

UNIVERSIDADE FEDERAL DE JUIZ DE FORA
FACULDADE DE ADMINISTRAÇÃO E CIÊNCIAS CONTÁBEIS
CURSO DE CIÊNCIAS CONTÁBEIS

**A PERCEPÇÃO DO PROFISSIONAL CONTÁBIL SOBRE A OFERTA DE
SERVIÇOS CONTÁBEIS E INFORMAÇÕES DE CUSTOS E GERENCIAIS**

LUANA RENATA RAPOSO DO NASCIMENTO

JUIZ DE FORA

2018

LUANA RENATA RAPOSO DO NASCIMENTO

**A PERCEPÇÃO DO PROFISSIONAL CONTÁBIL SOBRE A OFERTA DE
SERVIÇOS CONTÁBEIS E INFORMAÇÕES DE CUSTOS E GERENCIAIS**

**Monografia apresentada ao curso de
Ciências Contábeis da Universidade Federal
de Juiz de Fora, como requisito para
obtenção do título de Bacharel em Ciências
Contábeis.**

Orientadora: Prof^a Ma Janayna Freire

JUIZ DE FORA

2018

AGRADECIMENTOS

Primeiramente agradeço a Deus, pois sem Ele nada seria possível. Muitas foram as dificuldades nessa trajetória, mas “Tudo posso Naquele que me fortalece”.

Agradeço a minha orientadora e amiga Janayna Freire, pelos ensinamentos, acolhimento, compreensão e todo carinho. Tenho certeza que Deus, que sabe de todas as coisas, foi quem a colocou em meu caminho e a usou como um poderoso instrumento para me ajudar a alcançar mais esta graça.

Agradeço a minha família por todo apoio e incentivo durante essa caminhada. Em especial a minha mãe Luciana e aos meus avôs Alberto e Trindade que sempre me ampararam. A Taiany que diversas vezes disponibilizou seus materiais de estudos para me auxiliar. E ao Rael que se empenhou em me ajudar, me compreendeu e não mediu esforços para que eu chegasse até aqui.

Agradeço aos meus amigos que sempre me apoiaram.

E a todo corpo docente da Faculdade de Administração e Ciências Contábeis, pelas aulas ministradas e toda contribuição na minha formação.



UNIVERSIDADE FEDERAL DE JUIZ DE FORA
FACULDADE DE ADMINISTRAÇÃO E CIÊNCIAS CONTÁBEIS

Termo de Declaração de Autenticidade de Autoria

Declaro, sob as penas da lei e para os devidos fins, junto à Universidade Federal de Juiz de Fora, que meu Trabalho de Conclusão de Curso é original, de minha única e exclusiva autoria e não se trata de cópia integral ou parcial de textos e trabalhos de autoria de outrem, seja em formato de papel, eletrônico, digital, audiovisual ou qualquer outro meio.

Declaro ainda ter total conhecimento e compreensão do que é considerado plágio, não apenas a cópia integral do trabalho, mas também parte dele, inclusive de artigos e/ou parágrafos, sem citação do autor ou de sua fonte. Declaro por fim, ter total conhecimento e compreensão das punições decorrentes da prática de plágio, através das sanções civis previstas na lei do direito autoral¹ e criminais previstas no Código Penal², além das cominações administrativas e acadêmicas que poderão resultar em reprovação no Trabalho de Conclusão de Curso.

Juiz de Fora, 11 de julho de 2018

Luana Renata Raposo do Nascimento

¹ LEI Nº 9.610, DE 19 DE FEVEREIRO DE 1998. Altera, atualiza e consolida a legislação sobre direitos autorais e dá outras providências.

² Art. 184. Violar direitos de autor e os que lhe são conexos: Pena - detenção, de 3 (três) meses a 1 (um) ano ou multa.

Faculdade de Administração e Ciências Contábeis

Bacharelado em Ciências Contábeis

**ATA DE DEFESA DO
TRABALHO DE CONCLUSÃO DE CURSO**

Aos 11 dias do mês de julho de 2018, nas dependências da Faculdade de Administração e Ciências Contábeis da Universidade Federal de Juiz de Fora, reuniu-se a banca examinadora formada pelos professores abaixo assinados para examinar o Trabalho de Conclusão de Curso de Ciências Contábeis discente **LUANA RENATA RAPOSO DO NASCIMENTO** regularmente matriculada no Bacharelado em Ciências Contábeis sob o número 201377021 intitulado **A PERCEPÇÃO DO PROFISSIONAL CONTÁBIL SOBRE A OFERTA DE SERVIÇOS CONTÁBEIS E INFORMAÇÕES DE CUSTOS E GERENCIAIS**. Após a apresentação e conseqüente deliberação, a banca examinadora se reuniu em sessão fechada, considerando a discente _____ . Tal conceito deverá ser lançado em seu histórico escolar quando da entrega da versão definitiva do trabalho, impressa e em meio digital.

Juiz de Fora, 11 de julho de 2018.

Prof^ª Ma. Janayna Katyuscia Freire de Souza Ferreira

Orientadora

Prof Me. Luís Carlos Barbosa dos Santos

Prof^ª Esp. Luiza Guedes Ferreira

RESUMO

A presente pesquisa consiste em um estudo a respeito da percepção dos profissionais contábeis sobre a oferta de serviços contábeis e informações de custos e gerenciais. O desenvolvimento do projeto foi realizado através da aplicação de questionários distribuídos *on-line* por *e-mail* e por conveniência em um grupo de interesses na rede social *facebook*. Foram levantados dados a respeito dos respondentes, dos escritórios pelos quais os mesmos respondem e da percepção destes em relação a satisfação de seus clientes Micro e pequenos empresários. Após a coleta de dados foi elaborada a tabulação dos mesmos e posteriormente os dados foram analisados com o auxílio do *IBM SPSS Statistics*²⁴ tornando assim informações concretas para análise. Considerando que as Micro e Pequenas empresas brasileiras são responsáveis por parte considerável dos empregos formais no país, tais clientes merecem dos profissionais contábeis uma elevada atenção. Analisando os resultados obtidos neste estudo, os respondentes afirmam que seus clientes se encontram satisfeitos com seus serviços, no entanto, a maioria dos clientes apesar de entenderem as informações/relatórios gerenciais entregues pelos seus contadores, não as utilizam. De modo geral, percebe-se o profissional contábil está sendo muito mais associado as obrigações legais, área fiscal e departamento pessoal do que a assessoria contábil e fornecimento de informações de custos e gerenciais.

Palavras-Chaves: profissional contábil; oferta de serviços contábeis; micro e pequena empresa.

SUMÁRIO

1. INTRODUÇÃO	7
2. REFERENCIAL TEÓRICO	10
2.1 A IMPORTÂNCIA ECONÔMICA DAS MICRO E PEQUENAS EMPRESAS (MPE's)..	10
2.2 A INFORMAÇÃO CONTÁBIL E SUA IMPORTÂNCIA PARA MICRO E PEQUENAS EMPRESAS (MPE's)	14
2.2.1 A importância das informações gerenciais para as micro e pequenas empresas.....	16
2.3 O PAPEL DO CONTADOR PARA AS MICRO E PEQUENAS EMPRESAS QUANTO AS INFORMAÇÕES CONTÁBEIS.....	17
3. METODOLOGIA	21
4. APRESENTAÇÃO DOS RESULTADOS	23
5. CONSIDERAÇÕES FINAIS.....	35
6. REFERÊNCIAS BIBLIOGRÁFICAS	37
7. APÊNDICE	41

1. INTRODUÇÃO

A contabilidade é vista como uma ciência pois dispões de teorias e objetivo de estudo específico. Tal ciência se mostra através de informações geradas dentro de um sistema denominado sistema de informações contábeis e o resultado deste é a geração de relatórios contábeis possibilitando o controle econômico e financeiro das empresas (PADOVEZE; MARTINS, 2014).

O artigo 1.179 da Lei 10.406/2002 constitui a obrigatoriedade da aplicação desta ciência nas empresas e menciona que a sociedade empresária e o empresário devem seguir obrigatoriamente um sistema de contabilidade que se baseie na escrituração padronizada e que corresponda com a documentação devida (BRASIL, 2002).

Para Souza (2012, p.7):

A Contabilidade Geral pode ser conceituada como a ciência, que por meio de suas técnicas e procedimentos, controla e registra atos, movimentações e fatos, sejam estes: mercadorias, dinheiro, serviços, créditos, etc. à medida que esses dados são coletados e mensurados, informações estratégicas valiosíssimas começam a florescer.

Como a contabilidade é uma ciência que possibilita o controle econômico e financeiro das empresas (PADOVEZE; MARTINS, 2014), ela pode ser vista como um importante instrumento para as micro e pequenas empresas (MPE's) brasileiras no seu processo de tomada de decisão. E de acordo com Caneca (2008) as MPE's necessitam de atenção em particular neste sentido, pois são uma das maiores fontes geradoras de empregos formais no Brasil.

Segundo Lyra (2003), os escritórios de contabilidade brasileiros, em grande número, são empresas pequenas e que ofertam serviços a um número pequeno de clientes, sendo assim, dão mais atenção para as obrigações, tais como escrituração fiscal e cálculos de encargos sociais e impostos. Caneca *et al.*(2009) em seu estudo, afirmam que parte dos micro e pequenos empresários não costumam buscar informações que poderiam lhes auxiliar em suas tomadas de decisões, pois não as compreendem, ou seja, não entendem o que as mesmas podem significar ou o quanto podem.

Segundo Marion (2015) as informações contábeis, de maneira geral, podem ser divididas em informações gerenciais e financeiras; Sendo a financeira a mais utilizada, pois

seu foco são os usuários externos (governo, investidores, etc) e se resume na produção de demonstrativos e relatórios que precisam ser divulgados. Por outro lado, a informação gerencial é aquela com foco no usuário interno, que pode auxiliar os empreendedores na sua tomada de decisões.

Estudos do Serviço de Apoio à Micro e Pequena Empresa (SEBRAE, 2004) apontam que uma das grandes causas da mortalidade das MPE's em nosso país são as falhas gerenciais, resultantes da falta de informações relevantes e consistentes em momentos decisórios, demonstrando assim a relevância das informações contábeis gerenciais para os gestores dessas Empresas. As informações gerenciais são uma base para os micro e pequenos empresários desempenharem de maneira mais acautelada a sua tomada de decisão e estas deveriam ser fornecidas pelos profissionais contábeis.

Algumas pesquisas, citadas por Caneca *et al.* (2008), mostram que parte dos gestores acreditam que necessitam das informações contábeis gerenciais e estão dispostos a pagar mais seus contadores por estas. No entanto, outra parte das MPE's não fazem questão de receberem relatórios gerenciais porque acreditam que não há necessidade e em relação a isso, os escritórios dizem não ofertar um serviço de apoio gerencial porque estas empresas não estariam dispostas a pagar (PALMA, 2006).

Para Souza (2011) o atual panorama da economia brasileira mostra que a maioria dos empreendimentos formais é constituída de micros e pequenas empresas. Diante da relevância dessas empresas para a economia e dos resultados encontrados em estudos anteriores sobre a oferta de informações gerenciais para as MPE's, este estudo possui a seguinte pergunta de pesquisa: **Qual a percepção dos profissionais contábeis sobre a oferta de Serviços Contábeis e Informações de Custos e Gerenciais prestados pelos seus escritórios?**

Diante dessa pergunta esse estudo tem como objetivo analisar a percepção dos profissionais contábeis sobre a oferta de Serviços Contábeis e Informações de Custos e Gerenciais prestados pelos seus escritórios, para alcance desse objetivo foram traçados os seguintes objetivos específicos:

- Conhecer perfil dos respondentes/responsáveis pelos escritórios e seu grau de conhecimento sobre gestão de custos;
- Identificar o perfil dos Escritórios Contábeis, focando em seus colaboradores e clientes;
- Mapear os serviços contábeis ofertados e informações processadas pelo escritório;

- Analisar a oferta de informações gerenciais por parte dos escritórios;
- Investigar a percepção dos escritórios sobre a satisfação dos seus clientes.

