



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

MARIA GERLANEIDE LINHARES DA SILVA

**AVALIAÇÃO QUALITATIVA DA RELAÇÃO ENTRE A OFERTA E
DEMANDA DE SERVIÇOS CONTÁBEIS NAS MICRO E PEQUENAS
EMPRESAS DA CIDADE DE SOUSA-PB**

**SOUSA - PB
2010**

MARIA GERLANEIDE LINHARES DA SILVA

**AVALIAÇÃO QUALITATIVA DA RELAÇÃO ENTRE A OFERTA E
DEMANDA DE SERVIÇOS CONTÁBEIS NAS MICRO E PEQUENAS
EMPRESAS DA CIDADE DE SOUSA-PB**

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

Orientadora: Professora Ma. Lúcia Silva Albuquerque.

**SOUSA - PB
2010**

MARIA GERLANEIDE LINHARES DA SILVA

**AVALIAÇÃO QUALITATIVA DA RELAÇÃO ENTRE A OFERTA E DEMANDA DE
SERVIÇOS CONTÁBEIS NAS MICRO E PEQUENAS EMPRESAS DA CIDADE DE
SOUSA-PB**

Esta Monografia foi julgada adequada para obtenção do grau de Bacharel em Ciências Contábeis, e aprovada em sua forma final pela Banca Examinadora designada pela Coordenação do Curso de Ciências Contábeis do Centro de Ciências Jurídicas e Sociais da Universidade Federal de Campina Grande (PB).

Presidente: Lúcia Silva Albuquerque (Orientadora)
Prof. Msc. – UFCG

Membro: Thaiseany de Freitas Rego
Prof. Msc. – UFCG

Membro: Fabiano Ferreira Batista
Prof. – UFCG

Sousa (PB), 17 de setembro 2010.

Dedico este trabalho a meus pais, Raimunda Linhares e Genival Faustino (in memoriam) por seus incentivos e esforços, sempre lutando ao meu lado para que eu não desista diante dos desafios e consiga realizar meus sonhos.

AGRADECIMENTOS

A Deus, meu refúgio e fortaleza.

Aos meus pais, pelo exemplo, esforço e dedicação.

Aos meus irmãos, sempre presentes, zelosos e cuidadosos comigo.

A minha cunhada Lucinha, pelo incentivo e carinho.

Aos meus amigos pelo carinho, em especial a minha amiga Katylane pela força.

Aos colegas de curso, professores que muito me fizeram engrandecer, amigos queridos em especial Damásia, Edna, Martinha, Rogério e Rose.

A minha orientadora, Prof. Msc. Lúcia Silva Albuquerque, pela paciência, pelas palavras de incentivo, apoio e dinamismo durante a realização deste trabalho.

A todos que responderam o questionário colaborando para que este trabalho fosse fiel a realidade sousense.

A todos aqueles que de alguma forma doaram um pouco de si para que a conclusão deste trabalho se tornasse possível.

Mas graças a Deus que nos dá a
vitória por nosso Senhor Jesus Cristo.
1 Coríntios 15:57.

RESUMO

Esse estudo tem como objetivo principal investigar o desequilíbrio entre a oferta e a demanda por serviços contábeis com base na visão dos proprietários, empresários e/ou gestores de micro e pequenas empresas da cidade de Sousa-PB. Para alcance do objetivo proposto, foi utilizado como procedimentos metodológicos a pesquisa descritiva e de campo, realizada no período de fevereiro a maio de 2010, por meio da aplicação de um questionário, com perguntas fechadas, direcionado a 50 gestores. No qual houve um retorno de 30 questionários, portanto a amostra colhida é não-probabilística. Todas as empresas pesquisadas são do setor de comércio varejista. Em relação aos resultados da pesquisa, verificou-se que 40,01% das empresas participantes têm mais de 10 anos de atividade. Na percepção de 86,67% dos gestores o contador é considerado o profissional apto a produzir informações para o controle dos negócios e avaliação do desempenho da empresa. A pesquisa evidenciou que há um certo desequilíbrio na oferta e demanda dos serviços contábeis. Um número expressivo de informações gerenciais (61%), ligadas à Contabilidade, são processadas pelos gestores sem ajuda do contador, soma-se a esse fato a disposição de 73,33% dos gestores permanecerem com o contador mesmo que houvesse simplificação do recolhimento dos impostos e encargos sociais. Outrossim, 70% dos gestores entrevistados estão dispostos a pagar mais pelos serviços contábeis caso recebam informação útil para a tomada de decisões na empresa, haja vista que os serviços que estão sendo ofertados pelos seus contadores são de predominância fiscal, havendo pouca oferta de outros serviços que auxiliam os gestores no controle financeiro e econômico da empresa. A atitude de ter um bom relacionamento pessoal com os gestores tem influência positiva na percepção dos gestores sobre a qualidade dos serviços contábeis ofertados.

Palavras-chave: Micro e Pequenas Empresas. Serviços contábeis. Informações gerenciais.

ABSTRACT

This study aims at investigating the imbalance between supply and demand for accounting services based on the vision of owners, entrepreneurs and / or managers of micro and small enterprises in the city of Sousa-PB. To reach the objective proposed, was used as a descriptive methodological procedures and field, held in February-May period of 2010 through the application of a questionnaire with closed questions, directed to 50 managers. In which there was a return of 30 questionnaires, so the sample taken is non-probabilistic. All companies surveyed are of the retail sector. Regarding the survey results, there was 40.01% of participating companies have over 10 years of activity. In the perception of 86.67% of the managers, the accountant is considered the professional to produce information for the control of the business and assessing the performance of the company. The research showed that there is an imbalance in supply and demand of accounting services. Um significant number of management information (61%), related to accounting, are handled by managers without the help of the counter, sum up the fact that the provision of 73 33% of managers remain with the counter even if there were simplifying the collection of taxes and social charges. Moreover, 70% of managers surveyed are willing to pay more for accounting services if they receive useful information for decision making in the company, given that the services being offered by their counters are predominantly fiscal, having little to offer other services that help managers in financial and economic control of the company. The attitude of having a good personal relationship with the managers has a positive influence on the perception of managers on the quality of accounting services offered.

Keywords: Micro and Small Enterprises. Accounting services. Management information.

LISTA DE FIGURAS

Figura 1 - Definições de Falência.....	27
Figura 2 - Processo Decisório e o papel da informação.....	32

LISTA DE GRÁFICOS

Gráfico 1 – Tempo de funcionamento das Microempresas.....	42
Gráfico 2 – Tempo de funcionamento das Pequenas Empresa.....	43

LISTA DE TABELAS

Tabela 1: Classificação das Micro e Pequenas Empresas.....	25
Tabela 2 – Porte da Empresa: Respondentes.....	40
Tabela 3 - Ocupação do respondente na Empresa por Porte da Empresa.....	40
Tabela 4 – Relação entre o tempo experiência do gestor e o porte da empresa	41
Tabela 5 – Tempo de funcionamento da empresa.....	42
Tabela 6 – Estrutura do Estabelecimento.....	43
Tabela 7 – Número de funcionários.....	44
Tabela 8 – Percepção da empresa em relação à concorrência.....	44
Tabela 9 – Financiamentos tomados pelas empresas segundo seu porte.....	45
Tabela 10 – Escolaridade do Gestor por porte.....	45
Tabela 11 – Escolaridade do Gestor por Respondente.....	46
Tabela 12 – Maneira como a Informação financeira é processada por porte.....	47
Tabela 13– Quem o gestor contrataria para fornecer informação.....	48
Tabela 14 – Disposição do gestor de abrir as informações da empresa ao contador.....	49
Tabela 15 – Quem presta serviços contábeis a empresa.....	49
Tabela 16 – Manutenção do contador em face de simplificação da sistemática tributária.....	50
Tabela 17 – Disposição de pagar a mais pelos serviços do contador.....	51
Tabela 18 – Informações financeiras processadas na empresa.....	53

Tabela 19 – Importância dada pelos gestores às fontes de informações.....	54
Tabela 20– Qualidade dos serviços contábeis prestados.....	55
Tabela 21 – Importância dada aos critérios de seleção dos contadores.....	56
Tabela 22– Percepção dos gestores quanto às melhorias dos serviços contábeis.....	57
Tabela 23 - Serviços prestados pelo contador.....	58
Tabela 24 – Frequência de entrega dos relatórios contábeis.....	58
Tabela 25 – Percepção dos gestores quanto aos relatórios recebidos.....	59

SUMÁRIO

1. INTRODUÇÃO.....	15
1.1 Considerações Iniciais e Caracterização do Problema.....	15
1.2 Objetivo da Pesquisa.....	17
1.2.1 Objetivo Geral.....	17
1.2.2 Objetivos Específicos.....	17
1.3 Justificativa.....	17
1.4 Procedimentos Metodológicos.....	19
1.4.1 Tipo de Pesquisa.....	19
1.4.2 Instrumentos de Coleta e Amostra da Pesquisa.....	20
2. FUNDAMENTAÇÃO TEÓRICA.....	21
2.1 Aspectos Gerais e Legais das Micro e Pequenas Empresas.....	21
2.2 Critérios de Classificação.....	24
2.3 Fatores de Sucesso ou Fracasso das Micro e Pequenas Empresas.....	26
2.4 Gestão das Micro e Pequenas Empresas.....	29
2.5 Aspectos Gerais do Sistema de Informação.....	31
2.6 Sistema de Informações Contábeis (SIC) e a Necessidade de Informação	32
2.7 Empreendedorismo e o Empresário no Contexto Gerencial.....	34
2.7.1 Empreendedor Individual.....	35
2.8 Utilização dos Serviços Contábeis pelas Micro e Pequenas Empresas.....	36
3. ANÁLISE DOS DADOS.....	39
3.1 Informações Gerais sobre o Empresário e a Empresa.....	39
3.2 Análise sobre o Sistema de Informação na Empresa.....	46
3.3 Informações sobre os Serviços Prestados na Empresa.....	49
4. CONSIDERAÇÕES FINAIS E RECOMENDAÇÕES.....	60
REFERÊNCIAS.....	63
APÊNDICE A.....	68
ANEXO A.....	69

1. INTRODUÇÃO

1.1 Considerações Iniciais e Caracterização do Problema

A intensificação da globalização e da competitividade na economia mundial tem gerado modificações no mercado de micro, pequenos e médios empreendedores, capazes de se adaptar às transformações exigidas pelo consumidor. Com isso, no atual contexto da economia globalizada, as empresas têm sido direcionadas a mudanças, tentando adaptar-se aos avanços tecnológicos e ao mercado cada vez mais competitivo.

Em virtude desse fato, os gestores buscam recursos e ferramentas que maximizem os seus lucros e minimizem seus custos, para assegurar a continuidade e o sucesso da empresa. A informação é um recurso imprescindível para as empresas, podendo verdadeiramente representar uma vantagem competitiva para determinadas organizações (McGEE e PRUSAK, 1995).

Nesse cenário mercadológico, destaca-se o importante papel das Micro e Pequenas Empresas (MPEs), que vem contribuindo de maneira significativa para o desenvolvimento do país, com a criação de novos empregos e impulsionando a economia. De acordo com pesquisa realizada pelo SEBRAE (2005), a importância das MPEs é também enfatizada pela geração de novos postos de trabalho, de 81% em 2003 para 94% em 2005, empregando, em média, cerca de cinco trabalhadores com carteira assinada.

Barros (2005) comenta que a pequena e média empresa tem uma importância para o país em seu processo evolutivo, contribuindo no ponto de vista econômico, no ponto de vista social e inclusive político. Diante disso, a contabilidade tem se destacado como ferramenta de auxílio aos gestores, suprimindo-os de informações relevantes à propiciar a melhor forma de acompanhar o desenvolvimento das atividades da empresa e influenciar no processo de tomada de decisões.

Assim, a contabilidade torna-se um instrumento interno de informação, necessária para a tomada de decisão e o controle da gestão. Nasi (1994) ressalta a necessidade de uma contabilidade fidedigna, incorporada à estrutura empresarial, atuando como a fonte de informações recebidas de diversas áreas da empresa, processando-as, analisando-as e

interpretando-as, revestindo-se num grande banco de dados da informação para fins gerenciais.

Os serviços prestados pelos escritórios de contabilidade vêm sendo utilizados pelos gestores das micro e pequenas empresas como ferramenta de auxílio para o desenvolvimento de suas atividades. Em virtude do fato supracitado, coloca-se em questionamento a qualidade desses serviços e como eles estão sendo oferecidos e prestados.

Estudos realizados anteriormente (CANECA,2008; UMBELINO,2008), constataram a existência de um desequilíbrio entre a oferta e a demanda dos serviços contábeis das micro e pequenas empresas, o que não se pode mensurar é a proporção desse desequilíbrio e suas conseqüências.

Uma pesquisa realizada pelo SEBRAE (2004) revelam que a falta de conhecimentos gerenciais é umas das causas mais importantes no fechamento das micro e pequenas empresas. Essa mesma pesquisa revela que a taxa de mortalidade é de quase 50% entre as empresas com dois anos de existência, e essa taxa se eleva para 60% entre as empresas com quatro anos de idade.

Diante do exposto, verifica-se um alto índice de mortalidade vivenciado pelas micro e pequenas empresas e que essa mortalidade está diretamente ligada a falta de conhecimento dos gestores ou das informações que recebem externamente, caracterizando um possível desequilíbrio entre a oferta e a demanda dos serviços contábeis, dando a esse estudo o embasamento necessário para a seguinte problemática : Há desequilíbrio entre a oferta e a demanda por serviços contábeis nas Micro e Pequenas Empresas na cidade de Sousa-PB, segundo a percepção de seus gestores?

1.2 Objetivos da Pesquisa

1.2.1 Objetivo Geral

Investigar a relação entre a oferta e a demanda por serviços contábeis com base nas necessidades dos proprietários, empresários e/ou gestores de micro e pequenas empresas da cidade de Sousa-PB.

1.2.2 Objetivos Específicos

- Verificar a relação entre as características dos gestores e as práticas de contabilidade adotadas;
- Investigar a relação entre as características das Empresas e as práticas de contabilidade adotadas;
- Identificar pontos a relação entre a oferta e procura por serviços contábeis.
- Comparar os resultados com a pesquisa de Umbelino (2008).

1.3 Justificativa

Em virtude da acirrada competitividade entre as empresas, é imprescindível a busca por mecanismos capazes de ampliar as suas oportunidades de negócios e mantê-las no mercado. No tocante às micro e pequenas empresas, esse fato ganha maior evidência por razão das mesmas enfrentarem inúmeras dificuldades que acabam por contribuir para o seu fechamento, tendo como uma das maiores causas a falta de capacidade gerencial.

A pesquisa realizada pelo SEBRAE (2007) revela que para 71% dos empresários, das empresas ativas, o bloco de políticas públicas e arcabouço legal é uma das maiores dificuldades no gerenciamento da empresa, seguido de causas econômicas e conjunturais, assinalado por cerca de 70% dos entrevistados. Já para os empresários das empresas

extintas (68% deles), a principal razão para o fechamento da empresa está centrada no bloco de falhas gerenciais, destacando-se: ponto/local inadequado, falta de conhecimentos gerenciais e desconhecimento do mercado, seguida de causas econômicas.

Outro fator que dificulta o bom desempenho dos gestores é a falta de um sistema de informação que intensifique a sua capacidade gerencial e disponibilize informações que os auxiliem na tomada de decisões. De acordo com uma pesquisa nacional realizada pelo SEBRAE (2007), com 14.181 empresas, no intuito avaliar as taxas de sobrevivência e de mortalidade das micro e pequenas empresas brasileiras, bem como apurar quais os seus fatores condicionantes, revelou que mais da metade dos empresários vem buscando assessoria e/ou auxílio para o gerenciamento da sua empresa, enquanto 45% não buscaram nenhuma ajuda. O referido órgão ainda ressalta que os contadores continuam sendo procurados por significativa parcela desses empresários, cerca de 40%.

Por sua vez, a relevância deste estudo é reforçada pelo importante papel que as MPEs estão desempenhando no país, contribuindo para o fortalecimento da economia e para o desenvolvimento social. A pesquisa do SEBRAE (2007) estimou ganhos socioeconômicos advindos da taxa de sobrevivência dessas empresas no triênio: 2003-2005, que de acordo com os cálculos, de 1.412.343 empresas constituídas, 993.985 mantiveram-se no mercado pressupondo um ganho de R\$ 155,8 bilhões de inversões na atividade econômica por estas empresas, do qual mais de R\$ 2,1 bilhões realimentaram a economia com a remuneração média percebida, no triênio, pelos 9.127.819 empregados dessas empresas.

