

**UNIVERSIDADE ESTADUAL DO SUDOESTE DA BAHIA – UESB
DEPARTAMENTO DE CIÊNCIAS SOCIAIS APLICADAS – DCSA
COLEGIADO DO CURSO DE CIÊNCIAS CONTÁBEIS**

JOÃO VITOR REIS MENDES

**AVALIAÇÃO DO DESEMPENHO DOS ESCRITÓRIOS CONTÁBEIS DE VITÓRIA
DA CONQUISTA: A ÓTICA DOS MICRO E PEQUENOS EMPRESÁRIOS.**

**VITÓRIA DA CONQUISTA
2012**

JOÃO VITOR REIS MENDES

**AVALIAÇÃO DO DESEMPENHO DOS ESCRITÓRIOS CONTÁBEIS DE VITÓRIA
DA CONQUISTA: A ÓTICA DOS MICRO E PEQUENOS EMPRESÁRIOS.**

Monografia apresentada ao curso de Ciências Contábeis, da Universidade Estadual do Sudoeste da Bahia, como requisito parcial necessário para a obtenção do título de bacharel em Ciências Contábeis.

Área de concentração: Contabilidade e Gestão.

Orientador: Prof. Carlos Alberto Góes de Carvalho

A544p Mendes, João Vitor Reis.
Avaliação de desempenho dos escritórios contábeis de Vitória da Conquista: a
ótica dos micro e pequenos empresários / João Vitor Reis Mendes , 2012.
57. il.

Orientador (a): .Carlos Alberto Góes de Carvalho.
Trabalho de Conclusão de Curso (graduação) –
Universidade Estadual do Sudoeste da Bahia, Vitória da
Conquista, 2012.

1. Empresas contábeis – Administração. 2. Contabilidade
- Prestação de serviços. 3. Satisfação do cliente.
I. Universidade Estadual do Sudoeste da Bahia. II.
Carvalho, Carlos Alberto Góes de. III. T.

CDD: 658.153

João Vitor Reis Mendes

AVALIAÇÃO DO DESEMPENHO DOS ESCRITÓRIOS CONTÁBEIS DE VITÓRIA DA CONQUISTA: A ÓTICA DOS MICRO E PEQUENOS EMPRESÁRIOS.

Monografia apresentada ao departamento de Ciências Sociais Aplicadas (DCSA) como requisito parcial para obtenção do Grau de Bacharel em Ciências Contábeis pela Universidade Estadual do Sudoeste da Bahia (UESB)

Área de concentração: Contabilidade e Gestão.

Orientador: Prof. Carlos Alberto Góes de Carvalho

Vitória da Conquista, ____ / ____ / ____.

BANCA EXAMINADORA

Professor Carlos Alberto Góes de Carvalho
Orientador

Professor Jorge Luiz Santos Fernandes
Membro

Professor Mario Augusto Carvalho Viana
Membro

“O pessimista vê dificuldade em cada oportunidade, o otimista vê oportunidade em cada dificuldade.”

Winston Churchill

RESUMO

Um dos principais desafios dos prestadores de serviços é alcançar a satisfação plena dos seus clientes, suprindo as necessidades e expectativas dos contratantes. O prestador de serviços contábeis busca adequar-se a essa premissa, utilizando principalmente os relatórios contábeis como ferramentas que auxiliam na administração das empresas. A pesquisa realizada teve como finalidade verificar como micro e pequenas empresas de Vitória da Conquista, que terceirizam seus serviços contábeis, avaliam o desempenho dos escritórios de contabilidade, para isso foi aplicado um questionário a 90 empresas, de micro e pequeno porte, atuantes nessa cidade. Esse método de coleta de dados possibilitou conhecer não só o nível de satisfação em relação aos contadores terceirizados, mas também o grau de conhecimento dos gestores quanto à utilidade desses serviços. O trabalho caracteriza-se por uma pesquisa de campo, apoiada em pesquisas bibliográficas, eletrônicas e na aplicação de questionários, que serviram como base para argumentação, evidênciação, e fonte prática da pesquisa. A abordagem foi do tipo explicativa quantitativa. No tocante à coleta de dados junto à micro e pequenas empresas comerciais, estas foram escolhidas de forma aleatória, em Vitória da Conquista, no ano de 2012. Parte-se da idéia de que grande parte das empresas contábeis dessa cidade não realizam suas atribuições de maneira satisfatória, sendo incoerentes com a teoria da Contabilidade, e que, por sua vez, uma parcela considerável de gestores não possuem o conhecimento necessário para cobrar e utilizar, plenamente, as informações contábeis.

PALAVRAS-CHAVE: Empresas Contábeis. Nível de satisfação. Prestação de serviços. Ciência Contábil.

ABSTRACT

The central challenge for service providers is to achieve full satisfaction of its customers, meeting the needs and expectations of contractors. The accounting service provider seeks to adapt itself to this premise, using mainly accounting reports as tools that assist in managing the company. The research aimed to see how micro and small enterprises in Vitória da Conquista, which outsource their accounting services, evaluate the performance of accounting firms, for it was applied a questionnaire to 90 companies, micro and small businesses, operating in this city . This method of data collection not only possible to know the level of satisfaction with outsourced accountants, but also the degree of knowledge of managers regarding the usefulness of these services. The work is characterized by a field survey, based on literature searches, and electronic questionnaires, which served as the basis for argument, disclosure, and source research practice. The approach was kind of quantitative explanatory. Regarding the collection of data from the micro and small business enterprises, these were chosen at random, in Vitória da Conquista, in the year 2012. It starts with the idea that most accounting firms in this town do not realize their duties satisfactorily, being inconsistent with the theory of accounting, and that, in turn, a considerable proportion of managers do not have the knowledge necessary to charge and use, fully accounting information.

KEYWORDS: Business Accounting. Level of satisfaction. Provision of services. Science Accounting.

LISTA DE TABELAS

Tabela 1: Porte das empresas pesquisadas	33
Tabela 2: Tempo de mercado das empresas xTempo de assessoramento do escritório contábil	36
Tabela 3: Grau de importância dos serviços contábeis.....	40
Tabela 4: Avaliação dos escritórios contábeis.....	41
Tabela 5: Permanência dos escritórios contábeis x Porte das empresas.....	43

LISTA DE GRÁFICOS

Gráfico 1 : Porte das empresas pesquisadas	33
Gráfico 2 : Número de funcionários	34
Gráfico 3 : Tempo de atuação no mercado (em anos).....	35
Gráfico 4 : Tempo de contratação do escritório contábil atual (em anos).....	35
Gráfico 5 : Entrega de relatórios gerenciais	36
Gráfico 6 : Tempo de mercado x Envio de relatórios gerenciais	37
Gráfico 7 : Atribuições das empresas contábeis.....	38
Gráfico 8 : Recebimento de relatórios para tomada de decisão	39
Gráfico 9 : Solicitação de relatórios para tomada de decisão	39
Gráfico 10 : Julgamento do valor dos honorários.....	41
Gráfico 11 : Necessidade x obrigatoriedade.....	42

SUMÁRIO

1. INTRODUÇÃO	12
1.1 TEMA.....	13
1.2 OBJETIVOS.....	13
1.2.1 objetivo Geral	13
1.2.2 Objetivos Específicos.	14
1.3 PROBLEMATIZAÇÃO	14
1.3.1 Questão – Problema	14
1.4 HIPÓTESES	14
1.5 JUSTIFICATIVA	15
1.6 METODOLOGIA.....	16
1.7 ORGANIZAÇÃO DA PESQUISA	17
2. REFERENCIAL TEÓRICO	18
2.1 MICRO E PEQUENAS EMPRESAS	18
2.2 A ATIVIDADE COMERCIAL.....	19
2.2.1 Origens da Atividade Comercial	19
2.2.2 Tipos de Organizações Comerciais	20
2.3 QUALIDADE.....	20
2.3.1 Qualidade de atendimento	21
2.3.2 Qualidade na Prestação de Serviços Contábeis	21
2.4 A CONTABILIDADE.....	22
2.4.1 Histórico da Contabilidade	22
2.4.2 Técnica Contábil	23
2.4.3 Livros Contábeis	24
2.4.4 Demonstrações Contábeis	26
2.4.5 A Contabilidade Como Ferramenta Gerencial	31
2.4.6 A Empresa Contábil e a Prestação de Serviços	32
3 APLICAÇÃO E RESULTADOS DA PESQUISA	33
3.1 PORTE DA EMPRESA	34
3.2 NÚMERO DE FUNCIONÁRIOS.....	35
3.3 TEMPO DE ATUÇÃO NO MERCADO.....	35
3.4 TEMPO DE ASSESSORIA CONTÁBIL.....	36
3.5 RÉLATORIOS GERENCIAIS.....	37
3.6 A CONTABILIDADE E SUAS ATRIBUIÇÕES	38
3.7 RELATÓRIOS CONTÁBEIS E A TOMADA DE DESCISÃO	39
3.8 GRAU DE IMPORTÂNCIA DOS SERVIÇOS CONTÁBEIS.....	41
3.9 AVALIAÇÃO DOS ESCRITORIOS CONTÁBEIS	41
3.10 HONORÁRIOS	42

3.11 DETERMINAÇÃO LEGAL DA CONTABILIDADE.....	43
4 CONSIDERAÇÕES FINAIS	44
4.1 ALCANCE DOS OBJETIVOS GERAIS	44
4.2 ALCANCE DOS OBJETIVOS ESPECÍFICOS	46
4.3 RECOMENDAÇÕES PARA PESQUISAS FUTURAS	46
REFERÊNCIAS	47
APÊNDICES	50
APÊNDICE A - QUESTIONÁRIO APLICADO.	50

1. INTRODUÇÃO

Toda e qualquer organização necessita de uma gestão técnica para que possa atingir seus objetivos. No cumprimento de suas funções, os gestores necessitam obter informações que possam subsidiá-los na tomada de decisões.

As informações contidas nos relatórios e nas demonstrações contábeis são de total interesse dos administradores, afinal essas ferramentas foram criadas de forma com que atendessem à necessidade de controle do patrimônio das empresas.

Os proprietários de micro e pequenas empresas nem sempre estão preparados para gerir seus negócios, e raramente contratam profissionais qualificados, esta falta de preparo gera decisões precipitadas e impulsivas.

Pode-se observar que, com frequência, várias empresas enfrentam problemas de sobrevivência, e que seus proprietários costumam culpar a carga tributária, os juros altos, os encargos sociais etc., porém, estudos revelam que a principal causa desse problema é a má gerência, que geralmente se baseia em informações não confiáveis e sem respaldo.

De acordo com texto disponibilizado pelo Serviço Brasileiro de apoio às Micro e Pequenas Empresas (SEBRAE) (2007, p.40):

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. Fator crucial para as empresas é a dificuldade encontrada no acesso ao mercado, principalmente nos quesitos propaganda inadequada; formação inadequada dos preços dos produtos/serviços; informações de mercado e logística deficiente, caracterizando a falta de planejamento dos empresários.

Fica evidente a importância da contribuição dos contadores, pois estes são profissionais preparados para dar suporte às empresas, treinados não só para produzir informações úteis aos usuários da Contabilidade, mas também para interpretá-las e analisá-las, subsidiando as tomadas de decisões.

Considerando que geralmente as empresas comerciais de pequeno porte de Vitória da Conquista não possuem um contador em seu quadro de funcionários e por isso terceirizam esse serviço por meio dos Escritórios de Contabilidade, é essencial verificar se estes estão auxiliando a gestão dos empreendimentos, fornecendo informações econômicas e financeiras, e ainda sugerindo alternativas que aperfeiçoem os resultados.

1.1 TEMA

Diante da atual dinâmica de funcionamento do mercado, onde a concorrência e a competitividade estão presentes em praticamente todos os segmentos e atividades, e o alto nível de controle patrimonial é item determinante de sucesso, qualquer mínimo detalhe pode influenciar no desempenho empresarial, o que torna cada vez mais necessária a presença de pessoas capacitadas no controle.

Dessa forma é essencial que o escritório contábil possa suprir as necessidades de informações das empresas, garantindo o desenvolvimento de maneira sustentável.

O Serviço Brasileiro de Apoio às Micro e Pequenas Empresas (SEBRAE) concluiu através do estudo “Taxa de Sobrevivência das empresas no Brasil” (SEBRAE, 2011) que inúmeras micro e pequenas empresas entram em falência precocemente, gerando prejuízos econômicos e desemprego. A falta de planejamento aliada à incapacidade de gerir é considerada a principal causadora desse cenário. De acordo com Padovese (1994), na maioria das vezes, as empresas de pequeno porte são geridas pelos seus proprietários, que normalmente entendem de operacionalidade organizacional, rotinas, mas não de gestão.

Com o diagnóstico das principais variáveis que influenciam na falência precoce dos pequenos empreendimentos, fica evidenciada a área de concentração dos escritórios contábeis, que constantemente são alvo de questionamentos em torno da qualidade dos serviços prestados, principalmente quando relacionados à micro e pequenas empresas.

É conclusivo que existe a necessidade da realização de um estudo sobre a abrangência da contabilidade e o papel do contador em relação a esses tipos de empresas, verificando se os objetivos da parceria vêm sendo alcançados.

1.2 OBJETIVOS

O êxito deste trabalho será alcançado somente se os objetivos previstos forem atingidos, conforme apresentados a seguir.

1.2.1 OBJETIVO GERAL

Conhecer a avaliação feita pelas micro e pequenas empresas comerciais de Vitória da Conquista, que terceirizam o serviço contábil, em relação ao desempenho dos escritórios de contabilidade.

1.2.2 OBJETIVOS ESPECÍFICOS.

- Entender a prática do comércio, sua origem, modalidades e importância;
- Conhecer as funções da contabilidade;
- Definir o conceito comum de qualidade, no que diz respeito ao âmbito estudado;
- Entender o funcionamento da contabilidade gerencial nas micro e pequenas empresas.
- Verificar conceito e leis que regulamentam as empresas alvo da pesquisa.

