



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

**JACKSON BESERRA DE LIMA**

**ESTUDO COMPARATIVO SOBRE A PERCEPÇÃO DOS  
CONTADORES E MICROEMPRESÁRIOS DO COMÉRCIO  
VEREJISTA DA CIDADE DE SOUSA-PB ACERCA DOS SERVIÇOS  
CONTÁBEIS**

**SOUSA - PB  
2010**

**JACKSON BESERRA DE LIMA**

**ESTUDO COMPARATIVO SOBRE A PERCEPÇÃO DOS  
CONTADORES E MICROEMPRESÁRIOS DO COMÉRCIO  
VEREJISTA DA CIDADE DE SOUSA-PB ACERCA DOS SERVIÇOS  
CONTÁBEIS**

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

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

**SOUSA - PB  
2010**

JACKSON BESERRA DE LIMA

Estudo comparativo sobre a percepção dos contadores e microempresários do comércio varejista da cidade de Sousa-Pb acerca dos serviços contábeis.

Monografia apresentada em \_\_\_\_ de \_\_\_\_\_ de 2010, como trabalho de conclusão do Curso de Ciências Contábeis de Universidade Federal de Campina Grande, obtendo conceito de \_\_\_\_\_, atribuído pela banca, constituída pelo orientador e membros abaixo.

Banca Examinadora

---

Prof. MSc. Marconi Araujo Rodrigues  
Orientador

---

Profª. MSc Ana Karolina Kruta de Araújo Bispo.  
Examinadora

---

Prof. Luiz Gustavo de Sena Brandão Pessoa  
Examinador

Sousa - PB

2010

Dedico,

*Este trabalho primeiramente à Deus que me concedeu a graça de concluí-lo, aos meus pais, pelo amor e exemplo de vida e a minha noiva pela compreensão e paciência pelos momentos ausentes e pelo carinho e amor que a cada dia vem se ampliando.*

## **AGRADECIMENTOS**

Agradeço a Deus, que me concedeu a sabedoria e perseverança para suportar a jornada, e por estar sempre a meu lado me fortalecendo e iluminando os meus caminhos.

Ao apoio, carinho, compreensão e incentivo de meus pais, Antonio Jacome de Lima Neto e Iara Beserra de Lima, que sempre estiveram ao meu lado de forma especial e imprescindível durante todas as etapas da minha vida.

À minha admirável noiva, Rayssa Kelly Abrantes Fontes, que esteve ao meu lado em todos os momentos desta trajetória universitária, pela compreensão nos momentos ausentes, sempre incentivando a completar essa jornada, demonstrando bastante compreensão, companheirismo, paciência, carinho e amor.

Ao Professor Marconi Araujo Rodrigues pela orientação para a conclusão deste trabalho.

Aos amigos e colegas pelo tempo acadêmico que estivemos juntos, mostrando incentivo, respeito, consideração e apoio sempre que necessário.

Em fim, a todos que de forma direta ou indireta contribuíram para a concretização de minha formação acadêmica.

## RESUMO

Esse estudo tem por objetivo identificar a percepção dos microempresários, optantes do simples nacional, do comércio varejista da cidade de Sousa-PB, em relação aos serviços contábeis oferecidos e comparar com a percepção dos contadores acerca dos serviços prestados a essas empresas. Para tanto foi utilizado como método de pesquisa um estudo de campo, de natureza descritiva, com abordagem qualitativa, como também de pesquisas bibliográficas. Utilizou-se dois tipos de questionários com questões correspondentes, de forma a possibilitar a confrontação das opiniões dos dois grupos de entrevistados – Microempresas e contadores. Tais questionários foram aplicados a 32 microempresas optantes do simples nacional, de diversos ramos de atividade, e 26 profissionais contábeis em atuação. Os resultados apontam que tanto os profissionais quanto os empresários estão evidenciando a importância que a contabilidade tem para o desenvolvimento de uma organização, deixando de lado aquela visão de que o contador é apenas um profissional preenchedor de guias e atender as obrigações fiscais e sociais.

Palavras chave: Serviços contábeis, qualidade, tomada de decisão.

## **ABSTRACT**

This study aims to identify the perception of microentrepreneurs, have opted for the simple national retailers, the city of Sousa-PB, for accounting services offered and compare the perceptions of accountants about the services provided to these companies. For this was used as a research method field study, descriptive, qualitative approach, as well as literature searches. We used two types of questionnaires with corresponding issues in order to allow the confrontation of opinions of both groups of respondents - Micro and counters. These questionnaires were administered to 32 micro-enterprises have opted for the simple domestic, many lines of business, and 26 accounting professionals in action. The results indicate that both the professionals and businessmen are demonstrating the importance that accounting has to develop an organization, ignoring the sight of the counter is just a filler professional guides and meet the fiscal and social obligations.

**Keywords:** accounting services, quality, decision-making

*"Superar o fácil não tem mérito, é obrigação; vencer o difícil é glorificante; ultrapassar o outrora impossível é esplendoroso."*

*Alexandre Fonteles*

## LISTA DE GRÁFICOS

GRÁFICO 1: Sexo dos empresários .....	39
GRÁFICO 2: Faixa Etária.....	40
GRÁFICO 3: Grau de Escolaridade .....	40
GRÁFICO 4: Naturalidade .....	41
GRÁFICO 5: Setor de Atuação .....	41
GRÁFICO 6: Experiência Profissional no setor de atuação.....	42
GRÁFICO 7: Experiência Profissional antes de ser Empresário .....	42
GRÁFICO 8: Tempo de atuação da organização .....	43
GRÁFICO 9: Número de funcionários.....	43
GRÁFICO 10: Área de Atuação da organização .....	43
GRÁFICO 11: Tempo de utilização dos serviços contábeis .....	46
GRÁFICO 12: Tempo com o mesmo contador .....	47
GRÁFICO 13: Honorários pagos ao contador.....	47
GRÁFICO 14: Sexo dos entrevistados .....	48
GRÁFICO 15: Faixa Etária.....	49
GRÁFICO 16: Grau de escolaridade.....	49
GRÁFICO 17: Naturalidade .....	50
GRÁFICO 18: Experiência Profissional.....	50
GRÁFICO 19: Experiência Profissional antes de ser contador.....	51
GRÁFICO 20: Tempo de Atuação do escritório .....	51
GRÁFICO 21: Número de Funcionários.....	52
GRÁFICO 22: Área de atuação .....	52
GRÁFICO 23: Honorários .....	56

## LISTA DE TABELAS

TABELA 1: Serviços recebidos dos escritórios de contabilidade .....	44
TABELA 2: Escrituração e Relatórios recebidos dos escritórios de Contabilidade .....	45
TABELA 3: Utilização dos relatórios.....	46
TABELA 4: Critérios para selecionar o contador .....	48
TABELA 5: Percentual de Microempresas no escritório .....	53
TABELA 6: Serviços Fornecidos aos microempresários .....	53
TABELA 7: Relatórios Fornecidos Pelo contador.....	54
TABELA 8: Motivos que os clientes utilizam os relatórios .....	55
TABELA 9: Criterios que o diferenciam da concorrência .....	56
TABELA 10: Honorários.....	58
TABELA 11: Informação sobre alterações na legislação.....	58
TABELA 12: Agilidade e Eficácia dos serviços.....	59
TABELA 13: As informações contábeis estão ajudando no processo de tomada de decisão na empresa .....	60
TABELA 14: Os serviços contábeis são realizados apenas para cumprir obrigações fiscais	60
TABELA 15: Os serviços contábeis estão atendendo satisfatoriamente as necessidades da empresa .....	61
TABELA 16: Considera o contador um profissional atualizado, competente, prestativo e essencial para a empresa .....	61
TABELA 17: O Contador Faz Visitas Periódicas A Empresa .....	62
TABELA 18: Bom Atendimento.....	63
TABELA 19: Se o governo simplificasse o recolhimento dos impostos e dos encargos sociais, de modo que o contribuinte pudesse calcular e efetuar os respectivos pagamentos haveria necessidade em manter o contrato de prestação do serviço contábil. ....	64
TABELA 20: Pontualidade Na Entrega Dos Serviços .....	64
TABELA 21: Ética profissional .....	65
TABELA 22: Os serviços contábeis têm contribuído para o crescimento e a imagem da minha organização .....	66
TABELA 23: Todo empresário deve entender de contabilidade .....	66
TABELA 24: Qualidade nos serviços .....	69
TABELA 25: Diversificação dos serviços .....	68

## LISTA DE SIGLAS

CFC: Conselho Federal de Contabilidade.

CGSN: Comitê Gestor de Tributação das Microempresas e Empresas de Pequeno Porte.

CRCs: Conselhos Regionais de Contabilidade.

BP: Balanço Patrimonial

DARF: Documento de Arrecadação da Receita Federal.

DRE: Demonstração do Resultado do exercício

EPP: Empresa de Pequeno Porte.

ICMS: Imposto sobre Circulação de Mercadorias e Serviços.

IPI: Imposto sobre Produtos Industrializados.

ISS: Imposto Sobre Serviço.

MPE: Micro e Pequena Empresa.

MTE :Ministério do Trabalho e Emprego.

RAIS: Relação Anual das Informações Sociais.

RFB: Receita Federal do Brasil

SEBRAE: Serviço Brasileiro de Apoio a Micro e Pequenas Empresas.

SIMPLES: Sistema integrado de pagamento de impostos e contribuições.

## SUMARIO

<b>1 INTRODUÇÃO</b> .....	15
1.1 Problema da Pesquisa .....	16
1.2 Objetivos .....	17
1.2.1 Objetivo geral.....	17
1.2.2 Objetivos específicos .....	18
1.3 Justificativa .....	18
1.4 Metodologia .....	19
1.4.1 Classificação do estudo .....	19
1.4.2 Delimitação do estudo .....	20
1.4.3 Instrumento para coleta de dados.....	21
<b>2. FUNDAMENTAÇÃO TEÓRICA</b> .....	22
2.1 Conceito e objetivo da contabilidade .....	22
2.2 Conceito de contador .....	23
2.3 Perfil do profissional contábil no Brasil .....	25
2.4 Qualificação da profissão contábil .....	28
2.5 Competências e habilidades para a profissão contábil .....	29
2.6 O profissional contábil e a ética.....	30
2.7 Conceito de serviços. ....	32
2.8 Qualidade nos serviços .....	33
2.9 Serviços contábeis para microempresas .....	33
2.10 Conceito de microempresa .....	37
<b>3. ANÁLISE DOS DADOS</b> .....	40
3.1 Análise descritiva.....	40
3.1.1 Caracterização do perfil dos empresários e microempresas do comércio varejista da cidade de Sousa-pb. ....	40
3.1.2 Informações sobre os serviços contábeis prestados às microempresas. ....	45
3.1.3 Caracterização do perfil dos profissionais contábeis e escritórios de contabilidade. ....	49
3.1.4 informações sobre os serviços contábeis oferecidos aos microempresários. ....	54
3.2 Comparação da percepção do microempresário com a percepção dos contadores acerca dos serviços contábeis.....	58
3.2.1 Percepção do empresário <i>versus</i> percepção do contador sobre honorários do contador .....	58
3.2.2 Percepção do empresário <i>versus</i> percepção do contador sobre informações sobre alterações na legislação. ....	59

3.2.3	Percepção do empresário <i>versus</i> percepção do contador sobre a agilidade e eficácia dos serviços. ....	59
3.2.4	Percepção do empresário <i>versus</i> percepção do contador sobre se as informações contábeis estão ajudando no processo de tomada de decisão na empresa. ....	59
3.2.5	Percepção do empresário <i>versus</i> percepção do contador sobre os serviços contábeis é realizado apenas para cumprir obrigações fiscais. ....	61
3.2.6	Percepção do empresário <i>versus</i> percepção do contador sobre os serviços contábeis estão atendendo satisfatoriamente as necessidades da empresa. ....	62
3.2.7	Percepção do empresário <i>versus</i> percepção do contador sobre considerar o contador um profissional atualizado, competente, prestativo e essencial para a empresa. ....	62
3.2.8	Percepção do empresário <i>versus</i> percepção do contador sobre se o contador faz visitas periódicas a empresa. ....	63
3.2.9	Percepção do empresário <i>versus</i> percepção do contador sobre o bom atendimento .....	63
3.2.10	Percepção do empresário <i>versus</i> percepção do contador sobre: se o governo simplificasse o recolhimento dos impostos e dos encargos sociais, de modo que o contribuinte pudesse calcular e efetuar os respectivos pagamentos haveria necessidade em manter o contrato de prestação do serviço contábil. ....	64
3.2.11	Percepção do empresário <i>versus</i> percepção do contador sobre a pontualidade na entrega dos serviços.....	65
3.2.12	Percepção do empresário <i>versus</i> percepção do contador sobre: o contador está atendendo aos princípios da ética profissional. ....	66
3.2.13	Percepção do empresário <i>versus</i> percepção do contador sobre: os serviços contábeis têm contribuído para o crescimento e a imagem da minha organização. ....	67
3.2.14	Percepção do empresário <i>versus</i> percepção do contador sobre: todo empresário deve entender de contabilidade. ....	67
3.2.15	Percepção do empresário <i>versus</i> percepção do contador sobre: qualidade dos serviços contábeis. ....	68
3.2.16	Percepção do empresário <i>versus</i> percepção do contador sobre: diversificação dos serviços oferecidos. ....	69
<b>4.</b>	<b>CONSIDERAÇÕES FINAIS</b> .....	<b>70</b>
<b>5.</b>	<b>REFERÊNCIAS</b> .....	<b>72</b>
<b>6.</b>	<b>APÊNDICES</b> .....	<b>75</b>

## 1. INTRODUÇÃO

Com a evolução do mercado econômico, financeiro, tecnológico e a competição do mundo dos negócios, se faz necessário uma procura de informações úteis para as melhores tomadas de decisões, buscando manter a empresa em funcionamento. Com isso, os gestores, sejam do setor do comércio, da indústria ou de serviços, precisam direcionar esforços visando aperfeiçoar a utilização de recursos com o intuito de maximizar lucros.

Nesse sentido, SÁ (apud CASTRO; SANABIO, 2005) fala que a Contabilidade busca acompanhar as mudanças impostas pelo sistema globalizado em conquista de seu futuro. Essas alterações são identificadas como principais motivos de inovação nos procedimentos contábeis. Essas mudanças tecnológicas, econômicas impulsionam uma maior facilidade da comunicação, promovendo também, uma conscientização das empresas e sociedades com relação às questões de preservação do meio ambiente, e um aumento de interesses pela concretização dos princípios e normas.

Com isso, a contabilidade surge como uma ferramenta fundamental ao empresário para o controle do seu patrimônio e gerenciamento de seus negócios, o que, sem dúvida, é imprescindível para o desenvolvimento econômico, garantindo o cumprimento da função social da empresa.

Portanto, o presente trabalho está disposto em quatro capítulos:

No primeiro capítulo será abordado a introdução com as premissas iniciais, seguido da caracterização do problema, os objetivos da pesquisa, a justificativa para tal estudo.

No segundo capítulo está a fundamentação teórica, com a apresentação dos conceitos de contabilidade, contador, serviços contábeis, conceito de serviços, qualidade de serviços, , abordagens sobre microempresas e os serviços oferecidas as mesmas, e a importância da contabilidade na gestão das empresas.

No terceiro capítulo estará a metodologia da pesquisa bem como a análise dos dados, a partir da pesquisa de campo realizada nas empresas de contabilidade e do comércio varejista do município de Sousa-PB.

No quarto capítulo está as considerações finais sobre o estudo realizado, chegando aos objetivos traçados e as inferências da produção da pesquisa efetuada.

## 1.1 PROBLEMA DA PESQUISA

A contabilidade é uma ferramenta importante para auxiliar o empresário no controle e gestão do seu patrimônio. Com isso, o uso desse dispositivo precisa ser realizado por um profissional contábil qualificado.

No entanto, o papel do contador, principalmente nas microempresas, tem atuado essencialmente para atender as obrigações fiscais, tornando assim o profissional contábil como um profissional que só preenche DARFs (Documento de Arrecadação de Receita Federal) deixando de lado a principal função desse profissional em uma empresa: Fornecer informações relevantes, através de demonstrativos e relatórios, para a melhor tomada de decisão pelo gestor.

Com isso percebe-se que os empresários, em especial os gestores das microempresas, por motivos principalmente relacionados ao baixo grau de instrução, acabam interferindo no uso de informações contábeis úteis para o processo de gestão, aspecto que pode responsabilizar os profissionais de contabilidade pela burocracia existente, minimizando e resumindo suas atividades à simples apuração de impostos, dando a entender que àqueles só possuem como atribuição o atendimento à legislação fiscal.

Conforme Thomé, (2001, p. 31):

Nossa profissão tem sido acusada, injustamente, de servir mais ao poder público do que a nossos clientes. Temos sido chamados de parasitas que vivemos às custas da burocracia; inventaram até um neologismo para classificarmos depreciativamente: darfistas, ou seja, preenchedores de Darf. Se alguns profissionais da contabilidade vestiram a carapuça, certamente ela não cabe na grande maioria dos empresários. Nada mais injusto e, conseqüentemente, revoltante do que ouvir afirmações depreciativas, quando sabemos que nosso serviço é Útil a nosso cliente e que nossa profissão, por sinal, uma das mais antigas, é tão Útil à sociedade quanto qualquer outra profissão Útil.

Com isso pode-se levantar o seguinte questionamento: **Qual a percepção dos microempresários do comércio varejista da cidade de Sousa-PB e dos contadores dessa cidade em relação aos serviços contábeis oferecidos?**

## **1.2 OBJETIVOS**

### **1.2.1 OBJETIVO GERAL**

Comparar as percepções dos microempresários do comércio varejista da cidade de Sousa-PB e dos contadores dessa cidade, em relação aos serviços contábeis oferecidos.

