



UNIVERSIDADE TECNOLÓGICA FEDERAL DO PARANÁ
DIRETORIA DE PESQUISA E PÓS-GRADUAÇÃO
ESPECIALIZAÇÃO EM GESTÃO CONTÁBIL E FINANCEIRA



TATIANE ROVANI

**PERCEPÇÕES SOBRE OS SERVIÇOS CONTÁBEIS RECEBIDOS
POR GESTORES DE EMPRESAS DE SÃO LOURENÇO DO
OESTE - SC**

MONOGRAFIA DE ESPECIALIZAÇÃO

PATO BRANCO

2018

TATIANE ROVANI

**PERCEPÇÕES SOBRE OS SERVIÇOS CONTÁBEIS RECEBIDOS
POR GESTORES DE EMPRESAS DE SÃO LOURENÇO DO
OESTE - SC**

Monografia apresentada como requisito parcial à obtenção do título de Especialista na Pós-Graduação em Gestão Contábil e Financeira, da Universidade Tecnológica Federal do Paraná – UTFPR – *Campus* Pato Branco.

Orientadora: Prof. MSc. Marivânia Rufato da Silva.

PATO BRANCO

2018



Ministério da Educação
Universidade Tecnológica Federal do Paraná
Diretoria de Pesquisa e Pós-Graduação
Especialização em Gestão Contábil e Financeira



TERMO DE APROVAÇÃO

Percepções sobre os serviços contábeis recebidos por gestores de empresas de
São Lourenço do Oeste - SC

Por

Tatiane Rovani

Esta monografia foi apresentada às 21 h do dia **28 de Fevereiro de 2018**, como requisito parcial para a obtenção do título de Especialista no Curso de Especialização em Gestão Pública, Modalidade de Ensino a Distância, da Universidade Tecnológica Federal do Paraná, *Campus* Pato Branco. O candidato foi arguido pela Banca Examinadora composta pelos professores abaixo assinados. Após deliberação, a Banca Examinadora considerou o trabalho Aprovada.

Prof.^a M.Sc Marivânia Ruffato da Silva
UTFPR – *Campus* Pato Branco
(orientadora)

Prof. M.Sc. Luiz Fernande Casagrande
UTFPR – *Campus* Pato Branco

Prof. M.Sc. Luciane Dagostini
UTFPR – *Campus* Pato Branco

Dedico este trabalho primeiramente a Deus.
A meu marido Clésio Furlan pela paciência,
carinho, dedicação e colaboração.
E aos meus pais, Agostinho e Iracilde pelo incentivo.

AGRADECIMENTOS

Agradeço primeiramente a Deus, por me dado força e saúde para batalhar e chegar até o fim.

Agradeço a Prof.^a Msc. Marivânia Rufato da Silva, pela oportunidade de tê-la como orientadora por toda sua paciência e dedicação, nunca medindo esforços, para que eu pudesse concluir este trabalho com êxito.

Agradeço ao meu marido, Clésio, pelo seu amor, paciência e incentivo nos momentos de dificuldade e compreensão nos momentos em que tive ausente.

Aos meus pais, pela dedicação e incentivo nessa fase do curso de pós-graduação e durante toda minha vida.

Agradeço aos meus chefes Deni Luciano Boito e Josiane Amadori Boito, pela ajuda e incentivo, pela colaboração e compreensão nos momentos em que tive que me ausentar e por todo apoio.

Agradeço aos pesquisadores e professores do curso de Especialização em Gestão Contábil e financeira, professores da UTFPR, *Campus* Pato Branco.

Agradeço aos tutores que nos auxiliaram no decorrer da pós-graduação.

Enfim, sou grata a todos estes, e demais amigos e familiares que mesmo não sendo citados fizeram parte desta etapa tão importante da minha vida.

“Para realizar grandes conquistas,
devemos não apenas agir, mas
também sonhar; não apenas planejar,
mas também acreditar.”
(Anatole France)

RESUMO

ROVANI, Tatiane. **Percepções sobre os serviços contábeis recebidos por gestores de empresas de São Lourenço do Oeste - SC**. 2017. 55 f. Monografia (Especialização em Gestão Contábil e Financeira) – Universidade Tecnológica Federal do Paraná, Pato Branco, 2018.

Esta pesquisa tem como objetivo identificar as percepções sobre os serviços contábeis recebidos por gestores de empresas de São Lourenço do Oeste - SC. Na fundamentação teórica serão apresentadas informações da Contabilidade como Ciência da Informação e os principais Serviços Contábeis para Gestão de Empresa, informações estas que influenciam a percepção da qualidade dos serviços contábeis. O trabalho foi executado através de uma pesquisa exploratória e qualitativa por meio de questionário direcionado aos gestores das empresas de São Lourenço do Oeste. O questionário foi enviado via contato *e-mail* a 339 empresas vinculadas à Associação Comercial de São Lourenço do Oeste (ACISLO), o total de respostas recebidas foram de 41. Com base nos estudos pode-se observar que os gestores vinculam o contador como cumpridor das obrigações fiscais, desconhecendo as informações importantes que podem auxiliá-los nas tomadas de decisões na empresa. Pode-se observar também que, além da falta de conhecimento, existe também a falta de interesse dos gestores em se tratando da utilização de relatórios contábeis como apoio nos negócios. Cabe destacar ainda que grande parte dos gestores não pagaria mais por um serviço contábil diferenciado, dificultando, assim, o processo de cliente e contador. Porém, acredita-se que se o contador oferecer relatórios específicos a cada tipo de negócio e explicá-los de maneira sucinta, mostrando sua importância na gestão do negócio, o gestor terá uma nova visão da real importância do profissional contábil.

Palavras-chave: profissional contábil, informações contábeis, tomada de decisões, gestores.

ABSTRACT

ROVANI, Tatiane. The perception of the accounting services rendered to the managers of the companies of São Lourenço do Oeste - SC. 2017. 55 p. Monograph (Specialization in Accounting and Financial Management) – Federal Technological University of Paraná, Pato Branco, 2018.

This research aims to identify the perceptions about the accounting services received by managers of companies of São Lourenço do Oeste - SC. In the theoretical basis will be presented information of Accounting as Information Science and the main Accounting Services for Company Management, information that influence the perception of the quality of accounting services. The work was carried out through an exploratory and qualitative-quantitative research through a questionnaire directed to the managers of the companies of São Lourenço do Oeste. The questionnaire was sent via e-mail to 339 companies associated with ACISLO (Commercial Association of São Lourenço do Oeste), the total number of replies received was 41. Based on the studies, it can be observed that managers link the accountant as complying of tax liabilities, unaware of the important information that can assist them in making decisions in the company. It can also be observed that besides the lack of knowledge, there is also the lack of interest of the managers in the use of accounting reports as support in business. It should also be noted that most managers would not pay more for a differentiated accounting service, thus hindering the client and accountant process. However, it is believed that if the accountant offers specific reports to each type of business and explains them succinctly, showing its importance in the management of the business, the manager will have a new vision of the real importance of the accounting professional.

Keywords: professional accounting, accounting information, decision making, managers.

LISTA DE ILUSTRAÇÕES

Gráfico 1: Escolaridade dos respondentes.....	28
Gráfico 2: Cargo gestores na empresa	29
Gráfico 3: Ramo de atuação.....	32
Gráfico 4: Classificação de porte da empresa.....	33
Gráfico 5: Tempo que as empresas recebem assessoria contábil	34
Gráfico 6: Os serviços que o contador presta à empresa atualmente.....	35
Gráfico 7: Avaliação da qualidade dos serviços prestados pelo contador.....	37
Gráfico 8: Opinião quanto aos relatórios recebidos.....	38
Gráfico 9: Forma como o contador poderia auxiliar no melhor entendimento dos relatórios disponibilizados.....	39

LISTA DE TABELAS

Tabela 1 - Tempo de atuação na área empresarial.....	30
Tabela 2 - Tempo de atuação X primeiro negócio.....	30
Tabela 3 - Tempo de existência	31
Tabela 4 - Tempo de assessoria X Tempo de atuação da empresa	34
Tabela 5 - Relatórios contábeis entregues	36
Tabela 6 - Avalie a situação dos seguintes serviços contábeis em sua empresa	40

LISTA DE ABREVIATURAS

ACISLO	Associação Comercial de São Lourenço do Oeste
ECD	Escrituração Contábil Digital
FGTS	Fundo de Garantia do Tempo de Serviço
IRRF	Imposto de Renda Retido na Fonte
PIB	Produto Interno Bruto
RFB	Receita Federal do Brasil
SC	Santa Catarina

SUMÁRIO

1	INTRODUÇÃO	12
1.1	CONTEXTUALIZAÇÃO DO TEMA E PROBLEMA DE PESQUISA	12
1.2	OBJETIVO GERAL	13
1.3	OBJETIVOS ESPECÍFICOS	13
1.4	JUSTIFICATIVA	13
2	FUNDAMENTAÇÃO TEÓRICA	15
2.1	A CONTABILIDADE COMO CIÊNCIA DA INFORMAÇÃO	15
2.2	SERVIÇOS CONTÁBEIS E A GESTÃO DE EMPRESAS	17
2.2.1	Contabilidade Geral	18
2.2.2	Folha de Pagamento	19
2.2.3	Auditoria	20
2.2.4	Assessoria contábil	21
2.2.5	Planejamento Tributário	22
2.2.6	Contabilidade Gerencial	23
3	METODOLOGIA DE PESQUISA	25
3.1	ENQUADRAMENTO METODOLÓGICO	25
3.2	PROCEDIMENTOS DE COLETA DE DADOS E ANÁLISE DOS DADOS	26
4	APRESENTAÇÃO E DISCUSSÃO DOS RESULTADOS	28
4.1	CARACTERIZAÇÃO DO RESPONDENTE E DA EMPRESA	28
4.2	SERVIÇOS CONTÁBEIS UTILIZADOS	33
4.3	SOBRE A QUALIDADE DOS SERVIÇOS CONTÁBEIS UTILIZADOS	37
5	CONSIDERAÇÕES FINAIS	44
	REFERÊNCIAS	46
	APÊNDICES	51

1 INTRODUÇÃO

Este capítulo se ocupará em apresentar: (i) contextualização e problema de pesquisa; (ii) objetivo geral; (iii) objetivos específicos; (iv) justificativa.

1.1 CONTEXTUALIZAÇÃO DO TEMA E PROBLEMA DE PESQUISA

As informações contábeis são cada vez mais importantes para os gestores das organizações. Em cenários competitivos, este recurso torna-se de grande relevância para tomada de decisões, aqueles que melhor souberem aplicar podem alcançar posição com destaque diante dos concorrentes (MOREIRA; ENCARNAÇÃO; BISPO, 2013).