1.3 PROBLEMATIZAÇÃO

Não é raro encontrar opiniões negativas em relação aos escritórios contábeis, quase que consensualmente são criticados, sua eficiência e eficácia colocadas em dúvida, o que mancha a imagem desta classe. Essas críticas, geralmente, são baseadas em deduções empíricas, tornando pertinente a elaboração de um estudo científico que comprove ou não tais afirmações.

Como já citado, esse estudo envolve o diagnóstico de problemas existentes nas relações entre escritórios contábeis e micro e pequenas empresas, caso seja comprovada a realidade de tais problemas, será de extrema utilidade a elaboração de um estudo que busque resolver tal situação, do contrário, o mercado estará suscetível a possíveis consequências como: aumento dos custos, o que se traduz em bens e serviços mais caros; alto índice de falência de micro e pequenas empresas; avanço do desemprego; empresas frágeis quanto à saúde financeira e econômica; elevação da carga tributária, uma vez que não seria possível um planejamento tributário de qualidade; entre outras.

1.3.1 QUESTÃO – PROBLEMA

Como micros e pequenos empresários da área comercial de Vitória da Conquista, que terceirizam os serviços de contabilidade, avaliam o desempenho da empresa contábil que os assessora?

1.4 HIPÓTESES DA PESQUISA

Existe a hipótese de que uma porção considerável das micro e pequenas empresas de Vitória da Conquista não estão se beneficiando com todas as vantagens proporcionadas pela correta aplicação da contabilidade. Fatores como a falta de conhecimento, por parte dos gestores dessas empresas, das possibilidades oferecidas pela Contabilidade e a possível

convivência de alguns escritórios contábeis com essa situação, contribuem para consolidação dessa hipótese.

Seguindo ainda esse raciocínio, é possível prever consequências danosas tanto à contabilidade, que fica limitada a questões tributárias e tem sua importância minimizada, quanto às empresas, que colocam em risco sua continuidade, uma vez que não controlam o patrimônio da maneira ideal. O primeiro passo para a resolução dessa situação é a discussão do tema, através da evidenciação do problema com base em argumentos cientificamente comprovados. Parte-se da idéia de que grande parte das empresas contábeis dessa cidade não cumprem suas atribuições da maneira ideal, principalmente quando não utilizam os demonstrativos contábeis como ferramentas de auxílio à tomada de decisões, sendo incoerentes com a teoria da contabilidade, e que, por sua vez, uma parcela considerável de gestores das micro e pequenas empresas de Vitória da Conquista não possuem o conhecimento necessário para cobrar e utilizar, plenamente, as informações contábeis.

1.5 JUSTIFICATIVA

Informações de qualidade são importantes ferramentas que aperfeiçoam cada vez mais o gerenciamento das empresas. É primordial que os empresários tenham confiança nos serviços prestados por empresas contábeis, possibilitando a utilização das informações como base para a tomada de decisões.

Por sua vez, os contadores têm que estar sempre atualizados e cientes das necessidades de seus clientes, facilitando a relação entre ambos e refinando as informações, para que possam ser sempre úteis e de fácil entendimento por parte dos administradores, que por falta de uma mínima preparação, muitas vezes julgam que a Contabilidade não tem importância gerencial.

O contador terceirizado deve entender dos negócios de seus contratantes para saber o que realmente os interessa, além de processar os dados contábeis rapidamente, para que os relatórios possam estar preparados em tempo hábil, no momento oportuno.

Em qualquer empresa, a qualidade e satisfação do cliente é item decisivo na obtenção do sucesso. Por consequência de uma concorrência acirrada, faz-se necessário, além da qualidade nos serviços relativos à contabilidade, também a qualidade no atendimento as empresas, pois fidelizá-las passa por, principalmente, compreender suas necessidades. A prática deixa claro que a fidelização dos clientes é mais lucrativa do que a busca por novos ou a substituição dos antigos.

A classe contábil conquistense será beneficiada com a realização deste estudo, uma vez que, identificando as necessidades e opiniões dos gestores, as empresas contábeis poderão focar sua atenção na busca de soluções para sanar tais deficiências.

Por se tratar da área de atuação do pesquisador, as conclusões adquiridas após realização desta pesquisa serão de imensa utilidade, auxiliando-o no refinamento da formação profissional.

A sociedade também será beneficiada pela realização deste estudo, pois, uma vez que as empresas de menor porte (grande maioria em Vitória da Conquista) passem a usufruir das vantagens proporcionadas pela ciência contábil, estas poderão reduzir custos e otimizar resultados, através do controle proporcionado pela análise das demonstrações contábeis, conseqüentemente, tais empresas terão a opção de diminuir os preços finais dos produtos, aumentando seu poder competitivo.

Diante disso, fica evidente a necessidade de uma pesquisa na qual gestores das empresas acima referidas avaliem a qualidade dos serviços prestados pelos escritórios contábeis.

1.6 METODOLOGIA

Entende-se por método o “como” se chegou à resolução da questão proposta pelo trabalho, sendo assim, para se atingir este objetivo, inicialmente, foram realizadas pesquisas bibliográficas e eletrônicas, que deram suporte as argumentações do pesquisador.

Outro passo importante foi à determinação do universo da pesquisa, que fica caracterizado como sendo as micro e pequenas empresas comerciais de Vitória da Conquista. Segundo estudo realizado pelo Instituto Brasileiro de Geografia e Estatística (IBGE, 2012) Vitória da Conquista possui cerca de 8000 empresas atuantes, dessas, 85% são micro empresa, e 12% são empresas de pequeno porte, porém o estudo englobou apenas uma parte desse universo, o que o determina como sendo um estudo por amostragem, foi escolhida essa opção devido ao imenso número de empresas que se enquadram no universo citado. A seleção das empresas participantes do estudo se deu de forma aleatória, de maneira que todas tivessem as mesmas chances de integrar a pesquisa. De acordo com a didática relacionada a cálculos amostrais, a fórmula utilizada para determinação de amostras aleatórias simples é a seguinte:

$$n = \frac{N \cdot Z^2 \cdot p \cdot (1 - p)}{Z^2 \cdot p \cdot (1 - p) + e^2 \cdot (N - 1)}$$

onde: n = amostra, N = população, Z = variável normal padronizada associada ao nível de confiança, p = verdadeira probabilidade do evento, e “ e ” = erro amostral (SANTOS, 2012). Dessa forma, ficou determinado que uma amostra de 90 empresas garante um índice de confiabilidade de 90%, e um erro amostral de 10%. Portanto, foram selecionadas 90 (noventa) empresas que serviram de alicerce relevante para o estudo.

Este trabalho se baseou em uma pesquisa de campo com caráter exploratório, sendo esta do tipo quantitativa, pois o que determinou a resposta da questão principal foi à quantidade de gestores que afirmaram estar ou não satisfeitos com o serviço contábil terceirizado. As opiniões dos clientes dos escritórios contábeis são expressas através das respostas (fornecidas pelos gestores ou responsáveis por essas empresas clientes) de questionários estruturados, entregues pelo pesquisador via *e-mail* ou pessoalmente, contendo questões de múltiplas escolhas, pois esse instrumento de coleta de dados é o que melhor se adéqua à pesquisa, uma vez que proporciona respostas específicas, fáceis e rápidas, permitindo um maior número de questões, além de viabilizar a criação de padrões na interpretação das respostas. A presença do pesquisador na aplicação do questionário não foi necessária, possibilitando ao pesquisado a escolha do melhor momento para respondê-lo, além de minimizar a um possível mal-estar entre as partes citadas.

A análise dos questionários já preenchidos se deu através da construção de gráficos e tabelas, que distribuem as frequências das respostas fornecidas, por fim, uma breve análise crítica dos resultados expressos foi realizada. Esse questionário foi aplicado entre os meses de março e junho de 2012.

1.7 ORGANIZAÇÃO DA PESQUISA

Este trabalho encontra-se estruturado em capítulos, o que proporciona a construção do entendimento de forma progressiva e bem organizada.

O capítulo inicial realiza a introdução de todo o assunto, através da apresentação do tema, objetivos, problematização, hipótese, justificativa e metodologia.

O capítulo dois contem a fundamentação teórica do trabalho, apoiada por citações e produções de autores renomados e em fontes confiáveis.

O capítulo três apresenta os resultados obtidos com a pesquisa realizada junto à micro e pequenas empresas comerciais de Vitória da Conquista.

Finalmente, o quarto capítulo trás as conclusões e considerações finais do estudo realizado.

2. REFERENCIAL TEÓRICO

Com o objetivo de dar suporte ao entendimento da pesquisa e de torná-la mais completa, será realizada uma revisão de conceitos pertinentes ao presente trabalho, como definição de atividades comerciais e explanação das leis que abrangem as MEs e Epps. Entender o que se define como qualidade de serviços, atendimento e satisfação na prestação de serviços também é de importância fundamental. Tópicos como histórico, funções da contabilidade e sua obrigatoriedade também serão abordados.

2.1 MICRO E PEQUENAS EMPRESAS

Embora possa ser julgada como inexpressiva a influência das pequenas e micro empresas, pelo porte que as define, estas são responsáveis por empregar a maior parte da mão de obra brasileira. Tais empresas são definidas por referências para fins de enquadramento em benefícios, geralmente pelo faturamento bruto, mas também pelo número de funcionários ou ramo de atividade.

Segundo a LC (lei complementar) 139/2011, em seu artigo terceiro, micro e pequenas empresas são:

Art. 3º Para os efeitos desta Lei Complementar, consideram-se microempresas ou empresas de pequeno porte a sociedade empresária, a sociedade simples, a empresa individual de responsabilidade limitada e o empresário a que se refere o art. 966 da Lei nº 10.406, de 10 de janeiro de 2002 (Código Civil), devidamente registrados no Registro de Empresas Mercantis ou no Registro Civil de Pessoas Jurídicas, conforme o caso, desde que: I - no caso da microempresa, aufera, em cada ano-calendário, receita bruta igual ou inferior a R\$ 360.000,00 (trezentos e sessenta mil reais); e II - no caso da empresa de pequeno porte, aufera, em cada ano-calendário, receita bruta superior a R\$ 360.000,00 (trezentos e sessenta mil reais) e igual ou inferior a R\$ 3.600.000,00 (três milhões e seiscentos mil reais).

A redação da LC determina ainda que o enquadramento não ocorrerá caso a empresa fature mais que R\$ 3.600.000,00, tenha participação de capital em outra empresa, tenha sede no exterior, possua sócio com participação de capital em outra empresa que já goze do benefício ou que participe com mais de dez por cento do capital de uma empresa não beneficiada pela LC. Além disso, a empresa não pode ser constituída sob forma de cooperativa. Não será permitido que a empresa exerça funções de banco comercial, sociedades de crédito, de investimentos financiamentos ou créditos imobiliários, de distribuidora ou corretora de títulos, valores mobiliários, câmbio, empresas de arrendamento mercantil, de seguros privados, capitalização ou de previdência complementar. Caso seja resultante de cisão ou qualquer outra forma de desmembramento de pessoa jurídica, ocorrido

em no mínimo cinco anos anteriores, ou seja constituída como sociedade por ações, a entidade também não poderá ser enquadrada.

Alguns órgãos de destaque, como o SEBRAE, trazem sua própria definição de MEs e EPPs. O BNDES, por exemplo, define micro e pequena empresa também pelo número de funcionários, sendo micro empresas aquelas que possuem até 19 (dezenove) funcionários na indústria ou construção, ou 09 (nove) no comércio ou serviços, e empresa de pequeno porte como aquelas que possuem de 20 a 99 funcionários (indústria ou construção) e de 10 a 49, no caso do comércio e serviços.

Essa classificação especial de micro ou pequena empresa deve-se, principalmente, pelo direito a concessão de benefícios de ordem fiscal, contábil e administrativa.

2.2 A ATIVIDADE COMERCIAL

O comércio pode ser entendido como um segmento do mercado econômico que visa à venda, troca ou repasse de mercadorias por moeda ou por outras mercadorias.

De acordo com Marion e Iudicibus (2004, p.27):

A atividade comercial é das mais importantes, pois permite colocar a disposição dos consumidores, em mercados física e economicamente delimitados, grande variedade de bens e serviços, necessários a satisfação das necessidades humanas.

Grande parte das necessidades e desejos dos consumidores não poderiam ser atendidos caso não existisse atividade comercial, prova disso é que ela permanece em expansão, parte pelo aumento populacional natural, parte pela crescente variedade de mercadorias a disposição da população.

2.2.1 ORIGENS DA ATIVIDADE COMERCIAL

O comércio é de origem antiga, esteve presente em diversos povos da antiguidade, pois sua filosofia é simples e eficaz. Ao povo Fenício é atribuído o desenvolvimento dessa atividade, de acordo com Marion e Iudicibus (2004, p.27):

Na antiguidade, os Fenícios, provavelmente, foram o povo que mais se notabilizou na atividade comercial. Varias causas e fatores contribuíram para tal, algumas inclusive de natureza geográfica. A fenícia dispunha de pouca terra para o desenvolvimento de uma agricultura de grande qualidade. Assim, teve de voltar-se a atividade comercial, construindo grande frota que realizava extensas atividades comerciais com o Ocidente, bem como, por terra, com o Oriente.

Atualmente, o comércio é praticado por todas as nações, o que o torna uma das atividades primordiais de todos os povos, emprega milhões de pessoas e ajuda a movimentar a economia mundial.

2.2.2 TIPOS DE ORGANIZAÇÕES COMERCIAIS

A atividade mercantil é usualmente dividida em dois grandes segmentos, o comércio atacadista e o comércio varejista.

Marion e Iudicibus afirmam (2004, p.28) “tradicionalmente, uma classificação fundamental é a que separa as entidades mercantis (comerciais) em dois grandes tipos: *entidades comerciais atacadistas e entidades comerciais varejistas*”.

Essa divisão se torna útil por definir o público alvo de cada ramo, sendo revendedores e empresas para os atacadistas e o consumidor final para o varejista, além de distinguirem a quantidade de produtos vendidos em cada atividade.