### **1.2.2 OBJETIVOS ESPECÍFICOS**

- I. Caracterizar o perfil dos empresários e microempresas do comércio varejista da cidade de Sousa-PB;
- II. Caracterizar o perfil dos profissionais contábeis e escritórios de contabilidade;
- III. Identificar os serviços contábeis prestados.
- IV. Comparar as percepções dos microempresários com a percepção dos contadores acerca dos serviços contábeis.

### 1.3 JUSTIFICATIVA

Em vista das constantes mudanças no cenário mundial, a busca por informações para o melhor gerenciamento das empresas, faz-se necessário ao profissional contábil estar sempre atualizado, pois essa é uma condição preponderante para o sucesso ou fracasso da organização.

Com a contabilidade em avanço, as empresas contábeis vêm a cada dia, ampliando suas tecnologias e inovando os seus trabalhos.

De acordo com Padoveze (2008, p.45) “para que a informação contábil seja usada no processo de administração, é necessário que essa informação contábil seja desejável e útil para as pessoas responsáveis pela administração”.

Verifica-se que, segundo o conceito de Padoveze(2008), ao utilizar as informações contábeis, as empresas sentem-se mais seguras em suas ações, pois através dessas que o gestor consegue atingir o objetivos da organização.

Nesse sentido, observa-se que, com a grande concorrência e alta competitividade do mercado, os consumidores estão se tornando cada dia mais exigentes, cobrando mais conhecimento do profissional contábil, por ser responsável pela informação financeira e patrimonial fornecida sobre a sua empresa, auxiliando no processo decisório dessas, onde a qualidade desses serviços passou a ser o referencial mais importante para esses profissionais.

Portanto, o Contador é importante para a sobrevivência da empresa, pois o mesmo, através do uso de técnicas, procedimentos, conhecimento da área de atuação oferece informações qualificadas para o bom andamento das empresas.

Desse modo, o objetivo desse estudo é realizar um estudo comparativo sobre as percepções dos microempresários e contadores acerca dos serviços da cidade de Sousa-Pb, pois essa região está em pleno desenvolvimento, necessitando assim de profissionais qualificados que orientem esses empresários a um melhor gerenciamento de suas empresas .

Analisando-se esses serviços, pode-se detectar quais problemas estão sendo enfrentados pelos profissionais da contabilidade, bem como dos empresários, visando fornecer informações importantes que porventura sejam evidenciadas e discutidas, objetivando superar os problemas encontrados.

Assim, o tema pesquisado visa contribuir para um destaque no que se refere aos serviços contábeis e, através dos resultados dessa pesquisa, procura-se melhorar a assistência prestada a essas empresas em estudo.

Neste contexto, a escolha deste estudo é motivada principalmente devido a ausência de estudos na área contábil, especificamente relacionados a essa temática. Detectou-se que faltam estudos no sertão paraibano, o que contribui para a motivação dessa pesquisa.

## **1.4 METODOLOGIA**

### **1.4.1 CLASSIFICAÇÃO DO ESTUDO**

Com a finalidade de analisar a importância da qualidade dos serviços oferecidos pelos profissionais Contábeis, e a percepção do microempresário da cidade de Sousa/PB com relação a esses serviços, optou-se por um estudo de campo, de natureza descritiva, com abordagem qualitativa e quantitativa, como também de pesquisas bibliográficas.

Segundo Beuren et al. (2006) é bastante comum o uso da abordagem qualitativa como tipologia de pesquisa na Contabilidade. Apesar de a Contabilidade lidar intensamente com números, ela é uma ciência social, e não uma ciência exata, o que justifica a relevância do uso da abordagem qualitativa.

Segundo Souza, Fialho e Otani (2007) tudo poder ser quantificável, o que significa classificar e analisar, traduzindo em números, opiniões e informações; o que requer o uso de técnicas estatísticas como percentagem, coeficiente de correlação, média, etc. O uso da quantificação é usado tanto no processo da coleta de dados quanto na utilização de técnicas estatísticas para o tratamento dos mesmos, e sua principal qualidade é a precisão dos resultados, utilizados em estudos descritivos, que procuram descobrir e classificar a relação de causalidade entre as variáveis da hipótese estabelecida, bem como estabelecer a causalidade entre os fenômenos.

Com isso, a tabulação e análise dos dados será feito com o auxílio do software Statistical Package for the social sciences - SPSS 13.0, e o software da Microsoft, o Excel 2010.

Na pesquisa descritiva os fatos são observados, registrados, analisados, classificados e interpretados, sem que o pesquisador interfira neles. Isto significa que os fenômenos do mundo físico e humano são estudados, mas não manipulados pelo pesquisador, sendo uma das características da pesquisa descritiva a técnica padronizada da coleta de dados,

realizada, principalmente, através de questionários e da observação sistemática (ANDRADE, 2003).

De acordo com Silva (2006, p.54) a pesquisa bibliográfica “explica e discute um tema ou problema com base em referencias teóricas já publicadas em livros, revistas,periódicos,artigos científicos etc”.

#### **1.4.2 DELIMITAÇÃO DO ESTUDO**

O desenvolvimento da pesquisa proposta será realizado através da aplicação de questionários considerando o espaço e o tempo da análise realizada, escolhendo-se a cidade de Sousa/PB como espaço de aplicação dos mesmos. Buscou-se conhecer o número de micro e pequenas empresas, optantes pelo simples nacional, existentes nessa cidade através de uma lista fornecida pela Coletoria Estadual da cidade de Sousa – PB. Bem como também houve a aplicação de questionários ao contadores, com base em dados obtidos pelo representante do CRC-PB da cidade de Sousa-PB.

Foi selecionada uma amostra não probabilística, definida por acessibilidade, sendo limitada aos empresários e profissionais contábeis do município de Sousa-PB. Para obter os dados foi realizada pesquisa de campo, com aplicação de questionário, com perguntas objetivas. A coleta de dados foi realizada através de contato direto com o entrevistado para explicar o objetivo da pesquisa e assim obter um resultado mais satisfatório.

De acordo com dados obtidos pela coletoria Estadual da cidade de Sousa-PB, o número de microempresários, optantes pelo simples nacional, do referido local se totaliza em 779 empresas. Devido ao pouco tempo para a aplicação da pesquisa,bem como a dificuldade enfrentada na aplicação dos questionários, onde os empresários alegaram a falta de tempo para responder os questionários como também do grande numero de questionários apresentados para os mesmos, foram aplicados os questionários em 32 microempresas de diversos ramos de atividades.

Com relação ao numero de profissionais contábeis, de acordo com dados obtidos com a representante do CRC-PB da cidade de Sousa-PB, existe 121 contadores cadastrados no CRC-PB, no entanto, de acordo com a lista fornecida pela mesma, existem 37 contadores em atuação na cidade de Sousa-PB, onde 06 profissionais não foram localizados (endereço no cadastro não correspondia à constatação, ou alguns atuavam em outras cidades), 05 profissionais não quiseram responder os questionários, devido ao grande numero de pesquisas aplicadas na cidade e pela falta de disponibilidade de tempo, e o restante de contadores possuem somente o registro no conselho, ou seja , não atuam como

contabilista. Com isso, será analisado 26 contadores em atuação, representado assim o universo desta pesquisa.

### **1.4.3 INSTRUMENTO PARA COLETA DE DADOS**

A coleta dos dados será realizada através de questionários estruturado com assertivas relacionados a qualidade dos serviços contábeis oferecidos para a tomada de decisão do gestor.

Os dois tipos de questionários foram elaborados com questões correspondentes, de forma a possibilitar a confrontação das opiniões dos dois grupos de entrevistados – Microempresas e contadores.

De acordo com Silva (2006, p.60) "questionário é um conjunto ordenado e consistente de perguntas a respeito de variáveis e situações que se deseja medir ou descrever".

Corroborando com Silva(2006), o questionário, como sendo um conjunto de perguntas sobre determinado assunto, deve ser respondido pelos entrevistados com a previa orientação do seu correto preenchimento.

## 2 FUNDAMENTAÇÃO TEORICA

### 2.1 CONCEITO E OBJETIVO DA CONTABILIDADE

A Contabilidade trata-se de uma ciência social aplicada que estuda o comportamento das riquezas que se integram no patrimônio.

Assim, Franco (1997, p.21) conceitua a Contabilidade como:

A ciência que estuda e controla o patrimônio das entidades, mediante o registro, a demonstração expositiva e a interpretação dos fatos nele ocorridos, com o fim de oferecer informações sobre sua composição e variação, bem como sobre o resultado econômico decorrente da gestão da riqueza patrimonial.

Já segundo Basso (1996, apud OLIVEIRA, 2002, p. 04):

Contabilidade é a ciência que estuda, controla e observa o patrimônio das entidades nos seus aspectos quantitativo (monetário) e qualitativo (físico) e que, como conjunto de normas, preceitos e regras gerais, se constitui na técnica de coletar, catalogar e registrar os fatos que nele ocorrem, bem como de acumular, resumir e revelar informações de suas variações e situação, especialmente de natureza econômico-financeira.

Para Sá (2002, p. 45) a "Contabilidade é a ciência que estuda os fenômenos patrimoniais, preocupando-se com realidades, evidências e comportamentos dos mesmos, em relação a eficácia das células sócias".

Dessa forma, a contabilidade configura-se como uma ciência que registra o patrimônio, analisa os fatos econômicos e financeiros de uma determinada entidade, trazendo como retorno, uma considerável quantidade de informações úteis para uma melhor tomada de decisão para o gestor. Assim, conforme trata Ribeiro (2003, p. 19) a contabilidade é "uma ciência que possibilita, por meio de suas técnicas, o controle permanente do Patrimônio das empresas".

Através das definições exposta acima a contabilidade tem como função de acordo com Lucena e Vasconcelos (2004, p. 21):

Gerar informações úteis para tomada de decisão. Com estas informações, os tomadores de decisões analisam a situação, identificam os passos mais apropriados para conhecerem os objetivos da decisão, elaboram um plano e segmentam sua implementação. De forma geral, as críticas em torno das informações contábeis dizem respeito, principalmente do fato de que ela analisa informações passadas, o que parece insuficiente para gerar decisões.

Com isso, a contabilidade é a principal ferramenta para gerar informações para os gestores tomarem decisões relacionadas ao desenvolvimento de suas empresas, aplicando tais informações no melhoramento das operações que apresentam algum déficit para a entidade, como também aprimorar as operações que rendem mais na empresa.

Ainda na mesma linha de pensamento, o objetivo da contabilidade, segundo a Resolução 774 do CFC (1995):

o objetivo científico da contabilidade manifesta-se na correta apresentação do patrimônio e na apreensão e análise das causas das suas mutações. Já sob uma ótica pragmática, a aplicação da contabilidade a uma entidade particularizada busca prover os usuários com informações sobre aspectos de natureza econômica, financeira e física do patrimônio da entidade e suas mutações, o que compreende registros, demonstrações, análises, diagnósticos e prognósticos, expressos sob a forma de relatos, pareceres, tabelas, planilhas e outros meios.

Assim, conforme Iudícibus (1997, p. 26) a contabilidade tem como objetivo “identificar, mensurar e comunicar informação econômica, financeira, física e social, a fim de permitir decisões e julgamentos adequados por parte dos usuários da informação”.

Portanto, a contabilidade tem um papel importante para a continuidade de uma empresa, pois sem as informações geradas pela contabilidade a entidade não consegue obter uma melhor estrutura organizacional para seguir com o seu funcionamento.

## **2.2 CONCEITO DE CONTADOR**

A definição de Contador, segundo Marion (2005, p. 27) “É o profissional que exerce as funções contábeis, com formação superior do ensino Contábil (Bacharel em Ciências Contábeis)”.

Segundo Niyama et al.(2006, p.302) "Para exercer a profissão contábil deves, atendida as exigências legais, entre elas a aprovações no exame de suficiência, obter registro profissional junto ao Conselho Regional de Contabilidade com jurisdição sobre seu domicílio profissional."

Sobre o exercício das atividades da contabilidade, a Resolução CFC n.º 560, de 28 de outubro de 1983 diz que:

Art.1º - O exercício das atividades compreendidas na contabilidade, considerada esta em sua plena amplitude e condição de Ciência Aplicada, constitui prerrogativa, sem exceção, dos contadores e dos técnicos em contabilidade legalmente habilitados, ressalvadas as atribuições privativas dos contadores e dos técnicos em contabilidade legalmente habilitados, ressalvadas as atribuições privativas dos contadores.

Art. 2º - O contabilista pode exercer as suas atividades na condição de profissional liberal ou autônomo, de empregado regido pela CLT, de servidor público, de militar, de sócio de qualquer tipo de sociedade, de diretor ou de Conselheiro de quaisquer entidades, ou, em qualquer outra situação jurídica definida pela legislação, exercendo qualquer tipo de função (...).

Sobre a função do contador Marion (2005, p.25) afirma:

A função básica do contador é produzir informações úteis aos usuários da Contabilidade para a tomada de decisões. Ressaltemos, entretanto, que, em nosso país, em alguns segmentos da nossa economia, principalmente na pequena empresa, a função do contador foi distorcida (infelizmente), estando voltada exclusivamente para satisfazer às exigências legais.

Assim sendo, de acordo com Marion(2005), o contador, em muitos casos, enfrenta diversas dificuldades no exercício de sua profissão, pois devido à política empresarial do nosso país ser bastante burocrática, faz com que o profissional da Contabilidade trabalhe apenas para atender aos interesses fiscais. Com isso, o profissional contábil, na grande maioria dos casos, acaba exercendo somente a função de preenchimento de DARF's, formulários e demais obrigações acessórias, fazendo assim, dedicar-se somente ao trabalho burocrático da empresa.

Confirmando isso, Marion (2005, p. 24) diz:

Observamos com certa frequência que várias empresas, principalmente as pequenas, têm falido ou enfrentam sérios problemas de sobrevivência. Ouvimos empresários que criticam a carga tributária, os encargos sociais, a

falta de recursos, os juros altos, etc., fatores estes que, sem dúvida, contribuem para debilitar a empresa. Entretanto, descendo a fundo nas nossas investigações, constatamos que, muitas vezes, a “célula cancerosa” não repousa naquelas críticas, mas na má gerência, nas decisões tomadas sem respaldo, sem dados confiáveis. Por fim observamos, nesses casos, uma contabilidade irreal, distorcida, em consequência de ter sido elaborada única e exclusivamente para atender às exigências fiscais.

Para Perez (1977, p.68 apud Marion 2005, p.32), o objetivo da profissão contábil “vai mais além de acumular cifras para preparar um balanço para efeitos impositivos, vai mais além de registrar automaticamente uma ou varias operações: um software adequado pode produzir melhor as rotinas”.

Através do que foi dito por Perez(1977), tanto a contabilidade, como o contador, precisa abandonar a fase mecânica, e adequar-se a fase da informação para atender a todas as expectativas da nova era de informação.

Com isso o profissional contábil tem a função de escriturar os fatos ocorridos em uma empresa e, através disso, formar um banco de dados, para ser utilizado na confecção de relatórios e/ou informações, as quais poderão ser passadas aos administradores, para que possam tomar decisões estratégicas e administrativas.

### **2.3 PERFIL DO PROFISSIONAL CONTABIL NO BRASIL**

Com o avanço da tecnologia, as informações transitam com uma velocidade impressionante, fazendo com que as empresas tomem decisões sobre os problemas quase em tempo real.

Com isso, o contador precisa sempre está preparado para enfrentar desafios de uma profissão na qual a competição e exigências crescem a cada dia.

A função do contador, atualmente, pode ser considerada a de um gestor de informações, tendo que o profissional apresentar um amplo conhecimento, compreendendo as normas internacionais de contabilidade, legislação fiscal, comercial e correlatas.

No Brasil a profissão contábil tem todas as condições para um crescimento elevado e sustentado, pois a possibilidade de melhoria nesse campo é ampla, principalmente em função da preocupação e de trabalhos desenvolvidos pelas entidades de classe brasileira.

A profissão contábil está passando por significativas mudanças (tecnologia, normas, valorização, etc.) em sua estrutura interna e externa, alterações que ainda não são conhecidas por grande parte dos profissionais, porém os órgãos estão trabalhando para que os profissionais ainda fora do novo contexto tenham tempo e formas de reformulação e adaptação às novas necessidades exigidas pelo mercado.

Nesse sentido, IUDÍCIBUS (1997, p.7) diz que:

Para seu benefício profissional e como cidadão, o Contador deve manter-se atualizado não apenas com as novidades de sua profissão, mas de forma mais ampla, interessar-se pelos assuntos econômicos, sociais e políticos que tanto influem no cenário em que se desenrola a profissão.

Com o desenvolvimento da informatização da economia é necessário que o profissional contábil adquira competência, habilidade, marketing pessoal e criatividade para superar as expectativas do cliente. Com isso o profissional precisa definir o campo de atuação. Dentre as diversas áreas de atuação do profissional contábil podem ser apresentadas no quadro 1:

Quadro 1 – Áreas de Atuação do Profissional Contábil

<p style="text-align: center;"><b>EMPRESA</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Planejador Tributário;</li> <li>• Analista Financeiro;</li> <li>• Contador Geral;</li> <li>• Auditor Interno;</li> <li>• Contador de Custos;</li> <li>• Contador Gerencial;</li> <li>• Atuário; e</li> <li>• Cargos Administrativos.</li> </ul>	<p style="text-align: center;"><b>ENSINO</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Professor;</li> <li>• Pesquisador</li> <li>• Escritor;</li> </ul>
<p style="text-align: center;"><b>AUTONOMO</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Auditor Independente;</li> <li>• Consultor;</li> <li>• Empresário Contábil;</li> <li>• Perito Contábil</li> <li>• Investigador de Fraude</li> </ul>	<p style="text-align: center;"><b>ORGÃO PUBLICO</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Contador Público;</li> <li>• Agente Fiscal de Renda;</li> <li>• Auditor do Tribunal de Contas;</li> <li>• Auditor do Banco Central do Brasil;</li> <li>• Oficial Contador</li> </ul>

Fonte: Adaptado da Resolução CFC 560/83

De acordo com o quadro 1, o profissional contábil pode atuar:

- Perícia Contábil - apuração de haveres, lucros cessantes, impugnações fiscais e avaliação de patrimônio líquido.
- Auditoria: exame e emissão de pareceres sobre demonstrações financeiras, controles internos e gestão, tanto no setor privado como no setor público.
- Fiscal: fiscalização de contribuintes ou de contas de entes públicos.
- Gestão de Empresas – contador geral, administração de finanças, custos e fluxo de caixa, empreendimentos de qualquer porte, planejamento tributário.
- Gestão Pública – atuação em áreas de planejamento, finanças, administração e contabilidade pública.
- Atuarial - área estatística ligada a problemas relacionados com a teoria e o cálculo de seguros.
- Consultoria – aos três setores da sociedade (iniciativa privada, governos e ONG's).
- Ensino – atuação como professor em instituições federais e particulares; pesquisador e escritor nas mais diversas áreas da contabilidade.