Devido a tamanha importância e o alto índice de mortalidade das MPEs, faz-se necessário a abordagem do tema em questão pelo interesse de buscar identificar alguns dos fatores que limitam o crescimento dessas empresas e as práticas utilizadas pelos seus gestores, contribuindo para que as micro e pequenas empresas continuem atuando no desenvolvimento do país.

1.4 Procedimentos Metodológicos

1.4.1 Tipo de Pesquisa

A metodologia orienta o processo de investigação, propondo métodos e formas de abordagem para a realização da pesquisa. Para Andrade (1999, p. 109), “metodologia é o conjunto de métodos ou caminhos que são percorridos na busca do conhecimento”.

Este trabalho é um replique da dissertação de Umbelino (2008), aprovada pelo Programa Multiinstitucional e Inter-Regional de Pós-graduação em Ciências Contábeis, que teve como foco a demanda por serviços contábeis a partir da percepção dos gestores das Micros, Pequenas e Médias Empresas da Região Metropolitana do Recife em relação aos serviços contábeis recebidos.

Este estudo envolve também a pesquisa bibliográfica que tem por base material publicado em livros, revistas, redes eletrônicas, sendo acessível ao público, assim, obtendo-se informações através de fontes secundárias

No que se refere à natureza da pesquisa, realizou-se uma pesquisa de campo junto aos gestores do comércio varejista da cidade de Sousa, PB.

Contudo, com relação aos objetivos, a pesquisa pode ser classificada como descritiva. Andrade (2002 *apud* BEUREN, 2006, p. 81) “destaca que a pesquisa descritiva preocupa-se em observar os fatos, registrá-los, analisá-los, classificá-los, e interpretá-los”, não interferindo, o pesquisador nos fatos.

Classifica-se também como pesquisa exploratória, que para Gil (1994, p. 45) “a pesquisa exploratória tem como principal finalidade desenvolver, esclarecer e modificar conceitos e idéias, com vistas à formulação de problemas mais precisos ou hipótese, pesquisáveis para estudos posteriores”.

Portanto, o estudo desenvolvido foi exploratório e descritivo, no sentido de permitir um melhor conhecimento em torno do perfil do gestor, buscando identificar os fatores que levam as MPEs a obter sucesso e/ou insucesso nos primeiros anos de sua existência.

Quanto à abordagem do problema, para esclarecer os pontos investigados, utilizou-se a pesquisa qualitativa que possibilita analisar e identificar os principais aspectos do objeto estudado. Gonsalves (2007) explica que, esse tipo de pesquisa preocupa-se com a compreensão e a interpretação dos fatos.

1.4.2 INSTRUMENTOS DE COLETA E AMOSTRA DA PESQUISA

O instrumento de coleta utilizado foi um questionário elaborado com base na pesquisa de Umbelino (2008)¹, apresentado no anexo, com perguntas objetivas que visaram responder o problema de pesquisa, e que está dividido em três grupos de questões:

- 1- Informações Gerais sobre o Empresário e a Empresa – tais como a posição hierárquica que ocupa na empresa, o grau de instrução do empresário/gestor, o número de funcionários da empresa, dentre outros.
- 2- Informações sobre o Sistema de Informação na sua Empresa – versa sobre a forma que o controle da informação é processada na empresa, o tipo de informação que é processada, o grau de importância das fontes de informação, dentre outras.
- 3- Informações sobre os Serviços Contábeis Prestados a sua Empresa – trata da percepção do gestor sobre os aspectos que o contador precisa melhorar, analisa a disposição de pagar mais ao contador caso se ofereça serviços de maior qualidade, dentre outras.

A amostra colhida é não-probabilística, ou seja, não recebeu nenhum método ou técnica de amostragem ou formas aleatórias de seleção, sendo também classificada como amostra de conveniência ou acidental. Segundo Martins (2002, p.49) “trata-se de uma amostra formada por aqueles elementos que vão aparecendo, que são possíveis de se obter até completar o número de elementos da amostra”

¹ O referido questionário tomou como base à pesquisa de UMBELINO, Wesley Serbim. Avaliação qualitativa do desequilíbrio da oferta e demanda de serviços contábeis nas micro, pequenas E médias empresas da grande Recife. Dissertação (Programa Multiinstitucional e Inter-Regional de Pós-graduação em Ciências Contábeis). Universidade Federal de Pernambuco: Recife, 2008.

A pesquisa foi realizada no período de fevereiro a maio de 2010, por meio da aplicação de um questionário, com perguntas fechadas, direcionado a 50 gestores. No qual houve um retorno de 30 questionários. Após a coleta dos dados foi utilizado Microsoft Excel para análise descritiva dos mesmos.

O estudo se desenvolveu nas empresas do comércio varejista, buscando investigar a relação entre a oferta e a demanda por serviços contábeis com base nas necessidades dos gestores de micro e pequenas empresas da cidade de Sousa-PB.

Para tanto, foram selecionadas alguns segmentos da população pesquisada tais como: comércio varejista especializado em equipamentos e suprimentos de informática, de produtos alimentícios, materiais de construção, medicamentos farmacêuticos, comércio varejista de tecidos, de artigos do vestuário e acessórios, etc.

2. FUNDAMENTAÇÃO TEÓRICA

2.1. Aspectos Gerais e Legais das Micro e Pequenas Empresas

Para compreender o atual contexto em que encontra-se inserido as micro e pequenas empresas, faz-se necessário um breve levantamento dos seus precedentes históricos. Segundo Lacorte (2005), as micro e pequenas empresas desenvolveram-se no mundo de forma mais contundente a partir da crise do petróleo em 1973 e da queda do Muro de Berlim que por um lado mostravam a necessidade do mundo comercial de tornar-se mais hábil e flexível e por outro, a nova ordem mundial permitia o acesso a informações que a configuração anterior do mundo não autorizava seu conhecimento por fazer parte de estratégias políticas.

Palermo (2002) relata que foi o direito italiano que melhor sistematizou o capítulo da empresa e mais perfeitamente disciplinou o regime da pequena empresa. A primeira pesquisa no direito italiano visa a esclarecer se a pequena empresa é um conceito meramente de ordem quantitativa, hipótese em que ela só diferirá da empresa normal pelo volume de negócios e de relações jurídicas, ou se a pequena empresa é qualitativamente distinta das demais, conclusão que faria da "*piccola impresa*" uma nova entidade, com regramento próprio e pouca referência à empresa normal.

Ainda segundo Palermo (2002), embora seja italiana a melhor sistematização do regime das pequenas empresas, foi o Código alemão do comércio o primeiro a estatuir um regime especial para os pequenos comerciantes. Em 1897, o Código alemão distinguia os comerciantes plenos ou normais dos pequenos comerciantes, para o fim de declarar que não se aplicavam, quanto a estes, as disposições sobre firma, registro comercial, livros de comércio e mandato mercantil.

O surgimento das micro e pequenas empresas no Brasil advém de um programa estatal que visa absorver e empregar parte importante das massas desocupadas ou expulsas do mercado formal, fruto de uma política de desburocratização, para agilizar o funcionamento dos pequenos organismos empresariais, promoção que se faz mediante o desenvolvimento, no próprio Estado, de certas condições sociais e financeiras para seu fomento (VIZZOTTO, 2005).

Com relação ao aspecto legal, no Brasil, os primeiros projetos a reconhecer tratamento diferenciado às microempresas (MEs) datam do final da década de setenta, segundo atesta Wilson de Souza Campos Batalha (1989) que as pequenas atividades autônomas foram objeto de cogitação do legislador brasileiro, anteriormente ao Estatuto da Microempresa, Lei nº 7.256, de 27.11.84. Esta referida Lei foi a primeira a reconhecer as nuances e as características ímpares das micro e pequenas empresas.

Em 1984, nos últimos momentos da nossa ditadura militar, foi promulgada a Lei 7.256 de 27 de novembro que instituiu no ordenamento jurídico brasileiro a microempresa devido à conclusão da necessidade de um tratamento diferenciado e benéfico para este setor tão importante através de um programa de desburocratização evidenciado pelo Decreto nº 90.414 que dispôs sobre a criação e funcionamento do conselho de desenvolvimento das micro, pequenas e médias empresas (LACORTE, 2005).

Em 1988, nasce a Constituição da República, que percebendo a importância econômica e social dessas empresas, institui o princípio geral da atividade econômica, o tratamento diferenciado, favorecido e simplificado, a ser dispensado pela União, Estados, Distrito Federal e Municípios às Microempresas e Empresas de Pequeno Porte (arts. 170, IX e 179 da Constituição Federal de 1988):

Art.170. A ordem econômica, fundada na valorização do trabalho humano e na livre iniciativa, tem por fim assegurar a todos existência digna, conforme os ditames da justiça social, observados os seguintes princípios:
IX- tratamento favorecido para as empresas de pequeno porte constituídas sob as leis brasileiras e que tenham sua sede e administração no País.

Art.179. A União, os Estados, o Distrito Federal e os Municípios dispensarão às microempresas e às empresas de pequeno porte, assim definidas em lei, tratamento jurídico diferenciado, visando a incentivá-las pela simplificação de suas obrigações administrativas, tributárias, previdenciárias e creditícias, ou pela eliminação ou redução destas por meio de lei.

Na busca de melhorias que atendessem a sustentabilidade e a continuidades das empresas, ocorreram algumas alterações e revogações na referida Lei. Em 28 de março de 1994, foi sancionada a Lei nº 8.864, a qual ratificou o conceito de microempresa considerando, para tal, os valores de sua renda que passou de 96 mil para 250 mil UFIRs, além de adicionar a abreviatura ME à respectiva denominação da firma e criou, conforme previsto na Constituição Federal, a figura da empresa de pequeno porte como sendo aquelas que tivessem receita bruta igual ou inferior a 700 mil UFIRs.

Dois anos depois, adveio uma das maiores conquistas das micro e pequenas empresas brasileiras, em 5 de dezembro de 1996 foi sancionada a Lei 9.317, rotulada de Lei do Simples, "Sistema Integrado de Pagamento de Impostos e Contribuições das Microempresas e Empresas de Pequeno Porte". Esta lei revogou alguns dispositivos da Lei nº 7.256/84, sobretudo o capítulo que dispunha sobre o tratamento fiscal da microempresa, e da Lei nº 8.864/94, pois eram inconciliáveis às novas disposições do Simples, cujo objetivo é de regular, em conformidade com o art. 179 da Constituição Federal de 1988, o tratamento diferenciado, simplificado e favorecido, aplicável às microempresas e às empresas de pequeno porte.

Em 2006, o governo federal sancionou a Lei Geral das Micro e Pequenas Empresas, instituída pela Lei Complementar nº 123, de 14 de dezembro de 2006. A escolha de uma lei complementar foi devido ao art. 146, III, "d" e respectivo parágrafo único da Constituição Federal, que reserva à lei complementar estabelecer normas gerais em matéria tributária para definir e prever tratamento diferenciado e favorecido para as Micro e Pequenas Empresas (MPEs) (LACORTE, 2005).

Esse novo Estatuto, conhecido como Super Simples ou Simples Nacional, entrou em vigor em julho de 2007 estabelecendo um regime único de arrecadação dos impostos e contribuições do segmento para a União, os estados, o Distrito Federal e os municípios e criando uma série de facilidades tributárias e de negócios para as empresas que nele se enquadram.

Em um sistema mais ágil ao empresário, o Simples Nacional unifica oito impostos e facilitará o dia-a-dia dos pequenos negócios que passarão a pagar suas contas em apenas uma data

e em única guia bancária. Na Paraíba, 34.670 micro e pequenas empresas aderiram ao novo sistema vigente em todo país. (SEBRAE/PB, 2008)

O Estatuto visa facilitar a constituição e funcionamento da microempresa e empresa de pequeno porte, de modo a assegurar o fortalecimento de sua participação no processo de desenvolvimento econômico e social cuja relevância é inquestionável (VIZZOTTO, 2005).

A Lei Complementar nº 123 é atualizada através da Lei Complementar nº 128, em 19 de dezembro de 2008, que trouxe consigo, para fins de enquadramento no Simples Nacional (LC nº 123/06), apresentando alíquotas e percentuais diferenciados de acordo com a atividade, com maior representação da contribuição previdenciária para microempresas ou empresas de pequeno porte na área de serviços, que tradicionalmente não eram incluídas no Simples por provocarem maiores prejuízos ao caixa previdenciário (GONZÁLES, 2005).

Diante dessas modificações na legislação, percebe-se que as MPEs vêm sendo alvo de políticas com o intento de promover sua sobrevivência, em virtude de seu papel extremamente relevante no contexto econômico brasileiro, por constituírem postos de trabalho.

Com inovações mais constantes do que nas grandes empresas, uma vez que sua estrutura simplificada permite novas experiências, flexibilização e capacidade de adaptação rápida às mudanças tecnológicas impostas pelo mercado e a representatividade crescente nas atividades exportadoras, as MPEs estão se expandindo cada vez mais no mercado de trabalho mundial.

2.2 Critérios de Classificação

No Brasil, as micro e pequenas empresas tornaram-se essências à economia. Elas representam 98% das empresas brasileiras, empregando cerca de 60% de pessoas e respondem a 20% do Produto Interno Bruto (PIB) nacional. Surgem cerca de 460 mil novas empresas por ano, sendo a maioria micro e pequenas empresas concentradas nas áreas de serviços e comércio (SEBRAE, 2005).

Convém mencionar a dificuldade de classificação das MPEs, apesar de existir alguns critérios que as distinguem das demais: os critérios quantitativos (número de empregados, valor de faturamento bruto anual, ativos fixos, capital e reservas), que são puramente econômicos e os critérios qualitativos, (usar trabalho próprio ou de familiares, pouca ou nenhuma divisão social e técnica do trabalho, falta de poder de barganha nas negociações de compra e venda.) que mostram melhor a estrutura, organização e estilo de gestão da empresa (LEONE, 1991).

De acordo com Vizzotto (2005), o conceito de micro empresa e empresa de pequeno porte através do SEBRAE, são diversificados e varia de acordo com a região, o porte econômico-financeiro, o ramo de negócio e a forma jurídica. Essa entidade classifica as MPEs pelo número de empregados. Já o Governo Federal, para fins de tributação e vigência do SIMPLES, diferencia a empresa de micro e pequeno porte, considerando o faturamento bruto anual, de modo que nesse contexto o conceito mais aceito é o que dita a Lei Geral das Micro e Pequenas Empresas.

Umbelino (2008) explica que o Super Simples (ou Simples Nacional) unificou a arrecadação de Tributos e Contribuições devidos pelas Microempresas e Empresas de Pequeno Porte em oito impostos, sendo seis federais (IRPJ, IPI, CSLL, PIS/Pasep, COFINS e INSS patronal); um estadual (ICMS); e um municipal (ISS). Entretanto, em alguns desses tributos há exceções, pois o recolhimento será realizado de forma distinta, conforme a atividade.

Tabela 01: Classificação das Micro e Pequenas Empresas

CRITÉRIOS QUANTITATIVOS		Porte	
	Setor de Atividade	Microempresa	Pequena Empresa
Número de Empregados	Comércio e Serviços	Até 09 empregados	De 10 a 49 empregados
	Indústria	Até 19 empregados	De 20 a 99 empregados
Faturamento Anual		Até R\$ 240.000,00	Acima de R\$ 240.000,00 até R\$ 2.400.000,00

Fonte: SEBRAE e Lei Complementar N° 123 de 14/12/2006.

Jacinto (2004, p.4) ressalta que os critérios qualitativos requerem uma pesquisa interna dos processos da empresa, sendo de aplicação mais trabalhosa, pois não podem ser avaliados isoladamente, sendo necessária a verificação de diversos itens para obter uma visão holística. Assim, o autor cita, conforme IBGE (2004), as seguintes características qualitativas das MPE's:

Baixa intensidade de capital; Altas taxas de natalidade e de mortalidade; Forte presença de proprietários, sócios e membros da família como mão-de-obra ocupada nos negócios; Poder decisório centralizado; Estreito vínculo entre os proprietários e as empresas, não se distinguindo, principalmente em termos contábeis e financeiros, pessoa física de jurídica; Registros contábeis poucos adequados; Maior dificuldade de acesso ao financiamento de capital de giro e relação de complementaridade e subordinação tecnológica.