Este trabalho se justifica na necessidade de reflexão, por parte dos profissionais contábeis, sobre abrangência e qualidade na oferta dos seus serviços, buscando atender à necessidade dos seus clientes, além da conscientização destes sobre a importância da informação contábil na gestão dos seus negócios. Academicamente é relevante, pois trata de um tema pouco estudado, além de demonstrar à discente um panorama sobre a realidade do seu futuro mercado de trabalho.

O presente trabalho está estruturado em 7 capítulos, sendo esse, Introdução, o primeiro, no qual se apresenta a contextualização do tema, a pergunta de pesquisa, os objetivos gerais e específicos e a justificativa. O Capítulo 2 apresenta o referencial teórico que aborda sobre a importância das MPE's no Brasil e sua mortalidade, a importância das informações contábeis especificamente de cunho gerencial para estas empresas e o papel do contador e escritórios contábeis na gestão destas empresas. O Capítulo 3 apresenta a metodologia de pesquisa utilizada na construção deste trabalho. O Capítulo 4 traz os resultados e análise dos questionários aplicados. O Capítulo 5 apresenta as considerações finais, nas quais são apresentadas as reflexões para os profissionais contábeis. O Capítulo 6 traz as referências bibliográficas que foram utilizadas na construção do estudo e por fim, o Capítulo 7 – Apêndice traz o questionário aplicado.

2. REFERENCIAL TEÓRICO

2.1 A IMPORTÂNCIA ECONÔMICA DAS MICRO E PEQUENAS EMPRESAS (MPE's)

Segundo Padoveze e Martins (2014, p.20) “o prefixo micro e o adjetivo pequena designam tamanho que, em relação a uma empresa, está associado às duas principais referências: número de empregados e faturamento”. Devido ao fato de não haver isonomia que estabeleça quais empresas devem ser classificadas com MPE's, cada país adota seu próprio critério de classificação (CEZARINO; CAMPOMAR, 2006). No Brasil, o faturamento ou receita anual bruta são adotados para fins tributários, mas o SEBRAE e o IBGE³ propõem ainda classificações de acordo com o número de funcionários. A classificação do SEBRAE considerando o número de funcionários das empresas, é detalhada no Quadro 1 abaixo:

Quadro 1: Classificação das Empresas de acordo com o SEBRAE baseada no número de funcionários.

Porte	Comércio e Serviços	Indústria
Micro Empresa (ME)	Até 9 empregados	Até 19 empregados
Empresa de Pequeno Porte (EPP)	De 10 a 49 empregados	De 20 a 99 empregados
Empresa de Médio Porte	De 50 a 99 empregados	De 100 a 499 empregados
Empresa de Grande Porte	Mais de 100 empregados	Mais de 500 empregados

Fonte: Adaptado de SEBRAE-NA/Dieese (2013)

Já o IBGE (2001) utiliza a terminologia “número de pessoal ocupado”, sendo então classificadas conforme o Quadro 2 a seguir:

Quadro 2: Classificação das Empresas de acordo com o IBGE baseada no número de pessoal ocupado.

Porte	Pessoas ocupadas
Micro Empresa (ME)	Até 5 pessoas
Empresa de Pequeno Porte (EPP)	De 6 a 19 pessoas
Empresa de Médio a Grande Porte	A partir de 20 pessoas

Fonte: Adaptado de IBGE (2001)

De acordo com a Lei do Simples Federal (Lei nº 9.317/96), que foi revogada em 1 de julho de 2007, eram classificadas como Micro Empresa -ME pessoas jurídicas com receita bruta anual auferida até R\$240 mil e Empresa de Pequeno Porte - EPP pessoas jurídicas que atingiam anualmente a receita bruta superior a R\$240 mil e que não ultrapassasse R\$2,4 milhões de reais.

³ IBGE – Instituto Brasileiro de Geografia e Estatística.

Segundo Cezarino e Campomar (2006) foi criada em 5 de outubro de 1999 a Lei nº9.841 trazendo o Estatuto da Microempresa e Empresa de Pequeno Porte, também utilizando como critério de classificação a receita bruta anual. Esta trazia que para se enquadrar em microempresa a sociedade empresária ou empresário regulamentado deveria ter renda bruta anual até R\$244 mil reais e para empresa de pequeno porte o faturamento anual deveria ser entre R\$244 mil e R\$1,2 milhões de reais.

Após discussões que iniciaram em 2003, em 2006 entrou em vigor no Brasil a Lei Geral para microempresas também as enquadrando com base na receita bruta anual, e também foi revogada a Lei Nº 9.841/99 pela Lei Complementar Nº 123 de 2006 alterando os valores de faturamento bruto anual.

Sendo assim, a atual regra para enquadramento por receita bruta anual, de acordo com a Lei nº123/2006, traz que Microempresa será sociedade que aufera em cada exercício a receita bruta anual igual ou inferior a R\$360 mil reais. E, de acordo com a Lei Complementar nº 155/2016, se esta for superior a este valor e inferior ao valor de R\$4,8 milhões a pessoa jurídica será considerada empresa de pequeno porte.

Segundo La Rovere (2001) há muito tempo as MPE's assim como as médias empresas vem sendo alvo de estudiosos e analistas devido à grande capacidade destas de gerar renda e emprego no Brasil. Koteski (2004) em concordância com La Rovere, afirma que as MPE's são vistas como bases de sustentação da economia brasileira, pois, tem capacidade de geração de empregos e também está presente em todas as regiões do País.

Além disto, na maioria das cidades do interior apenas estas existem e dominam. Alguns fatores que fazem a diferença na presença marcante das MPE's, nas cidades menores são que geralmente estas satisfazem as necessidades básicas do consumidor e muitas vezes utilizam métodos antigos e facilitadores de venda como a venda "fiado" (IBGE, 2001).

As empresas de pequeno porte e microempresas movimentam grande parte da economia do Brasil e, de acordo com informações do SEBRAE (2006), a criação da Lei Geral representa o reconhecimento das MPE's no país. Ainda de acordo com o SEBRAE (2006), quando a lei foi sancionada, 99,2% de todas as empresas do país, quase 60% dos empregos e 20% do Produto Interno Bruto eram movimentados pelas MPE's. Segundo o IPEA⁴ (2009) no período entre 2000 a 2008 as MPE's foram responsáveis pela criação de aproximadamente metade dos postos de trabalho formais, gerando 9,0 milhões de postos de trabalho no período.

⁴Instituto de Pesquisa Econômica Aplicada.

O SEBRAE (2014) ainda acrescenta que em um período de dez anos, os valores gerados pelos pequenos negócios subiram de R\$144 bilhões para R\$ 599 bilhões em 2011. Ainda no ano de 2011, as MPEs passaram a constituir 27% do valor adicionado do conjunto de atividades pesquisadas. O SEBRAE considera a utilização do valor adicionado como uma das melhores formas de avaliar a participação das MPE's no Produto Interno Bruto.

O IBGE (2001) afirma que de maneira geral, o crescimento das MPE's e a influência destas na economia ocorreram com mais intensidade nas empresas comerciais, devido ao fato de haver maior viabilidade para o empreendedor se estabelecer, pois, há uma exigência menor em relação aos recursos financeiros a serem investidos, como também de requisitos de qualificação profissional. O IBGE (2001, p. 23) ainda traz que:

Este segmento empresarial, organizado na forma de mercearias, quitandas, pequenos mercados [...] atende à demanda de necessidades básicas do consumidor, estando normalmente estabelecido próximo ao local de moradia, o que implica maior dispersão no Território Nacional.

De acordo com os resultados obtidos por uma pesquisa do SEBRAE em julho de 2014, as MPE's vêm alcançando números cada vez mais relevantes na economia brasileira e aumentando sua participação no ambiente empresarial, e esta participação aumentou tanto no comércio quanto em serviços tendo se diminuído um pouco na atividade industrial, na qual as empresas de maiores portes têm se destacado.

Padoveze e Martins (2014) listam como principais características das MPE's:

- Alta natalidade e mortalidade;
- Intensa presença de proprietários, sócios e familiares como mão de obra ocupada nos negócios;
- Tomada de decisão centralizada;
- Registros contábeis pouco apropriados;
- Emprego de mão pouco qualificada;
- Dificuldade ao acesso de financiamento para capital de giro.

Analisando tais características, algumas das dificuldades enfrentadas pelas MPE's ficam explícitas como a falta de planejamento, que está atrelada a demografia alta e a falta de credibilidade para ter acesso a mais recursos financeiros e se manterem no mercado ou expandirem.

Segundo Caneca (2008) tais empresas merecem uma atenção especial, afinal, são uma das maiores fontes de empregos formais no Brasil. Além disso, possuem características particulares como gestores com baixo nível de conhecimento gerencial e limitação nos recursos financeiros. Segundo Bortoli (1980)⁵ *apud* Caneca (2008), MPE's e médias empresas, geralmente tem seus horizontes limitados por serem de um indivíduo ou grupos familiares e possuírem então gestão pouco especializada.

De acordo com o IBGE (2001) também é necessário destacar o fato de que as MPE's do setor comercial atuam em grande parte no segmento varejista. Sendo assim, nos momentos de crises econômicas, as dificuldades financeiras destas são agravadas, e como consequência, devido a diminuição das vendas, diminuem a renda do trabalhador, incorrendo assim um aumento no número de clientes inadimplentes.

O SEBRAE (2004) afirma que a combinação de gestão pouco especializada, recursos financeiros limitados e falta de planejamento na abertura das MPE's, é uma espécie de fórmula perfeita para levar estas à falência e o impacto negativo da mortalidade destas na economia brasileira é considerado significativo.

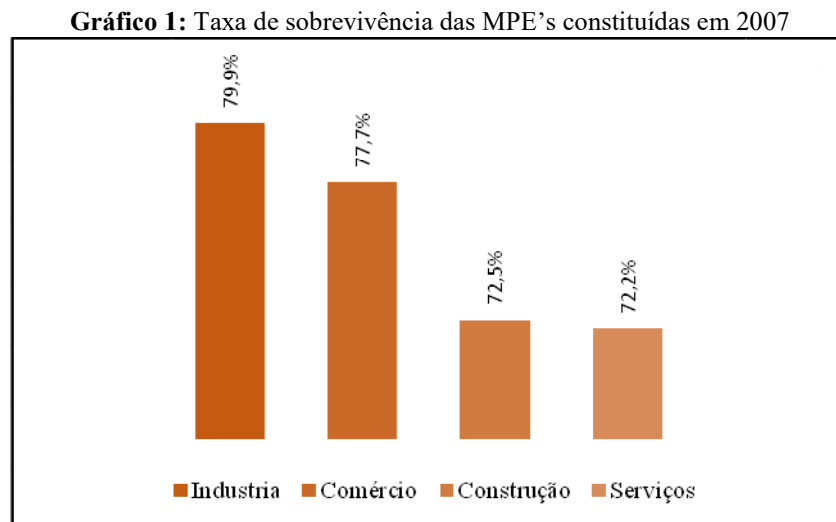
De acordo com uma pesquisa realizada pelo SEBRAE (2004) grande parte das MPE's brasileiras não sobrevivem mais do que quatro anos, a pesquisa ainda revelou que a taxa de mortalidade entre as MPE's e empresas de médio porte no Brasil chegava a 49% entre negócios que haviam sido formalizados em até dois anos e de 60% para as empresas com até quatro anos no mercado.

Nos últimos anos, principalmente após a Lei Geral das micro e pequenas empresas ser sancionada, é perceptível o aumento dos empreendimentos e entre esses destaca-se a criação de novas MPE's que optam pelo regime do Simples Nacional.