Pode-se definir entidades varejistas como empresas comerciais que vendem suas mercadorias em unidades, seu cliente é o consumidor final. Entidades atacadistas, por sua vez, são empresas comerciais que vendem suas mercadorias em lotes, para outras empresas ou para revendedores.

2.3 QUALIDADE

Empresas comerciais são amplamente dependentes de seus clientes, dessa forma, a fidelização da clientela deve ser um dos focos dessas entidades. A prática demonstra que relações comerciais duradouras estão diretamente ligadas a qualidade, satisfação e compromisso. O engajamento dos participantes dessas atividades é fundamental para a satisfação das partes, uma vez estabelecidas e cumpridas as funções pertinentes a cada um, uma possível falha no processo poderá gerar dúvidas quanto às vantagens de prosseguir com a operação, ou de se iniciar uma nova.

O passo inicial para alcançar a qualidade é entender e conhecer as necessidades dos seus clientes. Diversos são os autores que tratam desse tema, porém, simplesmente seguir manuais ultrapassados e fora do contexto da empresa não será suficiente para alcançar o que se almeja.

Mirshawka (1993, p.35) define qualidade como:

Qualidade significa qualidade de trabalho, qualidade de serviço, qualidade de informação, qualidade do processo, qualidade da divisão, qualidade de pessoas, incluindo os trabalhadores, os engenheiros, gerentes executivos, qualidade da companhia, qualidade de objetivos.

Portanto, é conclusivo que alcançar a qualidade envolve todas as áreas da organização, uma vez que todas essas partes influenciam diretamente no produto final oferecido pela empresa.

2.3.1 QUALIDADE DE ATENDIMENTO

O contato inicial da empresa com o cliente ocorre, na maioria das vezes, na etapa do atendimento, essa fase influenciará amplamente a possível continuidade da relação. É fundamental entender que o atendimento de qualidade já não é mais um diferencial, mas um requisito mínimo em qualquer atividade comercial.

De acordo com Piazza (1999, p.5) um atendimento de qualidade, “é um requisito para se obter sucesso na área pessoal e empresarial, no âmbito da globalização, em um mundo que se moderniza cada dia”.

Na busca por qualidade no atendimento a empresa deve primar por alguns aspectos. Freemantle (1994) os define como: entendimento de todas as metas, objetivos, clientes e mudanças por parte dos integrantes da equipe; confiabilidade nos sistemas; eficácia em reparos de erros; deve-se cumprir com o acordado no atendimento; os atendentes devem se especializar na área em que atuam, serem atentos a detalhes e manter boa aparência; respostas a clientes não podem ser adiadas por mais de dois dias; tempo de espera para atendimento de no máximo cinco minutos; atitudes positivas de todos os colaboradores; manter a sinceridade para com o cliente; comunicações devem ser proativas e, finalmente, primar por um ágil atendimento telefônico.

Empresas que se preocupam com esses aspectos aumentam a satisfação de seus clientes, fidelizando-os. Problemas com captação ou remanejamento da carteira de clientes se tornam inexpressivos ou inexistentes.

2.3.2 QUALIDADE NA PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS CONTÁBEIS

A definição de qualidade não se altera no comércio de bens ou serviços. De acordo com Fitzsimmins (2000), “a qualidade é atingida quando o cliente recebe um bem ou serviço igual ou melhor do que o por ele esperado. Obviamente, essa expectativa não deve destoar da realidade, o que exige certo entendimento sobre o produto por parte da clientela.”.

É fundamental o entendimento desse princípio, pois profissionais contábeis preocupados com a qualidade devem utilizá-lo em seu dia a dia, Thomé (2001, p.79) complementa:

Essa preocupação, em minha opinião, é fruto do prazer que o empresário contábil tem em trabalhar na sua profissão. Ele gosta do que faz, por isso faz bem feito. Na outra ponta, temos o empresário que não se preocupa com a boa qualidade do serviço, porque se preocupa tão somente com que o cliente não perceba os defeitos. Com certeza, é porque não gosta do que faz.

Erros são armadilhas presentes no cotidiano dos contadores, no entanto, algumas regras gerais simples podem ser adotadas como prevenção de tais falhas, Shigunov (2004 p.49) as evidencia dizendo:

O Conselho Federal de Contabilidade define que as informações devem ser evidenciadas aos usuários de maneira simples, compreensiva, em tempo hábil e que satisfaça suas necessidades para a tomada de decisão, e cita que as informações contábeis devem ser revestidas dos seguintes atributos: a confiabilidade, tempestividade, compreensibilidade e comparabilidade.

Com o objetivo de manter a qualidade como um diferencial presente na empresa contábil, o contador deve verificar rotineiramente se seus serviços atendem a estes atributos citados, caso algum item esteja sendo descumprido, sua política de trabalho deve ser revisada.

2.4 A CONTABILIDADE

Para que se atinja o nível de compreensão necessário sobre essa pesquisa deve-se obter um conhecimento básico sobre a ciência contábil, dessa forma, faz-se necessária a evidenciação de alguns aspectos de sua história, suas aplicações na atualidade e algumas de suas funções.

2.4.1 HISTÓRICO DA CONTABILIDADE

A história da contabilidade surge desde o momento em que o homem teve a necessidade de mensurar e controlar bens de que dispunha. Essa necessidade se torna clara no instante em que a humanidade abandona a vida nômade e passa a desenvolver a agricultura, nessa etapa surge o senso de propriedade, as divisões da terra e, conseqüentemente, o patrimônio individual.

A história da contabilidade pode ser dividida como: período do mundo antigo, onde, segundo Marion e Iudícibus (1999), até o ano de 1200 a.C. a contabilidade era basicamente utilizada para avaliar a riqueza e os possíveis acréscimos do patrimônio humano; período do mundo medieval (1202-1494) em que a contabilidade evoluiu, acompanhando o desenvolvimento geral das ciências, ela agora passa de rudimentar a fundamentada em sistemas numéricos; e finalmente no período contemporâneo, em que o desenvolvimento das ciências gerais foi ainda mais claro e impactante, a contabilidade é então definida como ciência social. Longaray e Beuren (2003) afirmam:

O conhecimento contábil é científico na sua forma e essência, pois: (a) depende de uma série de raciocínios; (b) estabelece verdades gerais e eternas; (c) tem um objetivo determinado; (d) tem um fim determinado; (e) pode ser analisado sob a luz da filosofia; e, (f) dispõe de metodologia própria.

Nota-se que a contabilidade vem se desenvolvendo desde o início das civilizações, é uma ciência antiga, social, e que continua a evoluir.

2.4.2 TÉCNICA CONTÁBIL

Os fatos contábeis são registrados através dos lançamentos contábeis, o que também pode ser chamado de escrituração contábil. Com o objetivo de controlar o patrimônio, esses fatos são lançados em livros específicos, organizados através do método das partidas dobradas, desenvolvido pelo Frei Luca Pacioli, por volta do século XV, na Itália. Segundo Marion (2009) esse método é universal e proporcionou desenvolvimento único a contabilidade.

De acordo com Iudícibus (2007, p.244) “O método consiste em que, para qualquer operação, haverá um débito e um crédito de igual valor ou um débito (ou mais débitos) de valor idêntico a um crédito (ou mais créditos)”, valores lançados como débito proporcionam aumento do ativo e subtração no passivo ou patrimônio líquido, seu oposto é o crédito, que gera diminuição do ativo (bens e direitos) e aumento do passivo (obrigações). Cada um desses lançamentos é organizado em contas contábeis, com nomenclatura específica definida pelo plano de contas.

Entende-se plano de contas como sendo o mapa onde ficam todas as contas utilizadas para escrituração contábil, Gelbcke, Martins e Iudícibus (2008, p.18) destacam “cada empresa deverá elaborar seu plano de contas mediante adaptação as suas peculiaridades de operação, necessidades internas, transações e contas específicas etc.”

Cada empresa cria um plano de contas que melhor se adéqua a sua realidade, contudo é necessário observar regras que garantem similaridades, e que possibilitem análises e comparações.

A Lei 6.406/76, alterada pela Lei 11.638/07 e MP 449/08, regulariza os elementos do plano de contas da seguinte maneira:

ATIVO	PASSIVO + PATRIMÔNIO LÍQUIDO
Ativo Circulante	Passivo Circulante
Ativo Não Circulante	Passivo Não Circulante
Ativo Realizável a Longo Prazo, Investimentos, Ativo Imobilizado, Ativo Intangível	Patrimônio Líquido divididos em Capital Social, Reservas de Capital, Ajuste de Avaliação Patrimonial, Reservas de Lucros e Prejuízos Acumulados

Fonte: Iudícibus (2008, p.18)
Quadro 1: Balanço Patrimonial

Existem ainda as contas de resultado, definidas como receitas, custos e despesas. A adaptação a realidade de cada empresa se dá no momento em que novas classificações são feitas dentro de cada grupo de contas.

2.4.3 LIVROS CONTÁBEIS

Nos livros de lançamentos contábeis ficam registradas as informações de movimentação de contas, os lançamentos são dispostos por ordem seqüencial e por tipo de conta utilizada. Essa organização é essencial para a confecção dos relatórios e demonstrações contábeis.

Segundo Marion (2009) os livros contábeis geralmente utilizados são o diário e o razão, algumas legislações obrigam a confecção de outros livros, mas contabilmente falando estes são os principais.

LIVRO RAZÃO

Passou a ser obrigatório a partir de janeiro de 1992, como ferramenta auxiliar do livro diário, com a função de registrar em contas específicas a movimentação financeira e patrimonial da empresa.

De acordo com Marion (2009, p.261):

Em outras palavras, o registro no razão é realizado em contas individualizadas; assim, teremos um controle por contas. Por exemplo, abrimos uma conta caixa e

registramos todas as operações que, evidentemente, afetam o caixa nesta conta, debitando ou creditando e, a qualquer momento, apuramos o saldo.

Sua escrituração é realizada por meio de débito e crédito, ordenada por tipos e contas. O registro do livro razão em órgão competentes não é obrigatório, porém, em virtude do regulamento do imposto de renda (RIR) de 1999, art. 259 sua confecção é obrigatória.

A figura a seguir exemplifica um registro no livro razão.

CONTA:		CAIXA				
DATA	CONTRA PARTIDA	HISTÓRICO	DÉBITO	CRÉDITO	SALDO	D/C
02/01/20X0	Capital	Integralização do Capital inicial subscrito pelos sócios.	100.000,00		100.000,00	D
03/01/20X0	Mercadorias	Compra cfe NF 487 da Cia. de Mercadorias		30.000,00	70.000,00	D
04/01/20X0	Veículos	Compra de um veículo Ford, modelo Fiesta ano 20X0, placa AAA-20X0, cfe NF 55 cia de Veículos		10.000,00	60.000,00	D

CONTA:		CAPITAL				
DATA	CONTRA PARTIDA	HISTÓRICO	DÉBITO	CRÉDITO	SALDO	D/C
02/01/20X0	Caixa	Integralização do Capital inicial subscrito pelos sócios.		100.000,00	100.000,00	C

Fonte: <http://www.cosif.com.br/mostra.asp?pdf=contabil2razao>

Figura 1: Exemplo de livro razão

LIVRO DIÁRIO

Através do método das partidas dobradas os fatos contábeis são registrados no diário, em ordem cronológica, de forma clara e individualizada, deve-se ainda conter referencia ao documento que comprove a movimentação. Todas as movimentações que provoquem mutação no patrimônio devem ser registradas nesse documento.

O livro é composto por capa, termo de abertura (contendo dados da empresa e do próprio livro), movimentação e termo de encerramento, deveser assinado pelo contador e pelo empresário e ser levado para registro em órgão competente, tem sua determinação legal no código civil nos artigos 1179 e 1180.

A regulamentação e obrigatoriedade do livro diário estão dispostas no código civil,

nos artigos 1179 e 1180, determinando o seguinte:

Art. 1.179. 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 anualmente o balanço patrimonial e o de resultado econômico.

§ 1º Salvo o disposto no art. 1.180, o número e a espécie de livros ficam a critério dos interessados.

§ 2º É dispensado das exigências deste artigo o pequeno empresário a que se refere o art. 970.

Art. 1.180. Além dos demais livros exigidos por lei, é indispensável o Diário, que pode ser substituído por fichas no caso de escrituração mecanizada ou eletrônica. Parágrafo único. A adoção de fichas não dispensa o uso de livro apropriado para o lançamento do balanço patrimonial e do de resultado econômico.

Modelo de livro diário:

Modelo para Escrituração mecanizada: (Código da Conta, Data, Nº do Documento, Histórico, Débito, Crédito)

CÓD.CONTA	DATA	Nº DOC	HISTÓRICO	DÉBITO	CRÉDITO

Para escrituração do Livro Diário mecanizado são essenciais os seguintes elementos:

- Código da Conta
- Data
- Nº do Documento
- Histórico
- Valor do Débito
- Valor do Crédito
- Total dos Débitos
- Total dos Créditos

Fonte: <http://www.cosif.com.br/mostra.asp?pdf=contabil01diario3>

Figura 2: Exemplo de livro diário

Alguns elementos são necessários para que o livro possa ser considerado confiável, a figura os destaca como sendo: código da conta segundo o plano de contas, data da movimentação, referência ao documento hábil que comprove a movimentação, histórico do lançamento e especificações dos débitos e créditos.

2.4.4 DEMONSTRAÇÕES CONTÁBEIS

A elaboração das demonstrações contábeis é um dos pontos mais relevantes da ciência

contábil, pois nesses relatórios são processados e organizados todos os dados coletados pelo contador. Essas informações são expostas com objetivo de relatar as mutações patrimoniais registradas no período, seus interessados geralmente são sócios, fornecedores, acionistas, governo, etc.

Os demonstrativos contábeis são elaborados a partir das informações organizadas na escrituração contábil, por sua vez baseada em documentação hábil. Assim, a qualidade dos relatórios contábeis está diretamente relacionada com o nível de confiabilidade da escrituração.