Segundo Abatti (2004), em uma era de rápidas mudanças tecnológicas e econômicas, em que a concorrência no mercado é cada vez maior, as empresas necessitam de sistema de informações eficaz, de relatórios que tragam detalhes de acordo com a necessidade de cada usuário e que sejam confiáveis.

Em uma economia de informação, a concorrência entre as organizações baseia-se em sua capacidade de adquirir, tratar, interpretar e utilizar a informação de forma eficiente. O profissional de contabilidade pode auxiliar apresentando serviços de qualidade de acordo com necessidades de cada organização (McGEE; PRUSAK, 1994).

Segundo Horngren, Sundem e Stratton (2004), o objetivo principal das informações da contabilidade é de auxiliar seus usuários no processo decisório. Para isso, as informações necessitam ser compreendidas de forma real, para que possam contribuir para melhor resultado.

Entretanto, em grande parte das empresas são os próprios empreendedores que desempenham o papel gerencial e em muitos casos estes só possuem conhecimento da área técnica em que vão atuar, e não possuem experiência para exercer um papel administrativo, perdendo a visão empreendedora do negócio (KASSAI, 1997).

Ainda para Kassai (1997), não existem dúvidas sobre a importância da contabilidade e a utilidade do trabalho do contador, porém, as dificuldades que o empreendedor tem em compreender a lógica contábil são evidenciadas em diversas

pesquisas. Muitas vezes, na visão do empresário, o trabalho do contador se resume na emissão de guias para pagamentos de impostos, o que é considerado um cumprimento das obrigações legais, ao invés de favorecer na tomada de decisões.

Grande parte dos gestores analisam os serviços contábeis como profissionais que exercem o papel do planejamento fiscal, uma vez que tomem decisões tendo com base apenas nas informações tributárias, visto que muitas informações não são fornecidas pela contabilidade as empresas. Formalizando a análise dos gestores, a contabilidade não auxilia nas tomadas de decisões (PIRES *et al.*, 2004).

Diante do exposto, surge o seguinte problema:

Quais as percepções dos gestores de empresas de São Lourenço do Oeste - SC sobre os serviços contábeis recebidos?

1.2 OBJETIVO GERAL

A pesquisa tem por objetivo identificar as percepções dos gestores de empresas de São Lourenço do Oeste sobre os serviços contábeis recebidos.

1.3 OBJETIVOS ESPECÍFICOS

- A. Caracterizar o perfil dos gestores de empresas de São Lourenço do Oeste;
- B. Identificar os principais serviços contábeis que os gestores de empresas de São Lourenço do Oeste recebem;
- C. Avaliar a qualidade dos serviços contábeis recebidos por gestores de São Lourenço do Oeste.

1.4 JUSTIFICATIVA

Os relatórios fornecidos pela contabilidade precisam ter validade para o administrador. Conforme Dias (2002, p. 19), “[...] a principal finalidade dos relatórios gerenciais periódicos deverá ser a de fornecer aos gerentes um meio de monitorar a evolução em direção às metas e dirigir energias para as situações que necessitam

de atenção.” Sendo assim, é importante que o contador desenvolva relatórios específicos para as necessidades das empresas. É necessário que o contador consiga mostrar ao administrador a atribuição dos relatórios para a tomada de decisões.

Dessa forma, é importante que a contabilidade seja vista como instrumento para gestão das empresas, e não somente como um meio para atender as exigências legais, conforme dito anteriormente.

Este trabalho tem como contribuição, aos profissionais de contabilidade, avaliar a qualidade dos serviços contábeis recebidos aos gestores das empresas, com o intuito de melhorar a oferta de serviços contábeis oferecidos.

Também traz como contribuição, aos estudantes de contabilidade, despertar o interesse para sua atuação profissional, observando quais os pontos que o contador pode contribuir ao fornecer serviços contábeis as organizações.

O assunto estudado justifica-se em evidenciar os elementos produzidos pela contabilidade e sua relevância para a tomada de decisões. Ressalta-se que o objetivo em analisar e avaliar os serviços de contabilidade que as organizações recebem pode despertar maior interesse técnico ao gestor das empresas, tendo em vista suas necessidades e contribuição para seu desenvolvimento, tendo assim um retorno de satisfação.

2 FUNDAMENTAÇÃO TEÓRICA

Este capítulo apresenta informações da contabilidade como Ciência da Informação e os Serviços Contábeis para Gestão de Empresa.

2.1 A CONTABILIDADE COMO CIÊNCIA DA INFORMAÇÃO

A contabilidade é uma das ciências mais antigas, existe desde a necessidade do homem em controlar seus bens. A contabilidade estuda e controla o patrimônio com o objetivo de evidenciar suas variações, possibilitando análises e auditorias (SILVA *et al.*, 2011).

A contabilidade evoluiu conforme as necessidades das empresas, à medida que as operações mercantis começaram a serem mais complexas. No momento em que as empresas foram aumentando a produtividade, a contabilidade necessitou adaptar-se alcançando progresso técnico (AMZALAK, 1997).

Segundo Martin (2002), no século XIX surgiu a invenção da estrada de ferro e do telégrafo, crescendo a atividade econômica em amplas extensões territoriais, fazendo que novos indicadores financeiros fossem utilizados para avaliar o desempenho nos centros de negócios.

No final do século XIX, houve o surgimento de várias empresas atuando em um ou mais setores, necessitando que tecnologia contábil fosse adaptada para controlar o desempenho das atividades e para que permanecessem estáveis.

No século XX foram empregados novos padrões e criado sistemas de custos para facilitar a administração das atividades. Na última década do século XX, já havia a percepção sobre a necessidade de aperfeiçoamento na metodologia contábil, elas não eram mais suficientes para as organizações com gestão modernas e de contínuas mudanças.

Com a evolução da contabilidade houve necessidade que os profissionais adquirissem conhecimento de ordem superior, competente e gabaritado, para dominar a contabilidade, sendo o contador, nos dias atuais, indispensável para as organizações (SILVA *et al.*, 2011).

Conforme a NBC T1 - Das Características da Informação Contábil, aprovada pela Resolução n. 785/95 do Conselho Federal de Contabilidade (CFC, 1995, p. 2),

“[...] os usuários são pessoas físicas ou jurídicas com interesse na Entidade, que se utilizam das informações contábeis desta para seus próprios fins, de forma permanente ou transitória.”

Segundo Nunes (2002), os usuários a que são destinados as informações da contabilidade são divididos em dois polos: Usuários internos – são os acionistas ou sócios, administradores e diretores, gerentes e demais pessoas que utilizem dentro da empresa os dados fornecidos pela contabilidade; Usuários externos – é o Fisco, ou seja, a Receita Federal, Secretaria do Estado, município, bancos, fornecedores, clientes e demais pessoas externas, que tenham necessidade de saber a movimentação do patrimônio da empresa, ao intuito de verificar se a empresa terá capacidade para pagar suas operações comerciais e para identificar possíveis fraudes.

Os gestores são um dos principais usuários internos das informações geradas pela contabilidade, utilizando diariamente para o processo de gestão informações sobre custo dos produtos, despesas, estoques, prazos concedidos a clientes, volume de vendas, além de outras inúmeras informações. Quanto mais e melhores informações os gestores possuírem, mais adequada será a tomada de decisão (PADOZEVE; ROMANINI; COPATTO, 2004).

A necessidade da contabilidade em adaptar-se e fornecer informações modeladas de acordo com estilo do usuário crescem de acordo com expansão no mercado. No passado, as falhas nos sistemas contábeis eram mais toleradas, porque as necessidades também eram mais reduzidas. Hoje, com as informações em rápido acesso é fundamental que estas informações sejam exatas, são elas que interferem no processo decisório diariamente das empresas (DIAS FILHO, 2000).

Segundo Marion (2014), o contador foi visto por muito tempo e ainda continua sendo pelas pequenas empresas, apenas para cálculo e preenchimento de guias para atender o fisco. Porém, com a internacionalização do comércio o profissional precisa mostrar que as informações prestadas pela contabilidade são de importância inquestionável para a tomada de decisões.

Ainda conforme Marion (2014), apesar da informática substituir o homem em alguns pontos, a capacidade em analisar números para a tomada de decisão continua sendo indispensável. Os profissionais contábeis têm o papel de solucionar problemas, são responsáveis pelo levantamento das informações que interessam ao usuário, com objetivo que o administrador se oriente por dados que interessam a tomar a melhor decisão, através de seus relatórios.

2.2 SERVIÇOS CONTÁBEIS E A GESTÃO DE EMPRESAS

A constituição de uma empresa pode ser exercida por qualquer pessoa que a desejar, porém, as chances de fracasso ou não dependem exclusivamente de cada empreendedor (ORTIGARA, 2006).

Segundo pesquisa realizada pelo Sebrae (2016), a taxa de sobrevivência das empresas do Brasil constituídas em 2012 com até dois anos de atividade foi de 76,6%. Essa taxa foi a maior taxa de sobrevivência de empresas com até dois anos, calculada no período entre 2008 e 2012.

Ainda para o Sebrae (2016), como a taxa de mortalidade das empresas no Brasil é complementar à de sobrevivência, pode-se verificar que a taxa de mortalidade das empresas com até dois anos caiu de 45,8% nas empresas nascidas em 2008, para 23,4% nas empresas nascidas em 2012.

O aumento de taxa de sobrevivência das empresas criadas entre 2008 e 2012 pode ser explicado devido à evolução do Produto Interno Bruto (PIB), em que empresas nos anos de 2008 e 2010 viveram em um contexto de expansão quase que contínua do PIB, com taxas expressivas de crescimento. Somente em 2009 houve pequena contração, e em 2010 a taxa de crescimento do PIB (7,5% a.a.) foi a mais alta em 25 anos, o que deve ter beneficiado muito o crescimento das empresas nesse período (SEBRAE, 2016).

Apesar da taxa de mortalidade ter caído, pode-se identificar que, segundo o Sebrae (2005), os próprios empresários destacam que as principais causas do fracasso é devido a falhas gerenciais, à falta de capital de giro, endividamento, à falta de planejamento inicial e à falta de conhecimento gerencial. Foram também pontos do fracasso a falta de clientes, os maus pagadores e a crise econômica no País.

Em um contexto de mudanças no ambiente competitivo, o diferencial mantém as empresas no mercado. Um bom planejamento realizado junto à contabilidade do empreendimento em que tem acesso às informações da empresa contribui para longevidade do negócio e facilita atitudes futuras diante das dificuldades incertas, modificando estratégias, quando necessário, linhas de produtos, entre outros (ORTIGARA, 2006).