O SEBRAE (2007) realizou uma pesquisa em relação à taxa de sobrevivência das MPE's nascidas em 2005, 2006 e 2007, números apresentados no Gráfico 1 a seguir. Analisando as empresas constituídas em 2007, concluiu então que em termos setoriais o setor da indústria teve maior taxa de sobrevivência com 79,9% seguindo do setor comercial com 77,7%, o setor de construção com 72,5 % e o de serviços com a taxa de sobrevivência de 72,2%. Explicam que o maior destaque para indústria pode estar relacionado ao fato de que é

⁵Bortoli, Adelino Neto, de. *Tipologia de Problemas das pequenas e médias empresas*. Dissertação de mestrado. São Paulo, Faculdade de Economia e Administração da USP, 1980.

um setor com entrada mais difícil devido a exigência de capital e tecnologia serem superiores em relação aos demais setores.



Fonte: Elaboração própria, a partir de informações do SEBRAE (2007)

Segundo o SEBRAE (2013, p.7) “o crescimento do número de novas empresas e a melhora nas taxas de sobrevivência são fatores que tendem a contribuir sobremaneira para o desenvolvimento econômico e social do nosso país”. Visando a importância da sobrevivência destas para economia do país, a ex-presidenta Dilma Rousseff sancionou em 28 de março de 2013 a Lei nº 12.792 que instituiu a Secretária da Micro e Pequena empresa para criação de políticas voltadas ao micro empreendedorismo e ao microcrédito juntamente com o PAC – PME Programa de Aceleração de Crescimento para Pequenas e Médias empresas, desta forma as MPE's passaram a ter acesso a mais recursos para se desenvolverem e se manterem em continuidade (BRASIL, 2013).

2.2 A INFORMAÇÃO CONTÁBIL E SUA IMPORTÂNCIA PARA MICRO E PEQUENAS EMPRESAS (MPE's)

A contabilidade é considerada uma ciência, pois, possui teorias próprias e objetivo de estudo específico. E esta também se expressa através de informações dentro de um sistema denominado sistema de informações contábeis. Os dados que entram são processados e se transformam em informações, como em qualquer outro sistema de informações. No entanto, o resultado deste é a geração de relatórios contábeis possibilitando o controle econômico e financeiro das empresas (PADOVEZE; MARTINS, 2014).

O artigo 1.179 da Lei N^o10.406/2002 estabelece a obrigatoriedade da contabilidade nas empresas:

O empresário e a sociedade empresária são obrigados a seguir um sistema de contabilidade, mecanizado ou não, com base na escrituração uniforme de seus livros, em correspondência com a documentação respectiva, e a levantar manualmente o balanço patrimonial e o resultado econômico (BRASIL, 2002).

Segundo o Manual de Procedimentos Contábeis para as MPE's (2002, p.23) “uma empresa sem Contabilidade é uma entidade sem memória, sem identidade e sem as mínimas condições de sobreviver ou de planejar seu crescimento”. De acordo com Marion (2015) as informações contábeis são vistas como relevantes para as tomadas de decisões ou quaisquer outros problemas relacionados a um empreendimento. Stroehrer (2005) afirma que as informações contábeis também podem significar vantagem competitiva no mercado, o que é considerado importante para sobrevivência dos negócios atualmente e permite a ampliação dos horizontes destes.

Dentre as várias divisões da contabilidade e das informações contábeis, estas podem ser subclassificadas em: informações financeiras e informações gerenciais (MARION, 2015). As informações financeiras estão correlacionadas com as obrigações governamentais, segundo Atkinson *et al.* (2008, p.37), trata-se do:

Processo de geração de demonstrativos financeiros para públicos externos, como acionistas, credores e autoridades governamentais. Esse processo é fortemente limitado por autoridades governamentais que definem padrões, regulamentações e impostos [...]

Desta forma, podemos vincular de maneira direta a contabilidade financeira com os demonstrativos contábeis que precisam ser divulgados externamente. Sendo assim, as informações financeiras são aquelas que tratam da situação econômico-financeira e patrimonial das empresas, tendo como seu foco principal o público externo.

Já as informações gerenciais são informações direcionadas para tomada de decisão e para auxiliar as empresas e gestores internamente. Segundo Horngren *et al.*(2004) a contabilidade gerencial trata exatamente de identificar, mensurar, interpretar e preparar informações que serão aliadas dos gestores e os ajudarão a atingir seus objetivos dentro da organização. De acordo com Silva e Miranda (2001) as informações gerenciais devem servir de base para o gestor ou empreendedor definir o cálculo do preço mínimo da oferta dos

serviços, determinar o ponto de equilíbrio de cada operação ou produto do estabelecimento e os recursos alocados aos produtos e serviços.

Ching (2005) reflete que ambos os tipos de informações também se distinguem pelo fato das informações financeiras se prenderem muito a números e as informações gerenciais serem mais flexíveis e subjetivas se complementando com informações físicas e operacionais. O autor ainda apresenta as principais diferenças das informações e dos usuários da contabilidade financeira e contabilidade gerencial, conforme Quadro 3 a seguir:

Quadro 3: Tipos de Informações e usuários da contabilidade

Quesitos	Contabilidade Financeira	Contabilidade Gerencial
Usuários	Predominantemente externos	Internos
Tipo de Informação	Somente sobre medidas financeiras	Sobre medidas financeiras, operacionais e físicas
Natureza da Informação	Objetividade dos dados, confiável	Ênfase na relevância dos dados, subjetiva e flexível

Fonte: Adaptado de Ching (2005)

Ambos os tipos de informação são importantes para os empreendedores e o fato de um dos tipos ter caráter obrigatório, e o outro não, faz com que somente um seja usado freqüentemente. No entanto, os benefícios do uso da informação gerencial dentro de uma micro e pequena empresa podem ir além do que muitos empresários podem imaginar.

2.2.1 A importância das informações gerenciais para as micro e pequenas empresas

Yoshitake *et al.* (2014) afirmam que a contabilidade gerencial é responsável por determinar o desenvolvimento da empresa, as informações extraídas desta são de suma importância para orientar as decisões dos gestores. Segundo o autor, apura-se os resultados obtidos através do balancete observando se haverá lucro e assim decidir no que irá investir, o que trará mais resultados positivos.

Segundo Padoveze (2000) a contabilidade gerencial tem como seus principais objetivos o planejamento, controle e tomada de decisão, sendo assim, indispensável. E a informação contábil gerencial deverá auxiliar todos os setores de uma empresa. Todos os níveis de administração dentro das empresas podem e devem fazer o bom uso das informações para agregar de maneira específica em diferentes níveis hierárquicos.

As informações gerenciais além de facilitar nas deliberações dos gestores durante o progresso do negócio auxiliam os empresários em decisões relacionadas à abertura da empresa. Segundo uma pesquisa realizada pelo SEBRAE (2004) uma das maiores causas de

fechamento das MPE's no Brasil são as falhas e faltas de conhecimentos gerenciais, ou seja, se estas informações fossem utilizadas pelos micro e pequenos empreendedores desde o planejamento do negócio muitos empreendimentos que faliram estariam sobrevivendo até os dias atuais.

De acordo com o Manual de Procedimentos Contábeis para as MPE's (2002) quaisquer decisões, como de investir ou modificar determinadas linhas de produtos, que estejam ligadas a atos gerenciais devem ser baseadas em dados confiáveis extraídos de registros contábeis ou então, a empresa estará colocando em risco o seu patrimônio.

O MPCMPE⁶ (2002) ainda traz que as práticas gerenciais podem servir como apoio para as MPE's e estas necessitam de instrumentos gerenciais para que seus gestores tenham mais segurança em suas decisões. Sendo assim, a falta de informações ou não compreensibilidade destas por partes dos administradores são fatos preocupantes que podem influenciar e até mesmo ser um dos fatores principais dos resultados negativos das pequenas e microempresas brasileiras.

2.3 O PAPEL DO CONTADOR PARA AS MICRO E PEQUENAS EMPRESAS QUANTO AS INFORMAÇÕES CONTÁBEIS

Segundo Miranda *et al.* (2008), analisando a situação das micro e pequenas empresas brasileiras, é constante a preocupação com a escassez dos recursos. Desta forma, o profissional contábil é considerado como um diferencial para estas empresas, o mesmo é quase sempre visto como um consultor que também terá a responsabilidade de guiar o administrador em sua tomada decisão, nas distintas áreas do empreendimento.

Palma (2006) também acredita que o profissional contábil deve assumir um papel mais consultivo e afirma que o contador pode preencher a carência de preparo da gestão das MPE's para melhor apreciação e interpretação das informações contábeis.

Dessa forma, o profissional contábil pode ser visto como uma espécie de “ponte” que atravessa as informações que serão, em diversas ocasiões, os diferenciais para sobrevivência dos negócios de seus clientes no mercado.

⁶Manual de Procedimentos Contábeis para Micro e Pequenas Empresas.

O fornecimento das informações contábeis por parte dos escritórios e contadores em geral para seus clientes são substanciais. Segundo Strocher (2005, p.17):

Num sistema contábil, os eventos econômicos são as fontes básicas da informação contábil; o contador atua como transmissor, observando estes eventos e codificando-os para transmitir a informação através dos relatórios contábeis.

O contador deve atender a necessidade de seus clientes quanto à transmissão das informações para que assim consiga garantir a estes um certo nível de segurança em suas deliberações. Caneca *et al.*(2009) abordam sobre a importância dos contadores ampliarem os horizontes quanto a prestação de seus serviços, devido a competitividade no mercado. Estes fazem uma reflexão sobre a necessidade de o profissional contábil oferecer serviços diferenciados e com mais qualidade para que de tal modo consiga alcançar as expectativas dos clientes. Atualmente várias pesquisas têm se preocupado em entender as necessidades dos gestores das MPE's devido à importância destas para a economia do país.

De acordo com o SEBRAE (2004) a maioria dos proprietários das MPE's brasileiras que não possuem a cultura de utilizar informações gerenciais, não conseguem expandir seus horizontes. Caneca *et al.*(2009) citam pesquisas que afirmam que ampla parte dos gestores não buscam tais informações por não as compreender e tendo conhecimento desses fatos, os profissionais da área contábil podem adaptar as informações de acordo com o nível de entendimento de seus clientes e dedicarem tempo para instruí-los sobre como utilizá-las na administração da empresa.

Segundo Santos *et al.* (2012) as MPE's terceirizam o serviço de contabilidade devido a necessidade de compatibilizar suas despesas com o faturamento da empresa. Além disso, as mesmas fazem isso esperando mais apoio dos contadores, não somente no atendimento as condições fiscais, mas mais precisamente no que impacta a tomada de decisão.

Lyra (2003) afirma que as organizações contábeis brasileiras são empresas pequenas cujas atividades são dirigidas a poucos clientes regionais e que desempenham principalmente as atividades de escrituração fiscal e contábil, apuração de tributos e elaboração de folha de pagamento.

Entretanto, além do fornecimento do serviço de escrituração fiscal e outros os quais devem ser obrigatoriamente feitos por determinação da legislação brasileira, é preciso que os escritórios de contabilidade e contadores empenhem esforços para que sejam capazes de oferecer um serviço mais voltado para gestão e controle dos negócios (PALMA, 2006). Lary

(2003) afirma que o serviço contábil de maneira geral precisa ser ofertado de acordo com as necessidades de cada usuário, dessa forma, os escritórios precisam estar aptos para isso.

Tenório (2004) realizou um estudo abordando sobre a utilização dos sistemas de informações dentro das pequenas empresas de confecção de Recife concluindo então que as mesmas geram suas próprias informações em relação ao controle de compras, controle de estoques, controle bancário e fluxo de caixa e contratam um profissional contábil apenas para apurar a parte fiscal, ou seja, a necessidade do contador se faz apenas para atender as exigências do governo.

Em uma pesquisa semelhante em Ponte Nova – MG, Salgado *et al.* (2000), analisando MPE's da cidade mineira, verificou que mais de 60% dos respondentes da pesquisa geravam informações independentes de um profissional contábil. Os pesquisadores ainda verificaram que apenas 25% buscam auxílio do contador ou de um profissional da área para auxílio no negócio e em suas tomadas de decisões, e assim como o resultado da maioria das pesquisas, chegaram à conclusão que em grande parte, os respondentes só utilizavam os serviços contábeis quando este estava relacionado a área fiscal.