Quanto à obrigatoriedade, Marion e Iudicibus (2007 p.73) afirmam que as demonstrações não exigidas por lei são tão importantes quanto às obrigatórias. A Lei 6.404/76, que regularizou por décadas a doutrina contábil, recentemente foi alterada pela lei 11.638/07. Segundo as novas instruções, passam a ser obrigatórios: o Balanço Patrimonial, a Demonstração do Resultado do Exercício, a Demonstração do Resultado Abrangente, Demonstração dos Lucros ou Prejuízos Acumulados, Demonstração do Fluxo de Caixa e, para sociedades anônimas de capital aberto, a Demonstração do Valor Adicionado.

Porém, o Conselho Federal de Contabilidade (CFC), por meio do manual de procedimentos contábeis para micro e pequenas empresas, (2002 p.71) estabelece a obrigatoriedade apenas do Balanço Patrimonial (BP) e da Demonstração de Resultado do Exercício (DRE), dessa forma, não serão abordadas todas as demonstrações, o estudo será concentrado somente no BP e na DRE.

Balanço Patrimonial

Essa demonstração tem a função de evidenciar o patrimônio da empresa, possui informações quali-quantitativas e característica estática, metaforicamente falando funciona como uma fotografia do patrimônio em um instante qualquer.

Segundo disposto na Norma Brasileira de Contabilidade (NBC-T) 3.2.2.1 “o Balanço Patrimonial é constituído pelo Ativo, pelo Passivo e pelo Patrimônio Líquido”.

Esse demonstrativo é constituído por duas colunas, de acordo com Iudicibus (2008, p.6) o balanço é composto por ativo, que representa as aplicações de recursos, normalmente bens e direitos; pelo passivo, que representa as exigibilidades e o patrimônio líquido, que compreende a diferença entre ativo e passivo, ou seja, o valor líquido da empresa.

Conforme didática de Marion (2009) os ativos mais comuns são: bens (terrenos, máquinas, estoques, ferramentas, dinheiro, veículos e instalações), direitos (duplicatas a

receber, contas a receber, títulos a receber, ações, etc.)

Por sua vez, o passivo é dividido em exigíveis a longo prazo (não circulante) e exigíveis a curto prazo (circulante), ainda de acordo com Marion (2009, p.48), para facilitar a compreensão, pode-se dizer que o passivo é “o lado das dívidas, das obrigações”.

Já o patrimônio líquido representa o ativo líquido da empresa, compreendido pelos bens e direitos subtraídos das obrigações. Os autores Gelbcke, Iudícibus e Martins (2008, p.312) afirmam:

No Balanço Patrimonial, a diferença entre o valor dos ativos e o dos passivos e resultados de exercícios futuros representa o Patrimônio Líquido, que é o valor contábil pertencente aos acionistas ou sócios.

Abaixo, um modelo de BP estabelecido por Gelbcke, Iudícibus e Martins:

BALANÇO PATRIMONIAL	
ATIVO	PASSIVO + PATRIMÔNIO LÍQUIDO
ATIVO CIRCULANTE	PASSIVO CIRCULANTE
ATIVO REALIZÁVEL A LONGO PRAZO	PASSIVO EXIGÍVEL A LONGO PRAZO
ATIVO PERMANENTE:	RESULTADO DE EXERCÍCIOS FUTUROS
INVESTIMENTOS	PATRIMÔNIO LÍQUIDO
ATIVO IMOBILIZADO	CAPITAL SOCIAL
ATIVO DIFERIDO	RESERVAS DE CAPITAL
	RESERVAS DE REAVALIAÇÃO
	RESERVAS DE LUCROS
	LUCROS ACUMULADOS

Fonte: Iudícibus (2008, p.6)

Quadro 2: Distribuição das contas do Balanço Patrimonial

No entanto algumas alterações foram feitas pela lei 11.941/09, com o objetivo de padronizar internacionalmente os demonstrativos contábeis, a seguir um quadro comparativo retrata essas novas alterações:

ANTES	DEPOIS
ATIVO CIRCULANTE	ATIVO CIRCULANTE
REALIZÁVEL A LONGO PRAZO	ATIVO NÃO CIRCULANTE
ATIVO PERMANENTE	REALIZÁVEL A LONGO PRAZO
INVESTIMENTO	INVESTIMENTO
IMOBILIZADO	IMOBILIZADO
DIFERIDO	INTANGÍVEL
PASSIVO CIRCULANTE	PASSIVO CIRCULANTE
PASSIVO EXIGÍVEL A LONGO PRAZO	PASSIVO NÃO CIRCULANTE
RESULTADOS DE EXERCÍCIOS FUTUROS	EXIGÍVEL A LONGO PRAZO
PATRIMÔNIO LÍQUIDO	PATRIMÔNIO LÍQUIDO
CAPITAL SOCIAL	CAPITAL SOCIAL
RESERVA DE CAPITAL	RESERVA DE CAPITAL
RESERVA DE REAVALIAÇÃO	AJUSTE DE AVALIAÇÃO PATRIMONIAL
RESERVAS DE LUCROS	RESERVAS DE LUCROS
LUCROS OU PREJUÍZOS ACUMULADOS	PREJUÍZOS ACUMULADOS

Fonte: Adaptado de <http://www.anefac.com.br/arquivo/congresso2008/download/ernesto.pdf>
 Quadro 3: Disposição do ativo e do passivo, lei 6.404/76 x 11.941/09

Demonstração Do Resultado Do Exercício (DRE)

Esse demonstrativo contábil possui a função básica de evidenciar o lucro líquido alcançado em um determinado período. Através da organização dos resultados obtidos, a DRE destaca o total das receitas subtraídas das despesas e custos.

Gelbcke, Iudícibus e Martins (2008, p.356) afirmam que “a Demonstração do Resultado do Exercício é a apresentação, em forma resumida, das operações realizadas pela

empresa, durante o exercício social, demonstradas de forma a destacar o resultado líquido do período”.

A DRE é constituída de contas presentes no plano de contas da empresa, e segundo atualizações efetuadas pelas Leis 11.638/07 e 11.941/09, sua estrutura deve obedecer à seguinte composição básica:

RECEITA BRUTA (VENDAS E/OU SERVIÇOS)

(compreende o total das receitas do período)

(-) Deduções, descontos, devoluções

(-) Impostos sobre vendas

= **RECEITA LÍQUIDA**

(-) Custos dos produtos vendidos e/ou serviços prestados

= **RESULTADO BRUTO**

(Receita líquida subtraída dos custos)

(-) Despesas de vendas

(-) Despesas gerais e administrativas

(-) Despesas financeiras líquidas

(-) Outras despesas operacionais

(+) Outras receitas operacionais

= **RESULTADO OPERACIONAL**

(-) Outras despesas

(+) Outras receitas

= **RESULTADO DO EXERCÍCIO ANTES DOS IMPOSTOS, PARTICIPAÇÕES E CONTRIBUIÇÕES**

(-) Contribuição social

(-) Provisão para Imposto de Renda (-)

Contribuições

(-) Participações

= **LUCRO LÍQUIDO DO EXERCÍCIO**

A estrutura simples, clara e direta da DRE foi desenvolvida para facilitar o entendimento, por parte dos seus usuários, de como se chegou a determinado resultado em um período específico.

OUTROS DEMONSTRATIVOS

Outros relatórios que evidenciam as mutações do patrimônio são: a Demonstração do Valor Adicionado (DVA), Demonstração do Resultado Abrangente (DRA), Demonstração do Fluxo de Caixa (DFC) e a Demonstração dos Lucros ou Prejuízos Acumulados (DLPA). Marion (2009) ressalta que, após apurado, o lucro líquido é evidenciado e distribuído na DLPA. Viceconti (2002, p.269) destaca que a DFC identifica as modificações financeiras das empresas, por isso apenas entradas e saídas de moeda são expressas nesse relatório.

Segundo artigo elaborado por SOUZA (2012, p.01) a DRA:

Abrange a mutação que ocorre no patrimônio líquido durante um período que resulta de transações e outros eventos que não derivados de transações com os sócios na sua qualidade de proprietários, ou seja, é o resultado do exercício acrescido de ganhos ou perdas que eram reconhecidos direta e temporariamente na Demonstração das Mutações do Patrimônio Líquido.

Por sua vez, a DVA expõe a riqueza criada pela empresa e faz um resumo contendo a distribuição desses recursos. Segundo Marion (2009, p.512), a DVA “deverá evidenciar o valor da riqueza gerada e sua distribuição entre os elementos que contribuíram para a geração desta riqueza”, esse informe contábil evidencia a geração e distribuição desses recursos de forma sintética.

2.4.5 A CONTABILIDADE COMO FERRAMENTA GERENCIAL.

Mesmo sem se ter a real consciência a contabilidade está presente na vida de todos, desde suas representações mais simples, como o controle no orçamento familiar, até suas mais complexas expressões, como nos balanços de multinacionais. Contudo, o desenvolvimento da Contabilidade é consequência, principalmente, das complexas relações empresarias e do interesse direto dos governos em arrecadar tributos. Em sua fase inicial, a profissão contábil foi regulamentada com o título de Guarda-Livros, com o desenvolvimento da indústria e comércio seus horizontes foram ampliados, e continua em expansão. Segundo Sandra Figueredo e Pedro E. Fabri (2000, p. 35), “A contabilidade está migrando de sua base tradicional, voltada aos procedimentos para escrituração ou mesmo preparação de orçamentos e balanços, para um papel gerencial, que enfatiza sua importância social.”.

Embora exista de forma visível essa transformação na ciência contábil, no meio empresarial, uma de suas mais nobres funções é fornecer as demonstrações contábeis, como descreve José Carlos Marion (2009, p. 28):

Todas as movimentações passíveis de mensuração monetária são registradas pela contabilidade, que, em seguida, resume os dados registrados em forma de relatórios e os entrega aos interessados em conhecer a situação da empresa. Esses interessados,

através de relatórios contábeis, recordam os fatos acontecidos, analisam os resultados obtidos, as causas que levam àqueles resultados e tomam decisões em relação ao futuro.

Com o aperfeiçoamento da Contabilidade essa função de apenas demonstrar os atos e fatos que influenciam o patrimônio se mostrou insuficiente, sendo necessário um aperfeiçoamento das informações contábeis, diante desse quadro a análise e interpretação do contador se tornaram um diferencial que veio a valorizar ainda mais a Contabilidade como ferramenta gerencial, Fabiane Salvador (2004, p.2) afirma:

A Contabilidade Gerencial permite aos empresários conhecer os dados relativos a concorrentes, clientes e fornecedores e também pode fornecer dados sobre a lucratividade da empresa, gerando suporte para tomada de decisões. Ela vem produzir informações objetivas, úteis e relevantes através da combinação da contabilidade financeira com várias áreas do conhecimento de negócios.

Conhecer e entender os fatos que alteram a eficiência e funcionalidade das empresas é crucial para se manter um desenvolvimento saudável e sustentável. Atkinson (2000, p.36) afirma que “A contabilidade gerencial é o processo de identificar, mensurar, reportar e analisar informações sobre os eventos econômicos das empresas”.

Em outras palavras, contabilidade gerencial é o uso das informações contábeis como ferramenta de auxílio na tomada de decisões, oferecendo importante suporte administrativo aos gestores. Marion (2009, p.27) completa “contabilidade pode ser considerada como sistema de informação destinado a prover seus usuários de dados para ajudá-los a tomar decisões”.

A busca por um serviço que atenda esses requisitos necessários a Contabilidade Gerencial deve ser o foco das empresas contábeis, de forma conclusiva, a contabilidade gerencial pode ser definida como a identificação, mensuração, análise e processamento de todas as informações contábeis utilizadas pela administração com objetivo de minimizar os riscos envolvidos na tomada de decisões.

2.4.6 A EMPRESA CONTÁBIL E A PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS.

É do entendimento de qualquer gestor bem preparado que manter a organização do patrimônio é essencial para o sucesso de um empreendimento, nas empresas o setor responsável por estudar esse patrimônio é o contábil, infelizmente nem todas as empresas têm um porte que as permitam incluir em sua estrutura um setor destinado unicamente a tratar de assuntos contábeis, é nesse contexto que surge a empresa contábil ou escritório contábil. Esse tipo de organização funciona como uma extensão das empresas que contratam seus serviços, uma vez que os custos de se manter um setor contábil particular nem sempre ultrapassam os

benefícios por ele proporcionados. Ainda discorrendo sobre a empresa contábil, Sandra Figueiredo e Pedro Fabri (2000, p. 44) expressam:

Vale ressaltar que, por ser a Contabilidade um sistema de informações, as empresas contábeis produzem informações patrimoniais sobre as empresas clientes. Assim, numa visão ampla, o negocio da empresa de Contabilidade é fornecer informações.

Uma vez especializada em consultoria contábil, essas empresas devem possuir a capacidade de fornecer todos os tipos de informações úteis aos seus usuários, para isso elas devem contar com profissionais aptos e bem treinados, pois não importa o quão bom seja a estrutura de uma empresa contábil, o seu maior diferencial sempre será a qualidade de seus funcionários. José Ribamar Marques Carvalho (2008, p.4) acrescenta:

Observa-se que o profissional contábil deve ter capacidade de oferecer serviços indispensáveis na administração e controle de qualquer tipo de empreendimento. Thomé (2001, p. 21) define os serviços prestados pelas empresas contábeis na seguinte ordem: consultoria, contabilidade, administração de pessoal, escrituração fiscal, expediente (ou serviços comerciais), auditoria, perícia e assessoria.

Por se tratar a contabilidade de uma ciência voltada para o assessoramento na tomada de decisões é essencial que o contador esteja intimamente relacionado com a empresa que utiliza seus serviços, Hudson Ferreira de Miranda e Renan Billa (2005, p.3) opinam a cerca do atendimento ao cliente:

Esse atendimento é qualificado, e até personalizado, na medida em que o colaborador é treinado e conscientizado da real importância do cliente. É nesse sentido que deve ser direcionado o treinamento, em que são estimulados o seu interesse, envolvimento e comprometimento com as metas da empresa.