Assim, na visão de Leone (1991) os critérios que forem adotados têm que ajudar a classificar as empresas, segundo seu porte, do melhor modo, para que os extratos resultantes possam ser melhor considerados tanto do ponto de vista econômico, como social e político.

Bueno (2003) afirma que, os critérios quantitativos são mais fáceis de serem definidos, coletados e avaliados do que os qualitativos, sendo, considerado talvez, esta a principal razão de sua predominância.

De acordo com os esclarecimentos dos autores supracitados, este estudo tomará como base de classificação das MPEs o critério quantitativo.

2.3 Fatores de Sucesso ou Fracasso das Micro e Pequenas Empresas

Nos anos 50 e 60, o capital físico e a infra-estrutura eram considerados a principal via para o desenvolvimento. Nos anos 70, houve a conscientização de que o capital físico não era suficiente e a promoção da saúde e educação foi reconhecida como importante (pelo menos na retórica), para ampliar o bem-estar e a renda das populações pobres (ARNS et al, 2004).

Nos anos 80, após a crise da dívida e da recessão global, a ênfase passou a ser dada à gestão econômica e à liberalização dos mercados. Já nos anos 90, os governos passaram a ocupar o centro dos debates, mas como responsáveis pela estabilidade e ajuste fiscal (ARNS et al, 2004). Portanto, o modo mais estável de evoluir é organizando-se, aumentando a capacidade de adaptação do gestor às mudanças do ambiente.

Assim, o mercado tende naturalmente a impor restrições ao bom desempenho das firmas de menor porte. Sendo essencial a existência de uma ampla e ativa política de incentivo a

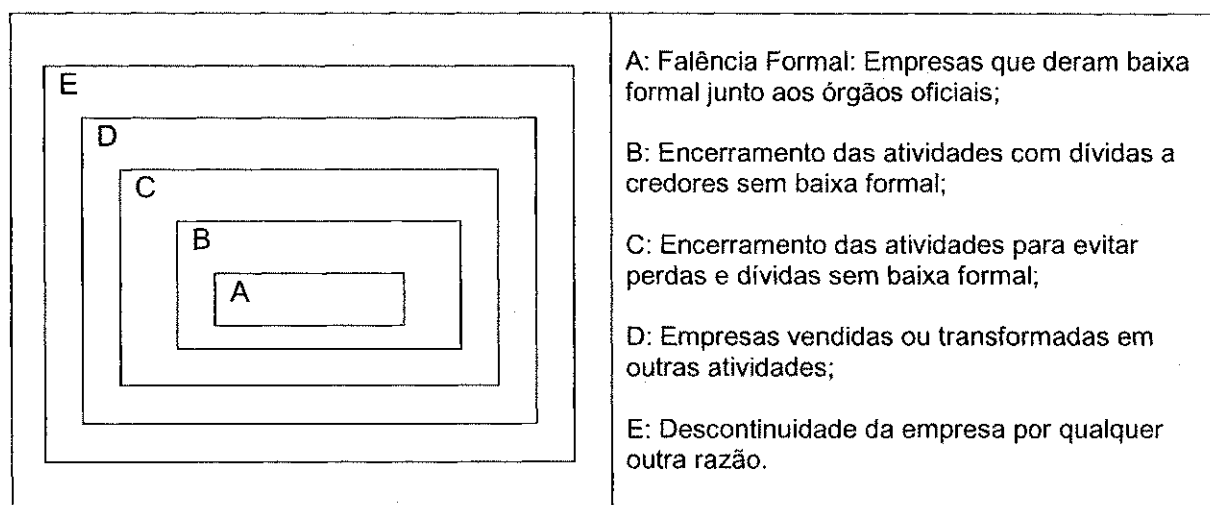
essas unidades produtivas, as quais são fundamentais ao desenvolvimento econômico e social do Brasil. Segundo Najberg e Puga (2000):

Em determinados setores, essas unidades têm demonstrado ser estruturas ágeis e flexíveis, com forte capacidade de responder a uma demanda que prioriza inovações. Por outro lado, as firmas de menor porte enfrentam maiores dificuldades em decorrência de fatores como inexperiência ou falta de planejamento por parte do empresário, incertezas quanto à demanda do produto e baixa capitalização.

Os fatores relacionados fazem com que essas empresas sejam percebidas como possuidoras de uma taxa de sobrevivência baixa nos primeiros anos de atividade, isso acaba por inibir a obtenção de financiamentos, agravando ainda mais seu setor financeiro o que leva a falência da empresa.

A contribuição de Cochran (1981, *apud* Ferreira e Santos, 2005) deve ser observada, principalmente pela sua habilidade de sistematizar as definições do conceito de falência, para o qual o autor propõe 5 tipos como mostra a Figura 1.

Figura 1 - Definições de Falência



Fonte: Adaptado de Ferreira e Santos (2005)

Para Ferreira e Santos (2005) a idéia e a ampliação de um negócio só se dão pela necessidade dos consumidores finais a ser satisfeita. O que pode associar esse fator à mortalidade precoce de MPE's, visto que muitos negócios são abertos sem ter identificado uma necessidade existente no mercado. Os autores ainda comparam o ciclo de vida das organizações com base em fases de crescimento e envelhecimento que mostram os principais fatores que podem acelerar a mortalidade de uma empresa. Citando as principais

causas da mortalidade como: o baixo compromisso do empreendedor, delegação de funções importantes, não utilização do apoio de contadores e a falta de foco.

Em estudo realizado pelo SEBRAE (2004) os empresários citaram como causas para a extinção das empresas a falta de capital de giro, de clientes, de mão de obra qualificada e de conhecimento gerencial, problemas financeiros e com a fiscalização e a recessão econômica.

Para Kassai (1997), pelas características diferenciadas que apresentam em relação à grandes empresas pode-se constatar que as pequenas empresas enfrentam problemas de gestão específicos. Conforme a autora, uma das principais dificuldades enfrentadas pelos gestores, refere-se à compreensão dos aspectos financeiros e contábeis do negócio.

Outra dificuldade que as micro e pequenas empresas enfrentam é a falta de utilização de informações na tomada de decisão. Os empreendedores de pequeno porte não têm a cultura de usar a informação, não percebem a importância de gerenciá-la e não possuem recursos suficientes para fazer investimento nessa área (MORAIS, 1999).

O uso da informação também está ligado ao comportamento informacional dos usuários e executivos, suas expectativas e habilidades. Os seus atributos pessoais, associados à cultura organizacional, justificam os diversos comportamentos informacionais, com os quais novas práticas e novos recursos tecnológicos têm que se relacionar.

Nesse contexto, os empresários estão mais preocupados com as informações de ordem tributária fornecidas pela contabilidade, relacionando o contador a questões tributárias, como mecanismos para escapar da tributação, deixando de lado o planejamento, a organização, o controle, e outras atribuições básicas da função administrativa. Assim, economia e sociedade enfrentam a rigidez das instituições para levar novos processos de desenvolvimento. Empresas que tiveram papel relevante no passado poderão não se destacar no futuro pela falta de conhecimento dos gestores.

Com isso, essas empresas, uma vez organizadas operacional e administrativamente, mais do que nunca irão necessitar de uma contabilidade também organizada e preparada com observância às normas e técnicas contábeis, para atender a necessidade de obtenção de informações úteis e confiáveis, como ferramenta gerencial e de orientação na estratégia e tomada de decisão por parte da administração. (BORDIN e GATTI, 2001, p. 15).

Umbelino (2008) explicita a importância da contabilidade, no qual o gestor pode ser influenciado por um bom assessoramento contábil. Por exemplo, uma empresa com bons controles contábeis terá menos probabilidade de ficar sem disponibilidade de caixa. Nasi (1994) acrescenta que a contabilidade deve ser usada como instrumento interno de informação, para a tomada de decisão e o controle da gestão.

Assim, para construir o desenvolvimento econômico, não bastam novas técnicas de gestão e modernização da infra-estrutura das instituições. Reestruturá-las passa por reorganizar as estruturas mentais que as mantêm e reproduzem, passa, portanto, por um investimento nas pessoas que as compõem e as que legitimam. Daí a importância da capacitação para o Desenvolvimento Institucional na estratégia de desenvolvimento local (ARNS et al, 2004).

2.4 Gestão da Micro e Pequena Empresa

A rápida modernização das organizações exige que o gestor de hoje seja mais completo e atuante do que aquele de alguns anos atrás. Seu modo de agir e de pensar deve se adaptar ao contexto atual, que agrega um mercado cada vez mais competitivo, sempre com o foco no crescimento da empresa (ARNS ET AL, 2004).

Segundo Motta (2000, p. 75), a perspectiva contemporânea enfatiza a sensibilidade empresarial a mutações e pressões externas como o fator primordial do progresso, e a causa disso, pode ser pelo impacto das mudanças sociais, econômicas, políticas e tecnológicas com base na perspectiva de continuidade da organização. E também devido à complexidade interna das organizações, que dificulta sua sensibilidade aos problemas externos.

Devido a essa complexidade, as organizações tendem à inflexibilidade e à lentidão, incompatibilizando-se com a velocidade das demandas e tornando-se insensíveis a valores sociais externos (ARNS ET AL, 2004). Assim, é necessário realizar uma análise profunda e sistemática do ambiente no qual a empresa opera. Sendo, preciso aprender a pensar estrategicamente, considerando as variações ambientais e seus efeitos sobre a missão da empresa.

Nesse sentido, Drucker (1973, p. 171) menciona que há muito tempo já considerava que um dos objetivos de sobrevivência da empresa provém da sua existência em uma sociedade e

economia e, que apenas garantirá sua efetividade enquanto essa mesma sociedade e economia acreditar que ela cumpre uma função necessária, útil e produtiva.

Percebe-se que na velocidade com que as transformações acontecem na sociedade em função das tecnologias emergentes, as empresas que não corresponderem aos anseios do mercado, podem estar fadadas a fechar, restando apenas aquelas que se renovam constantemente (DRUCKER, 1973). Além disso, é preciso certificar-se de que estão de acordo com os objetivos propostos pelos gestores, através da implantação de controles, de acordo com as necessidades e recursos de cada empresa.

Existe uma distinção entre autoridade de linha e autoridade de assessoria. Quase todas as organizações especifica certas atividades como sua missão básica, como, por exemplo, a produção de vendas de bens e serviços. Segundo Vasconcelos (2001, p. 8):

Todas as subunidades da organização diretamente responsáveis pela execução destas atividades básicas chamam-se departamentos de linha. As outras são chamadas de departamentos de assessoria, pois sua principal tarefa é dar suporte ou prestar serviço aos departamentos de linha. Assim, as atividades de assessoria estão indiretamente relacionadas com as atividades básicas da organização [...]. E o controller tem um papel de assessoria, contrastando com os papéis de linhas dos executivos de vendas e de produção.

Kassai (1997) aprofunda a questão trazendo o foco nas características diferenciadas que as pequenas empresas apresentam em relação às grandes. Afirma que as pequenas empresas enfrentam problemas de gestão específicos, sendo a compreensão dos relatórios contábeis uma das principais dificuldades enfrentadas por seus proprietários e cujo preparo dos mesmos não passam de mera formalidade.

Mas ao considerar questões de modelo econômico e da teoria administrativa, observa-se que o sucesso ou sobrevivência da pequena empresa vai além das práticas empreendedoras praticantes da Administração. Então, acredita-se que fatores como o ambiente, a estrutura, a tecnologia, a estratégia, o processo decisório e o comportamento do dirigente são condicionantes da pequena empresa, pois influenciam a sua gestão e conseqüentemente influenciam a sobrevivência e o desenvolvimento dessas empresas (UMBELINO, 2008).

O autor complementa dizendo que todo e qualquer empreendimento, independente do porte, necessita de uma gestão. Uma vez que gerir significa escolher, e é na gestão que as

tomadas de decisão acontecem, dentro do processo contínuo de administrar, revendo a empresa a cada momento.

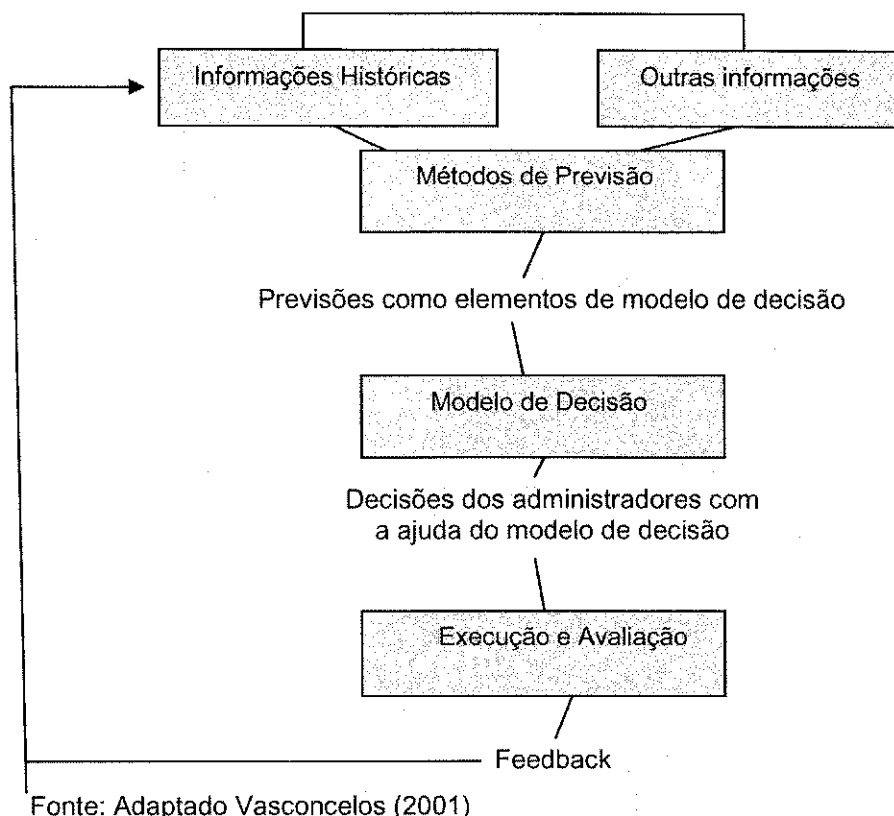
2.5 Aspectos Gerais do Sistema de Informação

Nos últimos anos observam-se não mais a revolução industrial, mas a revolução da informação. De fato, a informação exerce importante papel dentro de uma organização. Tais resultados evidenciam a importância do Sistema de Informação para a tomada de decisão independente de sua área de atuação (UMBELINO, 2008).

No processo decisório, dois (ou mais) caminhos são propostos e comparados, uma vez que a decisão baseia-se na diferença do efeito sobre o desempenho futuro e, com isso, os dados históricos ou passados não têm influência na decisão. Podendo ser úteis apenas para se fazer previsões. Já que as decisões afetam o futuro, e nada pode alterar o que já aconteceu e todos os custos passados já se foram no que diz respeito às decisões atuais ou futuras (VASCONCELOS, 2001).

Embora os dados históricos sejam freqüentemente usados como orientação para a previsão, e não interessam para a própria decisão. Porém, estas previsões tornam-se elementos do modelo de decisão, ou seja, o método para se fazer a escolha. Como está evidenciado na Figura 2.

Figura 2: Processo Decisório e o papel da informação



Com isso, o departamento de contabilidade tem a missão de prestar serviços especializados a outros administradores, inclusive aconselhando e ajudando em matéria de orçamento, análise de variações, determinação de preços e tomada de decisões especiais.

2.6 Sistema de Informações Contábeis (SIC) e a Necessidade de Informação

O processo decisório dos dirigentes e gestores dentro das organizações depende da quantidade de dados e informações a que estão expostos diariamente, tornando-se este aspecto parte integrantes de um gerenciamento eficaz (Beuren, 2000). Assim, se administrar é decidir, a continuidade de qualquer negócio depende das decisões tomadas pelos gestores dos vários níveis organizacionais dentro das atividades de planejamento e controle (ASSAF NETO, 1997).