Em pesquisa realizada por Miranda *et al.* (2007) indagou-se sobre qual profissional os gestores contratariam para lhes auxiliar no controle e desempenho do negócio com a geração de informações e verificaram que 42,4% dos respondentes não contratariam o profissional contábil.

Palma (2006) em seu estudo sobre a relação profissional entre os escritórios de contabilidade e as MPE's, realizou uma pesquisa de campo no município de Unaí – MG analisou relatórios e serviços que as MPE's mais gostariam de receber e após identificar estes, verificou em contrapartida os serviços os escritórios de contabilidade mais gostariam de oferecer, fazendo então um cruzamento destes dados. O autor pode apurar então que, na opinião da MPE's as mesmas não recebem os serviços ou relatórios que mais gostariam porque não há necessidade ou obrigatoriedade destes e em contrapeso os escritórios disseram não fornecer os serviços e relatórios que gostariam porque as MPE's não estão dispostas a pagar por eles.

Segundo a análise realizada pelo SEBRAE (2004) sobre os motivos do fechamento das MPE's, verificou-se a falta de dados consistentes para tomada de decisão, ou seja, dados que as empresas poderiam obter com auxílio de um contador, como informações de custos e gerenciais, é uma das maiores ameaças a sobrevivência das MPE's.

Nesta conjuntura, torna-se evidente a importância da oferta dos serviços contábeis e informações gerenciais para as MPE's, que em acordo com pesquisas realizadas ao longo dos últimos anos, são as maiores fontes de empregos formais do Brasil.

3. METODOLOGIA

No presente estudo, utilizou-se o método indutivo, que parte da observação de fenômenos procurando chegar a uma generalização entre estes. “O objetivo do método indutivo é a generalização universal de um caso particular” (MENDONÇA, 2003, p.70). Esta pesquisa pode ser classificada como qualitativa bibliográfica e descritiva. Para fins de construção do referencial teórico, foi realizado inicialmente um levantamento da bibliografia já publicada sobre o tema em questão e de acordo com Mendonça (2012):

A pesquisa bibliográfica, também conhecida como pesquisa de fontes secundárias, trata basicamente, da realização de um levantamento da bibliografia já publicada e apresentada em forma de livros técnicos, artigos e revistas científicas, dentre outras publicações (MENDONÇA, 2012, p. 24).

Na concepção de Mendonça (2012) a investigação qualitativa é um estudo que busca compreender a realidade social das pessoas e grupos e pode-se afirmar que a investigação qualitativa busca compreender o modo como as pessoas interpretam e atribuem sentido à sua realidade.

Segundo Lopes (2006) a pesquisa descritiva tem como objetivo a descrição das características de determinada população ou fenômeno ou o estabelecimento de relações entre variáveis. Prestes (2002, p. 26 *apud* Lopes, 2006, p. 218)⁷ esclarece que na pesquisa descritiva, se observam, registram, analisam, classificam e interpretam os fatos, sem que o pesquisador lhes faça qualquer inferência, estudando os fenômenos sem manipulá-los.

Para alcançar o objetivo proposto desta pesquisa foi formulado um questionário com diversas questões de múltipla escolha e algumas questões discursivas. O mesmo passou por uma pré-aplicação com 10 respondentes e pré-validação junto a um professor de graduação e pós-graduação *latu sensu*, atuante no mercado de escritório de contabilidade e foi aplicado, por conveniência, para uma amostra de contadores e profissionais contábeis de diferentes regiões do país, através de um formulário on-line, disponibilizado no *googleforms*⁸ divulgado por meio de e-mails e dentro de um grupo de interesse da rede social *facebook* (Contabilidade – Perguntas e respostas⁹) com mais de 100 mil membros. Foi solicitado na distribuição e divulgação do questionário que só respondessem apenas profissionais que realmente

⁷ PRESTES, Maria Luci de Mesquita. *A pesquisa na construção do conhecimento científico: do planejamento aos textos, da escola à academia* – 1 ed. – São Paulo: Rêspel, 2002.

⁸ Disponível em <<https://www.google.com/intl/pt_br/forms/about/>>

⁹ Disponível em <<<https://www.facebook.com/groups/contabilidadeperguntaserespostas/>>>

trabalham dentro de escritórios contábeis, sendo preferencialmente donos ou sócios destes e/ou profissionais liberais que trabalham por conta própria fazendo a escrituração contábil e demais serviços para MPEs. O questionário foi adaptado, tendo como base a pesquisa realizada por Caneca (2008) em sua Dissertação apresentada ao Programa Multiinstitucional e Inter-regional de Pós-graduação em Ciências Contábeis da Universidade de Brasília, intitulada “A oferta e a procura de serviços contábeis para Micro, pequenas e médias empresas: Um estudo comparativo das percepções dos empresários e contadores”.

O questionário foi dividido em 5 seções. Na primeira seção, procurou-se identificar as informações demográficas dos respondentes, através de 9 perguntas pessoais e de múltipla escolha. Na segunda seção do mesmo, buscou-se o perfil do escritório contábil/profissional liberal, através de 5 questões, sendo 4 delas de múltipla escolha. Na terceira seção do questionário foram colhidos dados relacionados aos serviços contábeis prestados/oferecidos. A quarta seção tratou de informações gerais e de acordo com algumas escolhas dos respondentes, os mesmos eram destinados a responder perguntas de múltipla escolha do bloco A ou do bloco B. Finalizando o mesmo, a seção 5 trata sobre o grau de satisfação dos clientes, de acordo com a percepção dos profissionais contábeis.

Os dados foram tratados por meio de estatística descritiva e método não paramétrico, com o auxílio do *IBM SPSS Statistics*²⁴. Com intuito verificar possíveis relações entre as variações das respostas, também foi aplicado o teste estatístico da tabulação cruzada (*crosstabs*), Selltiz e Deusch (1974) consideram a tabulação cruzada fundamental para exploração das relações existentes mesmo não demonstrando sempre relações causais absolutas. Uma das limitações desta pesquisa é o número baixo de respondentes, que não permite a utilização de testes estatísticos mais robustos para análise.

4. APRESENTAÇÃO DOS RESULTADOS

Neste capítulo, iremos discutir sobre os resultados encontrados nesta pesquisa, que foi realizada através de um questionário dividido em 5 seções, conforme descrito na Metodologia.

A primeira seção, procurou identificar as informações demográficas dos respondentes, através de 10 perguntas pessoais, sendo 9 de múltipla escolha. Entre os 45 respondentes da pesquisa, 28 (62,2%) são do sexo feminino e 17 (37,8%) do sexo masculino. Em relação a faixa etária, 6 (13,3%) tem entre 18 e 25 anos, 16 (35,6%) se enquadram na faixa etária de 26 a 30 anos de idade, 7 (15,6%) de 31 a 35 anos, 9 (20%) de 36 a 40 anos e 7 (15,6%) tem 41 anos ou mais.

Em relação ao grau de instrução observa-se que 33 (73,3%) dos participantes desta pesquisa possuem nível superior, 11 (24,4%) possuem alguma especialização e apenas 1 (2,2%) é técnico em contabilidade. Alguns participantes desta pesquisa responderam à pergunta discursiva que os abordava a respeito da área/curso de formação e entre as respostas obtidas dos especializados identificamos as seguintes especializações/pós-graduações: MBA em auditoria e contabilidade digital, MBA em finanças empresariais, MBA em controladoria e finanças, especialização em contabilidade e controladoria empresarial, especialização em contabilidade tributária, pós-graduação em IFRS.

A respeito do tempo de experiência nesse ramo de atividade, 19 (42,2%) dos respondentes possuem de 0 a 5 anos de experiência, 7 (15,6%) tem de 6 a 10 anos de experiência, outros 7 (15,6%) de 11 a 15 anos, 9 (20%) de 16 a 20 anos e 3 (6,7%) possuem mais de 20 anos de experiência nesse ramo de atividade.

Entre os respondentes, 17 (37,8%) são proprietários ou sócios, 5 (11,1%) ocupam os cargos de gerentes ou administradores de escritório contábil, 19 (42,2%) assumem outros cargos no escritório e apenas 4 (8,9%) atuam como profissionais liberais, ou seja, são totalmente responsáveis pela contabilidade de seus clientes, mas não possuem um escritório contábil. A respeito do que assumem outros cargos na empresa, a maioria atua como auxiliar de contabilidade e analistas.

Em relação ao tempo que os respondentes trabalham em escritório contábil, detalhado na Tabela 1 abaixo, a maioria 25 (55,6%) estão trabalhando em contábil entre 0 a 5 anos, 10 (22,2%) atuam em escritório contábil cerca entre 6 a 10 anos, 1 (2,2%) está trabalhando em escritório contábil entre 11 a 15 anos, 5 (11,10%) entre 16 a 20 anos e apenas 4 (8,90%) há

mais de 20 anos.

Tabela 1: Tempo que os respondentes trabalham em escritório contábil

Tempo	N	%
De 0 a 5 anos	25	55,6%
De 6 a 10 anos	10	22,2%
De 11 a 15 anos	1	2,2%
De 16 a 20 anos	5	11,1%
Mais de 20 anos	4	8,9%
Total	45	100,00%

Fonte: Elaboração própria

Quanto ao tempo que esses profissionais trabalham na mesma função no atual escritório/local de trabalho, a maioria dos respondentes, 31 (68,9%), estão na mesma função entre 0 a 5 anos, 9 (20%) de 6 a 10 anos, 3 (6,7%), de 16 a 20 anos e 2 (4,4%) estão na mesma função há mais de 20 anos.

Tratando-se do nível de conhecimento em contabilidade de custos e informações gerenciais, a maioria dos participantes desta pesquisa, 31 (68,9%), só possuem o conhecimento teórico, ou seja, já tiveram contato com alguma matéria durante o seu curso mas não tem conhecimento prático, 7 (15,6%) dos respondentes já tiveram contato com alguma matéria adquirindo conhecimento teórico e também já estiveram ou estão em contato com situações práticas tendo assim conhecimento teórico e prático, 6 (13,3%) possuem apenas o conhecimento prático e 1 (2,2%) possuem pouco ou nenhum conhecimento sobre conforme a tabela a seguir:

Tabela 2: Nível de conhecimento em contabilidade de custos e informações gerenciais

Nível de Conhecimento	N	%
Nenhum ou Pouco. Nunca estudei sobre o assunto.	1	2,2%
Prático. Tenho conhecimento prático, porém nunca fiz nenhuma disciplina/curso sobre o assunto.	6	13,3%
Teórico e Prático. Além de ter feito alguma disciplina/curso sobre o assunto, tenho vivência na aplicação de gestão de custos.	7	15,6%
Teórico. Já fiz alguma disciplina/curso sobre o assunto, porém com pouca aplicação prática.	31	68,9%
Total	45	100,0%

Fonte: Elaboração própria

A segunda seção, procurou identificar as informações sobre o escritório contábil no qual os respondentes atuam, através de 6 perguntas. A primeira abordou a respeito do tempo que o escritório está atuando no mercado, dos quais 17 (37,8%) estão no mercado há mais de 20 anos, 11 (24,4%) estão de 0 a 5 anos no mercado, 6 (13,3%) de 6 a 10 anos no mercado, 6 (13,3%) de 16 a 20 anos e 5 (11,1%) estão no mercado entre 11 e 15 anos.

Os escritórios participantes deste estudo são de diferentes regiões do Brasil. 26

(57,8%) são da região Sudeste, sendo os estados de São Paulo ou Minas Gerais os mais citados, 9 (20%) são da região Sul do país, mas especificamente do Rio Grande do Sul e Santa Catarina, 7 (15,6%) se encontram no Nordeste, 2 (4,4%) na região Centro-Oeste e 1 (2,2%) no Norte.

Em relação ao número de funcionários, incluindo os estagiários, dos escritórios/profissionais liberais respondentes, 20 (44,4%) destes tem menos de 5 colaboradores, enquanto 2 (4,4%) possuem mais de 50 colaboradores.