Considerando o exposto, surge a necessidade do resgate do valor da contabilidade como um instrumento necessário para o processo decisório das empresas e sua sobrevivência em um mercado competitivo, fato que justifica esse estudo especificamente como forma de contribuir para detectar quais os problemas que estão sendo enfrentados pelos profissionais da contabilidade, visando fornecer informações importantes que sejam evidenciadas e discutidas por estes profissionais.

LOPES *et al* 2008, p. 251 fala sobre a adaptação às mudanças no mercado competitivo:

Diante de mudanças ocorridas no mercado impostas pela globalização tais como o aumento da concorrência entre as empresas e, decorrente disso, a necessidade de sobrevivência, percebe-se que é exigida uma melhor forma de se obter a eficiência e eficácia no âmbito empresarial. Dentro desse contexto, o diferencial que fará uma empresa se destacar das demais será o verdadeiro trabalho coletivo, o seja, a cooperação entre os indivíduos participantes do processo para se alcançar o objetivo principal da entidade. Em meio a isso, desaparecerá a imagem do profissional contábil voltado para o trabalho individual, dando origem a um contador envolvido no trabalho, para auxiliar o processo decisório.

Concluindo, o profissional contábil entra em uma nova era, atualizada, dinâmica, inovadora e mais exigente, cabendo aos mesmos a responsabilidade na maximização da utilidade da informação contábil e todo o trabalho de procurar atender aos diferentes usuários.

## 2.4 QUALIFICAÇÃO DA PROFISSÃO CONTABIL

A qualificação é necessária para qualquer profissional, independente da área em que atue, e na profissão contábil não poderia ser diferente.

Preocupado em orientar os profissionais da Contabilidade, elevar a sua formação e atender as modificações desta área o CFC desenvolve programas para a qualificação e atualização dos profissionais da área. Em observação alguns destes programas, Giroto e Ciaffrei (2009a, p. 12-16) aponta:

- *Educação Continuada*: é assegurado aos auditores independentes aprimoramento das técnicas e conhecimentos atuais, baseado na devida resolução CFC nº. 1.146/08.
- *Exame de Qualificação Técnica*: é usado para qualificar contadores que desejam atuar como auditores independentes no mercado mobiliário, instituições financeiras.
- *Rede Contabilizando o Sucesso*: este programa ocorreu com a parceria do CFC e Serviço Brasileiro de Apoio às Micro e Pequenas Empresas - SEBRAE Nacional, que busca atualizar o profissional contábil a uma visão empresarial de marketing, ferramentas de gestão com o desenvolvimento da sua empresa e do cliente. No Estado da Paraíba já participaram deste programa 1021 contabilistas.
- *Apoio a eventos nacionais*: O CFC apóia os Conselhos Regionais de Contabilidade - CRCs na realização de eventos com cursos, palestras, convenções que agreguem valor ao profissional.

Niyama (2007, p. 4), afirma que “a qualidade da educação na área contábil tem significativo impacto na qualidade e no tipo de informação, bem como no sistema contábil capaz de gerar informações”.

Assim, o profissional contábil precisa está preparado para pressões e exigências, deve procurar está em constante aperfeiçoamento buscando acompanhar os avanços das teorias e as mudanças do mercado, entretanto, caso não tenham uma visão ampla do reconhecimento dessa necessidade poderão acabar perdendo espaço no mercado.

Iudicibus (2004, p. 22) fala que “a decisão sobre o que é útil ou não para a tomada de decisões econômicas é, todavia, muito difícil de ser avaliada na prática”. Por isso, para

tomada de decisão os gestores necessitam dos profissionais contábeis fornecendo-lhes informações que subsidiem suas determinações.

Com isso JACQUES FILHO (2001, p. 25) comenta:

O mercado exige profissionais empreendedores, dispostos a assumir riscos calculados, bons tecnicamente, ávidos em adquirir novos conhecimentos, que queiram trabalhar em equipes e saibam motivar seus subordinados. O contador empreendedor é aquele profissional que conhece um pouco de todos os setores de uma empresa, pelo menos as noções e conceitos básicos. Ao participar de reuniões nas quais seus pares de finanças, marketing, informática e produção explanem suas idéias, ele deve ter condições mínimas de entender os assuntos abordados, sob pena de ser visto como um elemento estranho à organização. Para tanto, é necessário adquirir, ao longo de sua jornada profissional, conhecimentos gerais, que podem ser obtidos através de leitura de livros, jornais, revistas especializadas, participação em seminários e cursos.

Nesse caso, pode-se compreender que não basta apenas ter um diploma, os profissionais de contabilidade devem sempre aprimorar seus conhecimentos, pois caso não acompanhe as mudanças, acabarão perdendo espaço no campo de atuação profissional.

## 2.5 COMPETÊNCIAS E HABILIDADES PARA A PROFISSÃO CONTABIL

Diante de uma competitividade que exige cada vez mais conhecimento dos profissionais, são necessárias habilidades e competências que atendam a demanda do mercado com eficiência e eficácia.

A contabilidade é regida por normas que visam o aperfeiçoamento dos serviços prestados pelos profissionais desta área, possuem como principais prerrogativas, de acordo com Decreto-lei n° 9295/46 que são especificados na Resolução CFC n° 560, de 28 de outubro de 1983, as seguintes:

**Art. 1º** O exercício das atividades compreendidas na Contabilidade, considerada esta na sua plena amplitude e condição de Ciência Aplicada, constitui prerrogativa, sem exceção, dos contadores e dos técnicos em contabilidade legalmente habilitados, ressalvadas as atribuições privativas dos contadores.

De acordo com as normas de contabilidade, o profissional contábil pode optar por varias campos de atuação dentro da contabilidade, portanto como forma de crescer na carreira

profissional, tais profissionais devem possuir competências e habilidades, como cita Cavalcante (2009, p.32):

- Qualidade;
- Empenho;
- Informatização;
- Ética

## 2.6 O PROFISSIONAL CONTÁBIL E A ÉTICA

A Ética serve de premissa para orientar o profissional contábil no cumprimento de suas responsabilidades relativas à profissão que assume a serviço da sociedade.

De acordo com o CFC (2003, p. 10):

Hoje, mais do que nunca, é impossível dissociar o "saber" de "compromisso ético". Os dois aspectos são pilares que sustentam a prática profissional responsável. O Contabilista, sintonizado com seu tempo, tem que investir no conhecimento técnico ao mesmo tempo em que zela por uma conduta ética. Só assim é possível conquistar o respeito e o conhecimento da sociedade.

Desse modo, entende-se que o contabilista no desempenho de suas atividades profissionais necessita buscar um envolvimento com a ética, para adquirir um domínio maior e consciente do seu papel, em virtude do desgaste de sua imagem pessoal, bem como profissional, visto que, se utiliza da Contabilidade elaborando registros, as variações patrimoniais e análises dos fatores cotidianos das entidades, objetivando os melhores resultados na gestão do patrimônio.

Com isso, segundo Schnorr et al.(2008,p.27):

O contabilista precisa adotar conduta profissional que garanta a execução de seu trabalho dentro dos padrões morais e éticos pertinentes. Verdadeiramente, se o contabilista exercer sua profissão com zelo,diligencia e submissão aos princípios, praticando sempre com transparência e qualidade nas atribuições que lhes forem conferidas,certamente terá benefícios,reconhecimento da sociedade, valor e respeito próprios e será prospero na sua empreitada profissional.

Pode-se concluir que, na profissão contábil, como também em toda profissão, deve-se colocar a ética como primeira grandeza,pois, o profissional deve procurar atender as expectativas de seus clientes,que é a sobrevivência da empresa,de forma legal e

honesto, evitando assim futuros transtornos para com o seu cliente. Por isso esse profissional precisa ter como princípios a honestidade, a transparência nos seus atos.

Acerca do Código de Ética Lisboa destaca (2007, p. 74):

Um Código de Ética é a relação organizada de procedimentos permitidos e proibidos dentro de um corpo social organizado. A razão da existência dessa relação de procedimentos deve-se ao fato de a vida profissional estar exposta à corrupção em suas variadas formas. O objetivo central de um Código de Ética Profissional é, pois, a formação da consciência sobre padrões de conduta em determinada profissão.

Ainda de acordo com Lisboa (2007, p.61), o Código de Ética Profissional do contador contém os princípios éticos aplicáveis a sua profissão. Em síntese, esses princípios são:

- Responsabilidade, perante a sociedade, de atuar com esmero e qualidade, adotando critério livre e imparcial;
- Lealdade, perante o contratante de seus serviços, guardando sigilo profissional e recusando tarefas que contrariem a moral;
- Responsabilidade para com os deveres da mesma profissão (aprimoramento técnico, inscrição nos órgãos de classe etc.);
- Preservação da imagem profissional, mantendo-se atualizado em relação às novas técnicas de trabalho, adotando, igualmente, as mais altas normas profissionais de conduta. O contador deve contribuir para o desenvolvimento e difusão dos conhecimentos próprios da profissão. O respeito aos colegas deve ser sempre observado.
- 

De acordo com a Resolução CFC Nº 803/96, art. 3º, no desempenho de suas funções, em síntese, é vedado ao contabilista:

- I – anunciar, em qualquer modalidade ou veículo de comunicação, conteúdo que resulte na diminuição do colega, da Organização Contábil ou da classe, sendo sempre admitida a indicação de títulos, especializações, serviços oferecidos, trabalhos realizados e relação de clientes;
- II – assumir, direta ou indiretamente, serviços de qualquer natureza, com prejuízo moral ou desprestígio para a classe;
- IV – assinar documentos ou peças contábil elaborados por outrem, alheio à sua orientação, supervisão e fiscalização;
- VIII – concorrer para a realização de ato contrário à legislação ou destinado a fraudá-la ou praticar, no exercício da profissão, ato definido como crime ou contravenção;
- IX – solicitar ou receber do cliente ou empregador qualquer vantagem que saiba para aplicação ilícita;
- XII – reter abusivamente livros, papéis ou documentos, comprovadamente confiados à sua guarda;
- XIII – aconselhar o cliente ou o empregador contra disposições expressas em lei ou contra os Princípios Fundamentais e as Normas Brasileiras de Contabilidade editadas pelo Conselho Federal de Contabilidade;

XVII – iludir ou tentar iludir a boa-fé de cliente, empregador ou de terceiros, alterando ou deturpando o exato teor de documentos, bem como fornecendo falsas informações ou elaborando peças contábeis inidôneas;  
XX – elaborar demonstrações contábeis sem observância dos Princípios Fundamentais e das Normas Brasileiras de Contabilidade editadas pelo Conselho Federal de Contabilidade;

Portanto, os Profissionais de Contabilidade devem cumprir o código de ética com responsabilidade e zelo o exercício da profissão contábil.

## 2.7 CONCEITO DE SERVIÇOS

Segundo Kotler e Keller (2006, p. 409) definem serviço como “qualquer ato ou desempenho que uma parte possa oferecer a outra e que seja essencialmente intangível e não resulte na propriedade de nada. Sua produção pode ou não estar vinculada a um produto físico”.

Os serviços constituem, para Las Casas (2007, p. 17) “uma transação realizada por uma empresa ou por um indivíduo, cujo objetivo não está associado à transferência de um bem”.

Seguindo ainda o pensamento de Las Casas(1999), as principais características dos serviços são: intangíveis, inseparáveis, heterogêneos e simultâneos.

Conforme Las Casas (1999), os intangíveis expressam serviços abstratos, ou seja, não podem ser vistos, provados ou, até mesmo, sentidos antes de serem comprados. Ou seja, os serviços não possuem aparência física, diferentemente dos produtos, que podem ser vistos, provados e sentidos antes de serem consumidos.

Quanto a inseparabilidade, Las Casas (1999), cabe ao fornecedor do serviço manter um boa aparência e conduta no desempenho e demonstração do serviço. Com isso, os serviços não podem ser separados de seus fornecedores, e conseqüentemente, na havendo a possibilidade de se fazer o controle de estoque, como é feita nos produtos comercializados.

Já sobre a heterogeneidade dos serviços, Las Casas(1999) destaca sobre a impossibilidade de manter uma constante qualidade do serviço, pois, o controle da qualidade está relacionado com a competência, conhecimento, habilidade e atitude do profissional que oferece o serviço.

Com relação a simultaneidade, Las Casas (1999) afirma que a produção e o consumo ocorrem simultaneamente, ou seja, o contato direto, ou indireto entre cliente e fornecedor é imprescindível para a concretização do negócio.

Co isso pode-se concluir que o conceito de serviço está ligada a uma atividade, necessidade ou benefício que uma parte oferece a outra, sendo essencialmente intangíveis e não propiciando a posse de um bem.

## **2.8 QUALIDADE NOS SERVIÇOS**

Com relação a qualidade no serviço Kotler e Keller, (2006, p. 406) afirmam:

A qualidade do serviço de uma empresa é testada sempre que o serviço é prestado. Se os vendedores se mostram entediados, não conseguem responder a perguntas simples ou ficam conversando e deixam os clientes esperando, os clientes pensarão duas vezes antes de fazer negócios novamente com essa empresa.

Ou seja, a qualidade esta relacionada a satisfação do cliente, que não só busca a satisfação da necessidade do serviço, mas também como esse serviço lhe é oferecido, com responsabilidade, clareza, coerência, e acima de tudo atenção devida ao tipo de dificuldade imposta pelo cliente.

Assim, conforme Kotler e Keller (2006, p. 406) “eles comparam o serviço percebido com o serviço esperado. Se o serviço percebido não atender às expectativas do serviço esperado, os clientes perderão o interesse pelo fornecedor”. Entretanto, se o serviço oferecido atingir ou for superior às expectativas do cliente, o mesmo poderá se tornar um assíduo “parceiro” do fornecedor.

Portanto, evidencia-se a importância de obter qualidade na execução dos serviços de grande relevância, pois a qualidade é o fator decisivo na escolha do consumidor. E, atualmente, as empresas têm se mostrado preocupadas em demonstrar um desempenho satisfatório de sua organização a seus clientes, já que visam se manter no mercado com credibilidade.

## **2.9 SERVIÇOS CONTÁBEIS PARA MICROEMPRESAS**

O contabilista no uso de suas atribuições executa diversos serviços imprescindíveis para o funcionamento e crescimento de uma organização, seja ela com fins lucrativos ou não. Com isso, Fortes(2001,p.51) fala:

A escrituração contábil na empresas, entendida como sendo a execução dos serviços de escrituração de todos os livros envolvendo movimentação

financeira no campo fiscal e contábil, em todas as modalidades específicas, conhecidas por denominações que informam sobre o ramo de atividade, como, contabilidade bancária, contabilidade comercial, contabilidade de industrial, ... , dentre outras, é um direito e ao mesmo tempo obrigação dos contabilistas, não importando o porte ou regime de tributação da empresa ou entidade.

Com isso, faz-se necessário o conhecimento dos serviços executados pelos profissionais da contabilidade para microempresas.

De acordo com a NBC T 19.13 – a escrituração simplificada aplica-se às Microempresas e empresas de pequeno porte, optantes ou não pelo simples nacional, desde que permaneçam na condição dos termos da Lei complementar nº 123/06.

Os serviços contábeis são: escrituração contábil, escrituração fiscal, demonstrações contábeis, declarações fiscais, serviços pessoal.

Acerca da escrituração contábil, Ribeiro (2003, p. 95) conceitua como sendo uma técnica contábil que consiste em registrar nos livros próprios (Diário, Razão, Caixa etc.) todos os acontecimentos que ocorrem na empresa e que provocam modificações no patrimônio”.

Tal escrituração pode ser feita através de documentos fornecidos pelos empresários (notas fiscais, duplicatas, recibos de pagamentos, etc.) ou também através de arquivos magnéticos, que são recepcionados pelos programas contábeis que o contador possui. Por isso, o contador sempre deve manter-se atualizado, não só na legislação, mas também tecnologicamente, pois essa informatização é uma crescente no mercado.

Os lançamentos contábeis devem ser escriturados nos livros Diário, Razão e Caixa.

O livro Diário conforme Marion (2005, p. 247) “é um livro obrigatório (exigido por lei) em todas as empresas. Registra os fatos contábeis em partidas dobradas na ordem rigorosamente cronológica do dia, mês e ano”.

De acordo com Silva (2006, p. 91) o Livro Diário “É um livro usado na escrituração contábil para registrar, em ordem cronológica, as ocorrências representativas dos fatos contábeis que alterem a posição patrimonial, quer quantitativamente quer qualitativamente”.

Para Silva (2006, p. 92) o livro Razão “é também um livro obrigatório para as empresas sujeitas à escrituração contábil. Tem como finalidade o registro de forma resumida das operações. É utilizado para o registro sistemático dos fatos contábeis. Para cada conta, um razão”.

Corroborando com Silva, o livro razão é um livro utilizado para resumir os lançamentos realizados no livro diário.