A contabilidade tem como finalidade fornecer arquivos básicos de informações que permite aos usuários externos e internos entender a posição atual da organização. Fornece também informações direcionadas e adaptadas ao tipo de negócio ao qual a organização desenvolve (PEREIRA; OLIVEIRA; BARBALHO, 2007).

As informações contábeis podem ser fundamentais para o crescimento do negócio, porém, conforme Fernandes, Klann e Figueredo (2011), as informações contábeis chegam por diversas vezes aos gestores de forma fragmentada, com isso acabam utilizado somente alguns dos elementos, e na maioria dos casos o gestor não tem conhecimento do todo, inviabilizando para utilização no processo de gestão.

A utilização das informações contábeis pode contribuir para a tomada de decisões, aliada com uma boa administração assessorada pela contabilidade como fonte de informações. As informações contábeis permitem esclarecer fenômenos patrimoniais, efetuar análises, controlar, prever e projetar exercícios seguintes, entre tantas outras informações, permitindo que se visualize o desempenho operacional da empresa. Com isso, podem-se prever os problemas com antecedência para poder evitá-los, estabelecendo metas e estratégias para alcançar as posições desejadas (OLIVEIRA; MÜLLER; NAKAMURA, 2000). Para cumprir sua missão, a contabilidade pode ser subdivida em diversos serviços, conforme a necessidade da empresa.

Diante disso, nos próximos itens apresentam-se alguns dos principais serviços contábeis oferecidos às empresas.

2.2.1 Contabilidade Geral

Com a globalização no mercado, existe uma preocupação com aperfeiçoamento do profissional contábil. É uma questão de sobrevivência a atualização e capacitação em virtude a tantas mudanças legislativas. O profissional contábil necessita acompanhar a evolução do mercado de trabalho, para não ficar para trás por meio de cursos e especializações (ABATTI, 2004).

A apresentação das informações contábeis, nos dias atuais, vem se tornando cada vez mais transparentes para o Fisco. Uma das mudanças de grande impacto foi no ano de 2009. Com a chegada da Escrituração Contábil Digital (ECD),

modificou-se a forma de envio dos livros Diário, Razão, Balancete e Balanço, que anteriormente eram entregues em papel, passando a ser enviada eletronicamente a Receita Federal do Brasil (RFB). Desta forma, o Fisco identifica a vida operacional da entidade declarada. Os profissionais de contabilidade que são os responsáveis por apresentar as informações devem possuir conhecimento e habilidade para reproduzir as informações contábeis (RODRIGUES; JACINTO, 2012).

Visto esta e tantas outras mudanças que vem ocorrendo, Maida (2007) afirma que há cada vez mais necessidade do contador ter amparo em apoio de informática, a medida de prever e solucionar problemas desde envios dos arquivos digitais como as inconsistências, com estas prevenções pode ser evitado possíveis intimações e autuações futuras.

Conforme Pertuzatti e Merlo (2005), pela história de tributação do Brasil pode se dizer que os Estados deixam a desejar em se tratando de transparência. O contador que tem uma boa parte de todas as obrigações burocráticas para o desempenho de suas atividades, as quais não são pouco simples, encontra muitas vezes dificuldades nas interpretações da legislação. Precisam estar preparados e atualizados para serem conhecedores de cada particularidade que as empresas necessitem. As práticas exercidas pelo contador não podem gerar suspeitas, devem ser visíveis e bem realizadas. O desempenho do contador pode representar o desempenho da entidade (CALEGARE; PEREIRA, 2012).

2.2.2 Folha de Pagamento

A folha de pagamento é um documento constituído pela empresa, a qual informa os nomes dos empregados, valores de remuneração desconto ou abatimentos e o valor líquido ao qual o empregado terá direito de receber. As informações na folha de pagamento devem ser bem detalhadas, ficando evidentes os descontos e proventos que estão sendo contabilizados a fim de evitar que as informações sejam mal interpretadas pelos colaboradores, principalmente quando se referem a descontos, fatos que vem a acontecer devido à falta de conhecimento (ANDREOTTO, 2012).

O serviço da folha de pagamento desempenha diversos procedimentos, sendo eles: recrutamento, admissão, 13º salário, horas-extra e faltas, férias, entre

outros. O departamento de pessoal deve proceder com a elaboração da folha de pagamento descontando dos proventos tudo o que for devido por lei, alguns deles são: previdência social, Imposto de Renda Retido na Fonte (IRRF), contribuição sindical urbana, Fundo de Garantia do Tempo de Serviço (FGTS), entre outros (LEONEL JÚNIOR; MORAIS; TEIXEIRA, 2013).

O departamento de pessoal é importante para as organizações, sendo elas de grande médio ou pequeno porte, pois essas necessitam de uma boa gestão a fim de evitar o descumprimento da legislação que a rege. Devido às mudanças na legislação constantes, é importante que o profissional esteja sempre muito atento a todas as regras, utilizando procedimentos de rotina desde a admissão até a demissão, para estarem em conformidade com a legislação (LEONEL JÚNIOR; MORAIS; TEIXEIRA, 2013).

2.2.3 Auditoria

Para Franco e Marra (2003), a auditoria surgiu resultante da necessidade de confirmação dos registros contábeis, devido ao início de empresas maiores. As mesmas causas de seu surgimento são motivos da evolução.

A auditoria das demonstrações contábeis consiste em um conjunto de procedimentos técnicos em que possui o objetivo de emitir um parecer para adequação necessária em relação às práticas contábeis. Os principais objetivos da auditoria consistem na identificação de fraudes e erros cometidos nas empresas (PEREIRA; NASCIMENTO, 2005).

Ainda, segundo Pereira e Nascimento (2005), o trabalho dos auditores, para ser desempenhado de forma eficiente, precisa ter acesso a todos os documentos, registros, informações, atividades, ou seja, todas as informações que pretende avaliar.

Existem dois tipos de auditoria, a interna e a externa. Conforme Araújo (2006), a auditoria interna é aquela em que está de forma permanente na empresa, tendo por objetivo o exame da integridade, adequação e eficácia dos controles internos, bem como das informações físicas, contábeis, financeiras e operacionais, fornecendo informações úteis para os gestores das empresas para a tomada de decisões. A auditoria interna audita as áreas identificadas através da análise junto a

administração da empresa, pode ser realizada por empregado da própria empresa ou por liberais ou empresas.

Segundo Paula (1999), o auditor interno tem as informações para auxiliar os gestores no processo decisório, podendo sugerir as ações necessárias, porém, nota-se que muitas vezes o auditor não é solicitado, pois o gestor não conhece a importância da sua contribuição.

Ainda segundo Araújo (2006), a auditoria externa tem por objetivo a emissão de parecer realizada em um determinado período, das informações constantes nas demonstrações contábeis. O auditor tem o papel de examinar as demonstrações contábeis de acordo com as Normas de Auditoria, visto que não é seu objetivo principal identificar fraudes, roubos, mas estas podem vir a seu conhecimento quando executado o serviço de auditoria. A auditoria externa é exercida por profissionais liberais ou empresas sem vínculo empregatício com a empresa auditada.

2.2.4 Assessoria contábil

Eckert *et al.* (2015) afirmam que o profissional contábil tem como trabalho técnico obrigatório diversas obrigações, bem como escriturar os livros de contabilidade, levantamento dos balanços, demonstrações e outras demais obrigações.

Muitas vezes, os relatórios apresentados pelo contador são de difícil entendimento para os gestores por se tratar de relatórios técnicos, e que somente aqueles têm um conhecimento consegue analisar seus dados. Neste caso, o contador tem o papel fundamental para auxiliar no entendimento para o processo decisório. A contabilidade é um grande instrumento que auxilia a administração apresentando dados econômicos que contribuem para a tomada de decisões (FERNANDES; KLANN; FIGUEREDO, 2011).

Segundo Ramos (2012), através da contabilidade os gestores podem ter informações como valores de seus ativos e passivos, receitas, custos e despesas, rentabilidade e lucratividade do negócio. Tais informações o contador obtém a partir das notas fiscais, extratos bancários e relatórios financeiros repessados pelas empresas. Através dos dados obtidos é possível gerar relatórios ou demonstrativos

que avaliam o desempenho da empresa, analisando onde há mais gastos, podendo diminuir despesas e possibilidades de fazer novos investimentos.

Assis (2013) apresenta em uma de suas pesquisas que as empresas de serviços contábeis oferecem diversos serviços, sendo um deles o de assessoria contábil. Os trabalhos desenvolvidos pela assessoria contábil compreendem o acompanhamento dos planos de ação, planejamento estratégico, orçamento, sistema de custos para a gestão, estruturação e reestruturação de empresas, avaliação de empresas e ativos, entre outros. Pode-se dizer que a assessoria contábil busca soluções para as dificuldades no contexto gerencial.

2.2.5 Planejamento Tributário

Segundo Fabretti (2006), o planejamento tributário é o estudo elaborado antes da realização do fato administrativo, com a finalidade de avaliar os efeitos jurídicos e econômicos para buscar alternativas legais e menos onerosas para a organização.

O planejamento tributário é uma das ferramentas importantes a ser aplicada para o bom desempenho da organização. Ela tem como objetivo analisar, entre duas ou mais opções lícitas, aquela que possa dar melhores resultados à empresa. Enquanto isso, a sonegação utiliza de meios ilegais para deixar de recolher tributos, que muitas vezes prejudica ainda mais as finanças da empresa, devido a multas e notificações que podem vir a ocorrer por autoridade fazendária (SANTOS; OLIVEIRA, 2008).

Na gestão fiscal, o planejamento tributário é de suma importância para a obtenção de lucro, porém, necessita do domínio de certos conceitos, como faturamento, lucro, capital de giro, ponto de equilíbrio, entre outros, para garantir a sobrevivência e a competitividade em nosso mercado. Sabendo da realidade do Brasil, que possui uma das cargas tributárias mais altas do mundo, fica claro que para maximizar os lucros é preciso de ferramentas de planejamento tributário adequado e confiável (SOUSA SANTANA *et al.*, 2014).

Conforme pesquisa aplicada por Santos (2016) em uma empresa com atividade de venda de produtos de materiais para construção, foram comparados os regimes de apuração de tributos federais, buscando identificar a melhor opção. Segundo a pesquisa realizada com a comparação dos regimes, foi possível

identificar a opção mais viável e menos onerosa para empresa, para diminuição dos pagamentos dos tributos, conforme rege legislação. Fica claro que um planejamento executado de forma eficiente é necessário para a tomada de decisão, contribuindo para melhorar a utilização de recursos.

