competitivo para as organizações. É visível o entendimento que os serviços estão presentes na vida de todas as pessoas e que eles interferem nas percepções destes serviços.

Dado a tal abrangência, a qualidade dos serviços prestados tem sido um diferencial competitivo que pode definir pelo sucesso ou fracasso de uma organização.

## REFERÊNCIAS

ATKINSON, Anthony A. et al. **Contabilidade gerencial**. . São Paulo: Atlas 2008.

ANDRADE, Maria Margarida. **Como preparar trabalhos para cursos de pós-graduação: noções práticas**. 5. Ed. São Paulo: Atlas, 2002.

BEUREN, ILse Maria(Org).et al **Como elaborar trabalhos Monográficos em contabilidade**. São Paulo: Atlas, 2008.

(BRASIL, LEI complementar 123 , 14 dezembro de 2006 Republicação. )  
[www.planalto.gov.br/ccivil\\_03/Leis/.../Lcp123.htm](http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/Leis/.../Lcp123.htm)-Acesso em 05/11/2010

(BRASIL, RESOLUÇÃO CFC Nº 1098 24 de agosto 2007) especialmente a **Resolução CFC nº 868/99. ATA CFC Nº 903**  
[www.normaslegais.com.br/.../resolucaocfc1098\\_2007.htm](http://www.normaslegais.com.br/.../resolucaocfc1098_2007.htm) - Acesso em 13/10/2010

Conselho Federal de Contabilidade. **Código de Ética Profissional do Contabilista**. 9ª ed. – 2006.

\_\_\_\_\_,Código de ética profissional do contabilista. Resolução 803/96, de 10 de outubro de 1996, 4. ed. Brasília: CFC, 2001.

\_\_\_\_\_, Estatuto dos conselhos de contabilidade. Resolução 825/98, de 30 de julho de 1998, 4 ed. Brasília: CFC, 2001.

CREPALDI, Silvio Aparecido. **Curso básico de Contabilidade**. Ed. Atlas. São Paulo, 1995. 362p

COBRA, M. H. N.. **Marketing básico: uma perspectiva brasileira**. 4. ed., São Paulo: Atlas, 1997.

FRANCO, Hilário ,**Contabilidade Geral** 23 ed. Ed. Atlas. São Paulo, 1997. 407p.

FRANCO, Hilário; MARRA, Ernesto. **Auditoria contábil**. 4. ed. São Paulo: Atlas, 2007.

GIL, Antonio Carlos. **Como elaborar projetos de pesquisa**. São Paulo: Atlas, 1991. 17p.

\_\_\_\_\_, **Métodos e técnicas de pesquisa social**. 5. Ed São Paulo: Atlas, 1999

IUDICIBUS, Sérgio de MARION, José Carlos. **Introdução à teoria da Contabilidade Para o Nível de graduação**. São Paulo: Atlas, 2000.

IUDÍCIBUS, S. **Manual de contabilidade**. 4. ed. São Paulo: Atlas, 1995.

KURTZ, L. David; BOONE, E. Lowis. **Marketing contemporâneo**. 8 ed. Rio de Janeiro: LTC, 1998.

MARION, José Carlos, **Contabilidade Empresarial 13ª Edição** Atlas,2007

MIYACHITA, Marcelo, **Como medir a qualidade dos serviços** 2008.  
[www.administradores.com.br /.....qualidade.....serviços/23763](http://www.administradores.com.br/.....qualidade.....serviços/23763) Acesso em 16/11/2010

NOGUEIRA, José Francisco. **Gestão Estratégica de Serviços**. Teoria e Prática. Soa Paulo: Atlas, 2008.

OLIVEIRA, Djalma de Pinho Rebouças. **Sistemas de informações gerenciais: estratégicas, táticas, operacionais**. São Paulo: Atlas, 1997.

PADOVEZE, Clóvis, **Sistema de Informações Gerenciais estratégicas, táticas, operacionais**. São Paulo, 2003

PALADINI, Edson Pacheco. **Gestão da qualidade: teoria e prática**. 2ed. São Paulo: Atlas,2004.

RICHARDSON, Roberto Jerry. **Pesquisa social: métodos e técnicas**. 3 ed.São Paulo : Atlas, 1999

SÁ, Antônio Lopes de. **Ética profissional**. 9. ed. São Paulo: Atlas, 2009.

SILVA, Edna Lúcia da; MENEZES, Estera Muszkat. **Metodologia da pesquisa e elaboração de dissertação**. 3. ed. rev. atual. Florianópolis: UFSC, 2001. 121p.