Fica evidente que o real foco dos escritórios contábeis deve ser a qualidade, o que agrega valor aos serviços e maior credibilidade a Ciência Contábil.

3 APLICAÇÃO E RESULTADOS DA PESQUISA

A presente pesquisa abrangeu as micro e pequenas empresas comerciais de Vitória da Conquista que utilizam serviços contábeis terceirizados, seu principal objetivo foi conhecer a avaliação, por parte dos gestores dessas empresas, da qualidade dos serviços prestados pelos escritórios de contabilidade.

De acordo com o ultimo levantamento de dados publicado pelo IBGE (2012) Vitória da Conquista possuía, no ano de 2010, aproximadamente 8000 empresas atuantes sediadas em seu território, dessas, segundo estudo realizado por Santos e Azevedo (2009), cerca de 85% são micro empresas e 12% são empresa de pequeno porte.

Percebe-se que o universo da pesquisa está calculado em cerca de 7700 empresas. Com o objetivo de obter uma amostra confiável desse universo, foram aplicados 90

questionários, garantindo um índice de confiança de 90% e uma margem de erro amostral de 10% (SANTOS, 2012).

Serão apresentados a seguir os resultados alcançados pela pesquisa, de forma gráfica, acompanhados de uma análise das respostas obtidas e de tabelas que servirão para facilitar a análise das informações.

3.1 PORTE DA EMPRESA

A amostra selecionada é formada por 90 empresas de micro e pequeno porte, a proporção exata dessa amostra, quanto ao porte das entidades, é explicitada a seguir:

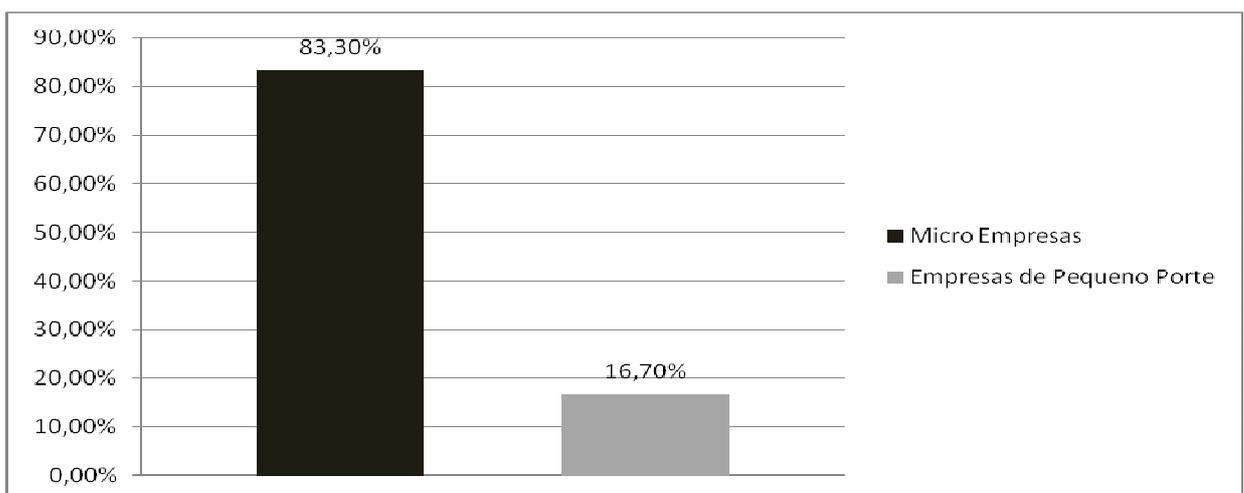
Porte das empresas	Total	Total(%)
Micro Empresa	75	83,3
Empresa de Pequeno porte	15	16,7
Amostra	90	100

Fonte: Levantamento de Dados

Tabela 1: Porte das empresas pesquisadas

Vitória da Conquista possui um número de micro empresas expressivamente maior em relação às de pequeno porte, tendência que pode ser observada através da análise da tabela 1.

A seguir, os dados acima descritos são demonstrados graficamente:



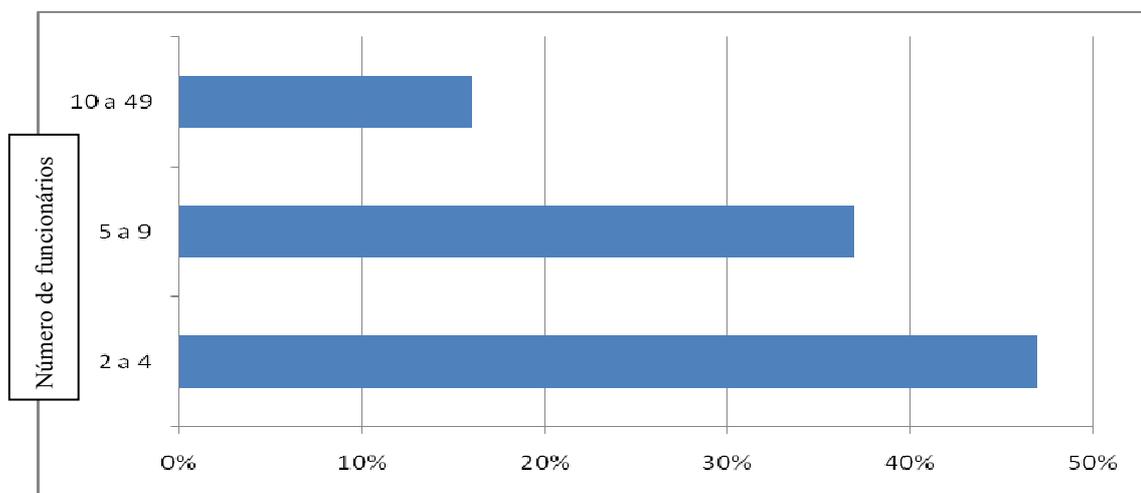
Fonte: Levantamento de Dados

Gráfico 1: Porte das empresas pesquisadas

3.2 NÚMERO DE FUNCIONÁRIOS

De acordo com o SEBRAE, empresas de pequeno porte possuem entre 10 e 50 funcionários, enquanto micro empresas possuem até 9 empregados. Conhecer o número de colaboradores da entidade proporciona certa visão quanto a sua estrutura e porte, o que permite identificar o enquadramento das empresas pesquisadas nos quesitos estabelecidos para o estudo.

É interessante dizer que os questionários feitos a empresas que não se enquadraram no porte pretendido foram descartados. O gráfico a seguir demonstra os resultados encontrados:



Fonte: Levantamento de Dados

Gráfico 2: Número de funcionários

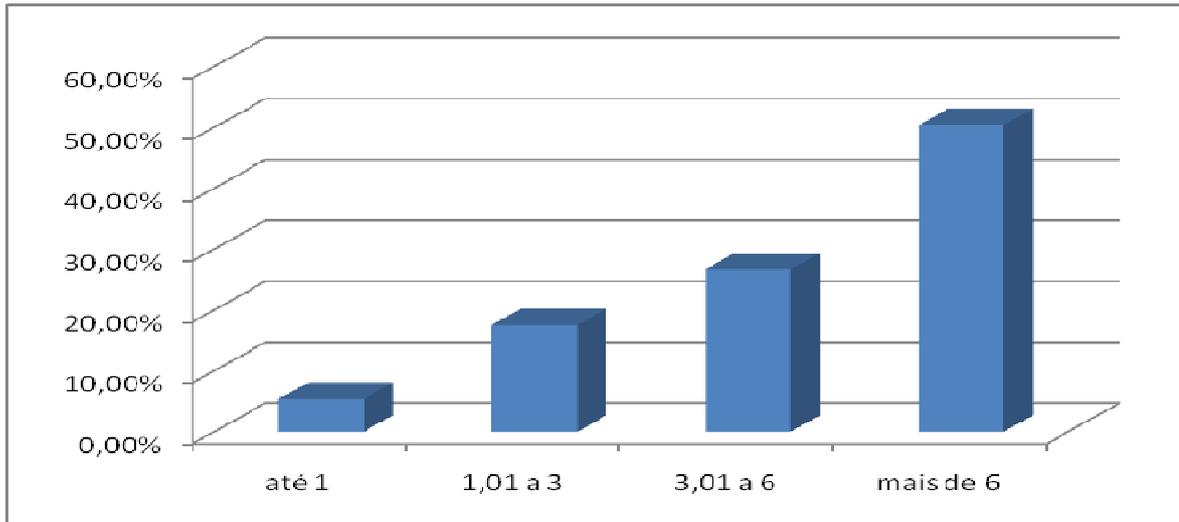
O Gráfico acima demonstra que 46,66% das empresas pesquisadas possuem entre 2 e 4 funcionários, 36,66% possuem de 5 a 9 e apenas 16,67% possuem de 10 a 49 empregados.

A partir de uma rápida análise dos dados até agora explicitados é possível identificar a tendência da amostra em relação ao seu universo. O grupo analisado é formado, em sua maioria, por micro empresas, com média de 2 a 9 funcionários.

3.3 TEMPO DE ATUÇÃO NO MERCADO

Diversas são as análises que podem ser realizadas através dos dados obtidos nesse ponto, o objetivo principal da pesquisa foi comparar o tempo da relação entre a empresa e o escritório contábil com o tempo de existência dessa empresa, analisando sua capacidade de julgamento quanto a qualidade dos serviços contábeis.

O gráfico a seguir relaciona o percentual das empresas com o tempo de mercado que elas possuem:



Fonte: Levantamento de Dados

Gráfico 3: Tempo de atuação no mercado (em anos)

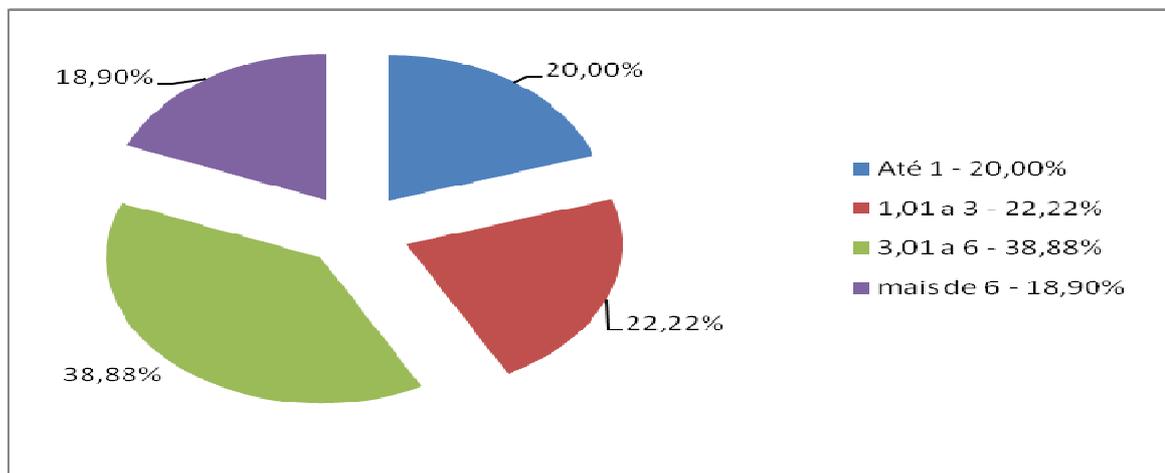
Pode-se perceber que: 5,55% das empresas possuem até 1 ano de existência, 17,77% possuem de 1,01 a 3 anos e 26,66% estão ativas de 3,01 a 6 anos. O maior percentual é de empresas ativas a mais de 6 anos, 50% do total.

A análise das informações acima demonstradas será complementada a partir do cruzamento de tais informações com dados relacionados no item a seguir.

3.4 TEMPO DE ASSESSORIA CONTÁBIL

Com esse indicador é possível verificar o grau de fidelização das empresas com seus prestadores de serviços contábeis.

O seguinte gráfico relaciona o percentual das empresas com o tempo de relação entre a entidade e o escritório contábil.



Fonte: Levantamento de Dados

Gráfico 4: Tempo de contratação do escritório contábil atual (em anos)

Essas informações demonstram que a relação existente entre as empresas pesquisadas e seus respectivos escritórios contábeis não pode ser caracterizada como de forte fidelização, uma vez que, conforme demonstrado anteriormente, 50,39% das empresas que compõem a amostra estudada possuem mais de seis anos de existência e, apenas 18,85% delas permanecem com o mesmo contador por mais de seis anos.

Tempo de Mercado	Total	Tempo de Prestação de Serviços da Contabilidade			
		Até 1	De 1,01 a 3	De 3,01 a 6	Mais de 6
Até 1	5	05	-	-	-
De 1 a 3	16	05	11	-	-
De 3 a 6	24	03	05	16	-
Mais de 6	45	05	04	19	17
Bases: (amostra)	90	18	20	35	17

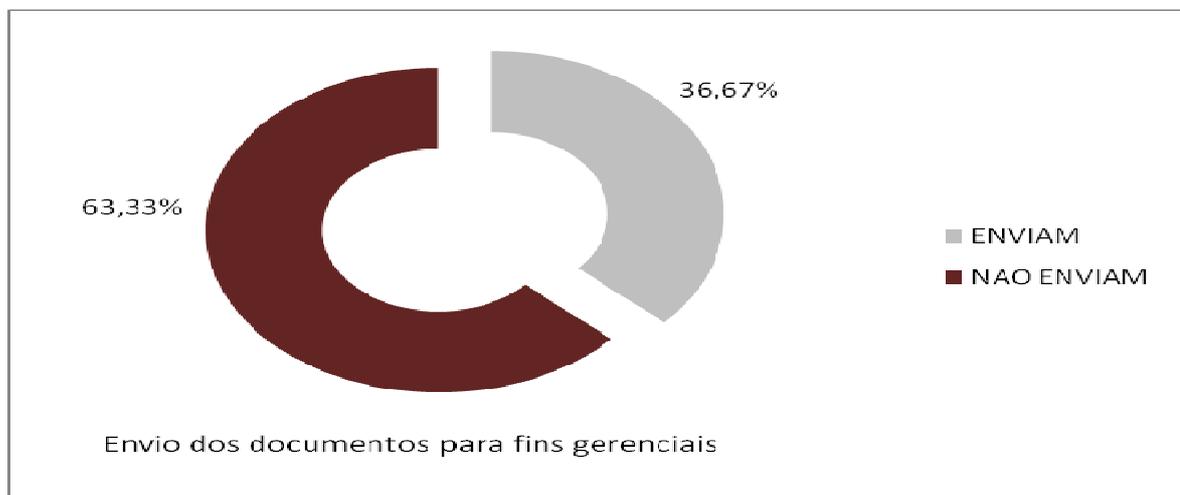
Fonte: Levantamento de dados

Tabela 2: Tempo de mercado das empresas x Tempo de assessoramento do escritório contábil atual

De acordo com a tabela 2, a maior parte da amostra é composta por empresas com mais de 6 anos de mercado, e quando se observa o tempo de prestação de serviços do escritório contábil atual a maioria das empresas estão situadas no período de 3,01 a 6 anos. A partir dessa análise é possível concluir que existe uma baixa fidelização dos clientes por parte das empresas contábeis.