O planejamento tributário pode ser desenvolvido pelo profissional de contabilidade. Ao realizar o planejamento tributário, o contador deve-se ater a alguns procedimentos, sendo eles: analisar as atividades identificando os produtos que estão sujeito de tributação, identificar a legislação aplicada, identificar alternativas de redução de impostos, entre outras (POHLMANN, 2010).

E importante que o profissional contábil elabore o planejamento tributário, pois esse tem acesso a diversas atividades internas da empresa, sendo responsável por controles e apuração de impostos (SANTOS, 2016).

Ainda segundo Santos (2016) o planejamento tributário é uma ferramenta importante que possibilita resultados positivos, os administradores precisam ter ciência desta importância para saber utilizar-se de procedimentos corretos e com bom resultado.

2.2.6 Contabilidade Gerencial

A contabilidade gerencial é uma ferramenta que auxilia os gestores na tomada de decisão para a execução de uma boa gestão. Segundo Horngren, Sundem e Stratton (2004, p. 4), a Contabilidade Gerencial é o “[...] processo de identificar, mensurar, acumular, analisar, preparar, interpretar e comunicar informações que auxiliem os gestores a atingir objetivos organizacionais.”

Segundo Mattos, Freitag e Starke (2010), a utilização da contabilidade gerencial vem se tornando uma prática importante para os gestores alcançarem os objetivos traçados pela empresa. Principalmente em uma época de tantas mudanças, em que oferecer serviços de forma otimizada, ou seja, estabelecer prioridades para maior eficiência em busca de obter os melhores resultados se tornou um grande desafio. Na busca de continuar no mercado seguindo suas exigências, as empresas buscam adequação das novas diretrizes estabelecidas pela economia.

Muitas empresas têm dificuldades em utilizar as informações para tomada de decisão e um dos fatores é a falta de habilidade para entender os instrumentos fornecidos pela contabilidade. Tendo este fator em vista, os profissionais de contabilidade podem adaptar as informações de acordo com a necessidade e entendimento de seus clientes, mostrando a forma correta para utilização das ferramentas (CANECA *et al.*, 2008).

A contabilidade gerencial tem como função auxiliar os gestores a tomada de decisões, fornecendo informações objetivas e relevantes, que podem ser aplicadas em diversos pontos e setores, sendo identificar itens dentro da empresa que não estão com o retorno esperado, e quais estão com maior retorno, em qual setor pode se haver mais investimento, quais as despesas maiores que a empresa possui, observar o lucro final, ou seja, ter uma análise da empresa no todo (SILVA; CAMPOS, 2013).

Conforme Sell (2004), a atuação da contabilidade gerencial está em buscar a melhor maneira de gerenciar as fontes de informações da empresa, utilizando-se de todos os que estão envolvidos no processo produtivo. Seu objetivo é auxiliar na gestão dos recursos da empresa, transformando números em informações úteis à administração, contudo, deve seguir as determinações julgadas importantes aos administrados.

É importante para os gestores saber analisar e interpretar as demonstrações contábeis para atender suas necessidades e resposta. Portanto, é importante que gestores participem da elaboração dos relatórios gerenciais, de modo que se possam desenvolver instrumentos de apoio gerenciais mais próximos das suas necessidades, enriquecendo e melhorando o processo decisório (SELL, 2004).

3 METODOLOGIA DE PESQUISA

A seção da metodologia da pesquisa será subdividida em: (i) enquadramento metodológico; (ii) procedimentos de coleta de dados e análise dos dados.

3.1 ENQUADRAMENTO METODOLÓGICO

Segundo Gil (2007), a pesquisa exploratória tem como objetivo proporcionar maior familiaridade com o problema, tornando-o mais explícita a construção de hipóteses. Proporciona visão geral, do tipo aproximativo, acerca de determinado fato. Neste caso, a presente pesquisa classifica-se como exploratória por utilizar resultados aproximados para obter-se uma visão geral do fato pesquisado, com objetivo de chegar ao problema de pesquisa.

A natureza do trabalho é *survey*, que para Gil (1987) é uma pesquisa caracterizada com perguntas diretas, composta por informações solicitadas a um grupo de pessoas direcionado ao problema estudado, em que mediante análise busca obter conclusões correspondentes aos dados de coleta. Neste caso, a pesquisa foi realizada com os gestores de São Lourenço do Oeste, em que o questionário foi direcionado a partir de lista de *e-mail* adquirida pela Associação comercial de São Lourenço do Oeste (ACISLO).

Conforme Kauark, Manhães e Medeiros (2010), pesquisa qualitativa é utilizado para analisar dados que não requerem uso de técnicas estatísticas. O ambiente natural é a fonte direta para coleta de dados e o pesquisador é o instrumento-chave. Já a pesquisa quantitativa considera o quantificável, ou seja, traduzir em números e opiniões as informações analisadas. A pesquisa realizada terá abordagem quantitativa por analisar dados estatísticos avaliando comportamentos e opiniões e também qualitativa por analisar os dados e tirar uma conclusão genérica da pesquisa. Sendo assim, a pesquisa terá abordagem quali-quantitativa.

3.2 PROCEDIMENTOS DE COLETA DE DADOS E ANÁLISE DOS DADOS

A coleta de dados do trabalho foi realizada na cidade de São Lourenço do Oeste.

A seleção para a coleta de dados foi realizada com base nas empresas associadas na ACISLO, no total de 339 empresas classificadas como comerciais, industriais e prestadoras de serviço, podendo ser de grande, médio ou pequeno porte. A partir da ACISLO, obteve-se a lista dos contatos de *e-mail* de cada empresa, repassada pelo administrador executivo, para envio do questionário.

O questionário foi elaborado com base na dissertação de Caneca *et al.* (2008), sendo adaptadas algumas questões, necessárias para alcançar o objetivo do trabalho.

A apresentação do questionário se resume a 23 questões e são divididas em três blocos. O questionário encontra-se nos apêndices deste trabalho.

O primeiro bloco do questionário trata da caracterização do respondente e da empresa, em que busca obter conhecimentos básicos do respondente, bem como idade, formação, sexo, cargo que desempenha, entre outros, e o conhecimento da empresa, bem como ramo de atuação, porte entre outras. Este bloco tem por objetivo conhecer os respondentes das empresas para fazer um comparativo com as demais perguntas do questionário. As questões deste bloco foram desenvolvidas para responder o objetivo específico que é caracterizar o perfil dos gestores de empresas de São Lourenço do Oeste.

O segundo bloco trata dos serviços contábeis utilizados, e tem por objetivo identificar as informações sobre os serviços contábeis prestados. As questões deste bloco foram desenvolvidas para responder o objetivo específico que é identificar os principais serviços que os gestores de empresas de São Lourenço do Oeste recebem.

O terceiro bloco trata sobre a qualidade dos serviços contábeis utilizados, em que o objetivo é avaliar os serviços contábeis prestados, identificando os pontos positivos e negativos dos serviços contábeis recebidos. As questões deste bloco foram desenvolvidas para responder o objetivo específico que é avaliar a percepção dos gestores quanto à qualidade dos serviços contábeis recebidos.

A pesquisa de campo teve duração de 17 dias, iniciado no dia 6 de novembro de 2017 até 22 de novembro de 2017, abrangeu o município de São Lourenço do Oeste. Do total de questionários enviados por *e-mail* para as empresas, foram recebidas 41 respostas com 100% das questões respondidas. Chama atenção a disparidade do retorno das respostas, comparando a grande quantidade de *e-mails* enviados.

Os dados obtidos da aplicação do questionário serão analisados através dos resultados de cada questão em que tiverem maiores representatividades, ainda será analisando com resultados de estudos semelhantes, para obter um resultado de validade.

4 APRESENTAÇÃO E DISCUSSÃO DOS RESULTADOS

Este capítulo será dividido em três blocos. O primeiro bloco apresenta a caracterização do respondente e da empresa aplicados aos gestores de São Lourenço do Oeste, correspondentes a 11 questões. O segundo bloco apresenta os serviços contábeis utilizados nas empresas. O terceiro bloco apresenta a análise da qualidade dos serviços contábeis utilizados nas empresas.

4.1 CARACTERIZAÇÃO DO RESPONDENTE E DA EMPRESA

Neste bloco serão apresentadas algumas características dos gestores e das empresas da pesquisa.

Quanto ao sexo, verificou-se que do total dos gestores entrevistados, 48,8% são do sexo feminino e 51,2% são do sexo masculino. Suas idades variam entre 20 e 55 anos, em que 52% estão entre a faixa de 35 a 55 anos e 48% estão entre 20 a 35 anos.

Na sequência buscou-se verificar o nível de escolaridade dos gestores respondentes, e os resultados são apresentados no gráfico 1.

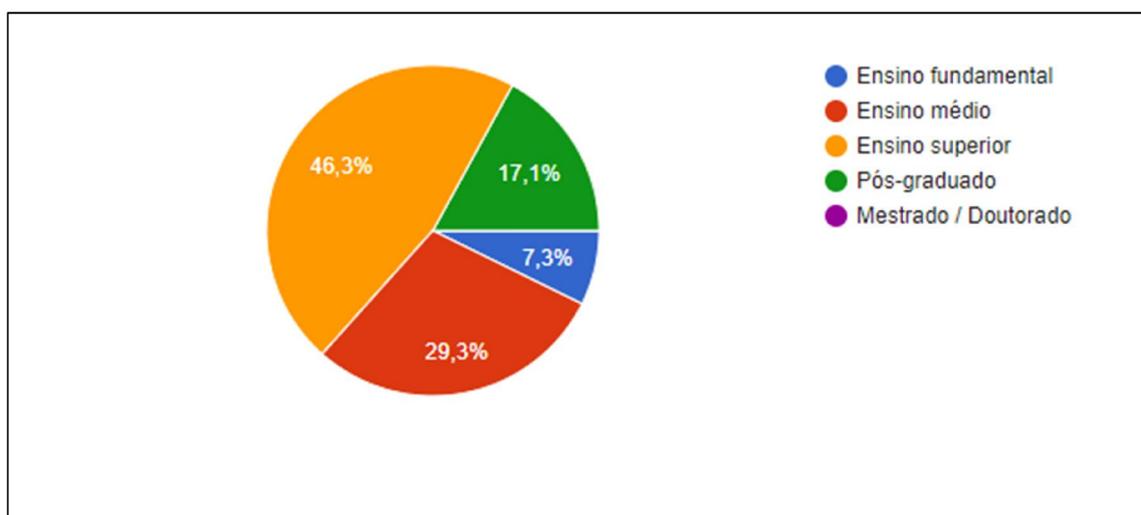


Gráfico 1: Escolaridade dos respondentes

Fonte: Elaborado pela Autora (2017).