Outro livro que compõe a escrituração contábil é o livro Caixa, onde o mesmo registrar toda a movimentação financeira e bancária, ou seja, todas as entradas (receitas) e saídas (despesas) da entidade. Esse livro é considerado um livro auxiliar ou facultativo.

A Escrituração Fiscal trata-se de um serviço de atividades obrigatórias que visam atender as necessidades dos órgãos públicos. As principais atribuições desse setor são: a escrituração dos documentos fiscais, a apuração dos impostos e contribuições e, o fornecimento das informações fiscais obrigatórias.

O contador na parte de escrituração fiscal é responsável pelo registro das notas fiscais de compras, vendas e prestação de serviços, cálculo de impostos, emissão de guias e transmissão das declarações federais, estaduais e municipais.

De acordo com a Resolução CGSN 10/2007, acerca da legislação tributária sobre a obrigatoriedade da apresentação dos livros fiscais e contábeis:

I - Livro Caixa, no qual deverá estar escriturada toda a sua movimentação financeira e bancária;

II - Livro Registro de Inventário, no qual deverão constar registrados os estoques existentes no término de cada ano-calendário, quando contribuinte do ICMS;

III - Livro Registro de Entradas, modelo 1 ou 1-A, destinado à escrituração dos documentos fiscais relativos às entradas de mercadorias ou bens e às aquisições de serviços de transporte e de comunicação efetuadas a qualquer título pelo estabelecimento, quando contribuinte do ICMS;

IV - Livro Registro dos Serviços Prestados, destinado ao registro dos documentos fiscais relativos aos serviços prestados sujeitos ao ISS, quando contribuinte do ISS;

V - Livro Registro de Serviços Tomados, destinado ao registro dos documentos fiscais relativos aos serviços tomados sujeitos ao ISS;

VI - Livro de Registro de Entrada e Saída de Selo de Controle, caso exigível pela legislação do Imposto sobre Produtos Industrializados - IPI.

Acerca das Formalidades Intrínsecas aos livros fiscais e contábeis, Schnorr et al.(2008,p.88) destaca:

- I. Utilizar forma e padrão contábil;
- II. Adotar idioma e moeda nacional;
- III. Possuir clareza e exatidão;
- IV. Não conter rasuras, borrões, emendas, entrelinhas ou transporte para as margens;
- V. Obedecer à rigorosa ordem cronológica;
- VI. Guardar continuidade;
- VII. Seguir método uniforme de escrituração – Plano de Contas.

Já das formalidades extrínsecas aos livros fiscais e contábeis, Schnorr et al.(2008,p.88):

- I. Encadernação;
- II. Numeração seqüenciada;
- III. Termos de abertura e encerramento;

#### IV. Registro nos órgãos de registro de pessoas jurídicas.

Após o encerramento da escrituração, faz-se necessário a elaboração das demonstrações contábeis com o intuito de averiguar a situação da empresa.

De acordo com Silva (2006, p. 43):

as Demonstrações Contábeis são peças contábeis elaboradas com base em técnicas próprias, evidenciando a posição da empresa em determinado momento. São peças fundamentais capazes de levar informações a quem necessita sobre aspectos financeiros e econômicos da organização.

Acerca das demonstrações contábeis para microempresas, a NBC T 19.13, citada por Schnorr et al.(2008,p.84):

- I. A microempresa e a empresa de pequeno porte devem elaborar ao final de cada exercício social, o Balanço Patrimonial e a Demonstração do Resultado, em conformidade com o estabelecido na NBC T 3.1, NBC T 3.2 e NBC T 3.3.
- II. É facultada a elaboração da demonstração de lucros ou prejuízos, da demonstração das mutações do patrimônio líquido, da demonstração das origens e aplicações de recursos e das Notas explicativas, estabelecidas na NBC T 3.4, NBC T 3.5, NBC T 3.6, NBC T 6.2.
- III. O Balanço Patrimonial e a Demonstração do Resultado devem ser transcritos no livro diário, assinados por profissional de contabilidade habilitado e pelo empresário, conforme dispõe a NBC T 2, item 2.1.4.

Com isso pode-se afirmar que as demonstrações obrigatórias às microempresas são o Balanço Patrimonial e a Demonstração do resultado do exercício, ficando a critério do contador confeccionar as demais demonstrações prevista em lei.

Sobre a definição do Balanço Patrimonial, Schnorr et al.(2008,p.93)diz que “é a demonstração contábil destinada a evidenciar, qualitativa e quantitativamente , numa determinada data, a posição patrimonial e financeira da entidade”.

Já Silva (2006, p. 47) define Balanço patrimonial como sendo “uma demonstração resumida do estado patrimonial, representando uma situação estática em um determinado momento”.

Com isso pode-se afirmar que o Balanço tem por objetivo demonstrar a situação financeira e patrimonial da empresa em um determinado período.

Já sobre a Demonstração do Resultado (DRE), Schnorr et al.(2008,p.93)diz que “é a demonstração contábil destinada a evidenciar a composição do resultado formado num determinado período de operações da entidade”. Ou seja , a DRE tem por objetivo fornecer a seus usuários o resultado do exercício evidenciado em Lucro ou Prejuízo.

Acerca das Declarações Fiscais , as MEs optantes do simples nacional devem apresentar anualmente, declaração única e simplificada de informações socioeconômicas e fiscais que

será entregue à secretaria da receita federal. As informações fornecidas pelos contribuintes serão compartilhadas entre a RFB e os órgãos estaduais e municipais.

As declarações federais a serem fornecidas são: DIPJ - Declaração do Imposto de Renda Pessoa Jurídica; DIRF - Declaração de Imposto Retido na Fonte; DITR - Declaração de Imposto Territorial Rural; afixação do cartaz do SIMPLES às dependências da empresa.

Já as declarações estaduais são: GIM – Guia de informação mensal (onde são evidenciadas a movimentação de compras, vendas e prestação de serviços no mês apurado).

As MEs optantes pelo simples devem entregar a declaração eletrônica de serviços, quando exigida pelo município, servindo assim como uma escrituração mensal de todos os documentos fiscais emitidos e documentos recebidos referentes aos serviços prestados, substituindo assim os livros fiscais de serviços.

O Serviço do Departamento Pessoal, segundo (BARRETO, 2005, p. 459) “é responsável pela confecção e emissão dos relatórios inerentes aos empregados e sócios da empresa, para atender às legislações do INSS, FGTS, Ministério do Trabalho, Sindicatos e Receita Federal”.

Além das obrigações mensais, uma vez ao ano, o departamento de pessoal tem que elaborar relatórios, principalmente a Relação Anual de Informações Sociais (RAIS).

Esse relatório (RAIS) é informado à Caixa Econômica Federal, órgão gestor do PIS, onde tal declaração contém uma série de dados sobre os empregados, principalmente os valores recebidos no ano anterior. Com base nessas informações a Caixa Econômica Federal credita rendimentos aos participantes e distribui o abono anual. Assim, qualquer erro ou omissão poderá privar o empregado dos seus rendimentos ou do abono anual e o seu empregador poderá ser obrigado a compensar esse prejuízo.

Também faz parte das obrigações do departamento de pessoal a emissão da folha de pagamentos dos funcionários e emissão da folha de pró-labore dos sócios.

## **2.10 CONCEITO DE MICROEMPRESA**

As empresas que são MEs, segundo o Manual Simples Nacional (2007) podem ser sociedade empresária, sociedade simples e empresário de que trata o art. 966 do Código Civil. Diante disso, faz necessário trazer o conceito de empresário:

Art. 966. Considera-se empresário quem exerce profissionalmente atividade econômica organizada para a produção ou a circulação de bens ou de serviços.

Parágrafo único. Não se considera empresário quem exerce profissão intelectual, de natureza científica, literária ou artística, ainda com o concurso de auxiliares ou colaboradores, salvo se o exercício da profissão constituir elemento de empresa.

A Lei Federal nº. 9841, de 5 de outubro de 1999, atualizada pelo Decreto Federal nº. 5028 de 31 de março de 2004, posteriormente revogada pela Lei Complementar nº 123/2006(alteradas pelas leis complementares nºs 127e 128), que institui o estatuto das MPE, define-as de acordo com limites de receita:

Art. 2º Para os efeitos desta Lei, ressalvado o disposto no art. 3º, considera se:

I - microempresa, a pessoa jurídica e a firma mercantil individual que tiver receita bruta anual igual ou inferior a R\$ 244.000,00 (duzentos e quarenta e quatro mil reais);

Por sua vez, o SEBRAE (Serviço Brasileiro de Apoio a Micro e Pequenas Empresas) e a RAIS/MTE (Relação Anual de Informações Sociais / Ministério do Trabalho e Emprego do Governo Federal) promovem a classificação das referidas empresas baseada no número de empregados que compõe suas estruturas. O Quadro 2 apresenta a classificação do SEBRAE para Microempresas.

Quadro 2 – Classificação do porte da empresa segundo o SEBRAE

Classificação/Porte	NUMERO DE EMPREGADOS	
	INDUSTRIA	COMERCIO E SERVIÇOS
<b>MICROEMPRESA</b>	0 a 19	0 a 9
<b>PEQUENA EMPRESA</b>	20 a 99	10 a 49

Fonte: Oliveira, 2006.

Segundo Schnorr et al.(2008,p.32) as MEs e EPPs recebem políticas de apoio para haver um desenvolvimento e formalização desse setor, pois as MEs e EPPs são responsáveis pela geração de mais de 60% dos empregos, tornando-se assim um setor de extrema importância evolutiva para o Brasil.

Uma das políticas de apoio as MEs e EPPs é o regime tributário do Simples Nacional, que é um sistema unificado de apuração, recolhimento e arrecadação dos impostos e contribuições de forma simplificada.

Segundo Silva et al, a partir de 1997, com o advento da Lei nº 9.317/96, sob o enquadramento tributário:

passou a vigorar o Sistema Integrado de Pagamento de Impostos e Contribuições – SIMPLES, sendo definida, a partir de então, as condições para que as Microempresa e as Empresa de Pequeno Porte-EPP possam se enquadrar no Sistema, em função do limite de faturamento, o objetivo social, natureza jurídica, composição societária e outros aspectos legais.

O simples nacional implica o recolhimento mensal, mediante documento único de arrecadação, dos seguintes impostos e contribuições:

- I. Imposto sobre a renda da Pessoa jurídica – IRPJ;
- II. Imposto sobre produtos industrializados – IPI, exceto o devido na importação;
- III. Contribuição Social sobre o lucro líquido – CSLL;
- IV. Contribuição para financiamento da seguridade social – COFINS, exceto o devido na importação;
- V. Contribuição para o PIS/PASEP, exceto o devido na importação;
- VI. Contribuição patronal Previdenciária – CPP – para a seguridade social, a cargo da pessoa jurídica, de que trata o art. 22 da Lei nº 8.212, de 24 de julho de 1991, exceto no caso da microempresa e da empresa de pequeno porte que se dedique às atividades de prestação de serviços referidas no §5º-C do art. 18 da Lei complementar nº 123-06, com redação dada pela lei Complementar nº 128-08;
- VII. Imposto sobre Operações relativas à Circulação de mercadorias e prestações de serviços de transportes interestadual e intermunicipal e de comunicação – ICMS;
- VIII. Imposto sobre serviços de qualquer natureza – ISS.

Concluindo, esse regime é uma opção mais viável, comparado aos regimes de lucro presumido e lucro real. Tornando-se um regime com menos carga tributária para as micro e pequenas empresas.

### 3. ANALISE DOS DADOS

Neste capítulo serão apresentados e analisados os resultados obtidos com a aplicação dos questionários de pesquisa às Microempresas do comércio varejista e aos escritórios de contabilidade da cidade de Sousa-PB, objetivando responder as questões da pesquisa.

#### 3.1 ANALISE DESCRITIVA

##### 3.1.1 CARACTERIZAÇÃO DO PERFIL DOS EMPRESÁRIOS E MICROEMPRESAS DO COMÉRCIO VAREJISTA DA CIDADE DE SOUSA-PB.

A pesquisa demonstra que 81% dos entrevistados são do sexo masculino e 19% são do sexo feminino. Eis o gráfico a seguir.

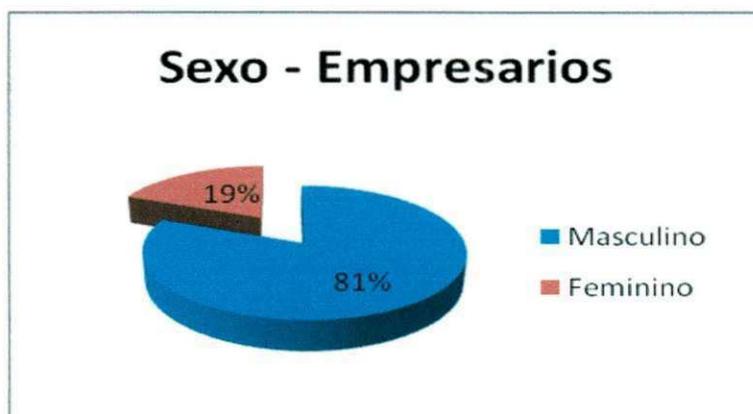


Gráfico 1: Sexo dos empresários  
Fonte: Pesquisa de campo 2010

Com relação a faixa etária, a pesquisa mostra que a maioria dos empresários possuem uma faixa etária entre 41 e 50 anos, sendo de 41% da amostra conforme o gráfico 2 abaixo:



GRÁFICO 2: Faixa Etária  
Fonte: Pesquisa de campo 2010

De acordo com o gráfico 3, 46% dos entrevistados possuem ensino médio completo, 13% possuem ensino superior incompleto, médio incompleto e fundamental incompleto, 9% possuem o fundamental, e apenas 6% possuem ensino superior completo. O resultado aponta que os empresários possuem um nível educacional médio, e outros estão em busca de novos conhecimentos para melhorar as atividades e desempenho das empresas.

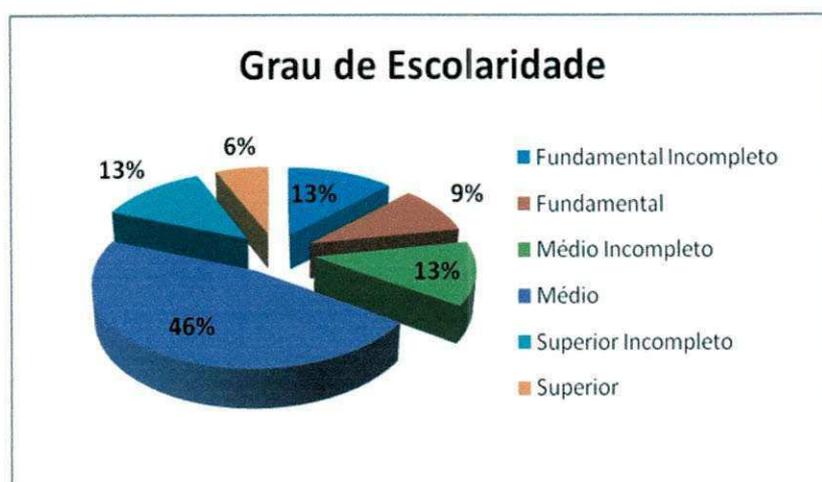


GRÁFICO 3: Grau de Escolaridade  
Fonte: Pesquisa de campo 2010

Com relação a naturalidade dos empresários estudados, o gráfico 4 apresenta que 84% dos entrevistados são naturais de Sousa-PB, e apenas 16% são de outras localidades vizinhas.



GRÁFICO 4: Naturalidade  
Fonte: Pesquisa de campo 2010

Acerca do setor de atuação do empresário, o gráfico 5 apresenta que em sua maioria 50% dos entrevistados são do setor de minimercados ou supermercados, 22% são comerciantes de bebidas em geral, 19% do setor de matéria de construção e 9% são do comércio de medicamentos.



GRÁFICO 5: Setor de Atuação  
Fonte: Pesquisa de campo 2010

Como mostra o gráfico 6 a experiência profissional no setor de atuação, em sua maioria, até 05 anos e entre 06 e 10 anos apresenta 28% do total, seguido de 25% entre 11 e 20 anos e 19% possuem mais de 20 anos de experiência no setor de atuação.



GRÁFICO 6: Experiência Profissional no setor de atuação  
Fonte: Pesquisa de campo 2010

Através do gráfico 7 os empresários antes de constituírem seus próprios negócios, atuavam, em sua maioria, como autônomos representando 50% das respostas, seguido de 22% terem sido funcionários de iniciativa privada em outro setor, 16% foram funcionários em empresas no setor de atuação e 12% foram funcionários públicos.



GRÁFICO 7: Experiência Profissional antes de ser Empresário  
Fonte: Pesquisa de campo 2010

De acordo com o gráfico 8, a maior parte das empresas entrevistadas já se encontram em exercício em um tempo considerado médio, que corresponde a 28% do total, estão no mercado entre 01 e 10 anos; 25% estão a mais de 20 anos, e 19% entre 11 e 20 anos. Esse resultado mostra a percepção do empresário em constituir a sua empresa de forma legal.



GRÁFICO 8: Tempo de atuação da organização  
Fonte: Pesquisa de campo 2010

Como mostra o gráfico 9 a maior parte das empresas são compostas de até cinco funcionários o que corresponde a 81%, e apenas 19% possuem de 06 a 10 funcionários.



GRÁFICO 9: Número de funcionários  
Fonte: Pesquisa de campo 2010

De acordo com o gráfico abaixo, as empresas entrevistadas atuam em maioria de 66% na cidade de Sousa, ficando o restante de 34% das empresas atuando tanto na cidade de Sousa com também nas cidades circunvizinhas em uma raio de 60Km.



GRÁFICO 10: Área de Atuação da organização  
Fonte: Pesquisa de campo 2010

### 3.1.2 INFORMAÇÕES SOBRE OS SERVIÇOS CONTÁBEIS PRESTADOS ÀS MICROEMPRESAS.

Nesta seção serão evidenciados os serviços contábeis prestados às microempresas, de acordo com a percepção dos empresários.