Entre as várias informações existentes nas empresas, destaca-se a Contabilidade, que é responsável por todo o processo de mensuração, registro e comunicação dos fatos, envolvendo a atividade empresarial (Carvalho e Nakagawa, 2004). Tendo como principal

função suprir de informação relevante aos gestores, com a finalidade de capacitá-los, buscando alcançar os objetivos da organização (BEUREN, 2000).

A Contabilidade possibilita à empresa coletar, processar e relatar informação para uma variedade de decisões operacionais e administrativas. E com isso, o papel do contador vem passando por um processo de transição, buscando ofertar serviços que identifiquem as dificuldades enfrentadas pelos gestores, diante de um mercado globalizado, sempre atento as mudanças, participando do processo decisório disponibilizando informações a fim de alcançar os objetivos das entidades.

Os contadores têm um importante papel no processo de solução de problemas, não como responsáveis por decisões, mas como responsáveis pelo levantamento e pela informação de dados que interessam. Seus relatórios têm que apresentar dados válidos, números que meçam as quantidades pertinentes para a decisão a ser tomada. Muitos administradores querem que o contador faça recomendações sobre a decisão apropriada, apesar de a escolha final sempre ser do executivo de linha. (VASCONCELOS, 2001, p 9).

Diante do exposto, o contador, além de atuar em todo processo decisório, de maneira a ser considerado o braço direito da administração, ainda tem em seu papel atual como item importante, que é o de prestar atenção a todos os clientes, fornecedores, empregados, acionistas e sociedade em geral (Vasconcelos, 2001), para que todos os objetivos primários da empresa sejam alcançados, e ainda está incluso, nos indicadores da adesão ao planejamento estratégico.

Entretanto, caso o contador forneça simplesmente uma série de informações para o gestor, este excesso poderá exercer um efeito contrário ao desejado. Os gestores precisam saber quais informações são realmente necessárias para tomar a decisão e, após isso, solicitá-las ao contador. Esta tarefa nem sempre é tão simples como parece (UMBELINO, 2008).

Assim, o contador precisa desenhar e conduzir seu sistema de informação contábil em consonância com as reais necessidades de informações do usuário. Para Guerreiro (1992), é preciso que os contadores se conscientizem que os gestores constituem uma classe especial de usuários da informação contábil, necessitando de informações adequadas para tomada de decisão.

Uma vez que, a maioria dos empresários desconhece o poder de informação que pode receber dos profissionais competentes e estes, também, nem sempre tomam a iniciativa de

demonstrar isto, talvez por estarem cientes dessa limitação que parece imposta por uma estrutura fiscal complexa e por exigências burocráticas desconexas (KASSAI, 1997)

2.7 Empreendedorismo e o Empresário no Contexto Gerencial

A participação de micro e pequenas empresas no desenvolvimento social e econômico é cada vez mais significativas, principalmente no que diz respeito à criação de novas empresas e também na geração de emprego e renda. Assim como a tecnologia cresceu no mundo dos negócios, cresceu também a expectativa de muitos desempregados buscarem dentro das suas especializações, um mercado de trabalho próprio, proporcionado pelo chamado empreendedorismo.

Dornelas (2008, p. 23) afirma que “empreendedorismo é o envolvimento de pessoas e processos que, em conjunto, levam a transformação de idéias em oportunidades”.

O sonho de ter seu próprio negócio incentivou a criação de muitas micro e pequenas empresas, fazendo com que, recentes trabalhadores passassem a categoria de empresários sem que tivessem a oportunidade de vivenciar o ambiente empresarial com todas as suas adversidades e características inerentes a qualquer empreendimento.

DORNELAS (2008 p. 9) afirma: “Há uma convicção de que o poder econômico dos países depende de seus futuros empresários e da competitividade de seus empreendimentos”.

O empreendedorismo é sem dúvida, uma alavanca especial para o desenvolvimento sócio econômico, no qual a micro e pequena empresa tem papel significativo na geração de postos de trabalho. Sendo capaz de transformar uma idéia em realidade, seja ela inovadora ou não. De modo que, ser empreendedor é ser capaz de identificar oportunidades, desenvolver uma visão do ambiente; ser capaz de contagiar pessoas com suas idéias; é estar pronto para assumir riscos e aprender com os erros; é ser um profundo conhecedor do todo e não só de algumas partes; é, dentre outras atribuições, ser capaz de utilizar essas informações para seu próprio aperfeiçoamento (DRUCKER, 2001).

Joseph Schumpeter (1949) citado por Dornelas (2008, p. 23) conceitua o empreendedor como aquele que destrói a ordem econômica existente pela introdução de novos produtos e

serviços, pela criação de novas formas de organização ou pela exploração de novos recursos e materiais.

De acordo com Melo (2003), o sucesso empresarial não consiste apenas no desenvolvimento de habilidades específicas, tais como finanças, marketing, produção, e sim na concessão de incentivos creditícios e/ou também nas atitudes empreendedoras. Qualquer que seja o negócio, a História acabará verificando, no principal empreendedor, uma força sempre presente e predominante: a motivação para a realização.

Uma vez que, para o empreendedor, torna-se necessário trabalhar a questão do sucesso como função da aquisição de habilidades: competência, motivação e criatividade. Desde que toda essa eficácia seja bem definida, com metas claras e desafiadoras.

Dornelas (2008, p. 217) ressalta que Empreendedores são responsáveis pelo desenvolvimento de uma empresa, de uma cidade, de uma região, enfim pela construção de uma nação.

2.7.1 Empreendedor Individual

Segundo o SEBRAE (2007), na Paraíba cerca de 37 mil micro e pequenas empresas empregavam cada uma, em média, seis pessoas, enquanto outras 200 mil permaneciam na informalidade. No entanto, houve alguns avanços no sentido de que mais empreendimentos se formalizem, ganhem cidadania jurídica, empregam mais e vivenciem uma nova realidade econômica.

Em julho de 2009, entrou em vigor a Lei Complementar 12/08, que aprimorou a Lei Geral da Micro e Pequena Empresa (LC 123/06). Segundo o site do SEBRAE MG, "o Empreendedor Individual é uma figura jurídica, criada para facilitar a formalização de pequenos empreendimentos e incentivar o Empreendedorismo".

O Empreendedor Individual é a pessoa que trabalha por conta própria e que se legaliza como pequeno empresário. Para ser um empreendedor individual, é necessário faturar, no máximo, até R\$ 36.000,00 por ano, não ter participação em outra empresa como sócio ou titular e ter um empregado contratado que receba o salário mínimo ou o piso da categoria.

(SEBRAE, 2008). O empreendedor se comprometerá a arcar com apenas um único imposto de valor fixo, que será cobrado mensalmente, no qual, os valores variam de acordo com o empreendimento.

Conforme a Lei Complementar nº 128, de 19/12/2008, foi criada condições especiais para que o trabalhador conhecido como informal, possa se tornar um Empreendedor Individual legalizado. Entre as vantagens oferecidas por essa lei, está o registro no Cadastro Nacional de Pessoas Jurídicas (CNPJ), o que facilitará a abertura de conta bancária, o pedido de empréstimos e a emissão de notas fiscais.

De acordo com o texto veiculado pela Agência Sebrae/BA, um bom exemplo das vantagens de ser um Empreendedor Individual é o de Sônia Alves, ambulante de Feira de Santana na Bahia há mais de 15 anos. Para ela, o registro de empreendedora individual aumentou as oportunidades de trabalho, principalmente em festas de clubes da cidade que exigem nota fiscal.

Além disso, o Empreendedor Individual será enquadrado no Simples Nacional e ficará isento dos impostos federais (Imposto de Renda, PIS, COFINS, IPI e CSLL). Pagará apenas o valor fixo mensal de R\$ 52,15 (comércio ou indústria) ou R\$ 56,15 (prestação de serviços), que será destinado à Previdência Social e ao ICMS ou ao ISS. Essas quantias serão atualizadas anualmente, de acordo com o salário mínimo. Com essas contribuições, o Empreendedor Individual terá acesso a benefícios como auxílio-maternidade, auxílio-doença, aposentadoria, entre outros (SEBRAE, 2008).

2.8 Utilização dos serviços contábeis pelas micro e pequenas empresas

Entende-se que a contabilidade faz parte natural das organizações nos mais variados interesses, fiscal, societário, gerencial, de gestão ou da sociedade em geral, não se pode admitir que algum segmento empresarial, mais especificamente as micro e pequenas empresas possam prescindir desse instrumento na gerência de seus negócios.

Com o aumento do número de empresas de consultoria, bem como de sua amplitude no campo de atuação, dos serviços oferecidos por empresas e consultores autônomos, tem-se como exemplo de consultoria específica na área contábil, que, dentre outras vantagens, pode ter como grande diferencial o uso da contabilidade para fins gerenciais. Uma vez que,

observa-se pouca qualificação gerencial nas MPE's, e com isso, existe a necessidade de uma ajuda externa como a consultoria, seja para amenizar o alto índice de mortalidade ou como um diferencial competitivo para as empresas.

Para Ludícibus e Marion (1999) a todo instante estamos tomando decisões que podem ser importantíssimas ou não e nas organizações não é diferente, constantemente os gestores estão tomando decisões, quase todas importantes, vitais para o sucesso do negócio. Essas decisões devem ser suportadas por informações corretas que tem na Contabilidade, o grande instrumento de auxílio.

Com relação ao potencial da Contabilidade, Ludícibus e Marion (1999, p. 19-20), esclarecem:

Observamos com freqüência 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 ao fundo de 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 as exigências fiscais.

Assim a consultoria Empresarial é um processo interativo de um agente de mudanças externo à empresa, o qual assume a responsabilidade de auxiliar os executivos e profissionais da referida empresa na tomada de decisões, não tendo, entretanto, o controle direto da situação. No qual, o agente de mudanças, externo, é o profissional capaz de desenvolver comportamentos, atitudes e processos que possibilitem à empresa transacionar interativamente fatores do ambiente empresarial e, por último, auxiliar o executivo na tomada de decisões (OLIVEIRA, 1996).

Um dos pontos fortes na consultoria contábil é que, através das informações geradas pela contabilidade, podem ser detectados vários problemas que normalmente, não são fáceis de ser identificados, facilitando em muito o trabalho do gestor.

Algumas informações contábeis podem ter grande repercussão para a tomada de decisões como: demonstrativos de fluxo de caixa, de contas a pagar, contas a receber, folha de pagamento, controle do ativo imobilizado, dos custos, a própria Demonstração do Resultado do Exercício, simulações de preços e resultados baseadas em dados contábeis.

De acordo com Kassai (1997), tão grande quanto a discussão a respeito do papel a ser desempenhado pelas empresas de pequeno porte na economia, é a definição a respeito do que venha exatamente a ser "pequenas empresas". Segundo a autora, na prática prevalecem os critérios de natureza quantitativa que têm como vantagens: permitir a determinação do porte da empresa, são facilmente coletados, permitir o emprego de medidas de tendência no tempo, possibilitar análises comparativas e são de uso corrente nos setores institucionais públicos e privados.

Conforme Oliveira, Muller e Nakamura (2000), com o desenvolvimento tecnológico, o crescimento das organizações e a complexidade do ambiente econômico, verifica-se por parte das pequenas empresas certa dificuldade no entendimento e na gestão dos negócios. Porém, se por um lado o maior dos objetivos da Ciência Contábil é exatamente levar ao usuário as informações que necessitam para gerir seus empreendimentos, por outro, tem-se que a contabilidade tem sido encarada como um instrumento necessário tão somente para atender a uma série de exigências legais e burocráticas, e não como instrumento de apoio ao administrador para a tomada de decisões e controle.

Nesse contexto, surgem as empresas de prestação de serviços contábeis, que, de acordo com Deitos (2003), os clientes e os potenciais tomadores desses serviços de Contabilidade pertencem, em sua grande maioria, ao segmento das micro e pequenas empresas. No qual, a autora alerta que conhecer as especificidades deste segmento é uma necessidade que se impõe aos profissionais da Contabilidade e implica em estudar as características destas empresas, entendendo seus processos de organização e de tomada de decisões, analisar os fatores de natureza comportamental e compreender suas dificuldades.

No entanto, acrescenta a autora, grande parte de nossa literatura discorre sobre as diversas técnicas e procedimentos inerentes à geração e disponibilização de informação contábil, especialmente as de caráter gerencial, com enfoque dirigido às grandes empresas. Em alguns momentos, para o leigo ou o estudante que se inicia na bibliografia da área, parece não ser possível implementar os conceitos apresentados, nas práticas contábeis referentes às micros, pequenas e médias empresas.

Para Kassai (1997), pelas características diferenciadas que apresentam em relação à grande empresa pode-se constatar que as pequenas empresas enfrentam problemas de gestão específicos. Segundo a autora, uma das principais dificuldades enfrentadas pelos proprietários de empresas de pequeno porte, na tarefa de administrar sua empresa, refere-se à compreensão dos aspectos financeiros e contábeis do negócio. Com isso, os relatórios

financeiros preparados pelo contador são transformados em mero cumprimento de uma obrigação legal, ao invés de suprir o administrador/proprietário com informações para o processo de tomada de decisões.

Segundo Oliveira, Muller e Nakamura (2000), na maioria das organizações, em razão principalmente da influência fiscal, ocorrem distorções relevantes nas informações contábeis. As demonstrações contábeis tornaram-se de difícil entendimento gerencial. É perceptível a imagem, principalmente nas pequenas empresas, de algo que existe somente para o atendimento das exigências fiscais, ficando relegado, ao segundo plano, o atendimento das necessidades da gestão dos negócios.

3. ANÁLISE DOS DADOS

Esse capítulo destina-se a apresentação e análise dos dados coletados durante a realização da pesquisa, obtidos através de questionários aplicados aos gestores do comércio varejista da cidade de Sousa-PB, conforme demonstrados nos procedimentos metodológicos mencionados anteriormente. A seguir será evidenciada a análise descritiva dos resultados, no qual, está dividida em três partes: Informações gerais sobre o Empresário e a Empresa, Análise sobre o Sistema de Informação na Empresa e as Informações sobre os Serviços Contábeis Prestados a Empresa.

3.1 Informações Gerais sobre o Empresário e a Empresa

Nesta seção são identificadas e analisadas as características das empresas, como: atividade, seu porte, tempo de vida, número de funcionários. Evidenciando informações sobre os gestores, mencionando: o nível de escolaridade, tempo de experiência, cargo na empresa, bem como outros aspectos relacionados aos serviços contábeis recebidos.

Da amostra de empresas visitadas, foram obtidos questionários respondidos por 30 empresas. De modo que, o foco da pesquisa é avaliar o desequilíbrio entre a oferta e a demanda por serviços contábeis a partir da percepção dos gestores das micro e pequenas empresas.

Assim, foi verificado o porte a qual a empresa pertencia, no momento da aplicação do questionário. Todas as empresas pesquisadas fazem parte da atividade do comércio

sousense, no qual, 23 são Micro Empresa e apenas 7 são Empresa de Pequeno Porte, conforme Tabela 2.

Tabela 2 – Porte da Empresa: Respondente

ME	23
Pequeno Porte	7
Total	30

Fonte: Dados da Pesquisa 2010

Conforme o disposto no artigo 3º da Lei Complementar nº 123/2006, consideram-se microempresas ou empresas de pequeno porte, a sociedade empresária, a sociedade simples e o empresário individual devidamente registrado na Junta Comercial do Estado ou no Cartório de Registro das Pessoas Jurídicas, conforme o caso, desde que:

- I. Microempresas: aufera, em cada ano-calendário, receita bruta igual ou inferior a R\$ 240.000,00;
- II. Empresas de Pequeno Porte: aufera, em cada ano-calendário, receita bruta entre R\$ 240.000,00 e igual ou inferior a R\$ 2.400.000,00.

Com relação ao cargo ocupado pelos gestores, verifica-se que 24 (80%) deles são proprietários, 10,01% são sócios-gerentes e apenas 9,99% ocupam demais funções dentro da empresa, como está evidenciado na Tabela 2.

Esse resultado de 90,01% entre proprietários e sócios-gerentes, é confirmado por Braga (1994), ao apontar que nas estruturas de pequeno e médio porte, as atividades relacionadas com a função financeira, geralmente ficam sob a responsabilidade de um dos sócios.