No gráfico 1 identifica-se que a maioria dos respondentes, 46,30%, possuem ensino superior e 17,1% possuem especialização. Pode-se dizer com isso que os gestores das empresas de São Lourenço do Oeste possuem um grau de escolaridade representativo, já que 63,40% têm ensino superior ou pós-graduação e 26,60% possuem ensino médio ou ensino fundamental.

Comparando esta questão ao trabalho científico de Lucena (2004) uma pesquisa que avalia as MPE's de Toritama utilizando-se de Informações Contábeis para que o processo de Tomada de Decisão ajude a sua competitividade e sobrevivência no mercado da indústria do vestuário, uma pesquisa realizada com trinta empresas, obteveram-se resultados semelhantes. Podemos concluir com isso que os gestores estão buscando mais conhecimento, visto pela necessidade de estar à frente no mercado, ser mais competitivo e pensar adiante.

Buscou-se verificar o cargo que o gestor respondente exerce na empresa e os resultados são apresentados no gráfico 2.

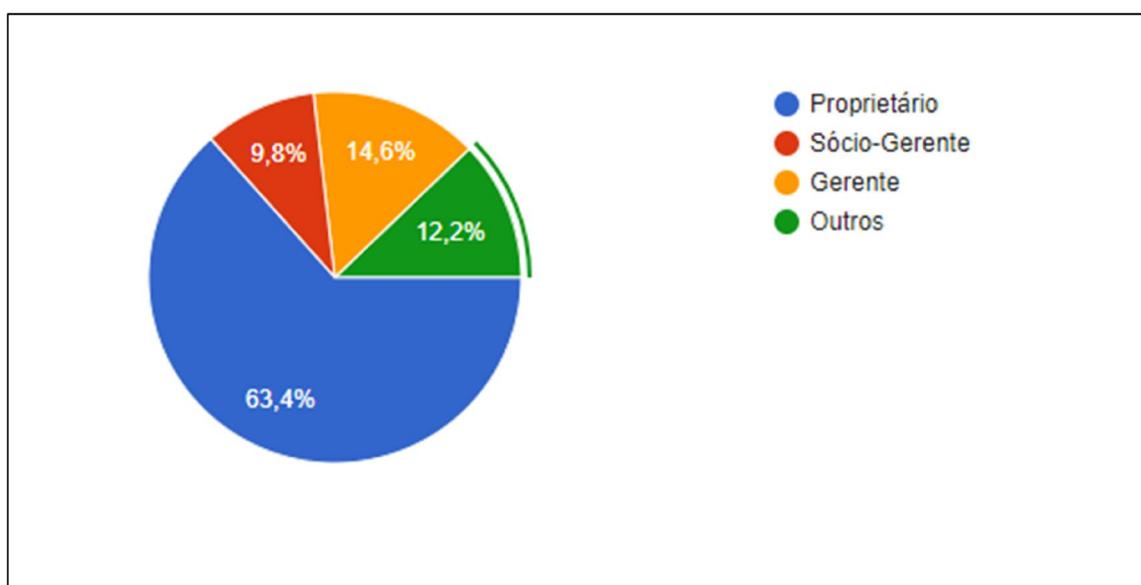


Gráfico 2: Cargo gestores na empresa

Fonte: Elaborado pela Autora (2017).

Perguntado aos gestores qual seu cargo na empresa, conforme o gráfico 2, dos 41 gestores, 27 (63,4%) responderam que são os proprietários de suas empresas, 6 (14,6%) são gerentes, 5 (12,2%) responderam outros e apenas 4 (9,8%) são sócios-gerentes. Consta-se que este número é devido a grande parte

das empresas serem de pequeno porte, em que os próprios donos realizam a gerência e gestão do negócio.

Comparando com estudo de Caneca *et al.* (2008), pode-se observar resultados semelhantes, em que de 88 entrevistados, 67,7% são proprietários ou sócios das empresas estudadas.

Na sequência foi questionado se caso o gerente fosse proprietário ou sócio, se este é seu primeiro negócio, 24 (71%) responderam que sim, que era seu primeiro negócio, e 7 (29%) responderam que não, que já tiveram outras empresas antes.

Na sequência buscou-se verificar o tempo de atuação na área empresarial dos respondentes, os resultados são apresentados na tabela 1.

Tabela 1 - Tempo de atuação na área empresarial

Tempo de atuação	Frequência
Até 5 anos	4
Acima de 5 até 10 anos	13
Acima de 10 até 20 anos	16
Acima de 20 anos	8
Total	41

Fonte: Elaborado pela Autora (2017).

Quanto ao tempo de atuação na área empresarial conforme tabela 1, observa-se que maior parte dos gestores 16 (39,02%) atuam na área empresarial em um tempo de 10 a 20 anos, 13 (31,7%) atuam em um tempo de 5 até 10 anos, 8 (19,5%) acima de 20 anos e apenas 4 (9,7%) atuam na área empresarial até 5 anos.

Foram comparados os resultados das respostas do tempo de atuação na área empresarial com o primeiro negócio, os resultados são apresentados na tabela 2.

Tabela 2 - Tempo de atuação X primeiro negócio

Tempo de atuação	Primeiro negócio	
	sim	não
Até 5 anos	3	0
Acima de 5 até 10 anos	7	1
Acima de 10 até 20 anos	9	6
Acima de 20 anos	5	0
Soma	24	7
Não é proprietário ou sócio-gerente	10	
Total	41	

Fonte: Elaborado pela Autora (2017).

Quando comparado os resultados do tempo de atuação na área empresarial com o primeiro negócio, do proprietário ou sócio-gerente conforme tabela 2, pode-se verificar que dos 41 gestores respondentes, 24 estão no seu primeiro negócio; dos 24 que estão no seu primeiro negócio, 14 (58,33%) atuam na área empresarial em um período superior a 10 anos e 10 dos gestores (41,67%) atuam na área empresarial de 5 até 10 anos. Analisando-se que não há muita disparidade entre o tempo de atuação empresarial aos gestores que estão em seu primeiro empreendimento.

Ainda conforme tabela 2, quando comparados os gestores que responderam não estarem em seu primeiro negócio, verificou-se 6 ou seja 85,71% atuam na área empresarial acima de 10 até 20 anos.

Verificou-se também que das empresas que atuam na área empresarial a um tempo acima de 10 até 20 anos, 6 das 9 (66,66%) já tiveram outro empreendimento. Pode-se verificar que a maior parte dos empresários que atuam na área empresarial a mais de 10 anos não está no seu primeiro empreendimento.

Em estudos semelhantes ao de Caneca *et al.* (2008) na Região Metropolitana do Recife - PE, com uma amostra de 130 MPME, observa resultados semelhantes quanto ao número de empresários com mais de 10 anos de experiência, não estão no seu primeiro empreendimento, destacado também uma estatística de significativa de 1,5%, que revela que, quanto maior o tempo de experiência do empresário, maior a probabilidade dele já haver possuído outros empreendimentos.

Após isso, buscou-se verificar o tempo que as empresas respondentes estão funcionando, os resultados são apresentados conforme apresenta tabela 3.

Tabela 3 - Tempo de existência

Até 5 anos	7
Acima de 5 até 10 anos	14
Acima de 10 até 20 anos	14
Acima de 20 anos	6
Soma	41

Fonte: Elaborado pela Autora (2017).

Conforme tabela 3, pode-se verificar que 28 (68,3%) das empresas respondentes estão funcionando de 5 até 20 anos.

Comparado tempo de existência das empresas ao tempo de atuação dos gestores, não houve dados significativos, já que a variação foi pequena.

Visto que grande parte das empresas entrevistadas existe há mais de 10 anos no município de São Lourenço do Oeste, pode-se considerar esta uma boa estimativa, visto que, conforme Sebrae (2005), a taxa mortalidade das empresas existentes até 4 anos podem chegar a 59,90%.

Na sequência foi questionado se a empresa respondente se tratava de estabelecimento único ou loja de grupo ou rede. Das 41 empresas entrevistadas, 35 (85,40%) são de estabelecimento único e apenas 6 (14,60%) são de loja de grupo ou rede que possuem filiais, franquias ou que o proprietário possui outras empresas.

Após isso, buscou-se verificar qual o ramo de atuação das empresas respondentes, os resultados são apresentados no gráfico 3.

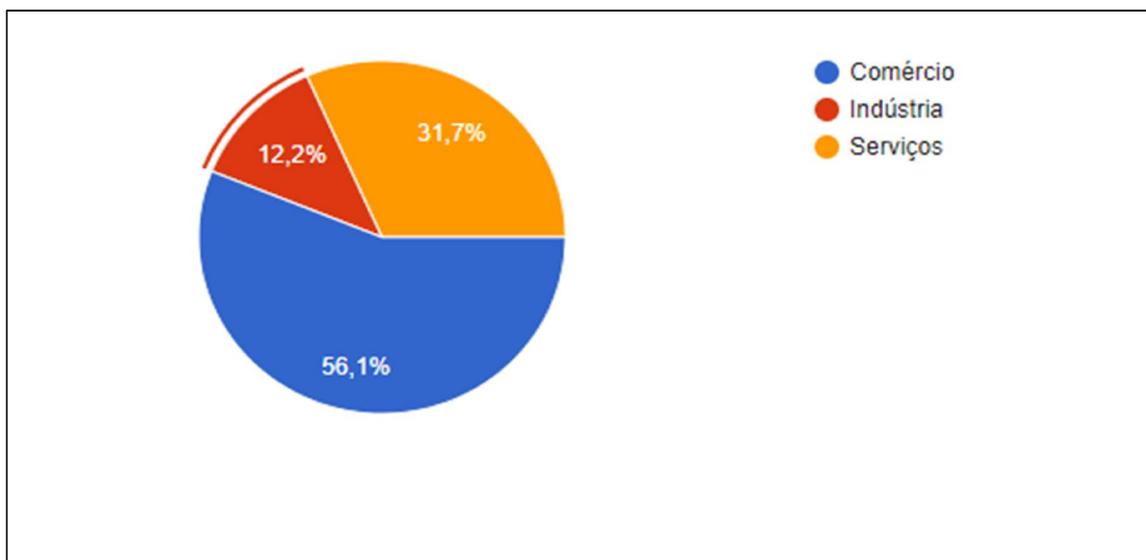


Gráfico 3: Ramo de atuação

Fonte: Elaborado pela Autora (2017).