3.5 RÉLATORIOS GERENCIAIS

Após serem questionados quanto a entrega de documentos fiscais, todos os gestores entrevistados afirmaram enviar a referida documentação aos contadores, entretanto, apenas 36,67% deles informaram enviar controles gerenciais, como horas extras e extratos bancários.



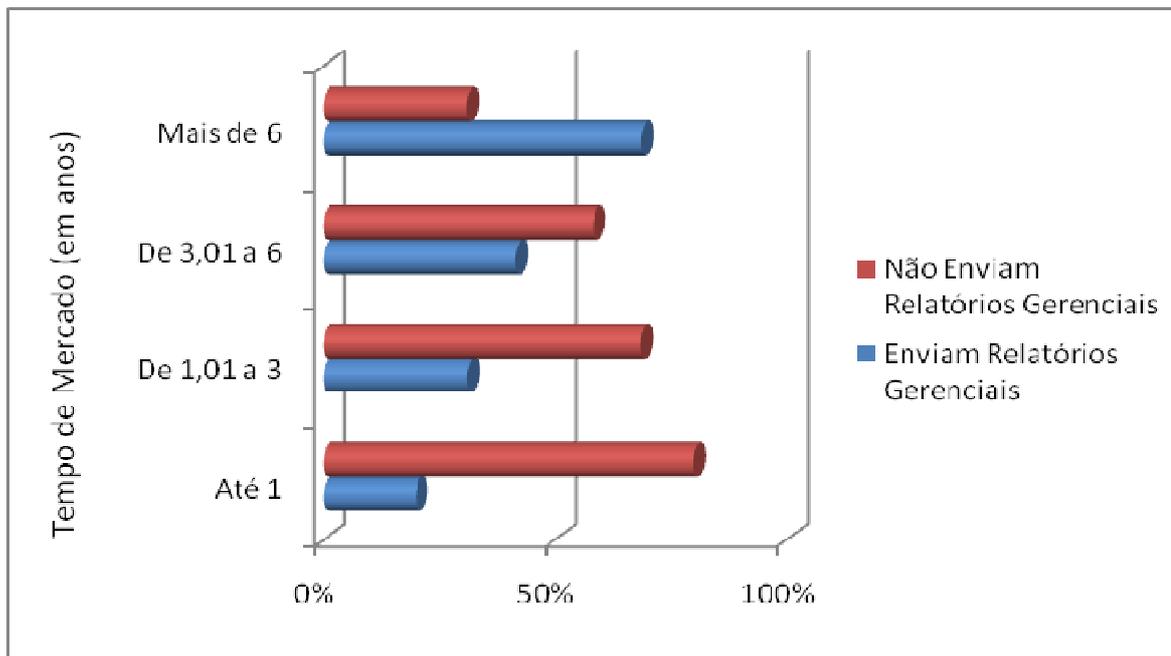
Fonte: Levantamento de dados

Gráfico 05: Entrega de relatórios gerenciais

Caso uma empresa não envie informações básicas e necessárias como as de controle gerencial, prestadores de serviços contábeis não poderão produzir relatórios gerenciais pontuais. Balanços produzidos pela contabilidade possuirão valor meramente fiscal.

Como demonstrado no gráfico 05, a maioria das empresas não enviam documentos de controle gerencial, o que implica dizer que tais empresas não utilizam demonstrativos contábeis para fins de gerencia.

O gráfico a seguir relaciona o tempo de mercado das entidades comerciais pesquisadas com o envio dos documentos gerenciais:



Fonte: Levantamento de dados

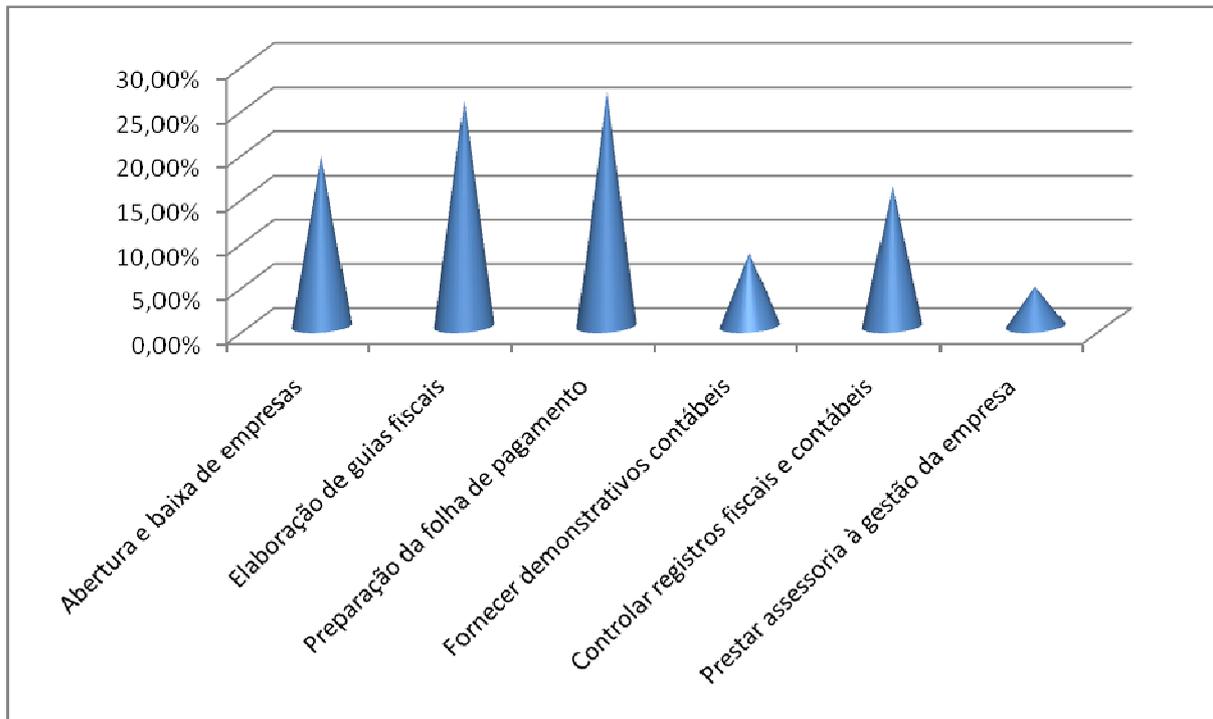
Gráfico 06: Tempo de mercado x Envio de relatórios gerenciais

O gráfico 06 evidencia que, quanto maior o tempo de mercado da empresa, maior a probabilidade de envio da documentação gerencial, certamente a experiência faz com que as empresas verifiquem a importância da contabilidade. Cobranças por parte dos contadores e conhecimento empírico desenvolvido pelos empresários são fatores que contribuem para esse cenário.

3.6 A CONTABILIDADE E SUAS ATRIBUIÇÕES

Foi questionado aos gestores pesquisados o que eles entendiam como obrigações da contabilidade, o objetivo foi permitir que tais gestores demonstrassem seu nível de conhecimento sobre as funções da Ciência Contábil e, ao mesmo tempo, revelassem quais são os serviços realmente utilizados por eles.

O gráfico a seguir evidencia as respostas recebidas:



Abertura e baixa de empresas	Elaboração de guias fiscais	Preparação da folha de pagamento	Fornecer demonstrativos contábeis	Controlar registros fiscais e contábeis	Prestar assessoria à gestão da empresa
19,31%	25,55%	26,55%	8,27%	15,85%	4,50%

Fonte: Levantamento de dados

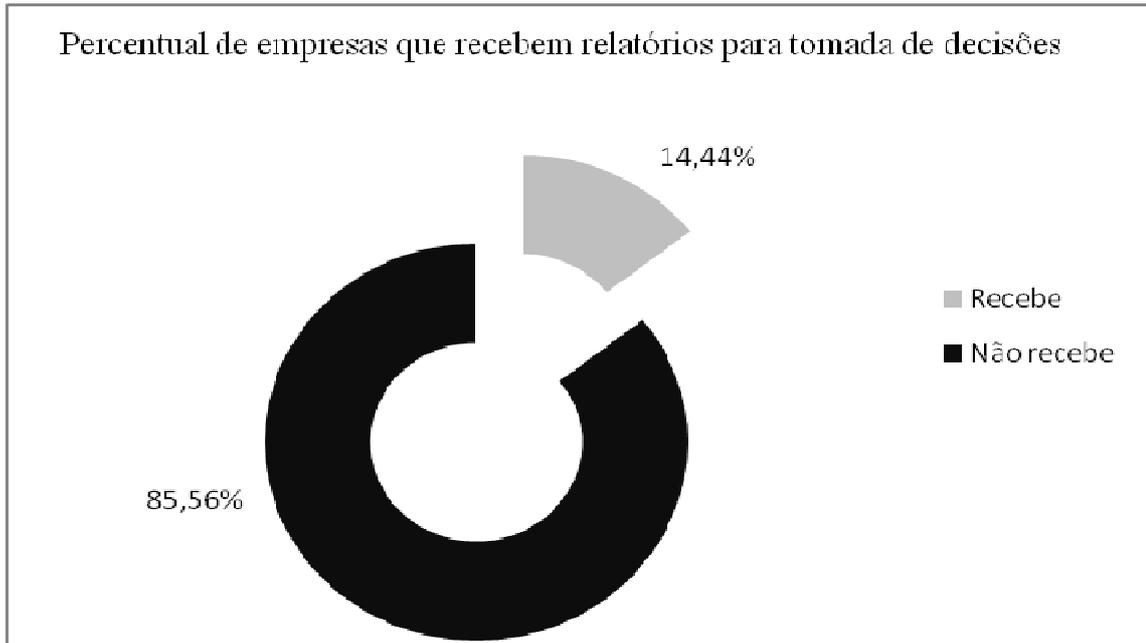
Gráfico 07: Atribuições das empresas contábeis

A questão cujas respostas foram utilizadas para a confecção do gráfico 07 permitia a escolha de mais de uma alternativa, ao todo, tais alternativas foram marcadas por 290 vezes, número considerado como 100% para se chegar as médias demonstradas no gráfico 07.

Através da análise dessas informações é possível observar que a maioria dos entrevistados atribuem a contabilidade obrigações meramente burocráticas e legais, o índice de gestores que afirmam que a função da contabilidade é assessorá-los gerencialmente com a utilização de seus demonstrativos é inexpressivo.

3.7 RELATÓRIOS CONTÁBEIS E A TOMADA DE DECISÃO

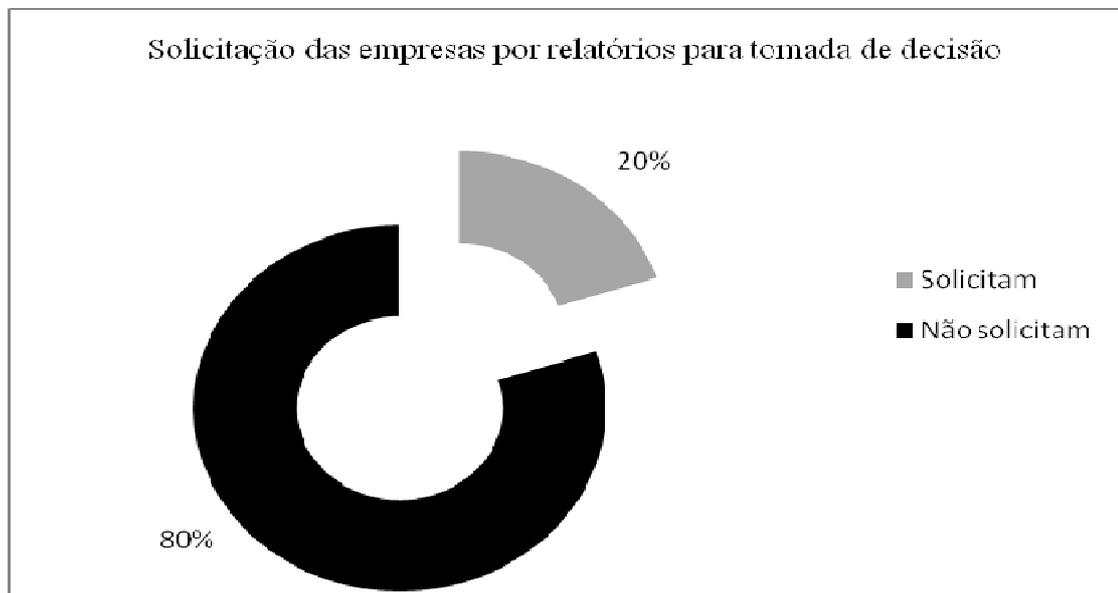
Todas as organizações pesquisadas são geridas por seus sócios. Segundo dados obtidos com o questionário, nem uma das empresas contava com algum gestor especializado. Além disso, constatou-se também que apenas 14,44% das empresas pesquisadas recebem relatórios que facilitam a tomada de decisão.