Analisando-se o tamanho dos escritórios participantes deste estudo, buscou-se informações sobre o número de clientes que possuem, 17 (37,8%) possuem menos de 50 clientes, 9 (20%) tem mais de 200 clientes, 8 (17,8%) possuem entre 51 a 100 clientes, 8 (17,8%) possuem entre 101 e 150 clientes e 3 (6,6%) possuem de 151 a 200 clientes.

A maioria dos respondentes, 36 (80%), possui mais da metade de sua carteira de clientes Micro e Pequenas empresas (MPE's), distribuídos conforme Tabela 3, a seguir. Sendo que 12 (26,7%) dos respondentes possuem 100% dos clientes MPE's, 10 (22,2%) entre 76% e 99%, 14 (31,1%) entre 51% e 75%, 6 de 21% a 50% e 3 menos de 20% de clientes MPE's.

Tabela 3: Percentual de clientes que se classificam como MPE's

Percentual de MPEs	N	%
Menos de 20%	3	6,7%
De 21% a 50%	6	13,3%
De 51% a 75%	14	31,1%
De 76% a 99%	10	22,2%
Todas, ou seja, 100%	12	26,7%
Total	45	100%

Fonte: Elaboração própria

Na Seção 3, que aborda sobre os Serviços contábeis oferecidos pelo escritório, a primeira pergunta busca identificar quais relatórios os escritórios e profissionais contábeis costumam fornecer aos seus clientes e com qual frequência oferecem estas, sendo que poderiam marcar mais de uma opção (Ex: Mensal e Anual). Desta maneira, podemos ver então que o Balanço Patrimonial é a demonstração mais fornecida pelos contadores, sendo que 37,8% deles marcaram que fornecem o Balanço Patrimonial quando seus clientes demandam e sequentemente 31,1% mandam este relatório mensalmente. As folhas de pagamento também são relatórios constantemente enviados pelos contadores, 95,6% destes assumiram que enviam estas mensalmente para os seus clientes. Assim como 93,3% fornecem mensalmente as guias de pagamento para estes.

Tabela 4: Quais destes relatórios relacionados abaixo o escritório costuma fornecer aos clientes? E com qual frequência?

Demonstração	Mensal	Trimestral	Semestral	Anual	Quando Demandam	Nunca
Balancete	31,1%	24,4%	4,4%	13,3%	37,8%	0%
DFC	15,6%	26,7%	2,2%	11,1%	33,3%	0%
DRE	24,4%	0%	26,7%	17,8%	31,1%	0%
Balanco Patrimonial	26,7%	17,8%	2,2%	40%	26,7%	0%
Folha de Pagamento	95,6%	2,2%	0%	0%	2,2%	0%
Guias de Pagamento	93,3%	4,4%	0%	2,2%	2,2%	0%

Fonte: Elaboração própria

A pesquisa também buscou identificar a percepção dos respondentes em relação a forma com que seus clientes utilizam as informações transmitidas, assim como na questão anterior mais de uma opção poderia ser selecionada. De acordo com a Tabela 5, a seguir, a maioria dos profissionais contábeis participantes da pesquisa acreditam que seus clientes utilizam as informações com mais frequência para fins fiscais e para controlar as operações da empresa mensalmente, 13 (28,9%) dos respondentes acreditam que seus clientes nunca utilizam as informações fornecidas para avaliar o desempenho do negócio e 11 (24,4%) nunca utilizam para controlar as operações da empresa.

Tabela 5: Utilidade da informação e frequência com que as mesmas são utilizadas.

Utilidade da Informação	Mensal	Trimestral	Semestral	Anual	Quando Demandam	Nunca
Para fins fiscais	62,2%	8,9%	2,2%	4,4%	6,7%	13,3%
Para controlar as operações da empresa	31,1%	11,1%	4,4%	2,2%	28,9%	24,4%
Para avaliar o desempenho do negócio	17,8%	15,6%	4,4%	4,4%	31,1%	28,9%
Para operações junto a bancos	20%	26,7%	8,9%	8,9%	26,7%	2,2%
Para tomada de decisão gerencial	20%	44,4%	4,4%	4,4%	31,1%	0%

Fonte: Elaboração própria

Sobre a tempestividade das informações, 25 (55,6%) dos profissionais e escritórios participantes da pesquisa afirmaram em suas respostas que não há atrasos na entrega dos serviços, 14 (31,1%) responderam que há até 10 dias de atraso, 2 (4,4%) afirmam que as informações são entregues com 1 a 2 meses de atraso e 4 (8,9%) com mais de 2 meses de atraso.

Em relação ao tipo de informação processada para os clientes, que permitia marcar mais de uma opção, de acordo com a Tabela 6 a seguir, 40 (88,9%) dos respondentes processam informações sobre taxas e impostos, 32 (71,1%) processam informações financeiras, 23 (51%) informações operacionais, 13 (28,9%) informações sobre indicadores

financeiros e 21 (46,7%) processam informações gerenciais para seus clientes.

Tabela 6: Tipo de informação processadas para os clientes

Tipo de Informação	N	%
Informações Financeiras	32	71,1%
Informações sobre Taxas e Impostos	40	88,9%
Informações Operacionais	23	51%
Informações sobre Indicadores Financeiros	13	28,9%
Informações Gerenciais	21	46,7%

Fonte: Elaboração própria

Em relação a percepção sobre as informações oferecidas pelos clientes, 20 (44%) dos respondentes afirmaram que a maioria dos seus clientes fornecem informações suficientes para que os mesmos gerem relatórios, 12 (26,7%) afirmaram que só a minoria dos clientes fornece informações suficientes, 8 (17,8%) marcaram a opção “sim” e 5 (11,1%) marcaram a opção “não”.

Quanto às informações que os respondentes costumam fornecer aos seus clientes, os mesmos podiam selecionar mais de uma opção, 10 (22,2%) afirmaram fornecer controle de saldo e extrato bancário, 10 (22,2%) informação para decidir sobre empréstimo bancário, 7 (16%) informação para decidir sobre novos investimentos, 2 (4,4%) controle de estoques, 45 (100%) fornecem folhas de pagamento para seus funcionários, 45 (100%) cálculo de impostos e encargos sociais, 4 (8,9%) afirmaram fornecer informações para o preço de venda, 1 (2,2%) relatórios sobre venda. 15 (33,3%) controle de contas a receber, 18 (40%) controle de contas a pagar, 14 (31,1%) depreciação dos equipamentos e instalações e 10 (22,2%) fornecem informações a respeito da quantidade mínima de faturamento, ou que deve ser vendida para a obtenção de lucro, conforme Tabela 7, abaixo.

Tabela 7: Tipo de informação fornecida aos clientes

Tipo de Informação	N	%
Controle do saldo e extrato bancário.	10	22,2%
Informação para decidir sobre empréstimo bancário.	10	22,2%
Informação para decidir sobre novos investimentos.	7	16%
Controle de estoques.	2	4,4%
Folha de pagamento dos funcionários.	45	100%
Cálculo de impostos e encargos sociais.	45	100%
Formação do preço de venda.	4	8,9%
Relatórios sobre qual produto/serviço está vendendo mais.	1	2,2%
Controle das contas a receber.	15	33,3%
Controle das contas a pagar.	18	40%
Depreciação dos equipamentos e instalações.	14	31,1%
Quantidade mínima/ faturamento mínimo que deve ser vendida para ter lucro.	10	22,2%

Fonte: Elaboração própria

Entre os respondentes, 30 (66,7%) orientam seus clientes de maneira que eles consigam compreender as informações geradas, enquanto 14 (31,1%) responderam que às vezes orientam seus clientes para que eles consigam compreender as informações geradas e apenas 1 (2,2%) dos respondentes afirmaram que não orientam seus clientes a respeito.

A seção IV foi dividida em blocos, A e B; foram destinados ao Bloco A todos os participantes, 64,4%, que responderam “regularmente” ou “raramente à pergunta “Seus clientes costumam solicitar relatórios/demonstrativos sobre informações de custos e gerenciais?” e ao Bloco B, 35,6%, os que responderam “não, nunca”. Foram feitas 4 perguntas em cada um dos blocos.

Tabela 8: Seus clientes costumam solicitar relatórios / demonstrativos sobre informações de custos e gerenciais

Solicitação dos clientes	N	%
Regularmente	6	13,3%
Raramente	23	51,1%
Não, Nunca	16	35,6%
Total	45	100%

Fonte: Elaboração própria

Entre os respondentes do bloco A que responderam à pergunta: “Você cobra a mais por relatórios/demonstrativos sobre informações de custos e gerenciais?”, 5 (17,25%) respondentes disseram cobrar a mais pelo serviço, enquanto 24 (82,75%) afirmaram que não cobram a mais. Também foi indagando neste bloco se o escritório (caso escritório) possui um setor ou funcionário responsável por gerar especificamente informações de Custos e Gerenciais para seus clientes? 25 (86,2%) dos respondentes marcaram não e 4 (13,8%) responderam sim, as áreas de formação destes profissionais foram: Pós-graduação em gestão estratégica de custos, formação em contabilidade com pós em contabilidade de custos, gestão tributária e contabilidade.

Com intuito de saber mais sobre as informações gerenciais transmitidas também foi investigado com qual frequência que essas informações gerenciais são demandadas por seus clientes. A pergunta era de múltipla escolha podendo marcar mais de um tipo de informação ou frequência. Os dados são detalhados na Tabela 9 a seguir.

Tabela 9: Com qual freqüência que essas informações gerenciais são demandadas por seus clientes?

Tipo de informação	N de respondentes que marcaram tal freqüência				
	Mensal	Trimestral	Semestral	Anual	Esporádica
Utilização de um sistema de custeio diferente do absorção	15	29	29	1	8
Separação entre custos fixos e variáveis	5	4	29	2	12
Separação entre custos diretos e indiretos	4	3	29	2	14
Custo padrão	5	1	0	1	11
Orçamento	4	5	29	2	11
Margem de contribuição	6	4	0	0	13
Ponto de equilíbrio contábil	5	4	29	1	11
Margem de segurança	5	4	29	1	1

Fonte: Elaboração própria

Todos os respondentes do Bloco A, indicaram que o tipo de informação e freqüência mais demandados são: Utilização de um sistema de custeio diferente do absorção (trimestral e semestralmente); Separação entre custos fixos e variáveis, Separação entre custos diretos e indiretos, Orçamento, Ponto de equilíbrio contábil, Margem de segurança (semestralmente). Dentre o tipo de informação menos demandada estão Custo padrão e a Margem de contribuição.

Entre os respondentes do Bloco B, 11 (68,75%) afirmaram que cobriam a mais pelo serviço caso seus clientes venham solicitar relatórios/demonstrativos sobre informações de custos e gerenciais; 5 (31,25%) afirmaram que não cobriam. 15 (93,75%) respondentes informaram que, caso demandados, não possuem um setor ou funcionário responsável por gerar especificamente informações de custos e gerenciais para seus clientes; 1 (6,25%) indicou possuir um profissional para tal função, com formação em Administração e Contabilidade.

No Bloco B também foi indagado: “Caso o cliente demandasse, quais dessas informações você considera que seu escritório está apto a fornecer?”, podendo selecionar mais de uma opção. Conforme Tabela 10, a seguir, 13 (81,25%) respondentes poderiam fornecer informações sobre separação do custo fixo e variável, 12 (75%) o ponto de equilíbrio contábil, 11 (68,75%) a margem de contribuição, 9 (56,25%) a utilização de um sistema de custeio diferente do absorção, a separação entre custos diretos e indiretos e a Margem de Segurança, e por fim 8 (50%) informações sobre custo padrão e orçamento.

Tabela 10: Caso o cliente demandasse, quais dessas informações você considera que seu escritório está apto a fornecer?