Conforme gráfico 3 apresenta, do total da amostra, 23 (56,1%) empresas atuam no ramo de comércio, 13 (31,7%) atuam no ramo serviços e somente 5 (13,30%) atuam no ramo de indústria.

Na sequência buscou verificar a classificação do porte das empresas respondentes, e os resultados são apresentados no gráfico 4.

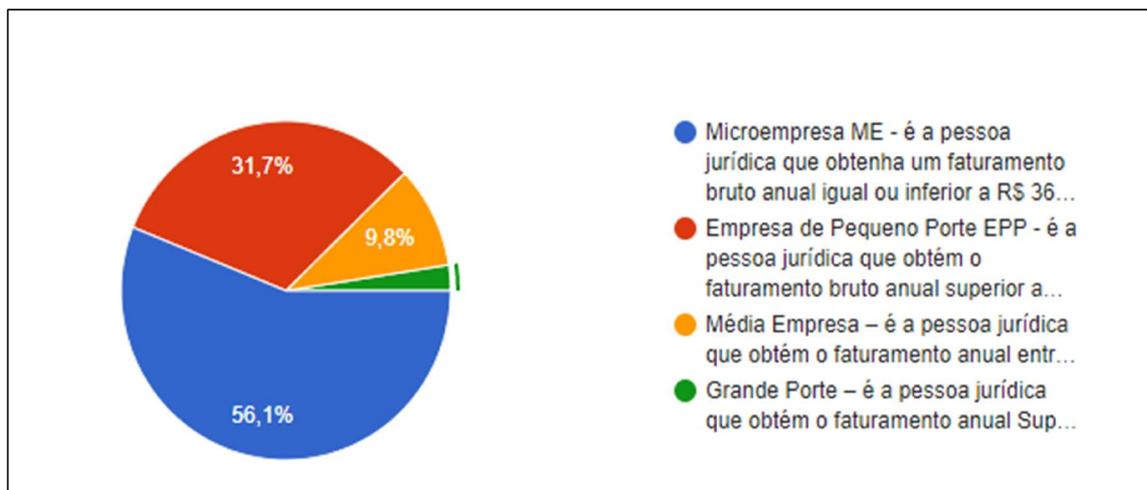


Gráfico 4: Classificação de porte da empresa

Fonte: Elaborado pela Autora (2017).

Das 41 empresas que responderam a pesquisa, 24 (56,1%) empresas marcaram se enquadrar em microempresa ME, 13 (31,7%) se enquadram em empresas de pequeno porte EPP, 4 (9,8%) se enquadram em média empresa e somente 1 (2,4%) se enquadra em empresa de grande porte.

Foi estabelecida a classificação do porte de empresa com base no faturamento anual de cada classificação, ao que foi detalhado na questão, facilitando para gestores responderem.

Na sequência buscou-se verificar o número de funcionários que cada empresa possui, foi identificado que 29 (63,4%) das empresas possuem até 5 funcionários, 8 (19,5%) possuem até 10 funcionários e 8 (19,5%) possuem até 40 funcionários. Evidenciam-se com isso que grande parte dos respondentes da pesquisa é empresas de pequeno ou médio porte.

4.2 SERVIÇOS CONTÁBEIS UTILIZADOS

Neste tópico serão apresentados os serviços contábeis utilizados pelas empresas avaliadas.

Quando questionado aos gestores se a prestação de serviço contábil é interna ou externa, das 41 empresas, 100% responderam que o contador realiza a prestação de serviço externamente, ou seja, no próprio escritório de contabilidade.

Na sequência, buscou-se verificar a quanto tempo a empresa recebe assessoria da organização contábil, e os resultados são apresentados no gráfico 5.

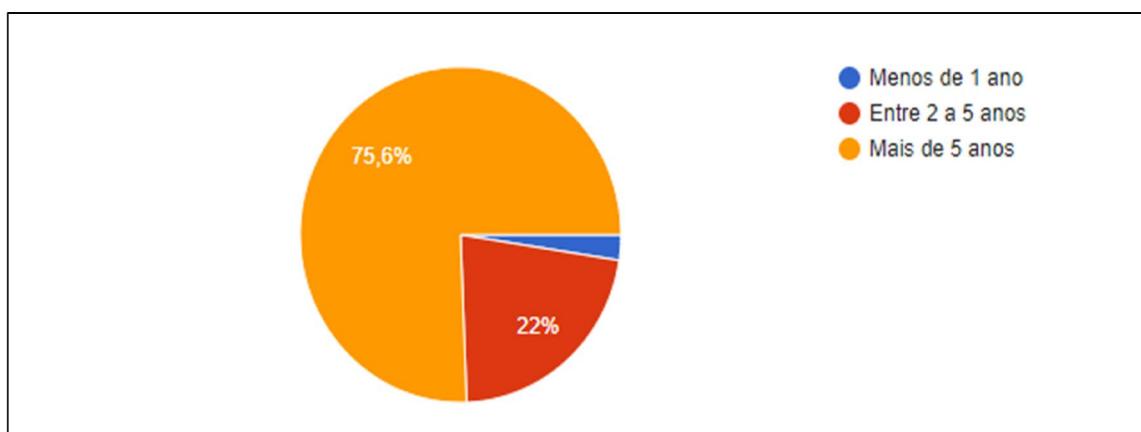


Gráfico 5: Tempo que as empresas recebem assessoria contábil

Fonte: Elaborado pela Autora (2017).

Conforme o gráfico 5 apresenta, a maior parte das empresas analisadas, 30 (75,6%), recebem assessoria contábil há mais de 5 anos, 9 (22,0%) entre 2 a 5 anos e apenas 2 (2,4%) responderam que recebem assessoria menos de 1 ano.

Em seguida, buscou-se comparar o tempo de assessoria contábil ao tempo de atuação da empresa, os resultados são apresentados na tabela 4.

Tabela 4 - Tempo de assessoria X Tempo de atuação da empresa

Tempo de assessoria contábil	Tempo de atuação	Rotatividade
Menos de 1 ano	2	Menos de 1 ano 1 Mais 1 ano 1
Entre 2 a 5 anos	9	Entre 2 a 5 anos 5 Mais de 5 anos 4
Mais de 5 anos	30	Mais de 5 anos 30
Soma	41	Soma 36 Soma 5

Fonte: Elaborado pela Autora (2017).

Comparando os dados do tempo de assessoria contábil pelo tempo de atuação da empresa, conforme tabela 4, verifica-se a rotatividade de assessoria contábil. Das 2 empresas com até um ano de assessoria contábil, 1 possui mais de 1 ano de atuação, verificando então que esta empresa já mudou alguma vez de contador desde o início de sua atuação. Das 9 empresas que possuem entre 2 a 5 anos de assessoria contábil, 4 delas existem há mais de 5 anos, também verificando que a empresa já mudou alguma vez de contador deste o início de sua atividade,

nas 30 empresas com mais de 5 anos de atuação não foi verificada alteração de assessoria contábil.

Pode-se verificar a partir dos resultados que quanto maior o tempo de atuação das empresas, mais estáveis encontram-se com os serviços contábeis recebidos.

Na sequência, buscou-se verificar quais serviços que o contador presta à empresa atualmente, os resultados são apresentados no gráfico 6.

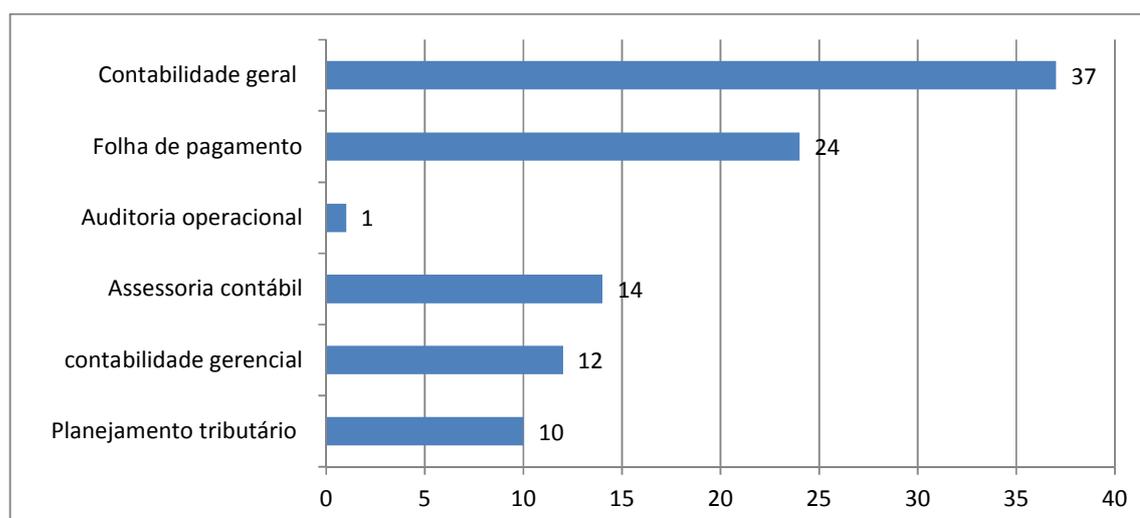


Gráfico 6: Os serviços que o contador presta à empresa atualmente

Fonte: Elaborado pela Autora (2017).

Os serviços de contabilidade atualmente fornecidos pelas empresas podem ser evidenciados conforme mostra no gráfico 6. Os serviços mais comumente prestados são de contabilidade geral, 37 (90,2%), e serviços de folha de pagamento, 24 (58,5%). Os serviços de assessoria contábil são fornecidos a 14 (34,1%), de contabilidade gerencial a 12 (29,3%) e de planejamento tributário a 10 (24,4%). O serviço menos oferecido é o de auditoria contábil, em que somente 1 (2,4%) marcou receber.

Pode-se verificar que somente 37 das 41 empresas responderam receber contabilidade geral, visto que a contabilidade geral é os serviços gerais desenvolvidos pelo contador, ou seja, é o registro das informações relativas à empresa executada pelo contador. Acredita-se que pode ter ocorrido o erro de preenchimento da questão ou também devido à falta de conhecimento dos respondentes.

Em seguida, buscou-se verificar quais relatórios contábeis o contador entrega aos gestores. Os resultados são apresentados na tabela 5.

Tabela 5 - Relatórios contábeis entregues

Relatórios entregues pelo contador	Todo mês	A cada 6 meses	Uma vez por ano	Quando solicitado	Nunca	Frequência
Balancete	9	9	11	9	3	41
Demonstração de Fluxo de Caixa (caixa gerado no mês)	8	2	10	14	7	41
Demonstração do Resultado (Lucro ou Prejuízo)	4	2	18	15	2	41
Balanço Patrimonial	3	3	19	14	2	41
Folha de pagamento dos funcionários	28			4	9	41
Guias e carnes para pagamento dos impostos e encargos sociais	38			1	2	41

Fonte: Elaborado pela Autora (2017).