Fonte: Levantamento de dados

Gráfico 08: Recebimento de relatórios para tomada de decisão

As empresas que afirmaram não receber balanços contábeis foram questionadas se solicitavam tal documentação aos escritórios, obteve-se o seguinte resultado:



Fonte: Levantamento de dados

Gráfico 09: Solicitação de relatórios para tomada de decisão

O cruzamento das informações até agora obtidas, principalmente das contidas nos dois últimos gráficos, demonstra que a maior parte das empresas que não recebem relatórios contábeis também não os solicita, percebe-se então a existência da falta de interesse dos escritórios contábeis em gerar demonstrativos gerenciais, mais clara ainda é a indiferença das

organizações em relação a tais demonstrativos, pois além de não enviarem a documentação básica necessária para elaboração dos balanços contábeis, também não solicitam tais balanços quando não os recebe.

3.8 GRAU DE IMPORTÂNCIA DOS SERVIÇOS CONTÁBEIS

Os gestores pesquisados tiveram a oportunidade de classificar os serviços contábeis quanto ao seu grau de importância, a tabela abaixo relaciona os resultados obtidos:

Serviços Contábeis	Muito Importante	Importante	Pouco Importante	Sem Importância	Total
Fechamento e abertura de empresas	65,55%	23,33%	11,12%	0,0%	100,0%
Apuração de impostos	66,67%	33,33%	0,0%	0,0%	100,0%
Folha de pagamento	83,33%	16,67%	0,0%	0,0%	100,0%
Livros contábeis e fiscais	27,78%	28,89%	26,65%	16,68%	100,0%
Construção de demonstrativos contábeis	44,44%	33,34%	22,22%	0,0%	100,0%
Relatórios com fins gerenciais	38,89%	36,67%	18,88%	5,11%	100,0%
Assessoria gerencial	33,34%	24,44%	24,44%	17,78%	100,0%

Fonte: Levantamento de dados

Tabela 3: Grau de importância dos serviços contábeis

Com base nesses dados é possível afirmar que, para as empresas da amostra, os serviços contábeis considerados muito importantes são: fechamento e abertura de empresas, apuração de impostos e confecção da folha de pagamentos, enquanto os serviços consideráveis menos importantes são: construção de demonstrativos contábeis, relatórios com fins gerenciais e a assessoria gerencial.

3.9 AVALIAÇÃO DOS ESCRITÓRIOS CONTÁBEIS

Com o objetivo de estabelecer uma avaliação geral dos escritórios de contabilidade, os gestores pesquisados classificaram tais escritórios em seis atributos específicos, aplicando-os notas de 0 a 5. As notas médias concedidas a cada atributo são representadas na tabela a seguir:

Serviços	Notas						Totais
	0	1	2	3	4	5	
Pontualidade quando solicitado um serviço extra	31,11%	33,33%	2,23%	13,33%	20%	-	100%
Atendimento	24,44%	-	63,33%	3,34%	8,89%	-	100%
Auxílio na administração	90%	-	3,33%	-	6,67%	-	100%
Capacidade dos funcionários	-	22,23%	11,10%	50%	16,67%	-	100%
Resolução de problemas	15,55%	-	53,34%	2,22%	28,89%	-	100%
Nota geral do serviço	5,55%	20,00%	25,56%	42,22%	6,67%	-	100%

Fonte: Levantamento de dados

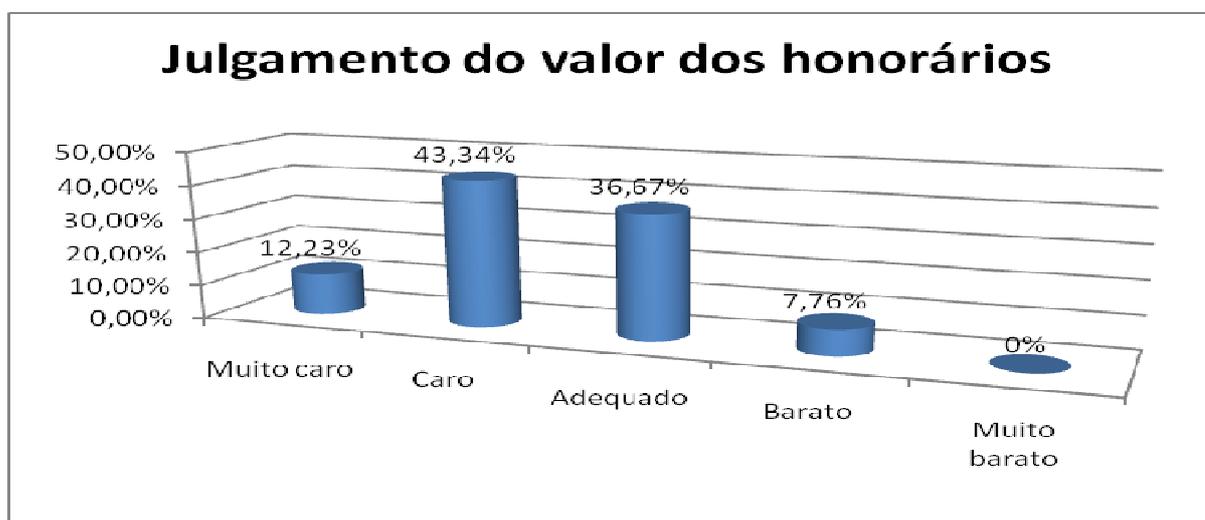
Tabela 4: Avaliação dos escritórios contábeis

Como observado, nenhum dos atributos receberam nota 5, outro ponto que chama atenção é que o maior percentual de notas zero foi em relação ao auxílio na administração, o que reforça a idéia de que as empresas desse segmento não utilizam a contabilidade na gestão dos seus negócios.

3.10 HONORÁRIOS

A qualidade do serviço está diretamente ligada ao valor a ele creditado, caso as relações mantidas entre empresas comerciais e escritórios contábeis não estejam atingindo as expectativas dos clientes é natural que exista uma desvalorização dos serviços contábeis.

Com objetivo de verificar o julgamento dos empreendedores quanto aos custos com a contabilidade, tal assunto foi incluído na pesquisa, as opiniões estão divididas entre muito caro, caro, adequado, barato e muito barato, conforme expresso no gráfico a seguir:



Fonte: Levantamento de dados

Gráfico 10: Julgamento do valor dos honorários

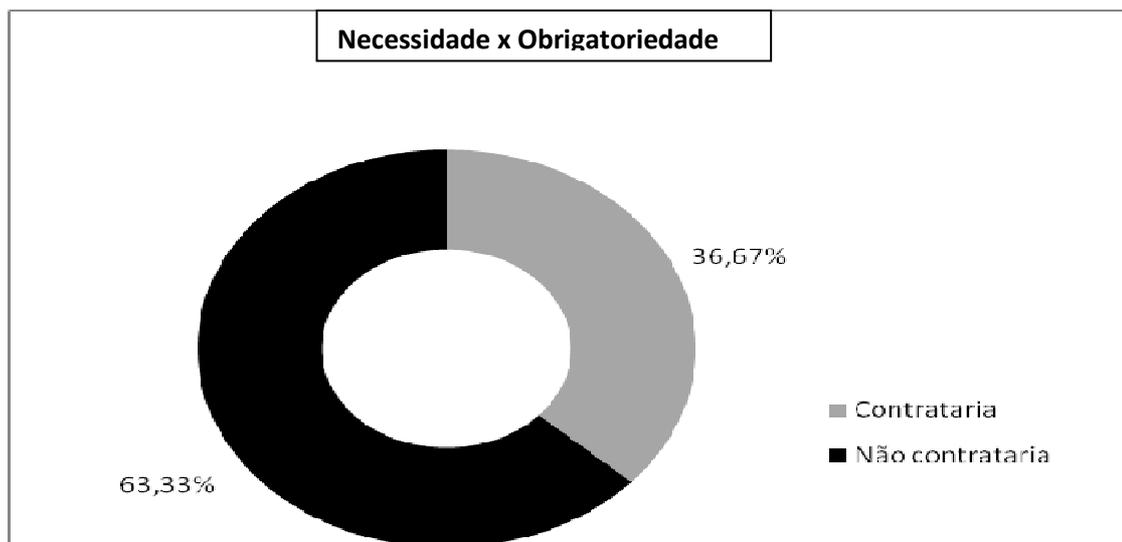
A maior parte das empresas (39 ao todo) consideram caros seus honorários, 33 administradores acreditam que os custos sejam adequados, enquanto 11 os classificam como muito caros e apenas 7 empresas os descreveram como baratos.

Esses dados demonstram uma ligeira desvalorização dos serviços contábeis na visão dos dirigentes pesquisados.

3.11 DETERMINAÇÃO LEGAL DA CONTABILIDADE

A questão da obrigatoriedade dos serviços contábeis gera certa incerteza quanto a demanda espontânea pelo assessoramento prestado pelos contadores. Com a finalidade de conhecer a opinião dos respondentes, foi questionado se continuariam contratando assessoramento contábil caso não fossem mais obrigados legalmente.

No gráfico seguinte podemos analisar as respostas obtidas com esse questionamento:



Fonte: Levantamento de dados

Gráfico 11: Necessidade x obrigatoriedade

De acordo com o gráfico, 63,33% das empresas não contratariam serviços de escritórios contábeis nas condições acima mencionadas, é certo que, num primeiro instante, a permanência dessa relação é baseada apenas na obrigatoriedade legal. Esse cenário necessita ser revertido o quanto antes, tal conclusão se torna ainda mais relevante frente à representatividade das empresas desse segmento.

A tabela a seguir faz a distribuição das respostas expostas no gráfico 11 com o porte da empresa:

Porte da empresa	Total	Contrataria um escritório contábil	Não contrataria um escritório contábil
Micro empresa	75	20	55
Empresa de pequeno porte	15	13	2
Amostra	90	33	57

Fonte: Levantamento de dados

Tabela 5: Permanência dos escritórios contábeis x Porte das empresas

A análise da tabela 6 demonstra que 13 das 15 empresas de pequeno porte permaneceriam com seus escritórios contábeis, enquanto apenas 20 das 75 micro empresas o fariam. Pode-se dizer que, provavelmente, quanto mais complexa é a entidade, maior é o valor atribuído a Ciência Contábil.

4 CONSIDERAÇÕES FINAIS

A Ciência Contábil foi criada e desenvolvida com o principal objetivo de assessorar seus usuários no processo de tomada de decisões. De acordo com Marion (2009) quem faz uso da contabilidade obtém informações relevantes, pertinentes e privilegiadas da dinâmica patrimonial.

O presente trabalho buscou revelar, através de uma pesquisa científica, a opinião dos gestores de micro e pequenas empresas sediadas em Vitória da Conquista, quanto à qualidade do assessoramento prestado pelos escritórios contábeis que as representam.

As principais dificuldades encontradas estão relacionadas à aplicação do questionário, pois, devido à acelerada dinâmica empresarial e/ou falta de interesse por parte dos gestores nem sempre foi respondido em tempo hábil.

4.1 ALCANCE DOS OBJETIVOS GERAIS

Conclusões relevantes puderam ser construídas através da análise das informações contidas no capítulo 3, quanto aos objetivos gerais, julga-se tê-los alcançado com a exposição de tais informações. É possível afirmar, por exemplo, que a maioria das micro empresas consideram os custos com assessoramento contábil elevados, e que tais serviços são dispensáveis, sendo contratados somente por determinações legais. Na realidade foi constatado que o assessoramento contábil é limitado e ineficiente, pois grande parte dos empresários desse segmento não fornecem informações suficientes para confecção dos

relatórios contábeis, ferramentas indispensáveis na aplicação dos conceitos que regem essa ciência.

Gestores responsáveis por planejar o funcionamento e tomar as decisões de maior relevância das empresas pesquisadas, em sua maioria, enxergam a contabilidade como responsável por gerar guias de impostos, elaborar a folha de pagamentos e organizar a documentação para abertura e baixa de empresas, pouco valor atribuem a sua função gerencial.

Quando avaliados quanto à qualidade de serviços básicos e corriqueiros, as empresas contábeis não receberam nenhuma nota máxima, a maior parte dos serviços receberam notas medíocres, o que torna compreensível que mais de 60% dos gestores afirmam que não contratariam tais empresas caso não houvesse determinações legais nesse sentido.

A qualidade dos serviços prestados é influenciada pelo nível de colaboração e interação mantido entre clientes e escritórios contábeis, e nos últimos anos essa dependência vem aumentando. Desde o início dos serviços, como a abertura de uma empresa, até a sua conclusão, o cliente está indiretamente envolvido, influenciando nos prazos de realização e conseqüentemente na qualidade dos serviços, eventuais atrasos nas entregas e análises de documentos são exemplos práticos dessa realidade. De acordo com José C. M. de Carvalho (2010, p. 5), "... mesmo ressaltando a devida importância deste setor, alguns empresários ainda desconhecem o seu papel, tornando-se necessário que o profissional contábil desenvolva estratégias de atuação que atendam as necessidades de todos os usuários."

É importante dizer que, apesar de as duas partes se beneficiarem com a parceria, cabe aos profissionais contábeis tomarem medidas para tornarem o cliente mais cooperativo, "educando-o" a seguir os procedimentos necessários para a execução adequada dos serviços. Sobre a orientação ao cliente, Fabiane Salvador (2005, p. 1) descreve:

Do contador de hoje se espera, além dos números apresentados em balanços, orientações aos seus clientes sobre procedimentos, como administrar situações conflitantes, caminhos que melhorem a capacidade produtiva da empresa ou, ainda, o ajude a aumentar a lucratividade do negócio.

Mesmo enfrentando tamanhos obstáculos, as empresas prestadoras de serviços, em sua maioria, mantêm uma considerável carteira de trabalho, isso demonstra o quão importante é a discussão do tema.