SEBRAE/SC – Legislação – **Critérios de Classificação de Empresas** [www.sebrae-sc.com.br/leis/default.asp](http://www.sebrae-sc.com.br/leis/default.asp) Acesso em 23/10/2010

SIMPLES NACIONAL – Perguntas e respostas  
[www.sefaz.ms.gov.br/.../Simples\\_Nacional\\_Perguntas\\_Respostas.htm](http://www.sefaz.ms.gov.br/.../Simples_Nacional_Perguntas_Respostas.htm) Acesso em 05/11/2010

SLIDESHOW/ Mundo dos Negócios [www.mundosebrae.com.br/tag/slideshow/](http://www.mundosebrae.com.br/tag/slideshow/) 15-11/2010

## APÊNDICE

## APENDICE A – QUESTIONÁRIO DE PESQUISA

UNIVERSIDADE FEDERAL DE CAMPINA GRANDE  
CENTRO DE CIÊNCIAS JURÍDICAS E SOCIAIS  
UNIDADE ACADÊMICA DE CIÊNCIAS CONTÁBEIS  
CURSO DE CIÊNCIAS CONTÁBEIS

**PESQUISA:** O SERVIÇO CONTÁBIL: um estudo sobre a percepção dos micros e pequenos empresários da cidade de Pombal - PB a cerca da qualidade dos serviços prestados pelos profissionais de contabilidade

**Pesquisadora:** Sevérina Bandeira de Sousa Marreiro

**Orientador:** Prof. Marconi Rodrigues.

### QUESTIONÁRIO

**OBJETIVO ESPECÍFICO 1 - Traçar o perfil dos Empresários estudados e empresas por eles comandados**

#### 1 – SEXO

- Masculino  
 Feminino

#### 2 – FAIXA ETÁRIA

- Entre 20 e 30 anos  
 Entre 31 e 40 anos  
 Entre 41 e 50 anos  
 Entre 51 e 60 anos  
 Acima de 60 anos

#### 3 – GRAU DE ESCOLARIDADE

- |                          |                        |                  |                          |               |
|--------------------------|------------------------|------------------|--------------------------|---------------|
| <input type="checkbox"/> | Fundamental Incompleto |                  | <input type="checkbox"/> | Administração |
| <input type="checkbox"/> | Fundamental            |                  | <input type="checkbox"/> | Contabilidade |
| <input type="checkbox"/> | Médio Incompleto       |                  | <input type="checkbox"/> | Economia      |
| <input type="checkbox"/> | Médio                  |                  | <input type="checkbox"/> | Direito       |
| <input type="checkbox"/> | Superior Incompleto    |                  | <input type="checkbox"/> | Outras. Qual? |
| <input type="checkbox"/> | Superior               | Área de Formação |                          |               |
| <input type="checkbox"/> | Pós-graduado           |                  |                          |               |



**4 – NATURALIDADE**

- Pombalense  
 Outra Localidade. Qual?

**5 – SETOR DE ATUAÇÃO**

- Comercio varejista de vestuário  
 Comercio varejista de calçados  
 Prestador de serviços  
 Supermercados  
 Revenda de Combustível  
 Comercio varejista de Medicamentos  
 Comercio varejista Automotivo (peças, serviços e vendas de veículos).  
 Comercio varejista de Material de Construção

**6 – EXPERIÊNCIA PROFISSIONAL NO SETOR DE ATUAÇÃO**

- Até 05 anos  
 Entre 06 e 10 anos  
 Entre 11 e 20 anos  
 Mais de 20 anos

**7 – EXPERIÊNCIA PROFISSIONAL ANTES DE SER EMPRESÁRIO**

- |  |                      |
|--|----------------------|
| <input type="checkbox"/> Funcionário da Iniciativa Privada no setor de atuação | <u>Quanto tempo?</u> |
| <input type="checkbox"/> Funcionário da Iniciativa Privada em outro setor      | <u>Quanto tempo?</u> |
| <input type="checkbox"/> Funcionário Público                                   | <u>Quanto tempo?</u> |
| <input type="checkbox"/> Autônomo  | <u>Quanto tempo?</u> |
| <input type="checkbox"/> Não respondeu   |                      |

**8 – TEMPO DE ATUAÇÃO DA ORAGNIZAÇÃO**

- Menos de 01 ano  
 Até 05 anos  
 Entre 06 e 10 anos  
 Entre 11 e 20 anos  
 Mais de 20 anos

**9 – NÚMERO DE FUNCIONÁRIOS**

- Entre 01 e 05 Funcionários  
 Entre 06 e 10 Funcionários  
 Entre 11 e 20 Funcionários  
 Mais de 20 Funcionários  
 Nenhum Funcionário

**10 – SUA EMPRESA É OPTANTE DO SIMPLES**

- Sim  
 Não

**11 – ÁREA DE ATUAÇÃO DA ORAGNIZAÇÃO**

- Só a cidade de Pombal  
 Pombal e cidades circunvizinhas – raio de 60 km  
 Pombal e região – raio superior a 60 km  
 Todo Estado  
 PB e estados vizinhos