Verifica-se na tabela 5 que os relatórios de contabilidade mais selecionados pelo empresários todos os meses são folha de pagamento dos funcionários, 28 (68,3%), e guias e carnes para pagamento dos impostos, 38 (92,6%).

Observa-se em relação aos demais relatórios que em maioria dos casos os relatórios são entregues somente quando solicitado ou uma vez por ano. É o caso do balancete, uma vez por ano 26,8% dos casos e 21,9% quando solicitado, das demonstrações de fluxo de caixa, uma vez por ano 24,4% dos casos e 34,1% quando solicitado, das demonstrações de resultado, uma vez por ano 43,9% dos casos e quando solicitado 36,5%.

Resultados semelhantes foram encontrados por Stroeher (2005), em empresas na região do Vale do Itaguaí, Rio Grande do Sul, em que verificou que mais de 80% dos casos a documentação entregue pelo contador se resume em obrigações fiscais, trabalhistas e previdenciários e 53% dos empresários recebem balanço e balancete, enquanto apenas cerca de 10% dos empresários recebem análise contábil da situação financeira.

A pesquisa de Caneca *et al.* (2008), realizada às MPME e os escritórios contábeis, com o objetivo de avaliar se MPE's de Toritama utilizando-se de Informações Contábeis para que o processo de Tomada de Decisão ajude a sua competitividade e sobrevivência no mercado da indústria do vestuário, evidencia que os gestores nunca recebem relatórios básicos de contabilidade, visto que espera que fossem fornecidos, ao menos uma vez ao ano, por ocasião do encerramento do exercício social.

Pode-se verificar com isso, que existe falha nos serviços contábeis oferecidos aos gestores, visto que grande maioria dos profissionais contábeis oferecem somente obrigações fiscais como guias e carnes para pagamento dos impostos e folha de pagamento.

4.3 SOBRE A QUALIDADE DOS SERVIÇOS CONTÁBEIS UTILIZADOS

Neste bloco será apresentada a percepção dos gestores sobre a qualidade dos serviços contábeis recebidos.

Foi indagado sobre a qualidade dos serviços prestados pelo contador aos gestores, os resultados são apresentados no gráfico 7.

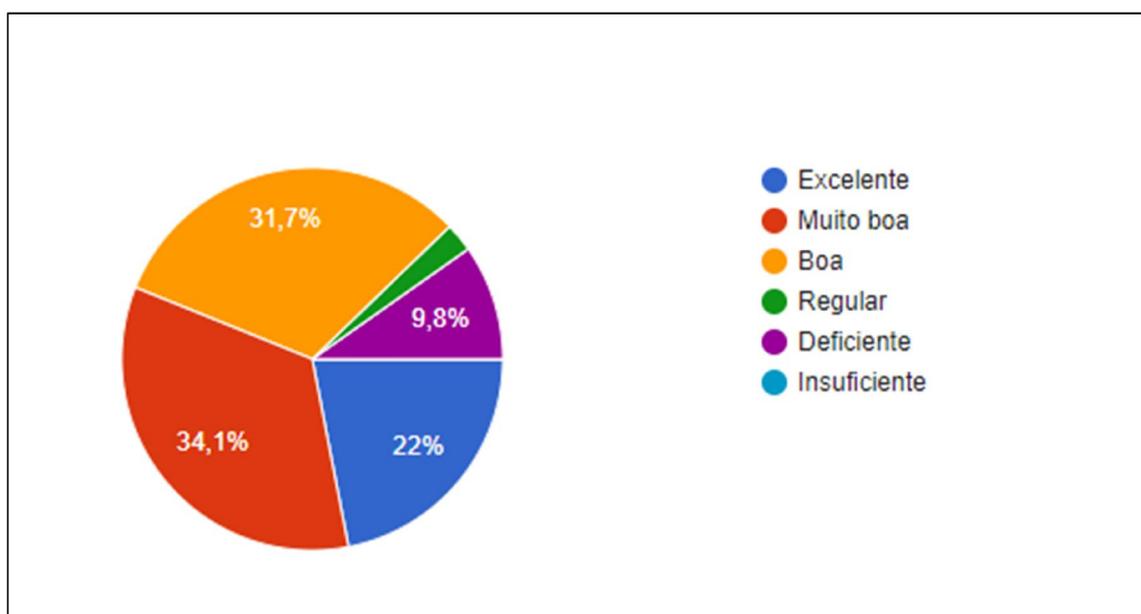


Gráfico 7: Avaliação da qualidade dos serviços prestados pelo contador

Fonte: Elaborado pela Autora (2017).

Verifica-se no gráfico 7 que 16 (34,1%) dos gestores avaliaram a qualidade dos serviços como muito boa, 13 (31,7%) avaliaram como boa, 9 (22%) avaliaram como excelente, 4 (9,8%) como deficiente e somente 1 (2,4%) como regular. Em uma análise geral pode-se avaliar que a percepção dos gestores de São Lourenço do Oeste em relação aos serviços de contabilidade prestados é positiva.

Quando comparado com o estudo de Caneca *et al.* (2008), o resultado foi menos positivo, em que verifica-se que 24% dos pesquisados do total de 130 considera os serviços contábeis recebidos, no máximo, de qualidade regular.

Questionada a opinião dos gestores em relação aos serviços contábeis recebidos, os resultados são apresentados no gráfico 8.

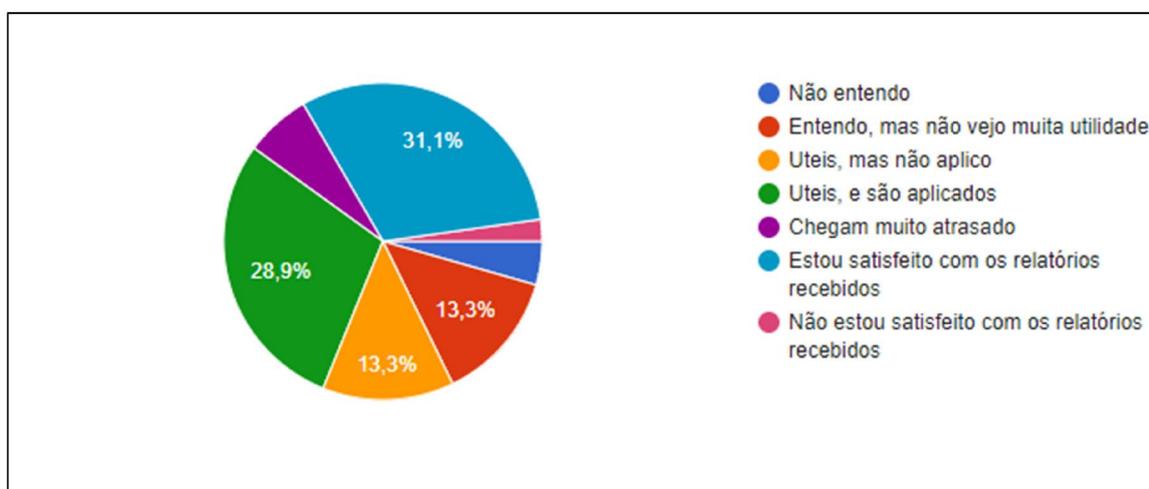


Gráfico 8: Opinião quanto aos relatórios recebidos

Fonte: Elaborado pela Autora (2017).

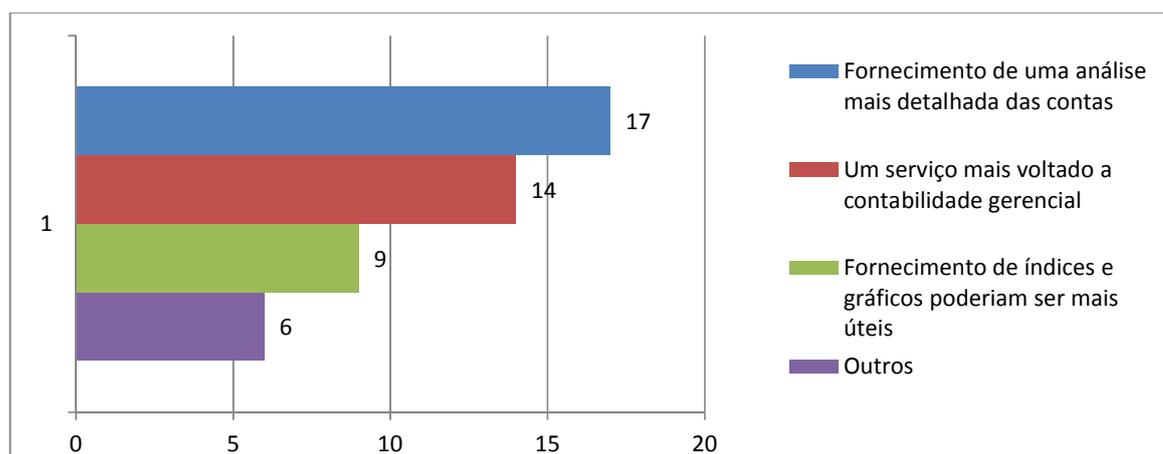
A partir do gráfico 8 verificou-se que 31,1% dos gestores responderam: estou satisfeito; quanto aos relatórios recebidos, 28,9% responderam que são úteis, e são aplicados; 13,3% informaram que: são úteis, mais não aplico; e também 13,3% disseram: entendo, mas não vejo muita utilidade.

Comparado o resultado da opinião dos relatórios recebidos com os relatórios que o contador entrega, pode-se avaliar que dos 31,1% que afirmaram, estou satisfeito com os relatórios recebidos, apenas 1 recebe os seguintes relatórios simultaneamente todo mês: Balancete e Demonstração de Fluxo de Caixa. Dos 28,9% que responderam são úteis, e são aplicados os relatórios recebidos 4 (30,7%) responderam receber os relatórios simultaneamente todo mês.

Em achados semelhantes de Caneca *et al.* (2008) em trabalho de pesquisa com 130 empresas com sede na Região Metropolitana do Recife, nota-se que 49 (87,5%) dos gestores que consideram úteis e aplicados os relatórios recebidos, e 49 (76,6%) gestores que estão satisfeitos com os relatórios fornecidos, recebem na realidade somente guias de pagamentos de pagamentos, os gestores costumam avaliar os serviços contábeis recebidos apenas ao que se refere a questões fiscais e legais, encargos sociais e folha de pagamento dos funcionários.