Não se sabe ao certo quem mais contribuiu para a formação da atual situação, entretanto, é conclusivo que a iniciativa para transformá-la deve partir de quem mais compreende a importância e aplicabilidade da Ciência Contábil, os próprios contadores. Uma

vez beneficiados com a real aplicação dos princípios e regras contábeis, certamente os empresários não mais classificaram tais serviços como dispensáveis.

4.2 ALCANCE DOS OBJETIVOS ESPECÍFICOS

A fundamentação teórica contida no capítulo 2 buscou atender aos objetivos específicos deste trabalho, tratando de temas como: aspectos legais que abrangem as micro e pequenas empresas, a atividade comercial, conceitos de qualidade de serviços, funções da contabilidade e ferramentas contábeis auxiliares no processo de tomada de decisão.

4.3 RECOMENDAÇÕES PARA PESQUISAS FUTURAS

Pesquisas que apontem soluções pertinentes a situação diagnosticada seriam de grande contribuição a sociedade, determinar métodos de melhoria de desempenho que levem em consideração a realidade da comunidade estudada ou abranger o universo pesquisado, a fim de conhecer a visão de outros segmentos ou comunidades em relação à prestação de serviços contábeis também se apresentam como estudos relevantes.

REFERÊNCIAS

- ANEFAC. **Estrutura do Balanço Patrimonial segundo a Lei 6.404/76 x Lei 11.638/07.** Disponível em: <http://www.anefac.com.br/imagens/congresso2008/download/ernesto.pdf>. Acesso em 16 mai. 2012
- ATKINSON, Anthony A. **Contabilidade Gerencial.** São Paulo: Atlas, 2000.
- BEUREN, Ilse Maria; LONGARAY, Andre Andrade. **Como elaborar trabalhos monográficos em contabilidade: teoria e prática.** São Paulo: Atlas, 2003. 189p.
- BILLA, Renan; MIRANDA, Hudson Ferreira de. **A Organização do Escritório Contábil.** Uberlândia-mg: 2005. 11 p. Disponível em: <<http://www.posgrad.mecanica.ufu.br/posmec/15/pdf/POSMEC051.pdf>>. Acesso em: 22 jun. 2011.
- BNDES. Disponível em: < http://www.bndes.gov.br/SiteBNDES/bndes/bndes_pt>. Acesso em 25 mai. 2012.
- BRASIL. **Lei Complementar nº 123, de 14 de dezembro de 2006.** Institui o Estatuto Nacional da Microempresa e da Empresa de Pequeno Porte Disponível em: <http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/Leis/LCP/Lcp123.htm>. Acesso em: 14 jun. 2012.
- BRASIL. **Lei nº 10.406, de 10 de janeiro de 2002.** Institui o Código Civil. Disponível em: <<http://www.planalto.gov.br/ccivil/leis/2002/L10406.htm>>. Acesso em: 20 jun. 2012.
- BRASIL. **Lei nº 11.638, de 28 de dezembro de 2007.** Altera e revoga dispositivos da Lei nº 6.404. Disponível em: < http://www.planalto.gov.br/ccivil/_Ato2007-2010/2007/Lei/L11638.htm>. Acesso em: 19 jun. 2012.
- BRASIL, SEBRAE-ES. **O empreendedor e suas características. Manual do Empresário.** Disponível em <[http://www.biblioteca.sebrae.com.br/bds/BDSDS.nsf/BECA25B60A8F51D8032570F8006539AF/\\$File/fasciculo_1.pdf](http://www.biblioteca.sebrae.com.br/bds/BDSDS.nsf/BECA25B60A8F51D8032570F8006539AF/$File/fasciculo_1.pdf)> acessado em 31 de agosto de 2011
- CARVALHO, José Ribamar Marques de; ALMEIDA, Karla Katiuscia Nóbrega de; SILVA, José Alexandre Abrantes da. **Requisitos de Qualidade em Serviços Contábeis no Setor de Comércio.** 2008. Disponível em: <<http://www.cgg-amg.unb.br/index.php/contabil/article/viewArticle/6>>. Acesso em: 13 jul. 2011.
- CONSELHO FEDERAL DE CONTABILIDADE. **Manual de procedimentos contábeis para micro e pequenas empresas.** Brasília: CFC, 2002. 136p.
- CONSELHO FEDERAL DE CONTABILIDADE. **Princípios fundamentais de contabilidade e normas brasileiras de contabilidade.** Brasília: CFC, 2006. 320p.
- COSIF. **Modelo de Livro Diário.** Disponível em:<<http://www.cosif.com.br/mostra.asp?-arquivo=contabil01diario3>> . Acesso em: 19 jun. 2012.
- COSIF. **Modelo de Livro Razão.** Disponível em: <<http://www.cosif.com.br/mostra.asp?-arquivo=contabil02razao>>. Acesso em: 14 abr. 2012.

CREPALDI, Silvio Aparecido. **Contabilidade Gerencial: Teoria e Prática**. 3 ed. São Paulo: Atlas, 2004.

FIGUEREDO, SANDRA; FABRI, PEDRO ERNESTO. Gestão de Empresas Contábeis. SÃO PAULO: ATLAS, 2000. 172 P.

GIL, Antônio Carlos. **Métodos e técnicas de pesquisa social**. 5. Ed. São Paulo: Atlas, 1999.

HERNANDES, ANDERSON. **A Qualidade dos Serviços e o Papel do Cliente**: 2011. disponível em: <http://artigos.netsaber.com.br/resumo_artigo_32220/artigo_sobre_a_qualidade_dos_servicos_e_o_papel_do_cliente>. Acesso em: 15 jul. 2011.

IUDICIBUS, Sergio de; MARION, Jose Carlos. **Contabilidade comercial**: atualizado conforme o novo código civil. 6. ed. São Paulo: Atlas, 2004. 353p.

IUDICIBUS, Sergio de; MARION, Jose Carlos. **Introdução à teoria da contabilidade**: para o nível de graduação. 2. ed São Paulo: Atlas, 1999.

IUDICIBUS, Sergio de; MARION, Jose Carlos. **Introdução à teoria da contabilidade**: para o nível de graduação. 4. ed São Paulo: Atlas, 2007. 288p.

MARION, Jose Carlos. **CONTABILIDADE BÁSICA**. 6. ed. São Paulo: Atlas, 1998. 210 p.

MARION, Jose Carlos. . **Contabilidade empresarial**: a contabilidade como instrumento de análise, gerência e decisão, as demonstrações contábeis: origens e finalidades, os aspectos fiscais e contábeis da Leis em vigor. 15.ed. atual São Paulo (SP): Atlas, 2009. 529p.

MARTINS, Eliseu; GELBCKE, Ernesto Rubens; IUDÍCIBUS, Sérgio de. **Manual de Contabilidade das Sociedades por Ações**. 7. ed. São Paulo: Atlas, 2008.

MATTAR, Fauze Najib. **Pesquisa de marketing v.1**: metodologia, planejamento. 5. Ed São Paulo: Atlas, 1999. 337p.

MIRSHAWKA, V. **Criando valor para o cliente: a vez do Brasil**. São Paulo: Makron Books do Brasil, 1993.

NEVES, Silvério das; PAULO, V.Viceconti. **Contabilidade Avançada**. 11. ed. São Paulo: Frase, 2002.

PADOVEZE, Clóvis Luis. **Contabilidade gerencial**: um enfoque em sistema de informação contábil. São Paulo: Atlas, 1994.

PADOVEZE, Clóvis Luis. **Contabilidade gerencial: um enfoque em sistema de informação contábil**. 2. Ed. São Paulo: Atlas, 1997.

PIAZZA, A. **Qualidade no atendimento: a chave para o seu sucesso pessoal e empresarial**. São Paulo: Nobel, 1999.

RECEITA FEDERAL DO BRASIL. **Regulamento do imposto de renda RIR/99**.

Regulamenta a tributação, fiscalização, arrecadação e administração do Imposto sobre a Renda e Proventos de Qualquer Natureza. Disponível em: <<http://www.receita.fazenda.gov.br/Legislacao/rir/default.htm>>. Acesso em: 25 mai. 2010.

RIO DE JANEIRO. Instituto Brasileiro de Geografia e Estatística. (Org.). **Cadastro Central de Empresas 2010**. Disponível em: <<http://www.ibge.gov.br/cidadesat/xtras/perfil.php?codmun=293330>>. Acesso em: 03 maio 2012.

SALVADOR, Fabiane. **A Contabilidade Gerencial e o Processo de Comunicação Entre as Empresas e os Escritórios de Contabilidade**. 2007. 52 p. Disponível em: <http://www.humbertorosa.com.br/Coordenacao/Producao_Cientifica/Alunos/TCC_Fabiani.pdf>. Acesso em: 25 jun. 2011.

SANTOS, Glauber Eduardo de Oliveira. **Cálculo Amostral Calculadora on-line**. Disponível em: <<http://www.calculoamostral.vai.la/>>. Acesso em: 20 maio 2012.

SANTOS, Ronan Soares Dos; AZEVEDO, Liliana Souza. **Pequenas Empresas e o Desenvolvimento Local em Vitória da Conquista**. Disponível em: <<http://pequenasempresasdesenvolvimentolocal.blogspot.com.br/2009/03/cracterizacao-da-cidade-de-vitoria-da.html>>. Acesso em: 10 maio 2012.

SEBRAE. Disponível em : <<http://www.sebrae.com.br/>>. Acesso em 08 mai. 2010.

SEBRAE. **Taxa de Sobrevivência das Empresas no Brasil**. Disponível em: <[http://www.biblioteca.sebrae.com.br/bds/BDS.nsf/45465B1C66A6772D832579300051816C/\\$File/NT00046582.pdf](http://www.biblioteca.sebrae.com.br/bds/BDS.nsf/45465B1C66A6772D832579300051816C/$File/NT00046582.pdf)>. Acesso em: 05 abr. 2012.

SHIGUNOV, Tânia Regina Zunino. **A qualidade dos serviços contábeis como ferramenta de gestão para os escritórios de contabilidade**. *Revista Brasileira de Contabilidade*, Brasília, n. 149, p. 45-63, set./out. 2004.

SOUZA, Otávio. **DEMONSTRAÇÃO DO RESULTADO ABRANGENTE (DRA)**. Disponível em: <http://www.pontodosconcursos.com.br/admin/imagens/upload/6280_D.pdf>. Acesso em: 17 maio 2012.

THOMÉ, Irineu. **Empresas de Serviços Contábeis estrutura e funcionamento**. São Paulo: Atlas, 2001.

VICTORINO, Carlos Roberto. **Qualidade na organização e nos serviços contábeis: marketing em serviços**. Santa Catarina: Odorizzi, 1999.

4) A empresa terceiriza os serviços contábeis através da parceria com algum escritório desta cidade?

- A) SIM
B) NÃO*

*Caso a resposta seja a letra B, não é necessário seguir adiante.

5) Há quanto tempo sua empresa é assessorada por este escritório contábil?

- A) menos de 1 ano
B) entre 1 e 3
C) de 3 a 6
D) mais de 6 a 10
E) mais de 10 anos

6) A sua empresa envia periodicamente documentos fiscais ao escritório contábil?

- A) SIM
B) NÃO

7) A empresa envia periodicamente documentos de controle gerencial, como horas extras e relação de vendas, ao escritório de contabilidade?

- A) SIM
B) NÃO

**8) Na sua opinião, quais são as obrigações das empresas contábeis?
(assinale quantas alternativas quiser)**

- | | |
|---------------------------------------|--|
| A) Abertura e baixa de empresas. | E) Controlar os registros fiscais e contábeis. |
| B) Elaboração de guias fiscais. | F) Prestar assessoria na gestão da empresa. |
| C) Preparação da folha de pagamento. | |
| D) Fornecer demonstrativos contábeis. | |

Outras atribuições: _____

_____.

9) O escritório de Contabilidade que assessorava sua empresa apresenta relatórios contábeis úteis a administração?

- A) SIM
B) NÃO

Se sim, quais? _____

_____.

10) A empresa costuma solicitar algum relatório contábil?

- A) SIM
B) NÃO

Se sim, quais? _____

11) A empresa utiliza algum relatórios contábil para auxiliá-la na gestão?

- A) SIM
B) NÃO

12) Com base em sua experiência, atribua o grau de importância dos serviços abaixo citados.

(Marque um X no número que você atribui como nota para cada serviço, sendo: 1- serviço sem importância; 2- pouco importante; 3- importante; 4- muito importante).

- A) Fechamento e abertura de empresas
B) Apuração de impostos
C) Folha de Pagamento
D) Livros contábeis e fiscais
E) Construção de demonstrativos contábeis
F) Relatórios com fins gerenciais
G) Assessoria gerencial

1	2	3	4
1	2	3	4
1	2	3	4
1	2	3	4
1	2	3	4
1	2	3	4
1	2	3	4

Se você deseja acrescentar e classificar algum outro serviço, faça a seguir:

Se você deseja acrescentar e classificar algum

1 2 3 4

1 2 3 4

13) Atribua uma nota ao escritório contábil de sua empresa, em uma escala de zero a cinco, para os seguintes pontos: (0=Inexistente, 1=Péssimo, 2=Ruim, 3=Regular, 4=Bom, 5=Ótimo)

- A) _____ Pontualidade quando solicitado algum serviço extra.
B) _____ Atendimento.
C) _____ Auxílio na administração.
D) _____ Capacidade dos funcionários.
E) _____ Resolução de problemas.
F) _____ Nota geral do serviço.

14) Na sua opinião, os benefícios gerados pela presença de uma assessoria contábil externa superam seus custos de manutenção?

- A) Sim.
- B) Não.

15) Você classifica o honorário cobrado pelo contador como:

- A) Muito caro
- B) Caro
- C) Adequado
- D) Barato
- E) Muito barato

16) Supondo que as empresas não fossem mais obrigadas a manter uma contabilidade, e que os cálculos de impostos fossem simplificados, você contrataria um escritório contábil?

- A) SIM
 - B) NÃO
- Por quê?