Tabela 3 - Ocupação do respondente na Empresa por Porte da Empresa

	ME	Pequeno Porte	Totais	Percentuais
Proprietário	20	4	24	80%
Sócio-Gerente	2	1	3	10,01%
Gerente de Empresa	1		1	3,33%
Gerente de Loja		1	1	3,33%
Outro		1	1	3,33%
Total	23	7	30	100%

Fonte: Dados da Pesquisa 2010

Experiência é um fator relevante na eficácia da administração das empresas. Segundo SEBRAE (2007), os empresários estão qualificados e com experiência, obtida, em sua maioria, em empresas privadas. Apresentaram-se melhor preparados para enfrentar os

desafios do mercado, quando se observou que o percentual de empresários que identificou uma oportunidade de negócio cresceu de 15% no triênio (2000-2002) para expressivos 43% em 2005.

De acordo com a Tabela 3 observa-se que 33,34% possuem até cinco anos de experiência entre micro e pequeno porte, 20% estão entre seis e dez anos de experiência no ramo empresarial.

Tabela 4 – Relação entre o tempo experiência do gestor e o porte da empresa

Tempo Experiência	Porte da Empresa			%
	ME	Pequeno Porte	Total	
Até 5	6	4	10	33,34%
6 a 10	5	1	6	20%
11 a 20	8		8	26,66%
Mais de 20	4	2	6	20%
Total	23	7	30	100,00%

Fonte: Dados da Pesquisa 2010

Verifica-se ainda, de acordo com a tabela 4, que 26,66% dos gestores apresentam uma certa experiência, de onze à vinte anos, e que 20% dos investigados possuem consideravelmente uma boa experiência, ou seja, mais de vinte anos no ramo empresarial.

No entanto quando comparamos o resultado apresentado na Tabela 4 com o encontrado por Umbelino (2008), verifica-se que a relação entre o tempo de experiência do gestor e o porte da empresa encontra-se acima de 5 anos tanto na Micro quanto na Pequena empresa. Divergindo, portanto dos resultados encontrados nas empresas de Sousa- PB.

A Tabela 5 evidencia o tempo de funcionamento das empresas, as quais foram selecionadas e subdivididas em: até 2 anos; entre 2 e 4 anos; entre 5 e 10 anos e nas seguintes opções de 10 em 10 anos.

Tabela 5 – Tempo de funcionamento da empresa

Tempo Experiência	Porte da Empresa		Total	%
	ME	Pequeno Porte		
Até 2 anos	2	2	4	13,33%
Entre 2 e 4 anos	2	1	3	10%
Entre 5 e 10 anos	9	2	11	36,66%
Entre 11 e 20 anos	6	1	7	23,35%
Entre 21 e 30 anos	2	1	3	10,00%
Entre 31 e 40 anos	1		1	3,33%
Entre 41 e 50 anos	1		1	3,33%
Acima de 50 anos				
Total	23	7	30	100,00%

Fonte: Dados da Pesquisa 2010

Observa-se que 23,33% representam empresas com idade até 4 anos, ou seja, empresas ainda jovens no mercado, 36,66% - sendo a maioria ME - possuem idade até 10 anos, e 40,01% das empresas com mais de 10 anos de funcionamento.

Gráfico 1 – Tempo de funcionamento das Microempresas

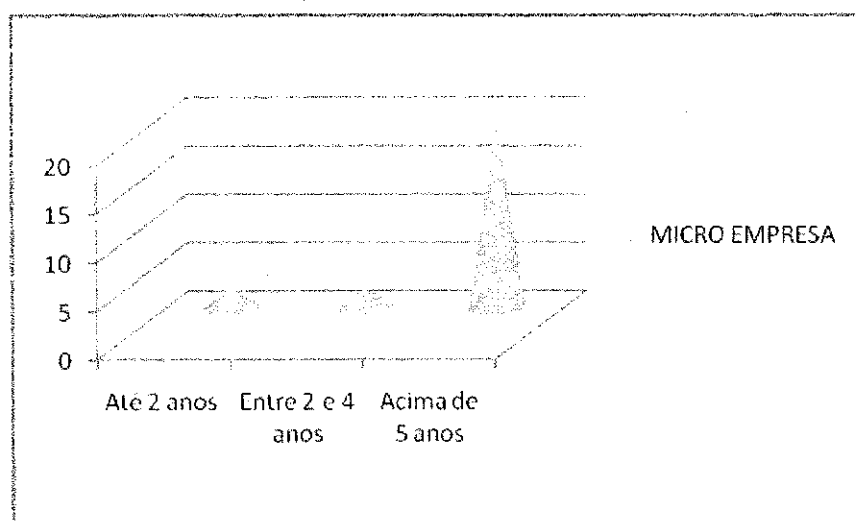
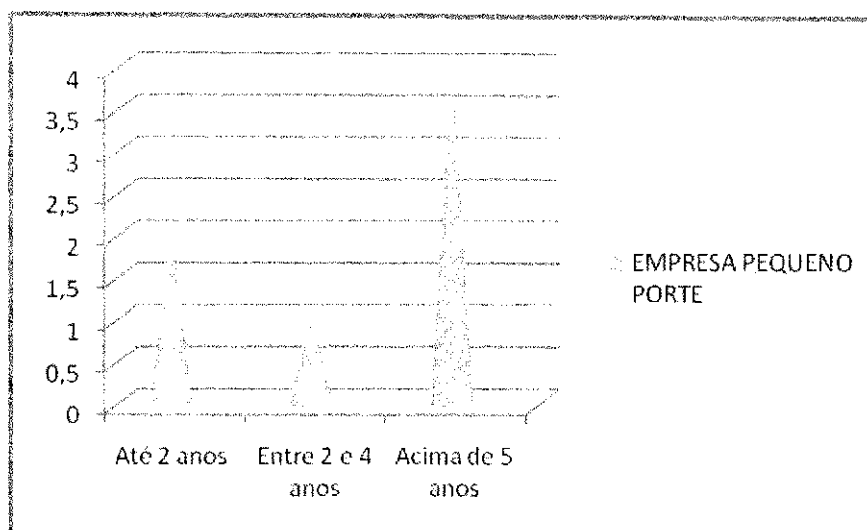


Gráfico 2 – Tempo de funcionamento das Pequenas Empresas

Através dos gráficos 1 e 2, é possível perceber que as empresas pesquisadas estão mais estabilizadas no mercado, demonstrando um número significativo de 60,01% em relação ao período entre 5 a 20 anos de funcionamento. Esse resultado mostra uma certa consistência com a pesquisa realizada pelo SEBRAE(2007) em que identificou um aumento no tempo de permanência em atividade das empresas e verificou que o percentual de empresas de pequeno porte que sobrevive pelo menos dois anos passou de 50,6% em 2002 para 78% em 2005, ou seja, 27,4% a mais de MPE permanecem em atividade.

Na Tabela 6, relativa à estrutura das empresas pesquisadas, observa-se que 96,67% possuem apenas um único estabelecimento e apenas 3,33% pertencem a um grupo ou rede.

Tabela 6 – Estrutura do Estabelecimento

	Porte da Empresa		Total	%
	ME	Pequeno Porte		
Estabelecimento Único	22	7	29	96,67%
Grupo ou Rede	1		1	3,33%
Total	23	7	30	100,00%

Fonte: Dados da Pesquisa 2010

O número de funcionários da empresa está resumido na Tabela 7, conforme respostas adquiridas na pesquisa. Este item trata de uma questão aberta, variável contínua, no qual, observa-se que 70% das empresas possuem até 2 funcionários no seu estabelecimento e apenas 10% tem entre 6 e 9 funcionários.

Tabela 7 – Número de funcionários

Nº de funcionários	Frequência	%
Até 2 funcionários	21	70
Entre 3 e 5 funcionários	6	20
Entre 6 e 9 funcionários	3	10
Acima de 10 funcionários		
Total	30	100

Fonte: Dados da Pesquisa 2010

Observa-se que as micro e pequenas empresas possuem particularidades que as diferem significativamente das outras organizações, dentre estas destaca-se o número reduzido de colaboradores. Utilizando o critério de classificação do SEBRAE quanto ao porte da empresa, conforme o número de empregados, constata-se que todas as empresas da amostra são Microempresas (ME), possuindo até 9 funcionários (Tabela 7).

Porém na Tabela 1, observa-se que alguns respondentes se classificaram como EPP, diante dessa divergência acerca da classificação de ME e EPP, presume-se que eles utilizaram-se de outro critério diferente do SEBRAE, como por exemplo o de faturamento.

Os gestores foram questionados sobre a classificação da sua empresa com relação à concorrência no mercado, como mostra a Tabela 9. Verificou-se que a maioria (76,66%) dos gestores se diz “na média” em relação aos seus concorrentes enquanto que nenhum considera-se abaixo da concorrência.

Tabela 8 – Percepção da empresa em relação à concorrência

Percepção com relação concorrência	Frequência	%
Abaixo	0	
Um Pouco Abaixo	2	6,67
Na Média	23	76,66
Um Pouco acima	2	6,67
Acima	3	10
Total	30	100

Fonte: Dados da Pesquisa 2010

Na Tabela 8, identifica-se uma acentuada semelhança com o resultado obtido por Umbelino (2008), pois o atributo “Na Média” recebe quase o mesmo nível de avaliação dos gestores em termos percentuais.

A Tabela 9 evidencia o questionamento com os gestores sobre a tomada de financiamentos. No qual, 43,33% disseram que utilizam empréstimo bancário, nenhum gestor toma financiamento através do *factoring* e mais da metade (56,67%) dos gestores disseram não utilizar qualquer espécie de financiamento.

Segundo Kassai (2001), as dificuldades que as MPES encontram para "levantar" dinheiro junto às instituições financeiras giram em torno das elevadas taxas de juros praticadas na economia brasileira e da inexistência de uma contabilidade devidamente estruturada para gerar as informações necessárias para facilitar o processo de captação de recursos financeiros.

Tabela 9 – Financiamentos tomados pelas empresas segundo seu porte

	ME	Pequeno Porte	Total	%
Bancários	9	4	13	43,33
Factoring	0	0	0	0
Não utilizam	14	3	17	56,67
Total	23	7	30	100

Fonte: Dados da Pesquisa 2010

No que se refere ao nível de escolaridade dos gestores, a pesquisa revela que 13,33% possuem até o ensino fundamental, 23,34% dos gestores possuem curso superior ou estão cursando, apenas 3,33% tem pós-graduação e 60% dos gestores possuem no máximo o ensino médio, isso mostra que os gestores das empresas pesquisadas estão com um baixo nível acadêmico. A Tabela 10 ilustra os fatos abordados.

Tabela 10 – Escolaridade do Gestor por porte

Nível de Escolaridade	ME	Pequeno Porte	Total	%
Até 4ª Série Primária	3	-	3	10
Até 8ª série 1º grau	1	-	1	3,33
Até 3º ano Ensino médio	16	2	18	60
Nível técnico	-	-	0	0
Cursando Ens. Superior	-	2	2	6,67
Superior	3	2	5	16,67
Pós-graduação	-	1	1	3,33
Total	23	7	30	100

Fonte: Dados da Pesquisa 2010

No intuito de verificar a existência de alguma tendência na relação entre grau de escolaridade e cargo ocupado por cada gestor, cruzou-se os dados obtidos na Tabela 10 e

observou-se que apenas 16,66% dos proprietários entrevistados são graduados ou até possuem pós-graduação, como é evidenciado na Tabela 11. Se for incluso os que estão cursando algum curso superior, esse percentual chega a 25% dos proprietários das empresas, significando um baixo grau de instrução dos gestores.

Tabela 11 – Escolaridade do Gestor por Respondente

Nível de Escolaridade	Proprietário	Gerente Empresa	Sócio-gerente	Gerente Loja	Outro	Total
Até 4ª Série Primária	2	1	-	-	-	3
Até 3º ano Ensino médio	15	1	1	1	-	18
Cursando Ens. Superior	2	-	-	-	-	2
Pós-graduado	1	-	-	-	-	1
Até 8ª série 1º grau	1	-	-	-	-	1
Nível técnico		-	-	-	-	0
Superior	3	1	-	-	1	5
Total	24	3	1	1	1	30

Fonte: Dados da Pesquisa 2010

A Tabela 11 apresenta uma certa disparidade em relação ao estudo de Umbelino (2008), o qual apresenta um percentual maior (48%) em relação ao nível de graduação dos proprietários e assim evidenciando um bom grau de instrução dos tomadores de decisões. Este percentual aumenta para quase 60% quando selecionamos os proprietários e sócios-gerentes, denotando um bom grau de instrução daqueles que possuem poder de tomada de decisão na empresa. Contudo, vale ressaltar que a pesquisa de Umbelino (2008) foi realizada na Grande Recife – PE, enquanto que essa pesquisa foi realizada na cidade de Sousa-PB localizada no sertão do Paraíba.

3.2 Análise sobre o Sistema de Informação na Empresa

Esta seção trata das questões relacionadas à maneira como as informações são processadas na empresa, o tipo de informação, o grau de importância, os profissionais que fornecem essas informações, dentre outros questionamentos.

Os gestores foram perguntados sobre como a informação financeira é processada na empresa e, os resultados revelaram que 36,67% dos gestores processam a informação financeira sozinhos, de forma organizada e sem ajuda de um profissional. Esse percentual

se eleva para 50% quando analisa essa questão somente em relação às ME e quando os gestores utilizam também o computador. Com relação às pequenas empresas esse percentual cai para 10% e, apenas 13,34% dos gestores entrevistados processam suas informações com um computador e com ajuda de um profissional externo habilitado, de acordo com a Tabela 12.

Tabela 12 – Maneira como a Informação financeira é processada por porte

	Processamento Informação	ME	Pequeno Porte	Total	%
Pelo próprio respondente, sem ajuda de um profissional	Por mim, intuitivamente	-	-	-	-
	Por mim, de forma organizada	8	3	11	36,67
	Por mim, com ajuda do computador	7	-	7	23,33
Com ajuda de um profissional	Sem computador, ajuda externa	5	2	7	23,33
	Com computador e ajuda externa	2	2	4	13,34
	Pelo pessoal escritório central	1	-	1	3,33
	Total	23	7	30	100

Fonte: Dados da pesquisa 2010

Observa-se ainda na Tabela 12 que, no geral, 40% dos gestores afirmaram processar a informação financeira com a ajuda de um profissional externo ou até mesmo com ajuda de um escritório central. Verifica-se com esses resultados, a falta de percepção da maioria dos gestores com relação ao auxílio de um profissional externo no processamento de suas informações financeiras, tendo em vista o contador como o mais capacitado para essa função.

Camargo (2003, p. 53) defende a necessidade da manutenção da escrituração por pequeno empresário, considerando numa demonstração clara da falta de conhecimento das finalidades da contabilidade por aqueles que preconizam a dispensa das micro e pequenas empresas da escrituração comercial.

Foi solicitado a cada respondente que indicasse quem eles contratariam para produzir informações que os ajudassem no controle das operações e avaliação do desempenho da sua empresa. A Tabela 13 mostra que, 86,67% dos gestores entrevistados indicaram o contador como sendo esse profissional.

No entanto, 10% dos gestores informaram que o administrador seria o profissional que contratariam para produzir informações que ajudassem no controle das operações e avaliações do desempenho da sua empresa e, apenas 3,33% indicaram o economista na opção de outros profissionais contratados pelos gestores.

Tabela 13– Quem o gestor contrataria para fornecer informação

Profissional	ME	Pequeno Porte	Total	%
Contador	19	7	26	86,67
Economista	1	0	1	3,33
Administrador	3	0	3	10
Advogado	0	0	0	0
Outros	0	0	0	0
Total	23	7	30	100

Fonte: Dados da pesquisa 2010

Os resultados constatados na Tabela 13 mostraram consistência com o estudo de Umbelino (2008) em que o autor também identificou que os gestores das MPEs destacam o contador como aquele que melhor produz informações, dentre outros profissionais, para empresa.

Segundo Albuquerque (2004), as ações e decisões nas MPE's quase sempre são tomadas com base na intuição e na experiência do empresário. Essas características típicas demonstram em parte porque muitas empresas encerram suas atividades antes de completarem um ano de vida. Dessa forma, o gestor da empresa precisa se conscientizar de que o gerenciamento das informações internas e externas, com ajuda do contador, aumenta a possibilidade de sobrevivência e sucesso do negócio.