**OBJETIVO ESPECÍFICO II - Identificar os serviços prestados pelos profissionais de contabilidade****13 – QUAIS OS SERVIÇOS OFERECIDOS PELOS PROFISSIONIAS DE CONTABILIDADE DA CIDADE DE POMBAL A SUA EMPRESA?**

- Escrituração  
 Consultoria  
 Serviço Fiscal  
 Serviço Contábil  
 Assessoria tributaria  
 Declaração de Renda Pessoa Física e Jurídica  
 Serviços Gerencias

**14 - QUAIS RELATÓRIOS ABAIXO E ESCRITURAÇÃO DE LIVROS VOCÊ COSTUMA RECEBER DE SEU CONTADOR?**

Livro Diário	( ) Sim. ( ) Não.
Livro Razão	( ) Sim. ( ) Não.
Livro Caixa	( ) Sim. ( ) Não.
Livro de entrada/saída	( ) Sim. ( ) Não.
Livro de Apuração de ICMS	( ) Sim. ( ) Não.
Balanço Patrimonial	( ) Sim. ( ) Não.
Demonstração do Resultado do exercício	( ) Sim. ( ) Não.
Demonstração do Fluxo de Caixa	( ) Sim. ( ) Não.
Folha de pagamento dos funcionários	( ) Sim. ( ) Não.
Guias para pagamentos de impostos e encargos sociais.	( ) Sim. ( ) Não.
Controle de estoques	( ) Sim. ( ) Não.

**15 - PARA QUE VOCÊ BUSCA UTILIZAR OS RELATÓRIOS CONTÁBEIS? (PODE MARCAR MAIS DE UMA RESPOSTA).**

- Para fins fiscais. (obrigações imposta pelo governo)
- Para controlar as operações da empresa
- Para avaliar o desempenho da empresa.
- Para operações junto aos bancos (empréstimos)
- Para fins gerencias

**16 - QUANTO TEMPO SUA EMPRESA ESTÁ COM O MESMO PROFISSIONAL DE CONTABILIDADE?**

- Menos de 1 ano
- Entre 1 e 5 anos
- Entre 06 e 10 anos
- Entre 11 e 15 anos
- Mais de 16 anos

**17 - ALÉM DAS QUESTÕES TRIBUTÁRIAS, FISCAIS E TRABALHISTAS O ESCRITÓRIO DE CONABILIDADE OU PROFISSIONAL QUE VOCÊ TRABALHA FORNECE OUTROS TIPOS DE SERVIÇOS?**






- Sim. Quais? \_\_\_\_\_
- Não

**18 - SE A RESPOSTA A PERGUNTA ANTERIOR FOR NEGATIVA, VOCÊ GOSTARIA DE RECEBER OUTROS TIPOS DE SERVIÇOS?**

- Sim. Quais?
- Não

**OBJETIVO ESPECÍFICO III - • Descrever a percepção dos empresários em relação a estes serviços**

Nessa parte do questionário será apresentada uma série de assertivas em relação aos serviços prestados pelos Profissionais de Contabilidade. Essas assertivas serão avaliadas numa escala de 5 pontos, a saber:

<b>LEGENDA:</b> 1 – Discordo Totalmente 2 – Discordo 3 – Não sei responder 4 – Concordo 5 – Concordo Totalmente					
	1	2	3	4	5

Os honorários que pago ao meu contador são compatíveis com os serviços por ele prestados					
Quando há alterações ocorridas na legislação contábil e fiscal, sou informado sobre tais alterações.					
Os serviços oferecidos pelo escritório de contabilidade são realizados com agilidade e com eficácia					
Tenho plena confiança de que as informações contábeis informadas estão me ajudando no processo de tomada de decisão na empresa					
O serviço contábil realizado em minha organização é apenas para cumprir as obrigações fiscais					
<b>LEGENDA:</b> 1 – Discordo Totalmente 2 – Discordo 3 – Não sei responder 4 – Concordo 5 – Concordo Totalmente					
	1	2	3	4	5
Considero o contador um profissional atualizado, competente, prestativo e essencial para minha empresa.					
Tenho entendimento total acerca dos relatórios apresentados por meu contador					
O Contador faz visitas periódicas a minha empresa.					
Se o governo simplificasse o recolhimento dos impostos e dos encargos sociais, de modo que eu pudesse calcular e efetuar os respectivos pagamentos, eu acho que não seria necessário manter o contrato de prestação do serviço contábil.					
Os serviços são entregues pontualmente.					
Escolho o profissional de contabilidade pelos preços cobrados.					
Acredito que todo empresário deve entender de contabilidade.					
Considero que os serviços prestados pelo meu contador são de qualidade.					
Acredito que os serviços contábeis poderiam ser mais diversificados, com inclusão de consultoria em outras áreas.					

Numa escala de 0 a 10 considero que o serviço contábil realizado na minha empresa vale:

\_\_\_\_\_