Tipo de informação	N
Utilização de um sistema de custeio diferente do absorção	9
Separação entre custos fixos e variáveis	13
Separação entre custos diretos e indiretos	9
Custo padrão	8
Orçamento	8
Margem de contribuição	11
Ponto de equilíbrio contábil	12
Margem de segurança	9

Fonte: Elaboração própria

A Seção V do questionário procurou avaliar a percepção dos profissionais contábeis sobre a satisfação dos clientes através de 5 perguntas. A primeira abordou a respeito de como os respondentes classificavam a qualidade dos serviços prestados aos clientes, onde 28 (62,2%) alegaram que consideram ótima a qualidade dos serviços prestados, 8 (17,8%) afirmaram que consideram boa, 7 (15,6%) regular, 1 (2,2%) ruim e 1 (2,2%) insuficiente.

Na segunda pergunta desta seção, sobre o entendimento dos clientes (MPE's) com relação à informação produzida pelo escritório contábil, conforme a tabela 11 a seguir, a maior parte dos respondentes, 19 (42,2%) afirmaram que seus clientes consideram úteis a informação produzida pelo escritório/profissional contábil mas quase não utilizam; 9 (20%) afirmaram nunca ter avaliado o grau de entendimento do cliente, 7 (15,6%) disseram que seus clientes não entendem, 7 (15,6%) que entendem e não consideram úteis e somente 3 (6,7%) alegaram que eles consideram úteis e utilizam com frequência.

Tabela 11: Entendimento dos clientes com relação a informação produzida pelo escritório contábil

Entendimento dos clientes	N	%
Não entendem	7	15,6%
Entendem mas não consideram úteis	7	15,6%
Consideram úteis mas quase não utilizam	19	42,2%
Consideram úteis e utilizam com frequência	3	6,7%
Nunca avaliei o grau de entendimento dos meus clientes	9	20%
Total	45	100%

Fonte: Elaboração própria

Ainda nesta seção levantou-se a questão: “Se caso o Governo simplificasse a legislação de modo que os seus clientes fossem capazes de calcular e efetuar o pagamento dos impostos e contribuições, você acha que seu contrato seria mantido?”, 26 (57,8%) responderam sim e 19 (42,2%) responderam não.

Quanto a avaliação da satisfação dos clientes com relação à informação produzida pelo

escritório contábil, 24 (53,3%) dos respondentes afirmaram que seus clientes demonstram satisfação com os relatórios, 14 (31,1%) nunca avaliaram o grau de satisfação dos clientes e 7 (15,6%) afirmam que seus clientes demonstram insatisfação com os relatórios.

A última pergunta da seção e do questionário, “Em sua opinião, de que forma os contadores poderiam auxiliar melhor no entendimento das informações geradas aos clientes?”, trata-se uma questão discursiva e não obrigatória, que alguns participantes desta pesquisa responderam. Entre as respostas, muitos abordaram sobre a necessidade de haver mais clareza e explicações a respeito da contabilidade, do serviço prestado e sua utilidade de maneira geral. Também, na maioria das respostas foram sugeridas reuniões periódicas com os clientes, prestação de consultoria contábil e/ou palestras.

Após a análise descritiva de cada seção do questionário, para explorarmos melhor os resultados, foram realizadas tabulações cruzadas (crosstabs) entre perguntas selecionadas do questionário. Primeiramente foram cruzadas as informações sobre o número de colaboradores e número de clientes, buscando mensurar se quanto maior o número de colaboradores mais clientes o escritório ou profissional contábil consegue atender. Dessa forma, foi possível notar que entre os respondentes, os que possuem menos de 5 colaboradores têm até 100 clientes, não mais que isso. No entanto, nas demais faixas de quantidade de colaboradores, com exceção da faixa de 41 a 50, percebe-se que há pelo menos 1 escritório/profissional contábil que possui mais de 200 clientes. Fazendo-nos refletir que o fator número de colaboradores nem sempre é um determinante no número de clientes, conforme a Tabela 12 abaixo:

Tabela 12: “Número de colaboradores” versus “Número de clientes”

Clientes	Colaboradores						
	Menos de 5	De 5 a 10	De 11 a 20	De 21 a 30	De 31 a 40	De 41 a 50	Mais de 50
Menos de 50	17	0	0	0	0	0	0
De 51 a 100	3	4	1	0	0	0	0
De 101 a 150	0	1	5	2	0	0	0
De 151 a 200	0	0	2	0	0	1	0
Mais de 200	0	1	3	2	1	0	2
Total	20	6	11	4	1	1	2

Fonte: Elaboração própria

A fim de investigar se há alguma relação entre o número de clientes que o respondente atende e o percentual de MPE's entre esses clientes, foi realizado novo cruzamento e, conforme a tabela 13 a seguir, percebe-se que existem empresas que possuem menos de 20% de clientes MPE's e mais de 200 clientes e ao mesmo tempo há empresas com 100% dos

clientes MPE's que possuem menos de 50 clientes.

Tabela 13: “Número de clientes” *versus* “percentual de MPE's”

N de Clientes	Percentual MPE					Total
	Menos de 20%	De 21% a 50%	De 51% a 75%	De 75% a 99%	100%	
Menos de 50	1	0	4	3	9	17
De 51 a 100	0	3	3	2	0	8
De 101 a 150	0	2	2	2	2	8
De 151 a 200	0	0	2	1	0	3
Mais de 200	2	1	3	2	1	9
Total	3	6	14	10	12	45

Fonte: Elaboração própria

Em relação à tempestividade na entrega de relatórios aos clientes *versus* percentual de clientes Micro e Pequenas Empresas, notou-se que os respondentes com 100% dos clientes MPE's, 12 (26,6%), são os que afirmam serem mais tempestivos na entrega das informações; 8 (17,8%) entre estes afirmam que não há atraso e 4(8,9%) que há até 10 dias atraso. Tal resultado se repetiu nas demais faixas.

Tabela 14: “Tempestividade” *versus* “Percentual de MPE's”

Tempestividade	Percentual de clientes MPE's				
	Menos de 20%	De 21% a 50%	De 51% a 75%	De 75% a 99%	100%
Não há atraso	2	2	7	6	8
Até 10 dias de atraso	1	2	6	1	4
De 1 a 2 meses de atraso	0	0	1	1	0
Mais de 2 meses de atraso	0	2	0	2	0
Total	3	6	14	10	12

Fonte: Elaboração própria

Tratando-se do cruzamento de dados a respeito da tempestividade do fornecimento das informações para os clientes *versus* se os clientes fornecem informações suficientes para geração de relatórios, de acordo com a tabela a seguir, percebe-se que há uma relação entre a tempestividade e aos clientes fornecerem informações suficientes, ou seja, o respondente que afirmou que a maioria de seus clientes fornece informações suficientes ou a opção “sim”, também afirmou que entrega de maneira mais tempestiva as informações aos seus clientes, conforme Tabela 15 a seguir.

Tabela 15:“Tempestividade do profissional contábil”*versus*“fornecimento de informações por parte dos clientes”

Tempestividade	Informações suficientes fornecidas pelos clientes			
	Sim	Não	A Maioria	A Minoria
Não há atraso	6	3	12	4
Até 10 dias de atraso	2	1	6	5
De 1 a 2 meses de atraso	0	0	1	1
Mais de 2 meses de atraso	0	1	1	2
Total	8	5	20	12

Fonte: Elaboração própria

Para se averiguar se há alguma conexão entre clientes bem informados fornecerem mais informações para elaboração dos demonstrativos e relatórios contábeis. Fez-se o cruzamento dos dados a respeito das informações fornecidas pelos clientes *versus* a orientação dos profissionais contábeis para que seus clientes possam aproveitar de maneira melhor as informações recebidas. Sendo assim, de acordo com a tabela 16 a seguir, é perceptível que existe uma relação entre clientes bem informados e clientes que fornecem as informações suficientes (respostas sim e maioria).

Tabela 16:“Seus clientes fornecem informações suficientes para geração de relatórios”*versus*“Os clientes são orientados para usar da melhor maneira as informações fornecidas”

Orientação (Contador)	Informações suficientes (Clientes)			
	Sim	Não	A Maioria	A Minoria
Sim	6	2	13	9
Não	0	0	0	1
Às Vezes	2	3	7	2
Total	8	5	20	12

Fonte: Elaboração própria

Procurando identificar se o custo é um determinante para que os gestores das MPE's deixem de solicitar informações gerenciais, foram cruzados os dados a respeito das solicitações dos clientes de informações de gerenciais *versus* se o profissional contábil cobra a mais por tais informações. Percebe-se, pelos resultados, que quando o cliente não solicita ou nunca solicitou informações gerenciais a maioria dos respondentes alegou que cobrariam a mais por estas caso seus clientes solicitassem. E quando os respondentes alegaram que seus clientes solicitam regulamente ou raramente, a minoria dos respondentes alegou cobrar a mais por esse serviço. Assim, nota-se que há relação entre a cobrança por esse serviço e a demanda do mesmo por parte dos micro e pequenos empreendedores.

Tabela 17: “Os clientes solicitam informações gerenciais?” *versus* “Você cobra/cobrar a mais por esse serviço?”

Solicitação dos clientes <i>versus</i> Valor cobrado separadamente pelo serviço			
	Sim	Não	Não se Aplica
Regularmente	1	5	0
Raramente	4	19	0
Não Nunca	12	4	0

Fonte: Elaboração própria

E por fim, foram cruzadas as seguintes perguntas: “O escritório/profissional contábil, orienta seus clientes para que eles consigam compreender as informações geradas e aproveitá-las ao máximo?” e “Se o governo simplificasse a legislação de modo que os seus clientes fossem capazes de calcular e efetuar o pagamento dos impostos e contribuições, você acha que seu contrato seria mantido?”. Conforme a Tabela 18, abaixo, os respondentes que afirmaram que orientam seus clientes foram os mais seguros para afirmar que seus contratos seriam mantidos.

Tabela 18: “Orientação por parte do escritório contábil” *versus* “Continuação do contrato caso o governo simplificasse a legislação”

Orientação fornecida pelo Contador <i>versus</i> Continuação do Contrato		
	Sim	Não
Sim	21	9
Não	0	1
Às Vezes	5	9
Total	26	19

Fonte: Elaboração própria.

Com o resultado desse último cruzamento, percebe-se que os profissionais que se dispõem a orientar seus clientes quanto aos relatórios e informações, de maneira geral, fornecidas pelo escritório contábil/profissional, na percepção dos respondentes, possuem uma vantagem competitiva em relação aos seus concorrentes que não dispõem de tempo para orientar sua clientela a respeito de como utilizar os relatórios contábeis.

5. CONSIDERAÇÕES FINAIS

O presente estudo teve como objetivo analisar a percepção do profissional contábil sobre a oferta dos serviços contábeis e informações de custos e gerenciais. Trata-se de uma pesquisa empírica, onde os dados foram obtidos através da aplicação de questionários *online* para profissionais contábeis localizados em diferentes regiões do Brasil, divulgados através de *e-mails* e de publicações em um determinado grupo de interesse na rede social *facebook* intitulado Contabilidade Perguntas e Respostas.

O instrumento utilizado foi baseado no questionário de Caneca (2008), utilizado em sua dissertação intitulada: “A oferta e procura de serviços contábeis para micro, pequenas e médias empresas: um estudo de caso”. Os resultados desta pesquisa corroboram com os resultados de Caneca (2008), pois, de maneira geral, as MPE’s demandam mais serviços de cunho fiscal e relacionados aos cálculos de guias e folhas de pagamento (obrigações legais). E, de acordo com a amostra deste estudo, o contador tem consciência disso e nem sempre tenta informar seus clientes sobre a utilidade das demais informações e serviços.

Neste estudo também não foi observada nenhuma relação entre os escritórios ou profissionais contábeis atenderem menos clientes e serem mais tempestivos por possuírem mais clientes MPE’s. Assim como encontrado por Caneca (2008) em sua análise de resultados, neste estudo, de acordo com a percepção dos profissionais contábeis, a maioria dos clientes encontram-se satisfeitos com os serviços oferecidos pelos mesmos. A maioria dos clientes desconhece ou não demonstra interesse em usar as ferramentas gerenciais e de custos para o aprimoramento e crescimento do seu negócio, resultado condizente com o encontrado por Caneca (2008).