Diante disso, os gestores foram questionados se estariam dispostos a abrir as informações do seu empreendimento para o contador, caso ele produzisse relatórios que ajudassem a gerenciar melhor o seu negócio, uma vez que, para a elaboração de informações gerenciais seria necessário dispor as informações da empresa para o contador analisar. Os resultados evidenciados na Tabela 14 mostram que 80% dos gestores entrevistados estariam dispostos a abrir as informações de sua empresa para o contador desde que fossem produzidas informações úteis para a gestão.

Tabela 14 – Disposição do gestor de abrir as informações da empresa ao contador

Abriria Informações para Contador?	Frequência	%
Sim	24	80
Não	5	16,67
Não responderam	1	3,33
Total	30	100

Fonte: Dados da pesquisa 2010

Toigo (2007) ressalta que as informações da empresa passam pela Contabilidade, e esta deverá, da melhor forma possível, evidenciar as informações de que os gestores necessitam.

3.3 Informações sobre os Serviços Contábeis prestados a Empresa

O objetivo desta parte é analisar a percepção dos gestores com relação aos serviços prestados pelos seus contadores, questionando os tipos de serviços prestados, o valor, a qualidade e a importância desses serviços.

A Tabela 15, mostra que a maioria (96,67%) das empresas entrevistadas é assessorada por escritórios de contabilidade, sendo que apenas uma possui contador interno.

Tabela 15 – Quem presta serviços contábeis a empresa

Profissional	Frequência	%
Contador interno	1	3,33
Escritório de contabilidade	29	96,67
Total	30	100

Fonte: Dados da pesquisa 2010

Um estudo por Ramos, Paula e Teixeira, (2000) realizado na cidade de Ipatinga, Minas Gerais, sobre a utilização de informações contábeis em micro e pequenas empresas, observou que os clientes de escritórios de contabilidade, na maioria, empresários vêm a

contabilidade como um simples instrumento de registro para atender às exigências fiscais, não percebendo que existe diferença entre a contabilidade financeira e a gerencial.

Neste sentido, foi questionado com os gestores sobre a manutenção do contador em face de simplificação da sistemática tributária, ou seja, caso o governo simplificasse o recolhimento dos impostos e encargos sociais, e com isso, o gestor fosse capaz de calcular e pagar esses impostos, se mesmo assim, ele manteria o contrato com o contador.

Os resultados evidenciados na Tabela 16, não corroboram com o estudo realizado por Ramos, Paula e Teixeira (2000), pois mostram que 73,33% dos gestores permaneceriam com o contador. Apesar de 26,67% dos gestores responderem que não manteriam, julgamos que os contadores produzem informações úteis que auxiliam na gestão do negócio, além dos serviços de ordem fiscal e tributário, haja vista que a maioria dos gestores optou por manter o contrato com o seu contador.

Destacando o percentual total (78,26%), dos gestores das ME's, observa-se que 53,33% dos proprietários responderam "sim", manteriam o contador na empresa caso houvesse tal simplificação.

Tabela 16 – Manutenção do contador em face de simplificação da sistemática tributária

Posição do gestor	Mantém o Contador	ME	Pequeno Porte	Total
Proprietário	SIM	16	3	19
	NÃO	4	1	5
Gerente de empresa	SIM	1	0	1
	NÃO	1	1	2
Sócio-gerente	SIM	1	0	1
	NÃO	0	0	0
Gerente de loja	SIM	0	0	0
	NÃO	0	1	1
Outros	SIM	0	1	1
	NÃO	0	0	0
TOTAL	SIM	18	4	22
	NÃO	5	3	8
Total Geral		23	7	30

Fonte: Dados da pesquisa 2010

Fazendo-se um comparativo com o estudo de Umbelino (2008), percebe-se uma similaridade nos resultados obtidos, evidenciando que cerca de 70% dos gestores também

responderam que manteriam o contador, caso houvesse a simplificação o do recolhimento dos tributos.

Reforçando a análise sobre a percepção dos gestores com relação da valorização das informações contábeis gerenciais, os respondentes foram solicitados a responder se estariam dispostos a pagar mais pelos serviços prestados pelo contador, caso fosse produzido relatórios mensais, que permitissem gerenciar melhor o negócio e saber como ele está indo. Foram apresentadas as seguintes alternativas à questão: aumentos de 20%, 40%, 60%, aumentaria mais que 60% e não aumentaria.

O resultado da análise (Tabela 17) ratificou que, do total, 70% dos gestores estão dispostos a pagar mais pelos serviços contábeis caso recebam informação útil para a tomada de decisões na empresa. A maioria, 53,33%, estaria disposta a pagar até 20% mais ao contador, 16,67% estariam dispostos a pagar até 40% mais, e 30 % indicaram não estar dispostos a pagar a mais pelos serviços contábeis.

Tabela 17 – Disposição de pagar a mais pelos serviços do Contador

Condição Pagamento	ME	Pequeno Porte	Total	%
Sim, até 20% mais	12	4	16	53,33
Sim, até 40% mais	3	2	5	16,67
Sim, até 60% mais	0	0	0	0
Sim, mais de 60%	0	0	0	0
Não pagaria	8	1	9	30
Total	23	7	30	100

Fonte: Dados da pesquisa 2010

Apesar da pesquisa não apresentar disposição dos gestores em pagar 60% ou mais pelos serviços do contador, convergindo com a pesquisa de Umbelino, a qual apresenta 2 (4,35%) respondentes dispostos a pagar 60% mais do que pagam. A análise das respostas de forma geral evidencia um número expressivo de gestores que reconhece o valor da informação contábil gerencial que os contadores podem vir a fornecer.

Para Magalhães e Lunkes (2000) as informações contábeis utilizadas no processo de administração devem ser úteis e atender às expectativas dos gestores da entidade, visto que organizações em busca da excelência prezam por informações com custos menores que os benefícios por elas gerados, cabendo aos contadores a tarefa de tratar a informação, visando a satisfazer aos anseios dos usuários finais.

Foi questionado aos gestores sobre o modo como são processadas diversas informações financeiras. E para obter as respostas, foram dadas as seguintes alternativas: informação processada com ajuda do contador, sem ajuda do contador e não é produzida nenhuma informação.

A Tabela 18 evidencia o resultado dessa análise, demonstrando que a maioria dos contadores não auxilia em vários elementos do ciclo gerencial, de modo que 86,21% não processam o controle do saldo e extrato bancário, 72,41% a informação para decidir sobre novos investimentos, 68,96% o controle de estoque, 93,01% na formação do preço de venda, entre outros.

No entanto, 86,67% do cálculo dos impostos e 86,21% dos encargos sociais e a elaboração da folha de pagamento são processados com a ajuda do contador, denotando assim um processo quase que exclusivo de serviços que atendam apenas as exigências da legislação fiscal.

Tabela 18 – Informações financeiras processadas na empresa

Informações Financeiras	Com Ajuda Contador	%	Sem Ajuda Contador	%	Não é feito	%	Total
Controle saldo e extrato bancário	2	6,89	25	86,21	2	6,89	29
Decisão sobre empréstimos	5	17,24	14	48,27	10	34,48	29
Decisão sobre investimentos	3	10,34	21	72,41	5	17,24	29
Controles pagamentos empréstimos	1	3,45	16	55,17	12	41,38	29
Folha pagamento funcionários	25	86,21	3	10,34	1	3,45	29
Cálculo de impostos e encargos	26	86,67	2	6,89	1	3,45	29
Controle de estoques	7	24,14	20	68,96	2	6,89	29
Formação preço venda	2	6,89	27	93,1	1	3,45	29
Relatório sobre o que está vendendo	0	0	23	79,31	6	20,68	29
Relatório dos produtos lucrativos	0	0	21	72,41	8	27,58	29
Controle contas à receber	1	3,45	26	86,67	2	6,89	29
Controle de contas a pagar	2	6,89	26	86,67	1	3,45	29
Cálculo caixa gerado no mês	7	24,14	20	68,96	2	6,89	29
Cálculo lucro gerado no mês	5	17,24	18	62,09	6	20,68	29
Depreciação dos equipamentos	3	10,34	13	44,82	13	44,82	29
Indicadores de como está o negócio	4	13,79	16	55,17	9	31,03	29
Plano de negócios e expansão	6	20,68	10	34,48	13	44,82	29

Fonte: Dados da pesquisa 2010.

Um estudo de Pires, Costa e Hahn (2004) realizado na cidade de Glória, Espírito Santo, observou que os escritórios de contabilidade não atendem de maneira oportuna e satisfatória as necessidades dos clientes, focando suas atividades em questões de natureza eminentemente fiscal. De acordo com os autores, os resultados indicam que os empresários estão mais preocupados com as informações de ordem tributária fornecidas pela contabilidade, ou seja, as empresas tendem a relacionar o contador a questões tributárias.

Na Tabela 18 identifica-se uma acentuada semelhança com os resultados obtidos por Umbelino (2008), pois em ambos as informações de cunho legal e tributário recebem quase o mesmo nível de predominância em termos percentuais, revelando uma baixa participação do contador no processamento de informações voltadas para o controle gerencial, o que nos

leva a crer que o contador não está disposto a fornecer informações que ajudem os gestores no processo decisório da empresa, fornecendo apenas informações que a legislação exige.

Toigo (2007) alerta que a contabilidade não deve ser realizada apenas para atendimento das exigências legais, mas como um instrumento gerencial pelo qual o contador transforma os dados em: informações úteis para o controle de tarefas; para o controle gerencial; e para o Controle Estratégico com o auxílio do Sistema de Informação.

Na Tabela 19, apresenta-se a questão da importância dada pelos gestores às fontes de informações, utilizou-se uma escala para ponderar a relevância dessas fontes, classificando-as como sendo de “nenhuma ou pouca importância” até “muito importante”. Os resultados da pesquisa mostram que os gestores consideram os clientes como a fonte de informação mais importante com 63,33%; seguida do contador com 53,33% e dentre as outras fontes destacam-se os fornecedores, empregados e internet que receberam o mesmo percentual (33,33%) como sendo muito importante.

Tabela 19 – Importância dada pelos gestores às fontes de informações

Fontes de Informação	← nenhuma ou pouca importância			muito importante →	
	1	2	3	4	5
Clientes	3		3	3	19
Fornecedores	3	3	4	8	10
Governo	6	5	4	3	9
Associações Empresariais	8	8	4	2	6
Empregados	2		7	9	10
Jornais	4	3	6	9	6
Revistas Técnicas	4	4	4	9	6
Televisão	4	3	6	7	8
Internet	3	7	2	6	10
Contador	2	3	3	4	16
Concorrentes	7	3	7	5	6
Consultores	8	5	8	4	3
SEBRAE	10	5	2	3	8

Fonte: Dados da pesquisa 2010

Fazendo-se um comparativo com o estudo de Umbelino (2008), percebe-se que clientes e contadores também lideram, quanto a sua relevância, sobre as demais fontes de informações indicadas pelos gestores.

Porém observou-se uma certa divergência a cerca dos números recebidos pelos consultores. No estudo realizado por Umbelino (2008) percebeu-se que essa fonte de informação recebeu maior relevância (34%) em relação ao resultado obtido por essa pesquisa, sendo a menos citada (10%) pelos gestores da cidade de Sousa-PB, evidenciando-se portanto, pouco interesse dos referidos gestores em solicitar uma consultoria empresarial, a qual os proporcionariam melhor auxílio nas tomadas de decisões e sustentação de suas empresas.

A qualidade dos serviços é um fator cada vez mais imprescindível para que profissional contábil mantenha o contrato com seu cliente. Nesse aspecto, procurou-se identificar a percepção dos gestores quanto à avaliação sobre a qualidade dos serviços contábeis oferecidos pelos seus contadores.

De acordo com a Tabela 20 observa-se predominância de respostas positivas, haja vista que a maioria dos respondentes (83,33%) avaliaram como Excelente, Muito Boa ou Boa a qualidade dos serviços auferidos pelos seus contadores, e apenas 16,67% mostraram-se insatisfeitos classificando os serviços como regular.

Tabela 20– Qualidade dos serviços contábeis prestados

Porte	Excelente	Muito Boa	Boa	Regular	Deficiente	Insuficiente	TOTAL (%)
ME	8	6	6	3	0	0	23 (76,67)
Pequeno Porte	1	1	3	2	0	0	7 (23,33)
Total (%)	9 (30)	7 (23,33)	9 (30)	5 (16,67)	0	0	30

Fonte: Dados da pesquisa 2010

Relacionando esse resultado com os da Tabela 18, observa-se que há uma certa falta de informação destes gestores a cerca do papel do contador e que tipos de serviços eles podem ofertar. Nesse sentido, faz-se necessário uma conscientização do profissional contábil em preocupar-se também em fornecer serviços de natureza qualitativa e não apenas quantitativa, no intuito de melhorar o processo de tomada de decisão de seus usuários.

Os resultados constatados na Tabela 20 mostraram consistência com o estudo de Umbelino (2008) em que o autor também identificou um resultado positivo com relação à qualidade

dos serviços contábeis recebidos, demonstrando um percentual de aproximadamente 66% de satisfação dos gestores das MPEs.

Para Parasuraman, Zeithaml & Berry (2002, apud MOURA, 2005, p. 952) a qualidade de serviços percebida, é dependente diretamente da comparação entre o serviço esperado e o serviço percebido. A posição da percepção do cliente sobre a qualidade de serviço da empresa depende da natureza da discrepância entre a expectativa de serviço e o serviço percebido. Desta forma, quando a expectativa é maior do que a percepção de qualidade, a qualidade percebida é menos do que satisfatória. Quando a expectativa é igual à percepção, a qualidade percebida é satisfatória, e por fim, quando a percepção é maior do que a expectativa criada, a qualidade de serviços percebida tende a se aproximar da ideal.

Para identificar o que os gestores procuram em um profissional contábil, foram solicitados a indicar, utilizando uma escala de importância que vai de “pouco importante” até “muito importante”, quais critérios são levados em consideração na hora de se escolher um contador (Tabela 21). Quanto aos critérios considerados importantes para selecionar o contador os mais indicados foram qualidade dos serviços e experiência do contador com 80%, presteza na entrega dos relatórios e nível de tecnologia do escritório com 73,33% cada um. A formação superior do contador foi a que recebeu o percentual de 70%, item considerado pelo gestor como muito importante na escolha do contador.

Tabela 21 – Importância dada aos critérios de seleção dos contadores

Critérios do Contador	← nenhuma ou pouca importância		muito importante →			
	1 e 2	%	3	%	4 e 5	%
Preços dos serviços	11	36,66	8	27,58	10	34,48
Nível de tecnologia do escritório	5	16,66	2	6,67	22	73,33
Presteza na entrega dos relatórios	4	13,34	1	3,45	22	73,33
Qualidade dos serviços	4	13,34	1	3,45	24	80
Experiência do contador	2	6,67	1	3,45	24	80
Conhecimento da legislação tributária	2	6,67	3	10,34	23	76,67
Indicação de amigos	13	43,33	5	17,24	11	36,67
Formação superior do contador	4	13,34	4	13,34	21	70

Fonte: Dados da pesquisa 2010

A pesquisa ainda identificou em quais aspectos, na visão do gestor, o contador poderia melhorar nos serviços que estão prestando, conforme é evidenciado na Tabela 22. Dentre

as opções fornecidas, os gestores optaram como satisfeitos, utilizando-se a opção "já está bom", os seguintes aspectos:

- ✓ Melhor relacionamento pessoal: 67,85%;
- ✓ Contatos mais freqüentes e Entregar relatórios com mais presteza: 60,71%;

Mesmo evidenciando um bom percentual de satisfação (53,33%) com os serviços contábeis recebidos, é notória a necessidade por parte de alguns gestores de uma contabilidade que os auxiliem na gestão de seus empreendimentos, haja vista que 39,28% afirmaram que o contador precisa Ter mais conhecimento sobre legislação e impostos; 35,71% precisa melhorar no Conhecimento sobre planejamento tributário; 41,66% Entregar relatórios diferentes dos atuais, que possam ajudar na gestão dos negócios. Observou-se também que uma expressiva parcela de gestores realiza serviços relacionados à Contabilidade sem o auxílio do contador, destacando a definição dos preços dos produtos (59,26%) e transações bancárias e cálculos de juros (48,16%).