Foram perguntados aos empresários quais os tipos de serviços que os escritórios de contabilidade fornecem aos mesmos. De acordo com a tabela 1, os serviços contábeis mais recepcionados pelos microempresários são dos setores fiscais, pessoal e declarações de impostos de renda pessoa física e jurídica, com 94%, 78% e 94%, respectivamente. A escrituração contábil/fiscal apresenta 81% de afirmação.

Entretanto, ainda que o setor fiscal tenha obtido maior respaldo, Costa (2008, p. 1) acredita que “os serviços fiscais, estão fadados a perder sua serventia, principalmente porque esse setor deve se situar dentro da própria empresa sob pena de submeter à empresa a risco de indêbitos fiscais”.

Já o setor contábil, apresenta-se com apenas 50% de afirmação. É notório que essa realidade dificulta o real sentido da contabilidade, enquanto ciência social, e, por isso não obtém por parte dos gestores a devida importância antes referenciada.

Conforme Marion (2005, p. 26) o setor contábil “pode prover seus usuários de dados para ajudá-los a tomar decisão”, obteve um percentual preocupante evidenciando a importância do mesmo.

TABELA 1

*Serviços recebidos dos escritórios de contabilidade.*

	<b>Sim</b>	<b>%</b>	<b>Não</b>	<b>%</b>	<b>Total acumulado</b>
<b>Setor Fiscal</b>	30	94%	2	6%	100%
<b>Setor contábil</b>	16	50%	16	50%	100%
<b>Escrituração contábil/fiscal</b>	26	81%	6	19%	100%
<b>Setor Pessoal</b>	25	78%	7	22%	100%
<b>Informações para empréstimos financeiros.</b>	12	37%	20	63%	100%
<b>Declarações</b>	30	94%	2	6%	100%
<b>Controle de estoques</b>	11	34%	21	66%	100%
<b>Planejamento Tributário</b>	7	22%	25	78%	100%

<b>Controle do movimento caixa mensal</b>	13	41%	19	59%	100%
---	----	-----	----	-----	------

Fonte: Pesquisa de campo 2010

Sobre a escrituração e relatórios recebidos dos escritórios de contabilidade, observa-se que, conforme a tabela 2, as guias para pagamentos de impostos e encargos sociais, as folhas de pagamento dos funcionários e os Livros de Entrada e Saída, são os relatórios mais recebidos dos escritórios de contabilidade, atingindo percentuais de 100%, 94% e 78% respectivamente.

Tal fato comprova ainda mais que os gestores buscam a contabilidade somente para atender às exigências fiscais e legais.

TABELA 2

*Escrituração e Relatórios recebidos dos escritórios de Contabilidade*

	<b>Sim</b>	<b>%</b>	<b>Não</b>	<b>%</b>	<b>Não sei</b>	<b>%</b>	<b>Total Acumulado</b>
Livro Diário	4	12%	13	41%	15	47%	100%
Livro Razão	3	9%	13	41%	16	50%	100%
Livro Caixa	11	34%	10	31%	11	34%	99%
Livro entrada/saída	25	78%	6	19%	1	3%	100%
BP	8	25%	15	47%	9	28%	100%
DRE	7	22%	15	47%	10	31%	100%
DFC	2	6%	17	53%	13	41%	100%
Folha de pagamento dos funcionários	30	94%	2	6%	0	0%	100%
Guias de impostos e encargos sociais.	32	100%	0	0%	0	0%	100%
Controle de estoques	10	31%	20	62%	2	7%	100%

Fonte: Pesquisa de campo 2010

Na tabela 3, os entrevistados foram indagados sobre qual a finalidade da utilização dos relatórios contábeis recebidos dos escritórios de contabilidade. Insere-se que com 84% das respostas foram positivas na utilização dos relatórios somente para atender as obrigações fiscais. Evidenciando ainda mais a falta de percepção do gestor sobre a importância da contabilidade para o desempenho de sua empresa.

Ainda sobre esse questionamento verifica-se que 56% dos usuários, só utilizam os relatórios para operações junto aos bancos, ou seja, para conseguir empréstimos financeiros.

TABELA 3  
Utilização dos relatórios.

	Sim	%	Não	%	Total acumulado
Fins Fiscais	27	84%	5	16%	100%
Controlar Operações	19	59%	13	41%	100%
Avaliar Desempenho	8	25%	24	75%	100%
Empréstimos	18	56%	14	44%	100%
Outros	0	0%	0	0%	0%

Fonte: Pesquisa de campo

De acordo com o gráfico 11 a maior parte dos empresários utiliza os serviços contábeis desde que fundaram a empresa, evidenciado em 38%. Isso ocorre devido as alterações nas legislações, que estão cada vez mais exigentes.



GRÁFICO 11: Tempo de utilização dos serviços contábeis  
Fonte: Pesquisa de campo 2010

Já o gráfico 12, demonstra que 38% dos entrevistados estão com o mesmo contador a mais de 16 anos.



GRÁFICO 12: Tempo com o mesmo contador  
Fonte: Pesquisa de campo 2010

Conforme o gráfico 13, o valor que os empresários pagam pelos serviços contábeis estão entre R\$50,00 e R\$100,00 (34%), seguido de perto com 31% entre R\$100,00 e R\$ 200,00.



GRÁFICO 13: Honorários pagos ao contador  
Fonte: Pesquisa de campo 2010

Conforme tabela 4 abaixo, foi perguntado aos empresários assertivas acerca de critérios para seleção dos contadores de seus respectivas empresas, e constatou-se que a pontualidade dos serviços prestados, aparência e nível tecnológico do escritório e a experiência do contador, com 94%, 87% e 87%, respectivamente, são fatores de muita importância na hora de selecionar o contador para empresa.

TABELA 4  
Critérios para selecionar o contador

	<b>Pouco importante</b>	<b>%</b>	<b>Neutro</b>	<b>%</b>	<b>Muito importante</b>	<b>%</b>	<b>Total Acumulado</b>
Preços dos serviços	7	22%	6	19%	19	59%	100%
Aparência e nível tecnológico escritório	1	3%	3	10%	28	87%	100%
Pontualidade dos serviços	1	3%	1	3%	30	94%	100%
Experiência do Contador	0	0%	4	13%	28	87%	100%
Indicação de amigos	3	10%	12	37%	17	53%	100%
Formação superior	2	6%	13	41%	17	53%	100%

Fonte: Pesquisa de campo 2010

### 3.1.3 CARACTERIZAÇÃO DO PERFIL DOS PROFISSIONAIS CONTÁBEIS E ESCRITÓRIOS DE CONTABILIDADE.

A pesquisa demonstra que 59% dos entrevistados são do sexo masculino e 41% são do sexo feminino. Eis o gráfico a seguir.

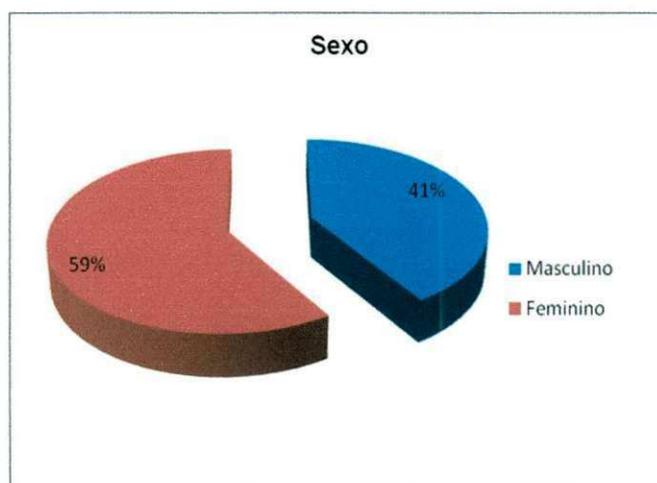


GRÁFICO 14: Sexo dos entrevistados  
Fonte: Pesquisa de campo 2010

Com relação a faixa etária, a pesquisa mostra que a maioria dos profissionais contábeis possuem uma faixa etária entre 41 e 50 anos, sendo de 36% da amostra conforme o gráfico abaixo:

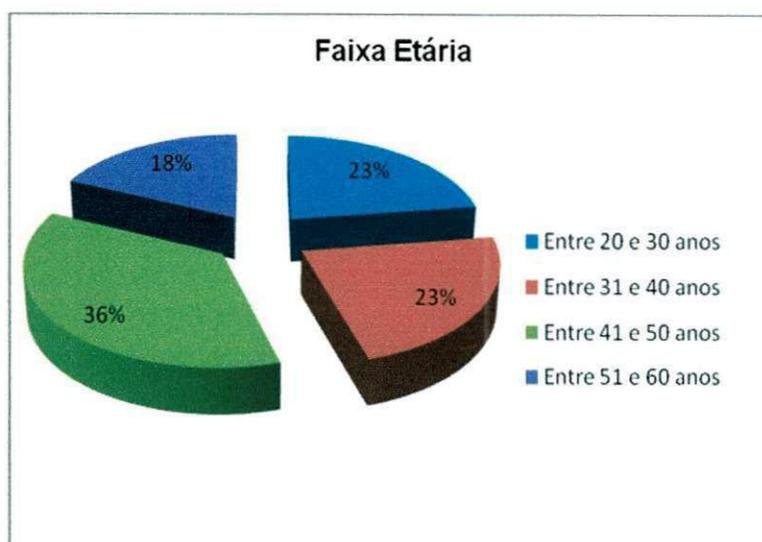


GRÁFICO 15: Faixa Etária  
Fonte: Pesquisa de campo 2010

De acordo com o gráfico 16, 50% dos entrevistados possuem só o técnico em contabilidade, 41% possuem ensino superior completo, 5% possuem, além do ensino superior, alguma especialização, e apenas 4% possuem mestrado. Esse resultado mostra que os contadores estão em busca de aprimorar os seus conhecimentos para melhorar o fornecimento das informações e serviços contábeis para seus clientes.

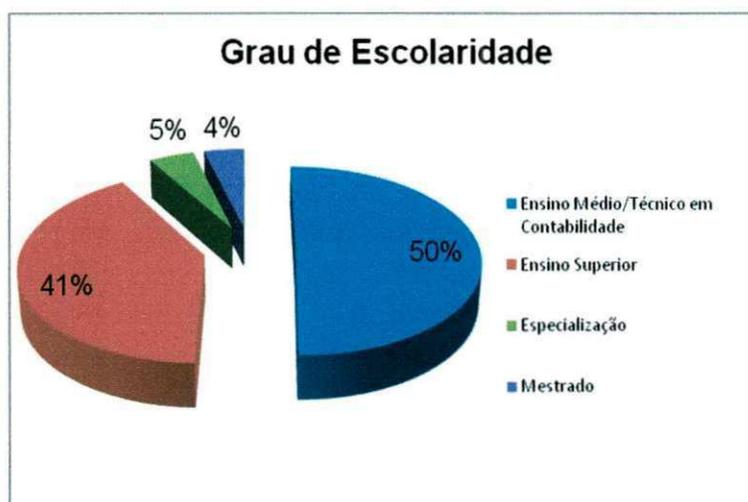


GRÁFICO 16: Grau de escolaridade  
Fonte: Pesquisa de campo 2010

Com relação a naturalidade dos contadores em estudo, o gráfico 17 apresenta que 81% dos entrevistados são naturais de Sousa-PB, e apenas 19% são de outras localidades vizinhas.

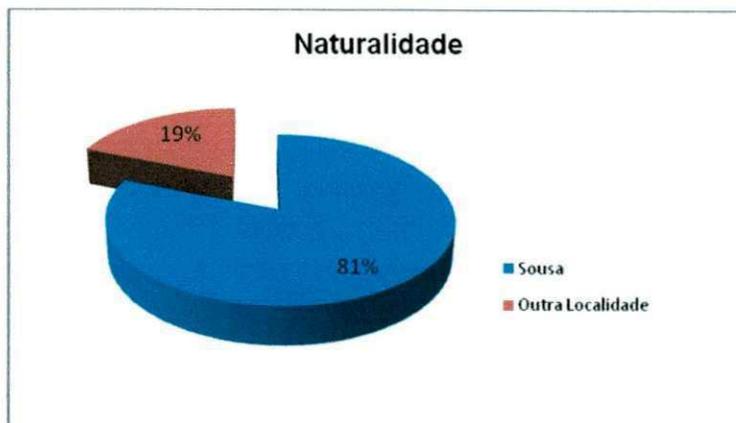


GRÁFICO 17: Naturalidade  
Fonte: Pesquisa de campo 2010

Como mostra o gráfico 18, a experiência profissional na contabilidade, em sua maioria, entre 11 e 20 anos representando 41% do total, seguido de 27% mais de 20 anos, e 18% entre 06 e 10 anos e 14% até 05 anos de experiência no setor de atuação.



GRÁFICO 18: Experiência Profissional  
Fonte: Pesquisa de campo 2010

Através do gráfico 19, os contadores antes de constituírem seus próprios escritórios, atuavam, em sua maioria, como funcionários em outros escritórios, representado por 68% das respostas, seguido de 14% terem sido autônomos, e 9% ou foram funcionários públicos ou atuaram em empresas privadas em outros setores.



GRÁFICO 19: Experiência Profissional antes de ser contador  
Fonte: Pesquisa de campo 2010

De acordo com o gráfico 20 a maior parte dos escritórios entrevistados já se encontra em exercício há um tempo considerável, que corresponde a 36% do total, o que significa que elas são mais antigas, estão no mercado a mais de 20 anos; 29% estão entre 11 e 20 anos, e 13 % entre 06 e 10 anos; 13% até 05 anos; e apenas 9% atua a menos de 01 ano.



GRÁFICO 20: Tempo de Atuação do escritório  
Fonte: Pesquisa de campo 2010

Como mostra o gráfico 21, a maior parte dos escritórios são compostos de até cinco funcionários, correspondendo a 60% da amostra; 22% possuem de 06 a 10 funcionários; e 18% possui entre 11 e 20 funcionários.

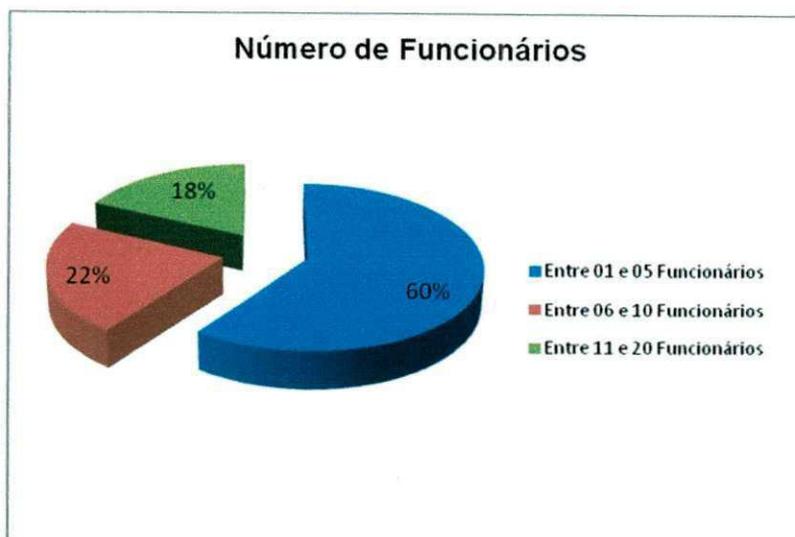


GRÁFICO 21: Número de Funcionários  
Fonte: Pesquisa de campo 2010

De acordo com o gráfico abaixo, metade dos escritórios entrevistados atuam em Sousa e cidades circunvizinhas no raio de 60Km; 18% dos escritórios fornecem serviços apenas para a cidade de Sousa; 18% atuam em toda região, 9% atende a todo estado, e apenas 5% atua na Paraíba e estados vizinhos.



GRÁFICO 22: Área de atuação  
Fonte: Pesquisa de campo 2010

De acordo com a tabela abaixo, em média, os escritórios responderam que possuem 66,8% de microempresas nos respectivos escritórios. Tal número é evidenciado por fatores econômicos, sociais e culturais da região.

TABELA 5  
*Percentual de Microempresas no escritório*

	N	Mínimo	Máximo	Media	Std. Deviation
Media percentual	22	30,00	90,00	66,8182	18,35791
Valid N (listwise)	22				

Fonte: Pesquisa de campo 2010

### 3.1.4 INFORMAÇÕES SOBRE OS SERVIÇOS CONTÁBEIS OFERECIDOS AOS MICROEMPRESÁRIOS.

Neste tópico serão mostrados quais os serviços contábeis fornecidos pelos escritórios de contabilidade de acordo com a percepção dos contadores.

A tabela 6 mostra que o serviços contábeis fornecidos aos microempresários, são classificados em sua grande totalidade ao atendimento do fisco e receita federal, evidenciado em percentuais de Setor Fiscal(100%), Setor pessoal(100%) e declarações (100%).

Pelos dados da tabela, analisa-se que os prestadores dos serviços contábeis enfrentam problemas com o sistema burocrático brasileiro, o que repercute na sua atuação profissional. Esses aspectos podem ser evidenciados por Minoru (2004, p. 3) "quando diz que isso pode ser uma consequência da rotina a que esse profissional está submetido, tendo em vista que chega a dedicar 80% de seu tempo no atendimento às exigências burocráticas do governo. Muitas vezes, inclusive, tem que prestar a mesma informação para as três esferas governamentais não sobrando assim tempo para assessorar a pequena empresa".