Nesta pesquisa também foi possível verificar que 21 entre os 45 respondentes acreditam que, caso o governo simplificasse a legislação de modo que tais serviços relacionados a obrigações fiscais e departamento pessoal pudessem serem feitos pelos próprios gestores das MPE’s, ainda assim seus contratos seriam mantidos, pois teriam mais a oferecer a seus clientes. Novamente corroborando com Caneca (2008), que em sua pesquisa, questiona aos gestores sobre a simplificação dos cálculos exigidos pelo governo, se caso o mesmo ocorresse se estes manteriam vínculos com um profissional contábil e em média 1/3 dos entrevistados afirmaram que não manteriam este vínculo, ou seja, cancelariam o contrato

com o seu contador. Reforçando a idéia de que muitos dos gestores das MPE's só conseguem enxergar o profissional contábil como prestadores de serviços fiscais e tributários.

Nesta conjuntura, torna-se novamente evidente a importância de o profissional contábil exercer um papel mais consultivo e informar aos gestores das MPE's e seus clientes de maneira geral sobre os benefícios e a importância do uso das informações gerenciais e de custos para o sucesso dos negócios.

Em relação às limitações desta pesquisa, o pequeno número de respondentes é um dos fatores que não nos permite ter uma visão mais ampla sobre a real percepção dos profissionais da área.

Para trabalhos futuros sugere-se aplicar esta pesquisa de modo invertido aos Micro e Pequenos empresários de diferentes regiões brasileiras, a fim de confrontar a percepção dos mesmos com a dos profissionais contábeis para analisar se há divergências. Sugere-se ainda ampliar o tamanho da amostra a fim de realizar testes estatísticos mais robustos.

6. REFERÊNCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- ATKINSON, A. et al. **Contabilidade gerencial**. São Paulo: Atlas, 2000. Disponível em: <<http://faccamp.br/ojs-2.4.8-2/index.php/RMPE/article/view/30/21>> Acesso em 23 Julho de 2017.
- BRASIL. Constituição de 1988. Emenda Constitucional nº 91, de 2016. Disponível em: <http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/constituicao/constituicaocompilado.htm> Acesso em 03 de Agosto de 2017.
- BRASIL. Lei complementar nº 123, de 14 de dezembro de 2006. Disponível em: <http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/leis/LCP/Lcp123.htm> Acesso em 20 de Julho de 2017.
- BRASIL. Lei complementar nº 155, de 27 de outubro de 2016. Disponível em: <http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/leis/LCP/Lcp155.htm> Acesso em 12 de Fevereiro de 2018.
- BRASIL. Lei nº 9.841, de 5 de outubro de 1999. Disponível em: <http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/leis/L9841.htm> Acesso em 20 de Julho de 2017.
- BRASIL. Lei nº 9.317, de 5 de Dezembro de 1996. Disponível em: <http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/LEIS/19317.htm> Acesso em 22 de Julho de 2017.
- BRASIL. Lei nº 10.406, de 10 de Janeiro de 2002. Disponível em: <http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/leis/2002/L10406.htm> Acesso em 18 de Janeiro de 2018.
- CANECA, L. R. et al. A influência da oferta de contabilidade gerencial na percepção da qualidade dos serviços contábeis prestados aos gestores de micro, pequenas e médias empresas. *Pensar Contábil*, v. 11, n. 43, p. 35-44, 2009.
- CANECA. Oferta e procura de serviços contábeis para micro, pequenas e médias empresas: um estudo comparativo das percepções dos empresários e contadores, 2008 – Disponível em: <<https://www.researchgate.net/publication/30865925>>. Acesso em 12 de janeiro de 2018.
- CEZARINO, Luciana O.; CAMPOMAR, Marcos Cortez. Micro e pequenas empresas: características estruturais e gerenciais. *Revista Hispeci& Lema*, v. 9, p. 10-12, 2006.
- CHING, Yuh Hong. MARQUES, Fernando. PRADO, Lucilene. **Contabilidade e Finanças para não especialistas**. São Paulo: Pearson Prentice Hall, 2003.
- CHING, Yuh Hong. **Novas práticas contábeis para a gestão de negócios**. São Paulo: Pearson Education do Brasil, 2005.
- SANTOS, Luis Carlos Barbosa, et al. Profissionais contábeis engajados no auxílio gerencial às micro e pequenas empresas brasileiras. *Anais do Congresso Brasileiro de Custos-ABC*. 2012.

HORNGREN, Charles T., Gary L. Sundem, and William O. Stratton. **Contabilidade gerencial**. Prentice Hall, 2004.

IPEA-Micro e pequenas empresas: mercado de trabalho e implicação para o desenvolvimento. Anselmo Luís dos Santos, José Dari Krein, Andre Bojikian Calixtre: organizadores. – Rio de Janeiro: Ipea, 2012. Disponível em: <http://www.ipea.gov.br/agencia/images/stories/PDFs/livros/livros/livro_micro_pequenasempresas.pdf> Acesso em 11 de Janeiro de 2018.

INSTITUTO BRASILEIRO DE GEOGRAFIA E ESTATISTICA [IBGE]. As micro e pequenas empresas comerciais e de serviços no Brasil. Rio de Janeiro. 2003. Disponível em: <<https://biblioteca.ibge.gov.br/visualizacao/livros/liv1898.pdf>> Acesso em 20 de Julho de 2017.

KOTESKI, Marcos Antonio. As micro e pequenas empresas no contexto econômico brasileiro. *Revista FAE Business* 8.1 (2004): 16-18.

LA ROVERE, Renata Lèbre. Perspectivas das micro, pequenas e médias empresas no Brasil. *Revista de Economia Contemporânea* 34 (2001): 137-154.

LACERDA, Joabe Barbosa. A Contabilidade como ferramenta gerencial na gestão financeira das micros, pequenas e médias empresas (MPMEs): necessidade e aplicabilidade. *Revista Brasileira de Contabilidade*, [S.l.], n. 160, p. 38-53, jan. 2012. ISSN 2526-8414. Disponível em: <<http://www.rbcdigital.org.br/index.php/rbc/article/view/686>>. Acesso em: 23 jul. 2017.

LOPES, Jorge. **O Fazer do trabalho científico em ciências sociais aplicadas**. Jorge Lopes. – Recife: Ed. Universidade da UFPE, 2006.

LYRA, Ricardo L. W. Corrêa. Uma Contribuição à Mensuração do Resultado Econômico da Decisão de Investimento em Qualidade em Empresas de Serviços Contábeis: Uma Abordagem da Gestão Econômica. 2003. 120 f. Dissertação (Mestrado em Controladoria e Contabilidade) – Faculdade de Economia, Administração e Contabilidade da Universidade de São Paulo – USP. São Paulo, 2003.

MANUAL DE PROCEDIMENTOS CONTÁBEIS PARA MICRO E PEQUENAS EMPRESAS - Daniel Salgueiro da Silva...[et al.]; coordenação de Pedro Coelho Neto. — 5. ed. — Brasília : CFC : SEBRAE, 2002. Disponível em: <<http://portalcfc.org.br/wordpress/wp-content/uploads/2013/01/ManuMicro.pdf>> Acesso em 22 de Setembro de 2017.

MARION, José Carlos, *Contabilidade Empresarial*, São Paulo – Atlas, 1988, 1ª edição.

MARION, José Carlos, **Contabilidade Empresarial**, São Paulo – Atlas, 2015, 17ª edição.

MENDONÇA, Alzino Furtado de et al. **Metodologia Científica: guia para elaboração e apresentação de trabalhos acadêmicos**. Goiânia: Faculdades Alves Faria, 2003.

MENDONÇA, R. R. S. **Sumário da Disciplina Metodologia Científica**. FACC, UFJF: Juiz de Fora, 2012

MIRANDA, Luiz Carlos et al. Demanda por Serviços Contábeis pelos Micro e Pequenos Supermercados: são os contadores necessários? In: *Congresso brasileiro de custos – CBC*, 16., 2007, João Pessoa. Anais... João Pessoa: CBC, 2007.

PADOVEZE, Clóvis Luís. **Contabilidade Gerencial: Um Enfoque em Sistema de Informação Contábil**. 3. ed. São Paulo: Atlas, 2000.

PADOVEZE, Clóvis Luís; MARTINS, Miltes Angelita M. **Contabilidade e gestão para micro e pequenas empresas**. 1ª edição, 2014, Editoria Intersaberes.

PALMA, Daniel Azevedo. Perfil da relação profissional entre as empresas de serviços contábeis (ESC) e a micro e pequena empresa (MPE): uma pesquisa de campo na cidade de Unai (MG). *Revista Brasileira de Contabilidade*, ano XXXV, n. 160, p. 75-93, 2006.

PEQUENAS EMPRESAS. Disponível em:<<http://www.sindcontsp.org.br/uploads/acervo/arquivos/13%20O%20papel%20do%20Contador.pdf>> Acesso em 03 de Março de 2018.

PEQUENAS EMPRESAS. Disponível em:<<http://www.sindcontsp.org.br/uploads/acervo/arquivos/13%20O%20papel%20do%20Contador.pdf>> Acesso em 03 de Março de 2018.

PORTAL LEI GERAL DA MICRO E PEQUENA EMPRESA. Disponível em: <<http://www.leigeral.com.br/o-site/historico-da-lei-geral>> Acesso em 01 de Agosto de 2017.

SALGADO, Juliana Mafra et al. O escritório de contabilidade, a pequena empresa e o processo decisório: um estudo de caso. In: *Encontro de estudos sobre empreendedorismo e gestão de pequenas empresas – egepe*, 1., 2000, Paraná. Anais... Paraná: EGEPE, 2000

SELLTIZ, J; DEUISCH, C. Métodos de Pesquisa nas Relações Sociais. São Paulo: EPU; 1974.

SERVIÇO BRASILEIRO DE APOIO ÀS MICRO E PEQUENAS EMPRESAS [SEBRAE]. **Fatores condicionantes e taxa de mortalidade de empresas no brasil: relatório de pesquisa**. Brasília, 2004. Disponível em:<<http://intranet.df.sebrae.com.br/download/ambiental/Biblioteca/Pesquisa%20Sebrae%20Mortalidade%20MPE/Mortalidade%20mpe2004.pdf>> acesso em 23 de julho de 2017.

SERVIÇO BRASILEIRO DE APOIO ÀS MICRO E PEQUENAS EMPRESAS [SEBRAE]. Anuário do trabalho na micro e pequena empresa: 2013. 6. ed.– Brasília, DF; DIEESE, 2013. Disponível em: <http://www.sebrae.com.br/Sebrae/Portal%20Sebrae/Anexos/Anuario%20do%20Trabalho%20Na%20Micro%20e%20Pequena%20Empresa_2013.pdf> Acesso em 10 de agosto de 2017.

SERVIÇO BRASILEIRO DE APOIO ÀS MICRO E PEQUENAS EMPRESAS [SEBRAE]. Micro e pequenas empresas geram 27% do PIB do Brasil. Mato Grosso, 2014. Disponível em: <<http://www.sebrae.com.br/sites/PortalSebrae/ufs/mt/noticias/micro-e-pequenas-empresas-geram-27-do-pib-do-brasil,ad0fc70646467410VgnVCM2000003c74010aRCRD>> Acesso em 13 de julho de 2017.

SERVIÇO BRASILEIRO DE APOIO ÀS MICRO E PEQUENAS EMPRESAS [SEBRAE]. Lei Geral da Micro e Pequena Empresa. Conheça as mudanças, os procedimentos e benefícios. Disponível em: <<https://sitecontabil.com.br/lgeral.pdf>> Acesso em 01 de Agosto de 2017.

SILVA, J. D. G. e MIRANDA, L. C. O controle de custos e o processo gerencial na indústria hoteleira do nordeste brasileiro: Um estudo da realidade gerencial hoteleira em face da nova dinâmica competitiva do setor. In: *XIV Congresso Latino Americano de Estratégia*. Argentina: Buenos Aires, Maio/2001.

SOUZA, Diocésar Costa. 2008: **Evidências de Informações Gerenciais nos Relatórios de Gestão Fiscal da Área Pública**. Dissertação de Mestrado, Disponível em: <<http://www.ppgcontabilidade.ufpr.br/system/files/documentos/Dissertacoes/D003.pdf>> Acesso em 09 de agosto de 2017.