Tabela 22 – Percepção dos gestores quanto às melhorias dos serviços contábeis

Contador Precisa Melhorar	Já está bom	Precisa melhorar	Não é importante	Total
Conhecimento sobre legislação e impostos	14	11	3	28
Conhecimento planejamento tributário	15	10	3	28
Calcular custos dos produtos	14	2	9	25
Ajudar na definição dos preços	8	3	16	27
Transações bancárias e cálculos de juros	6	8	13	27
Ajudar calcular caixa gerado no mês	12	3	11	26
Ajudar calcular lucro do mês	10	4	12	26
Informações que ajudem na gestão do negócio	15	9	3	27
Melhor relacionamento pessoal	19	7	2	28
Contatos mais freqüentes	17	7	2	26
Entregar relatórios com mais presteza	17	8	2	27
Entregar relatórios diferentes do atuais, que possam ajudar na gestão dos negócios	8	10	6	24
Usar mais a internet pra se comunicar	6	8	11	25

Fonte: Dados da pesquisa 2010

Na Tabela 23 procurou-se identificar, na percepção dos gestores, quais serviços estão sendo ofertados pelos seus contadores. Os resultados evidenciaram predominância fiscal, demonstrando que os serviços mais ofertados foram o cálculo dos impostos (96,67%) e folha de pagamento (93,1%), havendo pouca oferta de outros serviços que auxiliam os gestores no controle financeiro e econômico da empresa, como demonstrado na tabela abaixo.

Tabela 23 - Serviços prestados pelo contador

Serviços Prestados	SIM	%	NÃO	%	Total
Folha de Pagamento	27	93,1	3	10,34	30
Cálculo de Impostos	29	96,67	1	3,45	30
Controle Financeiro (caixa e bancos)	1	3,45	29	96,67	30
Controle de Estoque	8	27,58	22	73,33	30
Controle das Contas a Pagar	2	6,89	28	93,33	30
Controle das Contas a Receber	2	6,89	28	93,33	30

Fonte: Dados da pesquisa 2010

Os resultados obtidos na Tabela 23 coincidem com os evidenciados no estudo realizado por Umbelino (2008), denotando que os serviços contábeis prestados aos gestores estão concentrados especificamente aos de caráter fiscal, o que nos leva a crer que os contadores fazem pouco uso de suas funções, uma vez que a contabilidade gerencial exerce várias funções organizacionais participando do controle administrativo, controle operacional, controle estratégico e controle financeiro das organizações.

Figueiredo e Fabri (2000), ressaltam que o profissional de contabilidade que deseja construir um sólido conceito deve oferecer seus serviços de maneira profissional, executar a contabilidade de forma diferenciada de seus colegas, e oferecer aos clientes algo a mais, além da rotina do cálculo dos tributos e obrigações trabalhistas.

Os gestores foram indagados sobre a frequência com que os documentos e relatórios gerados pelo contador são entregues. Os números da Tabela 24 permitem verificar que, a emissão da folha de pagamento dos funcionários (89,28%) e os boletos e carnês para pagamentos de impostos (96,43%) são os únicos itens que registram maiores frequência de entrega mensal aos gestores.

Tabela 24 – Frequência de entrega dos relatórios contábeis

Relatórios Entregues	Nunca	Todo Mês	A cada 3 Meses	A cada 6 Meses	Um vez por ano	Total
Balancete	15	3	3	1	6	28
Demonstração Fluxo de Caixa	18	2	3	-	2	25
Demonstração do Resultado	19	1	2	-	3	25
Balanço Patrimonial	17	1	2	1	4	25
Folha de pagamento dos Funcionários	1	25	1	-	1	28
Boletos e carnês para pagamentos impostos e encargos	1	27	-	-	-	28

Fonte: Dados da pesquisa 2010

O mais surpreendente é que um número expressivo de gestores alegam nunca receberem demonstração de fluxo de caixa (72%), demonstração do resultado (76%); balanço patrimonial (68%) e balancetes(54%). Isto denota que a maioria dos contadores não entrega tais relatórios aos gestores, limitando-se a produzi-los apenas para atender a legislação, haja vista que alguns destes relatórios são exigidos pelos órgãos governamentais.

Aprofundando essa questão, os respondentes foram solicitados a opinar sobre a utilidade e compreensão dos relatórios recebidos pelos contadores. Para auxiliá-los foi fornecida uma lista de frases relacionadas ao tema.

Os resultados apresentados na Tabela 25 evidenciam que apenas 6,89% dos gestores indicaram estar contente com os relatórios recebidos. Na mesma proporção (6,89%) consideram os relatórios úteis, mas não os aplicam. Somente 10,34% dos gestores indicaram que os relatórios são úteis e aplicados dentro da empresas. Outros 10,34% disseram que os relatórios chegam atrasados. Porém, um percentual significativo de 34,48% recebe, mas não estão contentes com o resultado.

Tabela 25 – Percepção dos gestores quanto aos relatórios recebidos

Quanto aos Relatórios Recebidos	Frequência	%
Não entendo	9	30
Entendo mas não vejo muita utilidade	1	3,45
Útil mas não aplica	2	6,89
Útil e são aplicados	3	10,34
Chegam muito atrasados	3	10,34
Estou contente com os relatórios recebidos	2	6,89
Não estou contente com os relatórios recebidos	10	34,48
Não recebe relatórios	3	10,34

Fonte: Dados da pesquisa 2010

Outros resultados que chamam atenção é que 10,34% dos respondentes revelaram não receber relatórios e que 30% não entendem os relatórios que seus contadores fornecem.

4. CONSIDERAÇÕES FINAIS E RECOMENDAÇÕES

O presente trabalho procurou investigar o desequilíbrio entre a oferta e a demanda por serviços contábeis com base na visão dos proprietários, empresários e/ou gestores de micro e pequenas empresas da cidade de Sousa-PB. Para a realização do trabalho, foram investigadas 30 organizações. A partir dos dados coletados e analisados, observou-se como relevantes os seguintes resultados:

- 90,01% dos questionários foram respondidos pelos proprietários e sócios-gerentes;
- 26,66% dos gestores apresentam uma boa experiência, de onze à vinte anos;
- 40,01% das empresas participantes têm mais de 10 anos de atividade;
- 86,67% dos gestores entrevistados indicaram o contador como o profissional apto a produzir informações para o controle dos negócios e avaliação do desempenho da empresa;
- 80% dos gestores entrevistados estariam dispostos a abrir as informações de sua empresa para o contador desde que fossem produzidas informações úteis para a gestão;
- 73,33% dos gestores permaneceriam com o contador mesmo que houvesse simplificação do recolhimento dos impostos e encargos sociais;
- 71% dos gestores participantes disseram que o contador é importante ou muito importante como fonte de informação para o seu negócio;
- Os contadores precisam melhorar nos seguintes itens: Entregar relatórios diferentes dos atuais, que possam ajudar na gestão dos negócios (41,66%); Ter mais conhecimento sobre legislação e impostos (39,28%); Conhecimento sobre planejamento tributário (35,71%);
- A emissão da folha de pagamento dos funcionários (89,28%) e os boletos e carnês para pagamentos de impostos (96,43%) são os únicos itens que registram maiores frequência de entrega mensal aos gestores;
- 60,70% das informações financeiras são processadas pelos gestores sem ajuda do contador.

Com base na análise dos dados, verificou-se que há um certo desequilíbrio na oferta e demanda dos serviços contábeis, constatado nas informações de que 70% dos gestores entrevistados estão dispostos a pagar mais pelos serviços contábeis caso recebam informação útil para a tomada de decisões na empresa, haja vista que os serviços que estão sendo ofertados pelos seus contadores são de predominância fiscal, havendo pouca oferta de outros serviços que auxiliam os gestores no controle financeiro e econômico da empresa,

uma vez que o cálculo dos impostos (96,67%) e a folha de pagamento dos funcionários (93,1%) são os mais ofertados além de serem os únicos serviços entregues mensalmente à maioria dos gestores.

Outro fator a ser ressaltado é que os gestores percebem que depois dos clientes, o contador é a fonte de informação mais importante. Entretanto, alegam nunca receberem Demonstração de Fluxo de caixa (72%), Demonstração do Resultado (76%); Balanço Patrimonial (68%) e Balancetes (54%).

Além dos fatores acima mencionados terem consistência com a pesquisa de Umbelino (2008), observou-se também que a atitude de ter um bom relacionamento pessoal com os gestores tem influência positiva na percepção dos gestores sobre a qualidade dos serviços contábeis ofertados.

Ainda fazendo um comparativo com a pesquisa de Umbelino (2008), denota-se algumas divergências. No tocante ao nível de escolaridade dos gestores, o presente estudo constatou que, apenas 16,66% dos proprietários entrevistados são graduados ou até possuem pós-graduação e se for incluso os que estão cursando algum curso superior, esse percentual chega a 25% dos proprietários das empresas, sinalizando, talvez um baixo grau de instrução dos gestores em comparação com a Pesquisa de Umbelino que apresenta um percentual maior (48%), evidenciando um bom grau de instrução dos tomadores de decisões, aumentando para quase 60% quando selecionamos os proprietários e sócios-gerentes.

Com relação a utilidade e compreensão dos relatórios recebidos pelos contadores, apenas 6,89% dos gestores indicaram estar contente com os relatórios recebidos, 30% não entendem os relatórios, 34,48% recebe mas não estão contentes com o resultado, enquanto que na pesquisa de Umbelino (2008), 33,3% indicaram estar contente com os relatórios recebidos e quase a mesma proporção (29,4%) consideram os relatórios úteis e os aplicam, apenas 10% dos respondentes indicaram não entender os relatórios recebidos e outros 10% indicaram que entendem, mas não vêem a utilidade do relatório.

Fica evidente a necessidade de estratégias novas, por parte dos contadores, no intuito de fornecer serviços úteis, eficientes e adequados; de maneira oportuna e satisfatória às necessidades de cada usuário, conduzindo-o à eficácia gerencial.

Ciente de que o tema requer estudos mais aprofundados, espera-se que essa pesquisa possa servir de ignição ao debate, no sentido de buscar o ponto de equilíbrio entre a oferta e demanda de serviços contábeis nas empresas.

Devido às limitações desta pesquisa – amostra restrita diante a acessibilidade dos respondentes – recomenda-se replicar esse estudo em amostras maiores, abrangendo as médias e grandes empresas, no intuito de ter uma visão maior da oferta dos serviços contábeis em empresas de outros tamanhos, a fim de comparar e confirmar o desempenho dos contadores.

REFERÊNCIAS

ALBUQUERQUE, A. F. **Gestão estratégica das informações internas na pequena empresa**: um estudo comparativo de casos em empresas do setor de serviços (hoteleiro) da região de Brotas – SP. 2004. 209 f. Dissertação (Mestrado em Engenharia de Produção)– Escola de Engenharia de São Carlos, Universidade de São Paulo, São Carlos, 2004.

ANDRADE, Maria Margarida. **Introdução a metodologia do trabalho científico**: elaboração de trabalhos na graduação. São Paulo: Atlas, 1999.

ARNS, P. C.; et al. **Desenvolvimento institucional e articulação de parcerias para o desenvolvimento local**. 2004. Projeto BNDES-Desenvolvimento Local – Cooperação Técnica do Programa das Nações Unidas para o Desenvolvimento (PNUD). Disponível em: <http://www.projetoendespnud.org.br>. Acesso em: 22/05/2010.

ASSAF NETO, Alexandre. A Dinâmica das decisões financeiras. **Caderno de Estudos FIPECAFI**, São Paulo: FIPECAFI, v.16, p.9 – 25, jul. / dez. 1997.

BARROS, Vaine de Magalhães. **O novo velho enfoque da Informação Contábil**. Revista Contabilidade e Finanças da USP, São Paulo, n. 38, p. 102-112, Mai/Ago. 2005.

BATALHA, Wilson de Souza Campos. **Estatuto da microempresa**. Rio de Janeiro: Forense, 1989.

BEUREN, I. M. **Gerenciamento da Informação**: Um recurso estratégico no processo de gestão empresarial. 2 ed. São Paulo: Atlas, 2000. 104 p.

BORDIN, Antonio Carlos. GATTI, Ivan Carlos. **Regime especial de tributação para as micro, pequenas e médias empresas**. Revista do Conselho Regional de Contabilidade do RS. Porto Alegre, n. 107, dez. 2001.

BORTOLI, Neto Adelino. **Tipologia de problemas das pequenas e médias empresas**. São Paulo: 1980. Dissertação de Mestrado, FEA/USP.

BRASIL. **Constituição Federal de 1988**. Disponível em: <http://www.jusbrasil.com.br/>. Acesso em: 29/05/2010.

BUENO, Valmor Ferreira. **Avaliação de risco na concessão de crédito bancário para micros e pequenas empresas**. 187 f. Dissertação (Mestrado em Engenharia da Produção da Universidade Federal de Santa Catarina, Florianópolis, 2003.

CAMARGO, Ynel Alves de. As entidades sem finalidade de lucro. **Revista do Conselho Regional de Contabilidade do RS**, Porto Alegre, n. 111, fev. 2003.

CANECA, Roberta Lira. **Oferta e procura de serviços contábeis para micro, pequenas e médias empresas**: um estudo comparativo das percepções dos empresários e contadores. 2008. 181 f., il. Dissertação (Mestrado)-Programa Multiinstitucional e Inter-regional de Pós-Graduação em Ciências Contábeis, Universidade de Brasília/UFPB/UFPE/UFRN, Recife, 2008.

DEITOS, M. L. M. S. Conhecer as especificidades das pequenas e médias empresas: uma necessidade que se impõe ao contador. **Revista do CRCPR**, ano 27, nº 136, 2º quadrimestre de 2003, Disponível em <www.crcpr.org.br>. Acesso em: 02 jun. 2010.

DORNELAS, José Carlos Assis. **Empreendedorismo: transformando idéias em negócios**. 3. Ed. Rio de Janeiro: Elsevier, 2008.

DRUCKER, Peter F. **Tecnologia, gerência e sociedade**. 2 ed. Petrópolis/RJ: Vozes, 1973.

FERREIRA, Luis Fernando Filardi; SANTOS, Silvio Aparecido dos. Mortalidade Precoce: **Uma Análise das Micro e Pequenas Empresas de São Paulo. V Encontro de Estudos sobre Empreendedorismo e Gestão de Pequenas Empresas**. 2005. Disponível em: <http://www.dad.uem.br/graduacao/download/2762-29.pdf>. Acesso em: 17/06/2010.

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

GIL, A. C. **Métodos e Técnicas de Pesquisa Social**. 4.^a ed. São Paulo: Atlas, 1994.

GONSALVES, Elisa Pereira. **Iniciação a Pesquisa Científica**. 4ª Edição. Revisada e Ampliada. Campinas/SP: Alínea, 2007.

GONZÁLES, Leonardo dos Santos. **Microempresa e empresa de pequeno porte no Brasil**. 2005. Aluno do 2º ano do curso de Direito da UNESP (Franca-SP). Disponível em:

GUERREIRO, Reinaldo. Um Modelo de Sistema de Informação Contábil para Mensuração do Desempenho Econômico das Atividades Empresariais. **Caderno de Estudos FIPECAFI**, nº 4, São Paulo: FIPECAFI, mar. 1992.

IBGE - COORDENAÇÃO DE CONTAS NACIONAIS – CONAC. **Sistema de Contas Nacionais – Brasil Referência 2000**. Nota metodológica nº10. Contas Econômicas Integradas (versão 1 para informação e comentários). Disponível em: www.ibge.gov.br/home/estatistica/indicadores/.../02_estrutura.pdf. Acesso em: 25/05/2010.

IUDÍCIBUS, S., MARION, José Carlos. **Curso de contabilidade para não contadores**. 2.ed. São Paulo: Atlas, 1999.

JACINTHO, Paulo Ricard Becker. **Consultoria Empresarial: procedimentos para aplicação em micro e pequenas empresas.** 2004. 137 f. Dissertação (Mestrado em Engenharia da Produção) Universidade Federal de Santa Catarina, Florianópolis, 2004.

KASSAI, S. As empresas de pequeno porte e a contabilidade. **Caderno de Estudos FIPECAFI**, São Paulo: FIPECAFI, v. 9, n. 15, p.60-74, jan./jun 1997.

LACORTE, Edson. **A Microempresa e a Empresa de Pequeno Porte no Direito Brasileiro.** 2005. Aluno do 2º ano do curso de Direito da UNESP (campus Franca-SP). Disponível em: <http://www.franca.unesp.br/artigos/edson.pdf>. Acesso em: 20/05/2010.