TABELA 6  
*Serviços Fornecidos aos microempresários*

	Sim	%	Não	%	Total acumulado
<b>Setor Fiscal</b>	22	100%	0	0%	100%
<b>Setor contábil</b>	18	82%	4	18%	100%
<b>Escrituração contábil/fiscal</b>	21	95%	1	5%	100%
<b>Setor Pessoal</b>	22	100%	0	0%	100%
<b>Informações empréstimos</b>	10	46%	12	54%	100%
<b>Declarações</b>	22	100%	0	0%	100%

<b>Controle de estoques</b>	7	32%	15	68%	100%
<b>Planejamento Tributário</b>	9	41%	13	59%	100%
<b>Controle do movimento caixa mensal</b>	15	68%	7	32%	100%

Fonte: Pesquisa de campo 2010

Com relação aos relatórios elaborados pelos contadores, observa-se que os livros de entrada/saída e as guias para pagamentos de impostos e encargos sociais obtiveram o maior percentual, 100% conforme tabela abaixo, em seguida vem a confecção das folhas de pagamentos dos funcionários. Acerca dos livros contábeis Diário, razão e caixa, obtiveram 63%, 23%, e 86% respectivamente. Sobre os demonstrativos contábeis, o BP e a DRE tiveram 63% cada.

Os dados acima registrados confirmam a tendência dos profissionais contábeis em executarem serviços voltados principalmente ao setor fiscal.

No entanto, pode-se confirmar que essa realidade não condiz com o direcionamento da contabilidade, pois conforme Figueiredo e Fabri (2000, p. 75) esta tem como foco “levar informações ao administrador para a tomada de decisões e informações aos proprietários, sócios, e acionistas sobre a situação econômica e financeira de sua empresa”.

TABELA 7

*Relatórios Fornecidos Pelo contador*

	<b>Sim</b>	<b>%</b>	<b>Não</b>	<b>%</b>	<b>Total acumulado</b>
Livro Diário	14	63%	8	37%	100%
Livro Razão	5	23%	17	77%	100%
Livro Caixa	19	86%	3	14%	100%
Livro entrada/saída	22	100%	0	0%	100%
BP	14	63%	8	37%	100%
DRE	14	63%	8	37%	100%
DFC	4	18%	18	82%	100%
Folha de pagamento dos funcionários	20	90%	2	10%	100%
Guias de impostos e encargos sociais.	22	100%		0%	100%
Controle de estoques	6	28%	16	72%	100%

Fonte: Pesquisa de campo 2010

Na tabela 8, foi perguntado aos profissionais contábeis, com relação aos relatórios produzidos, quais motivos os seus clientes utilizam tais relatórios. Foram obtidos os seguintes percentuais: 82% para fins fiscais, 59% para operações junto aos bancos, 50% para controlar as operações da empresa e 32% para avaliar o desempenho da empresa. Esse resultado mostra que, na percepção do contador, os empresários utilizam os relatórios somente para atender ao fisco ou as usam para conseguir empréstimos junto aos bancos. Esse é um aspecto que poderia estar sendo discutido e realizado pelos profissionais, principalmente como maneira de amenizar as dificuldades enfrentadas. Pois, Barreto (2005, p. 15) assevera que “qualquer tipo de empresa, independente de seu porte ou natureza jurídica, deve manter estrita contábil completa, com o intuito de controlar o patrimônio, gerenciar seus negócios e atender por completo a legislação”.

TABELA 8

*Motivos que os clientes utilizam os relatórios*

	<b>Sim</b>	<b>%</b>	<b>Não</b>	<b>%</b>	<b>Total acumulado</b>
Fins Fiscais	18	82%	4	18%	100%
Controlar Operações	11	50%	11	50%	100%
Avaliar Desempenho	7	32%	15	68%	100%
Empréstimos	13	59%	9	41%	100%
Outros	0	0%	0	0%	0%

Fonte: Pesquisa de campo 2010

Conforme o gráfico 23, o valor que os contadores cobram pelos serviços contábeis estão entre R\$100,00 e R\$200,00 (50%), seguido de perto com 18% o valor entre R\$50,00 e R\$ 100,00, e com 15% sendo entre R\$200,00 e R\$ 400,00. Esse fator é importante, pois mostra que o profissional contábil está sendo cada vez mais valorizado e a mesma está se valorizando, pois tal profissão é de essencial importância para o desenvolvimento das empresas.

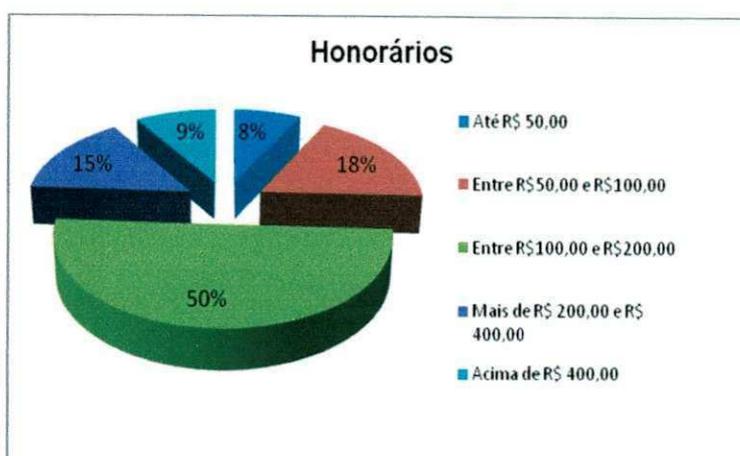


GRÁFICO 23: Honorários  
Fonte: Pesquisa de campo 2010

A tabela 9 foi perguntado aos contadores quais critérios que o diferenciam da concorrência. Pode-se observar que a pontualidade dos serviços prestados, aparência e nível tecnológico do escritório e a experiência do contador, com 100%, 91% e 87%, respectivamente, são fatores essenciais para manter um serviço diferenciado dos concorrentes.

TABELA 9

*Critérios que o diferenciam da concorrência*

	<b>Pouco importante</b>	<b>%</b>	<b>Neutro</b>	<b>%</b>	<b>Muito Importante</b>	<b>%</b>	<b>Total Acumulado</b>
Preços dos serviços	13	60%	1	4%	8	36%	100%
Aparência e nível tecnológico escritório	0	0%	2	9%	20	91%	100%
Pontualidade dos serviços	0	0%	0	0%	22	100%	100%
Experiência do Contador	0	0%	3	13%	19	87%	100%
Indicação de amigos	4	18%	7	32%	11	50%	100%
Formação superior	11	50%	2	9%	9	41%	100%

Fonte: Pesquisa de campo 2010

### **3.2 COMPARAÇÃO ENTRE A PERCEPÇÃO DOS MICROEMPRESÁRIOS COM A PERCEPÇÃO DOS CONTADORES ACERCA DOS SERVIÇOS CONTÁBEIS.**

Neste tópico será apresentado um estudo comparativo sobre a percepção dos microempresários e contadores, atendendo assim o objetivo geral do estudo. Isso será analisado através dos dados obtidos nas tabelas das questões 17 para o empresários e a questão 15 para os contadores do questionário, analisando o percentual das variáveis em estudo, através do nível de concordância e discordância com relação as assertivas apresentadas, observando se há divergências ou não entre as percepções.

De acordo com as assertivas acerca dos serviços fornecidos pelos escritórios de contabilidade para as Microempresas, constam-se as seguintes análises.

#### **3.2.1 PERCEPÇÃO DO EMPRESÁRIO *VERSUS* PERCEPÇÃO DO CONTADOR SOBRE HONORÁRIOS DO CONTADOR.**

Com o objetivo de verificar a percepção dos empresários e contadores acerca dos honorário pagos pela prestação de serviços, foi solicitado aos respondentes , que indicassem, de acordo com a tabela das questões 17 para o empresários e a questão 15 para os contadores, o nível de concordância e discordância com relação as assertivas apresentadas.

De acordo com a tabela 10 abaixo, pode-se verificar que em sua maioria de 94% dos empresários concordam que os honorários pagos ao contador são compatíveis com os serviços fornecidos. Porém, divergindo com esse fator, 63% dos contadores discordam sobre tal assertiva. Esse resultado mostra que os contadores estão insatisfeitos com o honorários recebidos pelo seus clientes, pois os empresários não atribuem o verdadeiro valor da contabilidade para a sua empresa, tornando o contador como um funcionário que só serve para preencher guias e requerimentos.

Para Perez (1977, p.68 apud Marion 2005, p.32), o objetivo da profissão contábil "vai mais alem de acumular cifras para preparar um balanço para efeitos impositivos. Vai mais alem de registrar automaticamente uma ou varias operações: um software adequado pode produzir melhor as rotinas".

Para Thomé (2001), o cálculo dos honorários deve ser visto, de início, a partir das informações prestadas sobre a empresa que está fazendo a consulta, e baseado na experiência profissional, atribuir um valor que será revisto após a execução de algum tempo

do serviço contratado. O contabilista deve se basear principalmente no faturamento do tomador para fixar seus honorários, levando em conta o custo do trabalho executado e o esforço realizado para a conclusão dos serviços. Sendo que, muitas vezes, o profissional tem uma excelente compensação pelo serviço executado, enquanto em outros os honorários não compensam o esforço realizado.

TABELA 10

*Honorários*

	<b>Empresário</b>	<b>Contador</b>
	%	%
<b>Discordo</b>	6%	63%
<b>Não sei responder</b>	0%	0%
<b>Concordo</b>	94%	37%
<b>Total</b>	100%	100%

Fonte: Pesquisa de campo 2010

### 3.2.2 PERCEPÇÃO DO EMPRESÁRIO *VERSUS* PERCEPÇÃO DO CONTADOR SOBRE INFORMAÇÕES SOBRE ALTERAÇÕES NA LEGISLAÇÃO.

Dando seqüência, foi perguntado aos respondentes se o contador informa a seus clientes sobre alterações na legislação fiscal e contábil, de acordo com a tabela 11, verifica-se que não há divergência de opiniões entre empresários e contadores, representados em maioria de 70% e 95%, respectivamente. Esse resultado mostra a preocupação do contador em manter sempre o seu cliente informado sobre as alterações na lei, visto que haja uma melhor consecução e transparência dos trabalhos realizados por esses profissionais, facilitando, assim, a interação entre empresa e contador.

TABELA 11

*Informação sobre alterações na legislação*

	<b>Empresário</b>	<b>Contador</b>
	%	%
<b>Discordo</b>	30%	0%
<b>Não sei responder</b>	0%	5%
<b>Concordo</b>	70%	95%
<b>Total</b>	100%	100%

Fonte: Pesquisa de campo 2010

### 3.2.3 PERCEPÇÃO DO EMPRESÁRIO *VERSUS* PERCEPÇÃO DO CONTADOR SOBRE A AGILIDADE E EFICÁCIA DOS SERVIÇOS.

Foi perguntado aos respondentes sobre a agilidade e eficácia dos serviços oferecidos pelos escritórios de contabilidade, objetivando verificar as percepções entre empresário e contador. Através da tabela 12 pode constatar que não houve divergência entre os empresários e contadores, representados com 84% e 95%, respectivamente, sobre o questionamento proposto.

É notório que devido à alta competitividade, os gestores necessitam que seus serviços sejam executados em tempo hábil, tendo em vista que isso é um diferencial no mercado. Contudo, para que isso ocorra, na maioria das vezes, esses gestores dependem de outros serviços, sendo os serviços contábeis um deles.

TABELA 12  
*Agilidade e Eficácia dos serviços*

	<b>Empresário</b>	<b>Contador</b>
	%	%
<b>Discordo</b>	10%	5%
<b>Não sei responder</b>	6%	0%
<b>Concordo</b>	84%	95%
<b>Total</b>	100%	100%

Fonte: Pesquisa de campo 2010

### 3.2.4 PERCEPÇÃO DO EMPRESÁRIO *VERSUS* PERCEPÇÃO DO CONTADOR SOBRE SE AS INFORMAÇÕES CONTÁBEIS ESTÃO AJUDANDO NO PROCESSO DE TOMADA DE DECISÃO NA EMPRESA.

Também foi analisado a opinião dos gestores e contadores em relação às informações contábeis, ou seja, se as informações elaboradas estão subsidiando no processo de decisão. Na tabela 13, verifica-se a concordância dos entrevistados, onde 60% dos empresários concordam com a assertiva, seguidos de 63% dos contadores informam que as informações contábeis estão ajudando no processo de tomada de decisão na empresa de seus clientes.

Marion (1998 apud PAIVA, 2000) destaca que a contabilidade é considerada como um sistema de informação destinado a prover seus usuários de dados para ajudá-lo na tomada de decisão, visto que ela é responsável pela coleta dos dados econômicos, mensurando-os monetariamente, registrando-os e resumindo-os em forma de relatórios.

Favero et al. ( 1995, p. 11 apud BORINELE e BEUREN, 2003) ressaltam que o objetivo da contabilidade é interpretar, analisar e registrar os fenômenos que ocorrem no patrimônio das pessoas físicas e jurídicas, demonstrando a seus usuários informações sobre o comportamento dos negócios para a tomada de decisão. Com isso, o autor enfatiza que os usuários da contabilidade devem tomar conhecimento da situação financeira de seu empreendimento e, assim, poderem tomar as decisões necessárias.

TABELA 13

*As informações contábeis estão ajudando no processo de tomada de decisão na empresa.*

	<b>Empresário</b>	<b>Contador</b>
	%	%
<b>Discordo</b>	28%	10%
<b>Não sei responder</b>	12%	27%
<b>Concordo</b>	60%	63%
<b>Total</b>	100%	100%

Fonte: Pesquisa de campo 2010

### **3.2.5 PERCEPÇÃO DO EMPRESÁRIO *VERSUS* PERCEPÇÃO DO CONTADOR SOBRE OS SERVIÇOS CONTÁBEIS É REALIZADO APENAS PARA CUMPRIR OBRIGAÇÕES FISCAIS.**

Outra questão levantada durante a pesquisa foi à realização dos serviços contábeis apenas para cumprir as obrigações fiscais. A tabela 14 mostra que há divergência entre as percepções dos entrevistados, onde a maioria dos empresários, com 51%, concordam que os serviços contábeis realizados em suas empresas servem apenas para cumprir as obrigações fiscais. Já os contadores discordam sobre tal assertiva, mantendo uma maioria de 60%.

TABELA 14

*Os serviços contábeis são realizados apenas para cumprir obrigações fiscais.*

	<b>Empresário</b>	<b>Contador</b>
	%	%
<b>Discordo</b>	46%	60%
<b>Não sei responder</b>	3%	4%
<b>Concordo</b>	51%	36%
<b>Total</b>	100%	100%

Fonte: Pesquisa de campo 2010

### 3.2.6 PERCEPÇÃO DO EMPRESÁRIO *VERSUS* PERCEPÇÃO DO CONTADOR SOBRE OS SERVIÇOS CONTÁBEIS ESTÃO ATENDENDO SATISFATORIAMENTE AS NECESSIDADES DA EMPRESA.

Na questão seguinte foi questionado aos respondentes se os serviços contábeis estão atendendo satisfatoriamente as necessidades da empresa. De acordo com a tabela 15, não houve divergência entre as percepções dos entrevistados, onde em sua maioria de 82% e 91%, respectivamente, responderam que concordam com a assertiva.

Conforme Bulgacov (1999, p. 18) “os gestores da organização desempenham papéis, funções e tarefas planejadas e estruturadas para obter resultados operacionais que garantam a sobrevivência das organizações em harmonia com o ambiente externo e com as condições internas”.

Desta forma, o acompanhamento feito por um profissional contábil é importante e decisivo para que as informações contábeis sejam utilizadas na gestão da empresa de forma a garantir o seu bom desenvolvimento.

TABELA 15

*Os serviços contábeis estão atendendo satisfatoriamente as necessidades da empresa.*

	<b>Empresário</b>	<b>Contador</b>
	%	%
<b>Discordo</b>	12%	0%
<b>Não sei responder</b>	6%	9%
<b>Concordo</b>	82%	91%
<b>Total</b>	100%	100%

Fonte: Pesquisa de campo 2010

### 3.2.7 PERCEPÇÃO DO EMPRESÁRIO *VERSUS* PERCEPÇÃO DO CONTADOR SOBRE CONSIDERAR O CONTADOR UM PROFISSIONAL ATUALIZADO, COMPETENTE, PRESTATIVO E ESSENCIAL PARA A EMPRESA.

Outra questão levantada foi com relação em considerar o contador um profissional atualizado, competente, prestativo e essencial para a empresa. Os resultados na tabela 16 mostra que há um nível de concordância entre os gestores e contadores, evidenciado em 85% e 86% respectivamente, concordando com a assertiva. Com este resultado evidencia-se que os clientes mostram-se relativamente satisfeitos com o profissional que controla a gestão financeira de seu empreendimento.

TABELA 16

*Considera o contador um profissional atualizado, competente, prestativo e essencial para a empresa.*

	<b>Empresário</b>	<b>Contador</b>
	%	%
<b>Discordo</b>	3%	0%
<b>Não sei responder</b>	12%	4%
<b>Concordo</b>	85%	86%
<b>Total</b>	100%	100%

Fonte: Pesquisa de campo 2010

### **3.2.8 PERCEPÇÃO DO EMPRESÁRIO VERSUS PERCEPÇÃO DO CONTADOR SOBRE SE O CONTADOR FAZ VISITAS PERIÓDICAS A EMPRESA.**

Também foi analisado a opinião dos respondentes com relação se o contador faz visitas periódicas a empresa. A tabela 17 demonstra que houve certas divergências de opiniões, onde 91% dos contadores responderam que fazem visitas periódicas a seus clientes, enquanto que os empresários ficaram em equilíbrio de concordância e discordância com relação a assertiva.

Esse resultado aponta que o contador deve se preocupar em realizar esse tipo de atividade para entender melhor as minúcias relacionadas a cada empreendimento, e não tão somente visitar as empresas quando for solicitado, devendo sempre manter um contato direto com os seus clientes.