SOUZA, M.A; LISBOA, L.P.; ROCHA, W. (2003): Práticas de Contabilidade Gerencial adotadas por subsidiárias brasileiras de empresas multinacionais. *Revista de Contabilidade e Finanças*, USP, São Paulo, n° 32, pp. 40-57, mai./ago.

SOUZA, Josiane Aparecida de. A Contabilidade Gerencial como fator determinante à sobrevivência das micro e pequenas empresas. *Revista eletrônica Conexão FAISA/FACILUZ* 2011, ISSN21780994. Disponível em: <<http://www.conexaofaisafaciluz.com/revista/edicao2/Microsoft%20Word%20%20CONEX+%C3%A2O%20FAISA%20FACILUZ%20V.2%20N.2%202011%20%20CONTABILIDAD-E%20GERENCIAL.pdf>> Acesso em 09 de dezembro de 2017.

STROEHER. A. M. **Identificação das características das informações contábeis e a sua utilização para tomada de decisão organizacional de pequenas empresas**. Porto Alegre, 2005. 159 f. Dissertação (Mestrado em Administração) Universidade Federal do Rio Grande do Sul, Porto Alegre, 2005. Disponível em: <http://www.ufrgs.br/gianti/files/orientacao/mestrado/defesa/pdf/42_dissertacao_angela.pdf> Acesso em 15 de Novembro de 2017.

TENÓRIO, Jose Nelson Barbosa. **Um estudo sobre a utilização do sistema de informações nas pequenas empresas de confecção do Recife**. Recife, 2004. Dissertação (Mestrado em Ciências Contábeis) – Programa Multiinstitucional e Inter-regional de Pós-graduação em Ciências Contábeis da Universidade de Brasília/ Universidade Federal de Pernambuco/ Universidade Federal da Paraíba/ Universidade Federal do Rio Grande do Norte.

YOSHITAKE *et al.* (2014). O papel do contador como consultor nas micro e Pequenas empresas. Disponível em: <<http://www.sindcontsp.org.br/uploads/acervo/arquivos/13%20O%20papel%20do%20Contador.pdf>> Acesso em 03 de Março de 2018.

7. APÊNDICE

Universidade Federal de Juiz de Fora – Curso de Ciências Contábeis
Profª Orientadora Msc Janayna Freire

Apresentação: Estamos realizando uma pesquisa sobre a percepção do profissional contábil sobre a oferta de Serviços Contábeis e Informações de Custos e Gerenciais. Os respondentes **NÃO SÃO IDENTIFICADOS E OS RESULTADOS DESTA PESQUISA TEM CARÁTER ESTRITAMENTE ACADÊMICO E SÃO SIGILOSOS. O NOME DO SEU ESCRITÓRIO NÃO SERÁ CITADO NO TRABALHO.**
É muito importante para nós conhecer seu ponto de vista respondendo a esse questionário.

Seção I – Informações Demográficas do Respondente	Seção II – Sobre o Escritório/Profissional Liberal
<p>1.1 Sexo: () Masculino () Feminino</p> <p>1.2 Idade: <input type="checkbox"/> 18 a 25 anos <input type="checkbox"/> 26 a 30 anos <input type="checkbox"/> 31 a 35 anos <input type="checkbox"/> 36 a 40 anos <input type="checkbox"/> 41 anos ou mais</p> <p>1.3 Grau de instrução: <input type="checkbox"/> Ensino Médio / Técnico em contabilidade <input type="checkbox"/> Ensino Superior <input type="checkbox"/> Especialização <input type="checkbox"/> Mestrado <input type="checkbox"/> Doutorado</p> <p>1.3.1 Em caso de Nível Superior/ Especialização/ Mestrado/ Doutorado, responda: Qual a área/Curso de Formação: _____</p> <p>1.4 Qual o seu tempo de experiência nesse ramo de atividade? ____ anos.</p> <p>1.5 Que cargo o senhor ocupa no escritório contábil? <input type="checkbox"/> Não possuo empresa. Profissional liberal. <input type="checkbox"/> Proprietário / Sócio <input type="checkbox"/> Gerente / administrador <input type="checkbox"/> Outro.</p> <p>1.6 Caso tenha marcado outro na pergunta anterior, especifique o cargo: _____</p> <p>1.7 Há quanto tempo trabalha no ESCRITÓRIO CONTÁBIL? _____ anos.</p> <p>1.8 Há quanto tempo trabalha na FUNÇÃO? _____ anos.</p> <p>1.9 Conhecimento em gestão de custos: <input type="checkbox"/> Nenhum ou Pouco. Nunca estudei sobre o assunto. <input type="checkbox"/> Prático. Tenho conhecimento prático, porém nunca fiz nenhuma disciplina/curso sobre o assunto. <input type="checkbox"/> Teórico. Já fiz alguma disciplina/curso sobre o assunto, porém com pouca aplicação prática. <input type="checkbox"/> Teórico e Prático. Além de ter feito alguma disciplina/curso sobre o assunto, tenho vivência na aplicação de gestão de custos.</p>	<p>2.1 Há quanto tempo o escritório em que atua está no mercado? _____ anos.</p> <p>2.2 Cidade/Estado de localização do Escritório: _____</p> <p>2.3 Quantos funcionários (incluindo estagiários) o Escritório possui? <input type="checkbox"/> Menos de 5 <input type="checkbox"/> De 11 a 20 <input type="checkbox"/> De 5 a 10 <input type="checkbox"/> De 21 a 30 <input type="checkbox"/> De 31 a 40 <input type="checkbox"/> De 41 a 50 <input type="checkbox"/> Mais de 50.</p> <p>2.4 Entre esses colaboradores, qual o percentual médio possui ensino superior? <input type="checkbox"/> Menos de 20% <input type="checkbox"/> De 21% a 40% <input type="checkbox"/> De 41% a 60% <input type="checkbox"/> De 61% a 80% <input type="checkbox"/> De 81% a 100%</p> <p>2.5 Quantos Clientes o Escritório possui? <input type="checkbox"/> Menos de 50 <input type="checkbox"/> De 51 a 100 <input type="checkbox"/> De 101 a 150 <input type="checkbox"/> De 151 a 200 <input type="checkbox"/> Mais de 200.</p> <p>2.6 Quantos ou qual percentual dos seus clientes são MPE? <input type="checkbox"/> Menos de 20% <input type="checkbox"/> De 21% a 50% <input type="checkbox"/> De 51% a 75% <input type="checkbox"/> De 76% a 99% <input type="checkbox"/> 100%.</p>

Seção III – Serviços Contábeis oferecidos pelo Escritório						
3.1 Que relatórios relacionados abaixo o escritório costuma fornecer aos clientes e com que frequência?						
Relatórios entregues pelo contador	Mensal	Trimestral	Semestral	Anual	Quando solicitam	Nunca
Balancete						
Demonstração do Fluxo de Caixa (caixa gerado no mês)						
Demonstração do Resultado (Lucro ou prejuízo)						
Balanco Patrimonial						
Folha de pagamento dos funcionários						
Guias para pagamento dos impostos e encargos sociais						
<p>3.2 Qual a sua percepção sobre a forma que seu cliente utiliza as informações contábeis?</p> <p>() Para fins fiscais () Para controlar as operações da empresa () Para avaliar o desempenho do negócio () Para operações junto a bancos () Para tomada de decisão gerencial () Outros: _____</p> <p>3.3 Qual a tempestividade do fornecimento das informações contábeis?</p> <p>() Não há atraso () Até 10 dias de atraso () De 10 a 30 dias de atraso () De 01 a 02 meses de atraso () Mais de 02 meses de atraso.</p> <p>3.4 Qual é o tipo de informação processada para seus clientes? (Pode ser mais de uma)</p> <p>() Financeira () Contabilidade gerencial () Operacional () Indicadores () Cálculo de taxas e impostos () Outros.</p> <p>3.5 Quais das seguintes informações você costuma fornecer para os seus clientes? (Pode ser mais de uma resposta)</p> <p>() Controle do saldo e do extrato bancário () Relatórios sobre o que está vendendo mais () Informação para decidir sobre empréstimos bancário () Controle das contas a receber () Informação para decidir sobre novos investimentos () Controle das contas pagar () Controles de estoques () Cálculo do lucro gerado no mês () Folha de pagamento dos funcionários () Depreciação dos equipamentos e das instalações () Cálculo dos impostos e encargos sociais () Quantidade mínima / faturamento mínimo que deve ser vendida para se ter lucro () Formação do preço de venda</p> <p>3.6 Seus Clientes enviam informações suficientes para que esses relatórios sejam gerados? () Sim () Não () A maioria () A minoria</p> <p>3.7 O escritório orienta seus clientes para que eles consigam compreender as informações geradas e aproveitá-las ao máximo? () Sim () Não () Às vezes</p>						

Seção IV – Sobre informações Gerenciais

4.1 Seus clientes costumam solicitar relatórios/ demonstrativos sobre informações de custos e gerenciais?

() Regularmente () Raramente () Não, nunca

Em caso de “Regularmente” ou “Raramente”, responda o Bloco A. Caso “Não, nunca”, responda o Bloco B.

BLOCO A

A 4.2 Você cobra a mais por esse tipo de serviço?

() Sim () Não

A 4.3O seu escritório possui funcionário/setor responsável por gerar especificamente informações de CUSTOS e GERENCIAIS para seus clientes?

() Sim () Não

4.3.1 Se sim, Qual a área/Curso de Formação: _____

A 4.4 Qual a frequência com que essas informações gerenciais são demandadas pelos clientes?

	Não demandam	Frequência				
		Mensal	Trimest.	Semest.	Anual	Esporádica
Utilização de um sistema de custeio diferente do Absorção						
Separação entre custos fixos e variáveis						
Separação entre custos diretos e indiretos						
Custo-padrão						
Orçamento						
Margem de Contribuição						
Formação do seu preço de venda						
Ponto de equilíbrio contábil						
Margem de segurança						

BLOCO B

B 4.2 Caso ele solicitasse, você cobraria a mais por esse tipo de serviço?

() Sim () Não

B 4.3 Caso ele solicitasse, o seu escritório possui funcionário/setor responsável capacitado/direcionado por gerar especificamente informações de CUSTOS e GERENCIAIS para seus clientes?

() Sim () Não

B 4.4 Caso ele demandasse, quais dessas informações você considera que seu escritório está apto a fornecer?

- () Utilização de um sistema de custeio diferente do Absorção
 () Separação entre custos fixos e variáveis () Separação entre custos diretos e indiretos
 () Custo-padrão () Orçamento
 () Margem de Contribuição () Formação do seu preço de venda
 () Formação do seu preço de venda () Ponto de equilíbrio contábil
 () Margem de segurança

Seção V – Sobre o grau de satisfação**5.1 Como você classifica a qualidade do serviço prestado aos seus clientes?**

Ótima Boa Regular Ruim Insuficiente

5.2 Como você avalia o entendimento dos seus clientes com relação à informação produzida pelo escritório contábil?

- Não entendem
 Entendem, mas não consideram úteis
 Consideram úteis, mas quase não utilizam
 Consideram úteis e utilizam com frequência
 Nunca avaliei o grau de entendimento dos meus clientes

5.3 Como você avalia a satisfação dos seus clientes com relação à informação produzida pelo escritório contábil?

- Demonstram satisfação com os relatórios fornecidos
 Não demonstram satisfação com os relatórios fornecidos
 Demonstram insatisfação com os relatórios fornecidos
 Nunca avaliei o grau de satisfação dos meus clientes porém imagino que eles estão satisfeitos

5.4 Se o Governo simplificasse a legislação de modo que os seus clientes fossem capazes de calcular e efetuar o pagamento dos impostos e contribuições, você acha que seu contrato seria mantido?

Sim Não

5.5 Em sua opinião, de que forma os contadores poderiam auxiliar melhor no entendimento das informações geradas aos clientes?