LEONE, Nilda Maria de Clodoaldo Pinto Guerra. **A Dimensão Física das Pequenas e Médias Empresas.** Revista de administração de empresas. São Paulo: v.31,n02p.53-59, abr/jun,1991.

MAGALHÃES, Antônio de Deus e LUNKES, Irtes Cristina. **Sistemas Contábeis.** São Paulo: Atlas, 2000.

MARTINS, Gilberto de Andrade. **Manual para elaboração de Monografias e Dissertações.** 3.ed. São Paulo: Atlas, 2002.

McGEE, J.; PRUSAK, L. **Gerenciamento Estratégico da Informação: aumente a competitividade e a eficiência de sua empresa utilizando a informação.** Rio de Janeiro: Campus, 1995.

MELO, Álvaro. **Associação Brasileira para Desenvolvimento do Empreendedorismo.** Disponível em: <http://www.geocities.com/eureka/24/1/poteempree.html> Acesso em: 01/05/2010.

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

MOTTA, Paulo Roberto. **Transformação organizacional: a teoria e a prática de inovar.** 3ª reimpressão. Rio de Janeiro: 2000.

MOURA, Luiz Rodrigo Cunha; CUNHA Nina Rosa Silveira; MOURA, Luiz Eduardo Leite de. Avaliação da qualidade de serviços da Prodabel utilizando escala servqual In: EGEPE – Encontro de Estudos Sobre Empreendedorismo e Gestão de Pequenas Empresas. 2005, Curitiba, **Anais...** Curitiba, 2005, p. 951-959.

NAJBERG, Sheila; PUGA, Fernando Pimentel; OLIVEIRA, Paulo A. de Souza de. **Sobrevivência das firmas no Brasil:** Dez 1995 a Dez. 1997. In Revista do BANDES, Rio de Janeiro, V 7, n.º 13, p. 33-48, Junho 2000.

NASI, Antonio Carlos. **A contabilidade como instrumento de informação, decisão e controle de gestão**. Revista do Conselho Regional de Contabilidade do RS, Porto Alegre, n.77, abr./jun. 1994.

OLIVEIRA, Djalma de Pinho Rebouças. **Manual de Consultoria empresarial: conceitos, metodologias e práticas**. São Paulo: Atlas, 1996.

OLIVEIRA A. G.; MÜLLER A. N.; NAKAMURA, W. T. A utilização das informações geradas pelo sistema de informação contábil como subsídio aos processos administrativos nas pequenas empresas. **Revista da FAE**, Curitiba, v.3, n.3, set./dez. 2000. Disponível em: <<http://www.cde.br/publicacoes/revista.asp>>. Acesso em: 02 jun. 2010.

PALERMO, Fernanda Kellner de Oliveira. **As micro e pequenas empresas como propulsoras do desenvolvimento econômico e social**: contribuição para o incremento das atividades econômicas no âmbito do Mercosul. Jus Navigandi, Teresina, 2002. Disponível em: <http://jus2.uol.com.br/doutrina/texto.asp?id=2735>. Acesso em: 23/05/2010.

PARASURAMAN, A. et al. Um modelo conceitual de qualidade de serviço e suas implicações para a pesquisa no futuro. **Revista Rae-Clássicos**. Out/Dez, 2006.

PIRES, M. A.; COSTA, F. M.; HAHN, A. V. Atendimento das necessidades de informação para tomada de decisão em pequenas e médias empresas: análise crítica das informações geradas pela contabilidade frente aos seus objetivos – pesquisa exploratória no setor de confecções da Glória – ES. In: 4º Congresso USP Controladoria e Contabilidade. 2004, São Paulo, **Anais...** São Paulo: USP, 2004. Disponível em: <www.eac.fea.usp.br>. Acesso em: 10/07/2010.

RAMOS, A. S.; PAULA, C. S.; TEIXEIRA, E. E. M. Análise Comparativa da Qualidade dos Serviços Contábeis prestados pelos Escritórios de Contabilidade em Ipatinga, Minas Gerais. Centro Universitário do Leste de Minas Gerais – UnilesteMG. In: III Semana de Iniciação Científica, 2000, Minas Gerais, **Anais...** Minas Gerais: UnilesteMG, 2000.

SEBRAE. **Serviço Brasileiro de Apoio às Micro e Pequenas Empresas**. Disponível em <http://www.sebrae.org.br>. Acesso em 10.12.2009.

STROEHER, A. M.; FREITAS, H. **Identificação das necessidades de informações contábeis de pequenas empresas para a tomada de decisão organizacional**. In: CONGRESSO INTERNACIONAL DE GESTÃO DA TECNOLOGIA E SISTEMAS DE INFORMAÇÃO (CONTECSI), 3º, 2006, São Paulo. **Anais...** São Paulo: FEA/USP, 2006. p. 233, 1 CD-ROM.

TOIGO, L. A. **Um estudo sobre a influência dos sistemas de informação nos processos administrativos e na Contabilidade**. Dissertação (Mestrado em Ciências Contábeis) – Programa de Pós-Graduação em Ciências Contábeis, Universidade do Vale do Rio dos Sinos, São Leopoldo, 2007.

VASCONCELOS, Antonelyr Maria Barbosa de. **A Importância da Contabilidade Gerencial e do Novo Contador para a Administração.** Universidade Presbiteriana Mackenzie. 2001. Disponível em: http://www.humbertorosa.com.br/Banco_de_Artigos/. Acesso em: 20/05/2010.

VERGARA, Sylvia Constant. **Projetos e relatórios de pesquisa em administração.** 4. ed São Paulo: Atlas, 2003.

VIZZOTTO, Bianca de Paula Souza. **A defesa das microempresas e empresas de pequeno porte: incentivo ao progresso.** Aluna do 2º ano do Curso de Direito da Unesp Franca – SP. Disponível em: www.franca.unesp.br/Bianca_de_Paula_Souza_Vizoto.pdf. Acesso em: 20/05/2010.

UMBELINO, Wesley Serbim. **Avaliação qualitativa do desequilíbrio da oferta e demanda de serviços contábeis nas micro, pequenas e médias empresas da grande Recife.** Dissertação de Mestrado do Programa Multiinstitucional e Inter-Regional de Pós-Graduação em Ciências Contábeis (UnB, UFPE, UFPB e UFRN) – Recife : 2008.

APÊNDICE A



SERVIÇO PÚBLICO FEDERAL
Universidade Federal de Campina Grande
Centro de Ciências Jurídicas e Sociais
Campus de Sousa
Coordenação Administrativa da UACC
Coordenação do Curso de Ciências Contábeis

CARTA DE RECOMENDAÇÃO

Prezado Senhor,

Apresentamos a graduanda, Maria Gerlaneide Linhares da Silva, aluna do Curso de Ciências Contábeis da Universidade Federal de Campina Grande – Campus de Sousa/PB. A referida aluna atualmente encontra-se em processo de coleta de dados para a elaboração da Monografia de Conclusão de Curso: Avaliação Qualitativa do desequilíbrio da Oferta e Demanda de Serviços Contábeis nas Micro e Pequenas empresas da cidade de Sousa – PB. Esta pesquisa faz parte do Trabalho de Conclusão de Curso da referida aluna de Ciências Contábeis da Universidade Federal de Campina Grande – Campus Sousa –PB.

Na qualidade de orientadora da aluna acima citada e também coordenadora do Curso de Ciências Contábeis da Universidade Federal de Campina Grande, peço a especial gentileza de atendê-la.

Lúcia Silva Albuquerque
Professora Assistente I da UACC/CCJS/UFPA
Matrícula SIAPE 1626836

ANEXO A**MODELO DE QUESTIONÁRIO****UNIVERSIDADE FEDERAL DE CAMPINA GRANDE
CENTRO DE CIÊNCIAS JURÍDICAS E SOCIAIS
CURSO DE CIÊNCIAS CONTÁBEIS**

Caro Empresário,

Gostaríamos que você respondesse o questionário abaixo da forma mais sincera possível em relação às questões relacionadas à sua empresa. Tendo em vista a sua experiência no negócio, sua resposta nos ajudará a entender todo o processo de gestão executado por vossa pessoa em relação à atividade e tamanho de sua empresa.

INFORMAÇÕES GERAIS SOBRE O EMPRESÁRIO E A EMPRESA

1. VOCE É?

- Proprietário Sócio-gerente
 Gerente da empresa Gerente de loja Outro

2. HÁ QUANTO TEMPO VOCÊ TRABALHA NA ÁREA EMPRESARIAL?

Aproximadamente _____ anos

3. HÁ QUANTO TEMPO SUA EMPRESA ESTÁ FUNCIONANDO?

Aproximadamente _____ anos

4. TRATA-SE DE:

- Empresa com estabelecimento único Loja de um grupo ou rede

5. QUAL O PORTE DE SUA EMPRESA?

- Microempresa Empresa de Pequeno Porte

6. QUAL O NÚMERO DE FUNCIONÁRIOS DE SUA EMPRESA?

Em torno de _____ funcionários.

7. COMO VOCÊ AVALIA A SUA EMPRESA EM RELAÇÃO À CONCORRÊNCIA?

- Abaixo da concorrência
 Um pouco abaixo da concorrência
 Na média
 Um pouco acima da concorrência
 Acima da concorrência

8. VOCÊ COSTUMA UTILIZAR FINANCIAMENTOS?

(Pode ser mais de uma alternativa)

- Sim, de bancos Sim, de factoring Não

9. QUAL O SEU NÍVEL DE ESCOLARIDADE?

- Até a 4ª série primária Até a 8ª série do 1º grau.
 Até o 3º ano do ensino médio Nível técnico
 Cursando o ensino superior Superior
 Pós-graduado

INFORMAÇÕES SOBRE O SISTEMA DE INFORMAÇÃO NA SUA EMPRESA

10. COMO A INFORMAÇÃO FINANCEIRA É PROCESSADA NA SUA EMPRESA?

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

11. QUEM VOCÊ CONTRATARIA PARA PRODUIR INFORMAÇÕES QUE AJUDASSEM NO CONTROLE DAS OPERAÇÕES E AVALIAÇÃO DO DESEMPENHO DA SUA EMPRESA OU SUA LOJA?

- Administrador Economista Contador
 Advogado Outro _____

12. VOCÊ ESTARIA DISPOSTO A ABRIR AS INFORMAÇÕES DO SEU EMPREENDIMENTO PARA O CONTADOR, CASO ELE PRODUZISSE RELATÓRIOS QUE O AJUDASSEM A GERENCIAR MELHOR O SEU NEGÓCIO?

- Sim Não

INFORMAÇÕES SOBRE OS SERVIÇOS CONTÁBEIS PRESTADOS A SUA EMPRESA

13. QUEM PRESTA OS SERVIÇOS CONTÁBEIS À SUA EMPRESA?

- Contador interno Escritório de contabilidade

14. SE O GOVERNO SIMPLIFICASSE O RECOLHIMENTO DOS IMPOSTOS E DOS ENCARGOS SOCIAIS, DE MODO QUE VOCÊ MESMO FOSSE CAPAZ DE CALCULAR E EFETUAR O PAGAMENTO, VOCÊ MANTERIA O SEU CONTRATO COM O CONTADOR?

- Sim Não

15. SE O CONTADOR PRODUZISSE RELATÓRIOS MENSAIS, QUE PERMITISSEM GERENCIAR MELHOR O SEU NEGÓCIO E SABER COMO ESTÁ INDO O SEU NEGÓCIO, VOCÊ ESTARIA DISPOSTO A PAGAR MAIS PELOS SERVIÇOS PRESTADOS POR ELE?

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

16. COMO SÃO PROCESSADAS AS SEGUINTE INFORMAÇÕES FINANCEIRAS?

INFORMAÇÕES	INFORMAÇÃO PROCESSADA COM A AJUDA DO CONTADOR	INFORMAÇÃO PROCESSADAS SEM A AJUDA DO CONTADOR	NÃO É FEITO
Controle do saldo e do extrato bancário			
Informação para decidir sobre empréstimos bancário			
Informação para decidir sobre novos investimentos (compra de equipamentos e instalações, por exemplo)			
Controles do pagamento dos empréstimos tomados			
Folha de pagamento dos funcionários			
Cálculo dos impostos e encargos sociais			
Controle dos estoques			
Formação do preço de venda			
Relatórios sobre o que está vendendo mais			
Relatório sobre os produtos que são mais lucrativos			
Controle das contas a receber			
Controle das contas pagar			
Cálculo do caixa gerado no mês			
Cálculo do lucro gerado no mês			
Depreciação dos equipamentos e das instalações			
Indicadores para saber como está indo o negócio			
Plano de negócios e planos de expansão			

17. NO QUADRO ABAIXO, INDIQUE COM UM "X" A IMPORTÂNCIA DE CADA ITEM:

FONTE DAS INFORMAÇÕES	← nenhuma ou pouca importância			muito → importante	
	1	2	3	4	5
Informação recebida dos Clientes					
Informação recebida dos Fornecedores					
Informação recebida do Governo					
Informação recebida de Associações Empresariais					
Informação recebida dos Empregados					
Informação divulgada nos jornais					
Informação publicada em Revistas Técnicas					
Informação divulgada na televisão					
Informação recebida pela Internet					
Informação recebida do Contador					
Informação recebida dos Concorrentes					
Informação recebida de Consultores					
Informação recebida do SEBRAE					

18. COMO VOCÊ AVALIA A QUALIDADE DOS SERVIÇOS PRESTADOS PELO SEU CONTADOR?

- Excelente Muito Boa Boa
 Regular Deficiente Insuficiente

19. INDIQUE A IMPORTÂNCIA DE CADA UM DOS CRITÉRIOS PARA SELECIONAR O SEU CONTADOR?

CRITÉRIOS PARA SELECIONAR O CONTADOR	← nenhuma ou pouca importância			muito → importante	
	1	2	3	4	5
Preço dos serviços					
Nível de tecnologia do escritório					
Presteza na entrega dos relatórios					
Qualidade dos serviços					
Experiência do contador					
Conhecimento da legislação tributária					
Indicação de amigos					
Formação superior do contador					

20. EM SUA OPINIÃO, O QUE PRECISA MELHORAR NOS SERVIÇOS PRESTADOS PELO SEU CONTADOR? (Pode ser mais de uma resposta)

O QUE O CONTADOR PRECISA MELHORAR	Já está bom	Precisa melhorar	Não é importante
Ter mais conhecimento sobre legislação e impostos			
Conhecimentos sobre planejamento tributário			
Conhecimentos para ajudar a calcular o custo dos produtos			
Conhecimentos para ajudar na definição do preço dos produtos			
Mais conhecimento sobre transações bancárias e cálculos de juros para decisão de tomada de financiamento			
Conhecimentos para ajudar a calcular o caixa gerado no mês			
Conhecimentos para ajudar a calcular o lucro do mês			
Mais conhecimento para poder gerar informação e relatórios que ajudem na gestão do negócio			
Melhor relacionamento pessoal			
Contatos mais freqüentes (visita/telefone/e-mail, etc.)			
Entregar os relatórios com mais presteza			
Entregar relatórios diferentes dos atuais, que possam ajudar na gestão dos negócios			
Usar mais a Internet para se comunicar com os clientes			

21. QUE SERVIÇOS SEU CONTADOR PRESTA À SUA EMPRESA ATUALMENTE?

Folha de Pagamento	
Cálculo dos Impostos	
Controle Financeiro (Caixa e Bancos)	
Controle de Estoque	
Controle das Contas a Pagar	
Controle das Contas a Receber	

22. QUE RELATÓRIOS O CONTADOR ENTREGA?

	Nunca	Todo Mês	A cada 3 meses	A cada 6 meses	Uma vez por ano
Balancete					
Demonstração do Fluxo de Caixa (caixa gerado no mês)					
Demonstração do Resultado (Lucro ou prejuízo)					
Balanço Patrimonial					
Folha de pagamento dos funcionários					
Folha de pagamento dos funcionários					

23. QUAL SUA OPINIÃO QUANTO AOS RELATÓRIOS RECEBIDOS? (Pode ser mais de uma)

- Não recebo relatórios
- Não entendo
- Entendo mas não vejo muita utilidade
- Útil mas não aplico
- Útil e são aplicados
- Chegam muito atrasados
- Estou contente com os relatórios recebidos
- Não estou contente com os relatórios recebidos