TABELA 17

*O Contador Faz Visitas Periódicas A Empresa.*

	<b>Empresário</b>	<b>Contador</b>
	%	%
<b>Discordo</b>	46%	9%
<b>Não sei responder</b>	6%	0%
<b>Concordo</b>	48%	91%
<b>Total</b>	100%	100%

Fonte: Pesquisa de campo 2010

### **3.2.9 PERCEPÇÃO DO EMPRESÁRIO VERSUS PERCEPÇÃO DO CONTADOR SOBRE O BOM ATENDIMENTO.**

Na questão seguinte foi perguntado aos respondentes sobre a qualidade no atendimento, ou seja, se os empresários são bem atendidos nos escritório de contabilidade. A tabela 18

mostra que 91% dos empresários são bem atendidos nos escritórios de contabilidade, bem como também, 100% dos contadores concordam que fazem um bom atendimento a seus clientes.

Nesse momento é importante lembrar que o nível de satisfação de cada indivíduo é perpetuado na intangibilidade. Portanto, acredita-se que os profissionais contábeis devem priorizar as necessidades e desejos de seus clientes, para então fidelizá-los.

Entende-se ainda, que o profissional contábil deve reter uma boa equipe de profissionais qualificados para só assim oferecer aos seus clientes um melhor atendimento.

Sobre esse aspecto, Figueiredo e Fabri (2000, p. 61) acreditam que:

o profissional de contabilidade tem que ser muito exigente com a seleção do pessoal de atendimento de sua empresa e com o treinamento dos mesmos, secretárias, telefonistas, auxiliares, boys e todos os que se envolvem diretamente com clientes. Estes devem passar por constantes avaliações e cursos de qualidade no atendimento e, mais ainda, devem conhecer a empresa e os serviços nela oferecidos, pois só assim poderão envolver-se e oferecer aos clientes um atendimento adequado.

O resultado mostra que os usuários dos serviços contábeis são muito bem tratados, quando procuram o profissional do setor contábil, ou mesmo os seus funcionários, sendo atenciosos e prestativos sempre que solicitados.

TABELA 18  
*Bom Atendimento*

	<b>Empresário</b>	<b>Contador</b>
	<b>%</b>	<b>%</b>
<b>Discordo</b>	3%	0%
<b>Não sei responder</b>	6%	0%
<b>Concordo</b>	91%	100%
<b>Total</b>	100%	100%

Fonte: Pesquisa de campo 2010

### **3.2.10 PERCEPÇÃO DO EMPRESÁRIO VERSUS PERCEPÇÃO DO CONTADOR SOBRE: SE O GOVERNO SIMPLIFICASSE O RECOLHIMENTO DOS IMPOSTOS E DOS ENCARGOS SOCIAIS, DE MODO QUE O CONTRIBUINTE PUDESSE CALCULAR E EFETUAR OS RESPECTIVOS PAGAMENTOS HAVERIA NECESSIDADE EM MANTER O CONTRATO DE PRESTAÇÃO DO SERVIÇO CONTÁBIL.**

Também foi perguntado aos empresários e contadores se haveria necessidade em manter o contrato de prestação do serviço contábil mesmo que o contribuinte pudesse calcular e

efetuar os respectivos pagamentos dos impostos e encargos sociais. Como mostra a tabela 19, uma maioria de 46% dos empresários concordaram que não seria necessário manter o contrato com os contadores. Entretanto, um bom percentual de 33% discordaram da assertiva, dizendo que manteriam sim o contrato com o seus contadores.

Com relação a percepção dos contadores sobre tal questão, 45% discordaram que seus clientes estariam dispostos a manter o contrato de prestação do serviços contábeis. Porém, 46% concordaram que seus clientes manteriam os contratos com a classe profissional.

Esses resultados mostram uma tendência em ter na prestação do serviço o foco voltado ao fisco, quando na verdade deveria ser algo secundário. Porém, esse numero vem diminuindo, devido a conscientização dos empresários sob a importância da contabilidade e do profissional de contabilidade para o crescimento das empresas.

TABELA 19

*Se o governo simplificasse o recolhimento dos impostos e dos encargos sociais, de modo que o contribuinte pudesse calcular e efetuar os respectivos pagamentos haveria necessidade em manter o contrato de prestação do serviço contábil.*

	<b>Empresário</b>	<b>Contador</b>
	%	%
<b>Discordo</b>	33%	45%
<b>Não sei responder</b>	21%	9%
<b>Concordo</b>	46%	46%
<b>Total</b>	100%	100%

Fonte: Pesquisa de campo 2010

### **3.2.11 PERCEPÇÃO DO EMPRESÁRIO VERSUS PERCEPÇÃO DO CONTADOR SOBRE A PONTUALIDADE NA ENTREGA DOS SERVIÇOS.**

Na questão seguinte foi perguntado aos empresários e contadores sobre a pontualidade na entrega dos serviços. Conforme a tabela 20, 94% dos empresários e 100% dos contadores, concordam sobre a pontualidade na entrega dos serviços, portanto não havendo divergência na opinião dos entrevistados.

A questão do prazo é um fator fundamental para a organização, uma vez que a informação entregue fora do prazo perde todas as suas qualidades. Sob esse aspecto, Thomé (2001, p. 98) diz que “o produto ou relatório tem que ser entregue a tempo de ser utilizado ou de ser útil”.

TABELA 20

*Pontualidade Na Entrega Dos Serviços*

	<b>Empresário</b>	<b>Contador</b>
	%	%
<b>Discordo</b>	3%	0%
<b>Não sei responder</b>	3%	0%
<b>Concordo</b>	94%	100%
<b>Total</b>	100%	100%

Fonte: Pesquisa de campo 2010

### 3.2.12 PERCEPÇÃO DO EMPRESÁRIO *VERSUS* PERCEPÇÃO DO CONTADOR SOBRE: O CONTADOR ESTÁ ATENDENDO AOS PRINCÍPIOS DA ÉTICA PROFISSIONAL.

Também foi perguntado aos respondentes se o profissional contábil esta atendendo aos princípios da ética profissional. Em sua maioria, tanto os empresários (85%) como os contadores(100%) concordaram que os profissionais contábeis estão atendendo aos princípios éticos.

Segundo Vieira (2006, p. 11) a ética “pode ser visto como um excelente instrumento auxiliador no que diz respeito à condução de atitudes e procedimentos por parte da equipe para com os clientes”.

Percebe-se, então, que condutas éticas podem ser interpretadas e analisadas pelos gestores como um diferencial no mercado, principalmente por pressuporem que o profissional ético, oferece transparência em suas informações.

TABELA 21

*Ética profissional*

	<b>Empresário</b>	<b>Contador</b>
	%	%
<b>Discordo</b>	6%	0%
<b>Não sei responder</b>	9%	0%
<b>Concordo</b>	85%	100%
<b>Total</b>	100%	100%

Fonte: Pesquisa de campo 2010

### 3.2.13 PERCEPÇÃO DO EMPRESÁRIO *VERSUS* PERCEPÇÃO DO CONTADOR SOBRE: OS SERVIÇOS CONTÁBEIS TÊM CONTRIBUÍDO PARA O CRESCIMENTO E A IMAGEM DA ORGANIZAÇÃO.

Os empresários e contadores também responderam se acham que os serviços contábeis têm contribuído para o crescimento e a imagem das organizações. Na tabela 22, 69% dos empresários concordam. Já com relação aos contadores, verifica-se que 87% concordam com a assertiva. Esse resultado mostra que tanto os contadores quanto os empresários concordam que a contabilidade é um instrumento essencial para o crescimento e imagem das entidades.

TABELA 22

*Os serviços contábeis têm contribuído para o crescimento e a imagem da minha organização.*

	<b>Empresário</b>	<b>Contador</b>
	%	%
<b>Discordo</b>	19%	0%
<b>Não sei responder</b>	12%	13%
<b>Concordo</b>	69%	87%
<b>Total</b>	100%	100%

Fonte: Pesquisa de campo 2010

### 3.2.14 PERCEPÇÃO DO EMPRESÁRIO *VERSUS* PERCEPÇÃO DO CONTADOR SOBRE: TODO EMPRESÁRIO DEVE ENTENDER DE CONTABILIDADE.

Também foi questionado aos entrevistados se acham que todo empresário deve entender de contabilidade. A tabela 23 mostra que 47% dos empresários concordaram com a questão apresentada. Com relação a resposta dos contadores, 78% concordaram sobre a assertiva apresentada. No entanto, uma parcela de 44% dos empresários discordaram.

Esse resultado nos mostra que, em sua maioria, não houve divergência de opiniões entre os entrevistados. Entretanto, uma considerável parcela de empresários afirma que não há necessidade dos mesmos entenderem de contabilidade, deixando esse entendimento para os profissionais da área.

TABELA 23

*Todo empresário deve entender de contabilidade*

	<b>Empresário</b>	<b>Contador</b>
	%	%
<b>Discordo</b>	44%	9%
<b>Não sei responder</b>	9%	13%
<b>Concordo</b>	47%	78%
<b>Total</b>	100%	100%

Fonte: Pesquisa de campo 2010

### **3.2.15 PERCEPÇÃO DO EMPRESÁRIO *VERSUS* PERCEPÇÃO DO CONTADOR SOBRE: QUALIDADE DOS SERVIÇOS CONTÁBEIS.**

Para se investigar as percepções dos empresários e contadores quanto a avaliação da qualidade dos serviços contábeis, foi solicitado aos respondentes que opinassem acerca da qualidade desses serviços. A pesquisa mostra, de acordo com a tabela 24, que 85% dos empresários e 100% dos contadores avaliam os serviços contábeis oferecidos são de qualidade.

Vieira (2006, p. 46) comenta que a demanda por serviços contábeis de qualidade pode ser deduzida através de dois fatores principais:

- 1 - O aumento do número de profissionais e de organizações contábeis no mercado conduz a necessidade de escolher aquele que melhor atendem às necessidades de cada usuário;
- 2 - A concorrência no mercado faz com que as empresas necessitem oferecer produtos de qualidade a partir da utilização de insumos também de qualidade. Assim, as informações contábeis, para serem úteis aos usuários, precisam refletir com precisão a realidade econômica das empresas, auxiliando, dessa forma, a tomada de decisões.

Com isso, profissional contábil deve se preocupar com a qualidade dos serviços que estão sendo oferecidos aos seus clientes, procurando manter uma ligação de confiança e credibilidade com os clientes, passando informações que superem as expectativas dos gestores. Atualmente, os profissionais dessa área vivem momentos de grande expectativa em relação ao mercado de serviços contábeis, já que na era do conhecimento, faz-se necessário buscar novas estratégias em prol da qualificação profissional.

TABELA 24  
*Qualidade nos serviços*

	<b>Empresário</b>	<b>Contador</b>
	%	%
<b>Discordo</b>	9%	0%
<b>Não sei responder</b>	6%	0%
<b>Concordo</b>	85%	100%
<b>Total</b>	100%	100%

Fonte: Pesquisa de campo 2010

### 3.2.16 PERCEPÇÃO DO EMPRESÁRIO *VERSUS* PERCEPÇÃO DO CONTADOR SOBRE: DIVERSIFICAÇÃO DOS SERVIÇOS OFERECIDOS.

Finalizando a aplicação do questionário, foi verificada a percepção dos empresários e contadores com relação da necessidade de diversificação dos serviços oferecidos. A tabela 25 mostra que 69% dos empresários afirmam que há necessidade de diversificar os serviços contábeis. Também sobre essa diversificação 80% dos contadores acham que devem sim fornecer diversos serviços contábeis.

Sob esse aspecto, Figueiredo e Fabri (2000, p. 61) relatam a importância de conhecer as necessidades dos clientes e estar apto a atendê-las, tanto no nível de conhecimento, quanto no de habilidades. Assim, se o cliente deseja conhecer o desempenho gerencial da empresa dele, a organização contábil deve ser competente o suficiente para apresentar tais informações, de maneira que eles consigam lê-las e entendê-las, para que sejam úteis em suas práticas gerenciais.

Assim, torna-se essencial que os profissionais da área contábil busquem reciclar seus conhecimentos e oferecer serviços diferenciados [interpretação e gerenciamento de informações; consultorias contábeis e empresariais; acessória tributária; entre outros], como forma de se manter no mercado competitivo e, conseqüentemente, expandir seu campo de atuação.

TABELA 25  
*Diversificação dos serviços*

	<b>Empresário</b>	<b>Contador</b>
	%	%
<b>Discordo</b>	6%	0%
<b>Não sei responder</b>	25%	20%
<b>Concordo</b>	69%	80%
<b>Total</b>	100%	100%

Fonte: Pesquisa de campo

#### 4. CONSIDERAÇÕES FINAIS

A presente pesquisa científica procurou identificar qual a percepção dos microempresários do comércio varejista da cidade de Sousa-PB, em relação aos serviços contábeis oferecidos, a partir de um estudo comparativo entre as percepções dos gestores das empresas e os contadores que lhes prestam serviços.

Primeiramente, efetuou-se uma revisão literária do assunto, enfatizando a importância da contabilidade para o crescimento e sobrevivência das empresas.

Posteriormente fez-se uma análise descritiva buscando descrever as características da amostra.

Para realização desta pesquisa foi feito um estudo de campo, de natureza descritiva, com abordagem qualitativa e quantitativa. Com isso, os dados foram coletados através de um questionário estruturado, com perguntas abertas, relacionados à caracterização dos entrevistados e empresas por eles comandados, identificar os serviços contábeis, identificar as percepções dos empresários e contadores acerca desses serviços.

A interpretação dos dados obtidos através dessa pesquisa possibilitou algumas conclusões, que respondem ao problema de pesquisa, exposto anteriormente, com o intuito de facilitar a gestão das mesmas.

As informações colhidas revelam que os profissionais contábeis só estão se preocupando em oferecer apenas os serviços obrigatórios, ou seja, o cálculo de impostos, satisfazendo apenas a vontade de um dos seus usuários – o governo, não vendo a relevância que é gerar informações a estas empresas, orientando-as para que possam dispor de um serviço com maior qualidade. Diante desta realidade apresentada, faz-se necessária a conscientização dos profissionais contábeis acerca da necessidade de ofertas destes novos serviços, uma vez que existe uma demanda considerável.

Evidencia-se que o profissional Contábil deve ser um parceiro do cliente na gestão da empresa, procurando sempre conhecer o grau de satisfação delas. Para isso, é necessário que adotem um sistema de qualidade no seu escritório, valorizando os funcionários, implantando processo de aprimoramento contínuo, investindo em cursos de aperfeiçoamento para os colaboradores da organização.

A permanência no mercado de trabalho exige o aperfeiçoamento de conhecimentos, uma vez que são constantes os novos desafios, e, neste cenário, o empresário busca ajuda para facilitar os processos de soluções de problemas e tomadas de decisões. Por isso, há a necessidade desses profissionais contábeis que prestam serviços as empresas em estudo,

procurarem adquirir novos conhecimentos, para assim orientá-las melhor, não esquecendo de fazerem visitas com mais freqüência a essas empresas, gerando informações relevantes que sirvam de apoio na tomada de decisão destas.

Apesar dos escritórios de contabilidade não estarem satisfazendo totalmente seus clientes, é notório por parte dos empresários que grande parte dos contadores está demonstrando interesse em melhorar os serviços prestados. Para tanto, entende-se que o profissional contábil precisa estar lado a lado com a empresa nas tomadas de decisões, conhecendo suas necessidades atuais e futuras, buscando alternativas, e assim resultando em benefícios para ambas às partes: maior rentabilidade ao cliente e maior satisfação dos serviços prestados.

Conclui-se então que a contabilidade vem acompanhando as mudanças no âmbito das empresas, evoluindo e normatizando-se, para se adaptar às necessidades destas. Portanto, o profissional de contabilidade deverá estar apto a contribuir com a sociedade buscando a continuidade e desenvolvimento das entidades para as quais presta serviços, honrando assim o compromisso assumido como representante da ciência contábil.

## 5. REFERÊNCIAS

**Resolução 560 do Conselho Federal de Contabilidade de 28 de outubro de 1983.** Diário Oficial da República Federativa do Brasil, Brasília, 18 jan. 1995. Disponível em: <http://www.portaldecontabilidade.com.br/legislacao/resolucaoafc560.htm> acesso em 05/04/2010 às 17h12min.

**Resolução 774 do Conselho Federal de Contabilidade de 16 de dezembro de 1994.** Diário Oficial da República Federativa do Brasil, Brasília, 18 jan. 1995. Disponível em: <http://www.portaldecontabilidade.com.br/legislacao/resolucaoafc774.htm> .Acesso em 05/04/2010 às 16h10min.

**Resolução CGSN10/2007** em: <http://www.portaltributario.com.br/guia/simplesobrigacoes.htm>. Acesso em: 05/04/2010

**Resolução 803 do Conselho Federal de Contabilidade de 10 de outubro de 1996.** Diário Oficial da República Federativa do Brasil, Brasília, 10 out. 1996. Disponível em: [http://www.crcmg.org.br/arquivos/servicos/codigo\\_de\\_etica.pdf](http://www.crcmg.org.br/arquivos/servicos/codigo_de_etica.pdf). Acesso em: 06/04/2010 às 17h45min.

BARRETO, Gualter Alves. **Manual do Contador**. 2 ed. Belo Horizonte: Editora Lider, 2005.

BEUREN, Ilse Maria (Org.) et al. Como elaborar trabalhos monográficos em contabilidade. 3ª edição. São Paulo: Atlas, 2006.

BULGACOV, Sergio. **Manual de gestão empresarial**. São Paulo: Atlas, 1999.

CANECA, Lira Roberta. Oferta e Procura de serviços contábeis para micro, media e pequenas empresas: Um estudo comparativo das percepções dos empresários e contadores. [http://vsites.unb.br/cca/posgraduacao/mestrado/dissertacoes/dissert\\_arquivos/mest\\_dissert\\_147.df](http://vsites.unb.br/cca/posgraduacao/mestrado/dissertacoes/dissert_arquivos/mest_dissert_147.df). Acesso em 13/09/2010.

CASTRO, Gisele de Souza; SANABIO, Marcos Tanure. O profissional de Contabilidade e as micro e pequenas empresas – MPEs: mudanças e posicionamentos In: EGEPE – ENCONTRO DE ESTUDOS SOBRE EMPREENDEDORISMO E GESTÃO DE PEQUENAS EMPRESAS. 4. 2005, Curitiba, Anais... Curitiba, 2005, p. 1356-1370.

**Exame de suficiência em contabilidade: livro-texto e exercícios adaptados às exigências do CFC/Equipe de professores do Departamento de Ciências Contábeis e Atuariais da Universidade de Brasília – UNB;** organizadores Jorge Katsumi Niyama, Cesar Augusto Tiburcio, Roberto Bocaccio Piscitelli. 2. ed. – São Paulo: Atlas, 2006.

COSTA, Daniel Fonseca; YOSHITAKE, Mariano. O controle e a informação contábil no planejamento tributário de uma pequena empresa para redução dos tributos e otimização dos lucros. In: 17º CONGRESSO BRASILEIRO DE CONTABILIDADE. Santos, 2004. **Trabalhos técnicos**. Santos, 2004.

Escrituração contábil simplificada para micro e pequena empresa / Paulo Walter Schnorr (coordenador) ... [ET al.] – Brasília: Conselho Federal de Contabilidade, 2008.

FIGUEIREDO, Sandra; FABRI, Pedro Ernesto. **Gestão de empresas contábeis**. São Paulo: Atlas: 2000.

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

FORTES, José Carlos. Manual do Contabilista. Conselho Regional de Contabilidade do Rio Grande do Norte-Natal, 2001.

GIROTTTO, Maristela. CIAFFREI, Gabriel. Reportagem: Por que investir em desenvolvimento profissional. **Revista Brasileira de Contabilidade**. Brasília: Revista do Conselho Federal de Contabilidade, n. 176, p.11-17, mar/abr/2009 a.

HENDRIKSEN, Eldon S. e BREDA, Michael F. Van. **Teoria da Contabilidade**. Ed. Atlas. São Paulo, 1999.

<http://www.portaltributario.com.br/legislacao/lei9841.htm> Acesso em 26/05/2010 às 14h:28min.

IUDÍCIBUS, Sérgio de. **Teoria da Contabilidade**. 5 ed. São Paulo: Atlas, 1997.

JACQUES FILHO, Arlindo. **Mercado de trabalho para o contador empreendedor**. Revista Acadêmica da Faceca – raf, v.1, n.1, Ago./Dez. 2001.

LAS CASAS, Alexandre Luzzi. **Marketing de serviços**. 5 ed. São Paulo: Atlas, 2007.

LAS CASAS, Alexandre Luzzi . **Qualidade Total em Serviços**. 3ª edição. São Paulo: Atlas, 1999.

**Lei nº 9.841, de 5 de outubro de 1999**: Institui o Estatuto da Microempresa e da Empresa de Pequeno Porte, dispondo sobre o tratamento jurídico diferenciado, simplificado e favorecido previsto nos arts. 170 e 179 da Constituição Federal. Brasília: Senado Federal, 2008.

LISBOA, Lázaro Plácido, **Ética Geral e Profissional em Contabilidade**. 2ª Ed. São Paulo: Ed. Atlas, 2007.

LOPES, Jorge; RIBEIRO FILHO, José Francisco; PEDERNEIRAS, Marcleide. (organizadores). **Educação contábil: tópicos do ensino e pesquisa**. São Paulo:Atlas,2008.

LUCENA, Wenner G. Lopes; VASCONCELOS, Marco Tullio de Castro. **Os Sistemas de Informações Contábeis: Um Estudo Aplicado ao Setor de Confecções de Jeans em Toritama – PE**. In: **V Workshop Internacional Sobre Inteligência Empresarial e Gestão do Conhecimento na Empresa – Intempres**. Recife, PE, 2004. Disponível em:<http://www.intempres.pco.cu/Intempres2000-2004/Intempres2004/Sitio/Ponencias/34.pdf>.

KOTLER, Philip; KELLER, Kevin Lane. **Administração de Marketing**. 12 ed. São Paulo: Pearson Prentice Hall, 2006.

MARION, Jose Carlos, **Contabilidade empresarial**. – 11. ed. – São Paulo: Atlas,2005.

MINORU, Cyro. Sistema Burocrático do Governo Brasileiro. **FECAP**, 2004. Disponível em: <[http://www.estrategiacontabil.com.br/main.html?src=/4907/7708.html%3F\\*session\\*id\\*key\\*%3Dsession\\*id\\*val\\*](http://www.estrategiacontabil.com.br/main.html?src=/4907/7708.html%3F*session*id*key*%3Dsession*id*val*)>. Acesso em 01/11/2010.

NIYAMA, Jorge Katsumi. **Contabilidade internacional**. 1. Ed. 4 reimpr. São Paulo: Atlas, 2007.

OLIVEIRA, Marta. **O Uso de Informações Contábeis na Pequena Empresa**. 2002. Disponível em: <<http://www.oboulo.com/query.php?q=cont%E1beis&start=0&topConsult=0>>. Acesso em: 05/04/2010 às 15h25min.

OLIVEIRA, Otávio J. Pequena empresa no Brasil: Um estudo de suas características e perspectivas. **Revista Integração**: ano XII, n° 44, jan/fev/ mar., p. 5-15, 2006.

PADOVEZE, Clóvis Luís. **Contabilidade gerencial**: um enfoque em sistema de informação contábil. 5ª ed. São Paulo: Atlas, 2007.

RODRIGUES, Aldenir Ortiz. **Manual do Simples 2007**. 1. ed. São Paulo: IOB Thomson.

SÁ, Antônio Lopes. **Teoria da Contabilidade**. Ed. Atlas. São Paulo, 2002.

SILVA, Antonio Carlos Ribeiro da Metodologia da pesquisa aplicada à contabilidade: orientações de estudos, projetos, artigos, relatórios, monografias, dissertações, teses / Antonio Carlos Ribeiro da Silva. – 2. ed. – São Paulo: Atlas, 2006.

SOUSA, A. ET al. **TCC Métodos e Técnicas**. Florianópolis: Visual Books, 2007.

THOMÉ, Irineu. **Empresas de serviços contábeis**: estrutura e funcionamento. São Paulo: Atlas, 2001.

VIEIRA, Maria das Graças. **A Ética na Profissão Contábil**. São Paulo: Thomson IOB, 2006.

## APENDICE A – QUESTIONÁRIO DE PESQUISA

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

**PESQUISA:** SERVIÇOS CONTÁBEIS ESTUDO COMPARATIVO SOBRE A PERCEPÇÃO DOS CONTADORES E MICROEMPRESÁRIOS DO COMERCIO VAREJISTA DA CIDADE DE SOUSA-PB ACERCA DESSES SERVIÇOS.

**Pesquisador:** Jackson Beserra de Lima

**Orientador:** Prof. Marconi Rodrigues.

### QUESTIONÁRIO

#### OBJETIVO ESPECÍFICO 1 - Caracterizar o perfil dos Profissionais contábeis em estudo

##### 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

- Ensino Médio/Técnico em Contabilidade  
 Ensino Superior  
 Especialização  
 Mestrado  
 Doutorado

##### 4 – NATURALIDADE

- Sousa  
 Outra Localidade. Qual? \_\_\_\_\_

**5- TEMPO DE EXPERIÊNCIA NA PROFISSÃO CONTÁBIL**

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

**6 - EXPERIÊNCIA PROFISSIONAL ANTES DE SER CONTADOR**

- |  |               |
|--|---------------|
| <input type="checkbox"/> Funcionário da Iniciativa Privada em outro escritório | Quanto tempo? |
| <input type="checkbox"/> Funcionário da Iniciativa Privada em outro setor      | Quanto tempo? |
| <input type="checkbox"/> Funcionário Público                                   | Quanto tempo? |
| <input type="checkbox"/> Autônomo  | Quanto tempo? |

**OBJETIVO ESPECÍFICO II - Caracterizar o perfil do(s) escritórios por eles comandados****7- TEMPO DE ATUAÇÃO DO ESCRITORIO CONTÁBIL**

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

**8 - NÚMERO DE FUNCIONÁRIOS**

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

**9 - ÁREA DE ATUAÇÃO DA ORGANIZAÇÃO**

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

**10 - PERCENTUAL, EM MÉDIA, DE MICROEMPRESAS EM SEU ESCRITORIO: \_\_\_\_\_**

**OBJETIVO ESPECÍFICO III - Identificar os serviços fornecidos aos microempresários****11 - QUAIS OS SERVIÇOS FORNECIDOS PELO SEU ESCRITORIO DE CONTABILIDADE PARA AS MICROEMPRESAS?**

- Setor Fiscal (Cálculos dos impostos e taxas)  
 Setor contábil (Relatórios contábeis)  
 Escrituração contábil/fiscal (Livros)

- Setor Pessoal (Confecção da folha de pagamento e encargos sociais)
- Informações para empréstimos financeiros.
- Declarações (Pessoa Física e Jurídica)
- Controle de estoques
- Planejamento Tributário
- Controle do movimento caixa mensal

**12 - QUAIS RELATÓRIOS ABAIXO E ESCRITURAÇÃO DE LIVROS VOCÊ COSTUMA FORNECER A SEUS CLIENTES?**

Livro Diário	( ) Sim. ( ) Não.
Livro Razão	( ) Sim. ( ) Não.
Livro Caixa	( ) Sim. ( ) Não.
Livro de entrada/saída	( ) 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.

**13 - COM RELAÇÃO AOS RELATORIOS PRODUZIDOS, QUAL OS PRINCIPAIS MOTIVOS QUE SEU CLIENTE UTILIZA TAIS RELATORIOS? (PODE-SE MARCAR MAIS DE UMA ASSERTIVA).**

- 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)
- Outros (especificar): \_\_\_\_\_

**14 - QUAL O VALOR MENSAL QUE VOCÊ COBRA PELA PRESTAÇÃO DOS SERVIÇOS CONTÁBEIS PARA MICROEMPRESAS?**

- Até R\$ 50,00
- Entre R\$50,00 e R\$100,00
- Entre R\$100,00 e R\$200,00
- Mais de R\$ 200,00 e R\$ 400,00
- Acima de R\$ 400,00

**OBJETIVO ESPECÍFICO IV - • Descrever a percepção dos contadores em relação a estes serviços**

**15 - Nessa parte do questionário será apresentada uma série de assertivas em relação aos serviços fornecidos pelo seu escritório de contabilidade para as MICROEMPRESAS. Essas assertivas serão avaliadas numa escala de 3 pontos, a saber:**

<b>LEGENDA:</b> <b>1 – Discordo</b> <b>2 – Não sei responder</b> <b>3 – Concordo</b>	<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>
Os honorários que recebo do meu cliente(microempresário) são compatíveis com os serviços fornecidos pelo meu escritório.			
Quando há alterações ocorridas na legislação contábil e fiscal, informo a meus clientes sobre tais alterações.			
Os serviços oferecidos pelo meu escritório de contabilidade são realizados com agilidade e com eficácia			
Tenho plena confiança de que as informações contábeis informadas estão ajudando no processo de tomada de decisão na empresa dos meus clientes.			
O serviço contábil fornecido para meus clientes é apenas para cumprir as obrigações fiscais			

Os serviços contábeis que estão sendo oferecidos estão atendendo satisfatoriamente as necessidades dos clientes			
Você se considera um contador atualizado, competente, prestativo e essencial para os seus clientes			
Você faz visitas periódicas a seus clientes			
Você acha que faz um bom atendimento a seus clientes			
Se o governo simplificasse o recolhimento dos impostos e dos encargos sociais, de modo que seus clientes pudessem calcular e efetuar os respectivos pagamentos, você acha que seus clientes estariam dispostos a manter o contrato de prestação do serviço contábil.			
Você entrega os serviços contábeis pontualmente.			
Você acha que está atendendo aos princípios da ética profissional			
Você acha que os serviços contábeis oferecidos estão contribuindo para o crescimento e a imagem da empresa de seus clientes			
Você acredita que todo empresário deve entender de contabilidade.			
Você considera que os serviços prestados pelo seu escritório são de qualidade.			

Você acredita que os serviços contábeis poderiam ser mais diversificados, com inclusão de consultoria em outras áreas.			
--	--	--	--

**16 - Na sua percepção, que critérios o diferenciam da concorrência, e fazem com que seus clientes escolham seus serviços?**

**LEGENDA:**

**1 – Pouco importante**

**2 – Neutro**

**3– Muito Importante**

<b>Crítérios para selecionar o contador</b>	<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>
Preços dos serviços			
Aparência e nível de tecnologia do escritório			
Pontualidade na prestação dos serviços.			
Experiência do Contador			
Indicação de amigos			
Formação superior do contador			

**DESDE JÁ AGRADECEMOS PELA SUA CONTRIBUIÇÃO NA CONSECUÇÃO DESSE ESTUDO.**

## APENDICE B – QUESTIONÁRIO DE PESQUISA

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

**PESQUISA:** SERVIÇOS CONTÁBEIS ESTUDO COMPARATIVO SOBRE A PERCEPÇÃO DOS CONTADORES E MICROEMPRESÁRIOS DO COMERCIO VAREJISTA DA CIDADE DE SOUSA-PB ACERCA DESSES SERVIÇOS.

**Pesquisador:** Jackson Beserra de Lima  
**Orientador:** Prof. Marconi Rodrigues.

### QUESTIONÁRIO

#### OBJETIVO ESPECÍFICO 1 - Caracterizar o perfil dos Empresários Estudados

##### 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

- Fundamental Incompleto  
 Fundamental  
 Médio Incompleto  
 Médio  
 Superior Incompleto  
  
 Superior  
  
 Pós-graduado

Área de  
Formação

- Administração  
 Contabilidade  
 Economia  
 Direito  
 Outras.  
Qual? \_\_\_\_\_

##### 4 – NATURALIDADE

- Sousa

Outra Localidade. Qual? \_\_\_\_\_

### 5 – SETOR DE ATUAÇÃO

- Comercio varejista de vestuário  
 Comercio varejista de calçados  
 Prestador de serviços  
 Minimercados/Supermercado  
 Comercio varejista de bebidas em geral  
 Comercio varejista de Medicamentos  
 Comercio varejista Automotivo (peças, serviços e vendas de veículos).  
 Comercio varejista de Material de Construção  
 Outros. Especificar \_\_\_\_\_

### 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> |

### OBJETIVO ESPECÍFICO II - Caracterizar o perfil das empresas por eles comandadas

### 8 – TEMPO DE ATUAÇÃO DA ORGANIZAÇÃO

- 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

### 10 – ÁREA DE ATUAÇÃO DA ORGANIZAÇÃO

- Só a cidade de Sousa  
 Sousa e cidades circunvizinhas – raio de 60 km  
 Sousa e região – raio superior a 60 km

- Todo Estado  
 PB e estados vizinhos

**OBJETIVO ESPECÍFICO III - Identificar os serviços prestados pelos profissionais de contabilidade**

**11 - QUAIS OS SERVIÇOS OFERECIDOS PELOS PROFISSIONAIS DE CONTABILIDADE DA CIDADE DE SOUSA PARA A SUA EMPRESA? (PODE-SE RESPONDER MAIS DE UMA ASSERTIVA)**

- Setor Fiscal (Cálculos dos impostos e taxas)  
 Setor contábil (Relatórios contábeis)  
 Escrituração contábil/fiscal (Livros)  
 Setor Pessoal (Confecção da folha de pagamento e encargos sociais)  
 Informações para empréstimos financeiros.  
 Declarações (Pessoa Física e Jurídica)  
 Controle de estoques  
 Planejamento Tributário  
 Controle do movimento caixa mensal

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

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

**13 - 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)

Outros (especificar): \_\_\_\_\_

**14 - QUANTO TEMPO SUA EMPRESA UTILIZA SERVIÇOS DE CONTABILIDADE?**

- Menos de 1 ano  
 Entre 1 e 5 anos  
 Entre 06 e 10 anos  
 Entre 11 e 15 anos  
 Desde que fundei a empresa

**15 - 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

**16 - QUAL O VALOR QUE VOCÊ PAGA PELA PRESTAÇÃO DOS SERVIÇOS CONTÁBEIS MENSALMENTE?**

- Até R\$ 50,00  
 Entre R\$50,00 e R\$100,00  
 Entre R\$100,00 e R\$200,00  
 Mais de R\$ 200,00 e R\$ 400,00  
 Acima de R\$ 400,00

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

**17 - 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 3 pontos, a saber:**

<b>LEGENDA:</b>	<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>
<b>1 - Discordo</b>			
<b>2 - Não sei responder</b>			
<b>3- Concordo</b>			
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			
Os serviços contábeis que estão sendo oferecidos estão atendendo satisfatoriamente as necessidades de minha empresa			
Considero o contador um profissional atualizado, competente, prestativo e essencial para minha empresa.			
O Contador faz visitas periódicas a minha empresa.			
Sou bem atendido pelo serviço contábil prestado pelo meu contador.			
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.			
Acho que o contador de minha empresa está atendendo aos princípios da ética profissional			
Os serviços contábeis têm contribuído para o crescimento e a imagem da minha organização			
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.			

**18 - Na sua percepção, classifique, em grau de importância, nos critérios abaixo, os motivos que o fazem escolher o profissional de contabilidade para a sua empresa?**

**LEGENDA:**

**1 – Pouco importante**

**2 – Neutro**

**3– Muito Importante**

<b>Critérios para selecionar o contador</b>	<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>
Preços dos serviços			
Aparência e nível de tecnologia do escritório			
Pontualidade na prestação dos serviços.			
Experiência do Contador			
Indicação de amigos			
Formação superior do contador			

**DESDE JÁ AGRADECEMOS PELA SUA CONTRIBUIÇÃO NA CONSECUÇÃO DESSE ESTUDO.**