Ao comparar os resultados com o achado, pode-se verificar coque os resultados foram semelhantes verificando que na maioria dos casos os gestores avaliam os serviços contábeis como úteis e satisfeitos.

Na sequência buscou-se verificar de que forma o contador poderia auxiliar os gestores no melhor entendimento dos relatórios disponibilizados. Os resultados são apresentados no gráfico 9.



* Percentuais do total de 41 empresas da amostra.

Gráfico 9: Forma como o contador poderia auxiliar no melhor entendimento dos relatórios disponibilizados

Fonte: Elaborado pela Autora (2017).

Verifica-se que 17 (41,5%) gostariam de fornecimento de uma análise detalhada das contas, 14 (34,1%) responderam que gostariam de um serviço mais voltado para a contabilidade gerencial, 9 (22%) sentem falta de fornecimento de índices e gráficos, pois poderiam ser mais úteis, e 6 (14,6%) marcaram como outras (ver gráfico 9).

Em pesquisa semelhante de Pires *et al.* (2004), realizada no estado do Espírito Santo, verificou que 71% das empresas entrevistadas gostariam que a contabilidade auxiliasse nas situações mais gerenciais da empresa.

Pode-se analisar com isso que os gestores sentem falta de informações que os auxiliam no gerenciamento de suas empresas.

Em seguida, buscou-se verificar como os gestores avaliam a situação dos serviços contábeis em sua empresa, os resultados são apresentados na tabela 6.

Tabela 6 - Avalie a situação dos seguintes serviços contábeis em sua empresa

Serviços prestados pelo contador	Já está bom	Precisa melhorar	Eu mesmo faço	Não utilizo	Soma
Ter mais conhecimento sobre legislação dos impostos	24	13	1	3	41
Conhecimento planejamento tributário	20	17		4	41
Conhecimento para calcular custos dos produtos	7	7	27		41
Conhecimento para ajudar na definição de preços dos produtos	7	6	28		41
Mais conhecimento sobre transações bancárias e cálculos de juros para decisões de tomada de financiamento	7	2	27	5	41
Conhecimento para ajudar a calcular caixa gerado o mês	12	4	25		41
Conhecimento para ajudar a calcular lucro do mês	9	7	24	1	41
Mais conhecimento para poder gerar informações e relatórios que ajudem na gestão do negócio	15	14	12		41
Melhor relacionamento pessoal	31	6	3	1	41
Contatos mais frequentes (visitas/telefone/e-mail etc.)	27	11	3		41
Entregar os relatórios com mais pontualidade (menos atraso)	33	6	2		41
Entregar relatórios diferentes dos atuais que possam ajudar na gestão dos negócios	7	31	1	2	41

Fonte: Elaborado pela Autora (2017).

Conforme tabela 6, verifica-se que a entrega de relatórios diferentes dos atuais que podem ajudar na gestão do negócio foi um dos mais mencionados dos gestores em que precisa melhorar, com 31 (75,6%).

Outra questão que chamou a atenção é quanto à avaliação da necessidade de ter mais conhecimento para poder gerar informações e relatórios que ajudem gestão do negócio. Nesta questão houve disparidade nas respostas, ambas as respostas obtiveram aproximadamente 30% no que condiz que já está bom, precisa melhorar e eu mesmo faço; pode-se dizer que os que responderam eu mesmo faço, conforme avaliados em questões anteriores afirmam que estes gestores não possuem conhecimento total das informações repassadas pelo contador, visto que grande parte não recebem os relatórios contábeis. Acredita-se também que estes gestores não tem conhecimento dos relatórios que podem ser fornecidos pelos contadores, visto que quando avaliados a opinião aos relatórios fornecidos, grande parte marcaram como úteis, mas não aplico.

Os 30% que avaliaram que precisa melhorar em relação à necessidade de ter mais conhecimento para poder gerar informações e relatórios que ajudem gestão do negócio, mesmo não sendo um número muito representativo, ainda assim reforça a ideia que os gestores sentem necessidade de relatórios que os auxiliem na gestão de suas empresas (ver tabela 6).

Achados semelhantes de Caneca *et al.* (2008) afirmam que talvez os gestores não tenham conhecimento que o contador seja o profissional mais adequado para suprir esta carência. Este estudo evidencia a questão dos gestores que avaliaram ele mesmo fazer quanto a necessidade de ter mais conhecimento para poder gerar informações e relatórios que ajudem gestão do negócio.

Por outro lado, verifica-se a associação dos gestores quando avaliados os serviços que precisam melhorar em ter mais conhecimento sobre legislação dos impostos, 37,7%, e mais conhecimento em planejamento tributário, 41,4%. Nos estudos de Stroehrer (2005), 1/3 dos gestores entrevistados gostariam que o contador auxiliasse mais nas questões de planejamento tributário para pagarem menos impostos. Na pesquisa de Caneca *et al.* (2008), os gestores fazem grande associação do contador às questões de planejamento tributário e conhecimento sobre legislação em impostos, já que o resultado foi similar ao encontrado na pesquisa, em que os gestores acham que o contador precisa melhor em relação e estes serviços prestados.

Analisando quanto à frequência de visitas, 26,8% desejam que precisa melhorar, e 65,8% avaliaram que já está bom. Gomes (2011), com clientes de uma organização contábil situada na cidade de Criciúma – SC, obteve também resultados semelhantes em relação a frequência de visitas nas empresas em que o contador consegue visitar maior parte dos clientes, porém, não são 100% dos clientes, deixando alguns insatisfeitos.

Foi verificada também uma quantidade de serviços que o gestor respondeu ele mesmo fazer sem ajuda do contador, sendo eles: Conhecimento para calcular custos dos produtos, 65,8%; Conhecimento para ajudar na definição de preços dos produtos, 68,2%; Mais conhecimento sobre transações bancárias e cálculos de juros para decisões de tomada de financiamento, 65,8%; Conhecimento para ajudar a calcular caixa gerado o mês, 60,9%; Conhecimento para ajudar a calcular lucro do mês, 58,5%. Caneca *et al.* (2008), em uma pesquisa sobre a oferta e procura de serviços contábeis prestados para MPME, também observam que informações sobre custo, definição de preço de produto, cálculo de juros bancários e cálculo de caixa do mês são realizados sem ajuda do contador.

Quando questionado aos gestores se sua empresa tem acompanhamento para instruções e informações em relação as notas fiscais, 35 (85,4%) responderam que sim e apenas 6 (14,6%) responderam não ter orientações em relação a notas fiscais. Gomes (2011), em sua pesquisa sobre a qualidade dos serviços contábeis como diferencial para seus clientes, também observa que grande maioria dos entrevistados recebe instruções sobre notas fiscais.

Na questão realizada aos gestores se a empresa necessitou ter de pagar multa por não entrega de alguma obrigação acessória, tais como declarações obrigatórias e/ou por erro no cálculo de algum tributo, 38 (92,7%) afirmaram que não, e apenas 3 (7,3%) afirmaram que sim. Na pesquisa, Gomes (2011) observa resultados semelhantes, e conclui-se que o setor fiscal obtém cuidados especiais e atenção nas obrigações acessórias.

Foi questionado aos gestores se considera justo o valor dos honorários dos serviços de contabilidade, 36 (87,8%) responderam sim e 5 (12,2%) responderam não considerar justo os valores dos honorários pagos.

Almeida e Batista (2008), em sua pesquisa junto a Micro e Pequenas empresas da Grande Natal - RN, obtiveram resultados semelhantes, evidenciando um fato interessante, em que 89% dos entrevistados responderam que consideram

justo o valor pago aos escritórios de contabilidade, porém, quando questionado se pagaria mais por um serviço diferenciado, 69% responderam que sim.

Ainda quando questionado se o escritório cobrasse mais honorários para oferecer um serviço diferenciado para auxiliar na tomada de decisões da empresa, 25 (61%) confirmaram que pagariam e 16 (39%) responderam que não pagariam.

Este achado reforça a ideia que os gestores muitas vezes não conhecem como o contador pode auxiliar nas tomadas de decisões, já que dos 39% dos gestores que responderam que não pagariam por serviços diferenciados, são os que nas questões anteriores responderam que ele mesmo faz no que condiz a mais conhecimento para poder gerar informações e relatórios que ajudem na gestão dos negócios. Assim, muitos relatórios e informações o gestor não tem acesso, somente a contabilidade poderia fornecer.

Já quando questionado se o governo simplificasse os impostos e o próprio gestor pudesse calculá-lo, mesmo assim manteria o contador, 34 (82,9%) responderam que sim manteria o contador e 7 (17,1%) responderam que não manteria. Pode-se concluir que os 17,7% não é um índice tão representativo, apesar de que não é também tão superficial assim.

Comparando com pesquisa de Caneca *et al.* (2008) em uma pesquisa sobre a oferta e procura de serviços contábeis prestados para MPME, pode-se analisar em sua pesquisa que 1/3 dos entrevistados afirmaram que não manteria o contrato com o contador.

Este achado, mesmo sendo uma parcela pequena de todo o assunto, demonstra que uma parte dos gestores avalia o contador como um mero fornecedor de serviços tributários e fiscais, desconhecendo as informações que o contador pode auxiliar para a tomada de decisão.

5 CONSIDERAÇÕES FINAIS

Este trabalho teve por objetivo identificar as percepções dos gestores de empresas sobre os serviços contábeis recebidos. Para isso, foi realizado o questionário com 339 empresas localizadas na cidade de São Lourenço do Oeste, com retorno de 41 respostas.

Foi identificado o perfil dos gestores das empresas, em que foi verificado que 46,30% dos gestores possuem ensino superior; quanto ao cargo, 63,4% são os proprietários de suas empresas e atuam há mais de 5 anos na área empresarial. O ramo de atuação identificado das empresas é de 56,1% no comércio, e 31,7% atuam no ramo de serviço. Quanto à classificação de porte, 56,1% se enquadram em microempresa, 31,7% se enquadram como empresas de pequeno porte, 9,8% como empresa de média e somente e somente 2,4% se enquadra em empresa de grande porte.

A partir dos dados pode-se verificar que os gestores estão buscando mais conhecimento, devido ao objetivo em se manter no mercado, criar raízes e consolidar sua marca. Ainda foi visto que dos 28 gestores que possuem ensino superior e pós-graduação, 16 atuam na área empresarial há mais de 10 anos e 8 há mais de 5 anos.

Foram identificados os principais serviços contábeis que os gestores das empresas de São Lourenço do Oeste recebem, e os serviços com maior representatividade foram de contabilidade geral (90,2%), de serviços de folha de pagamento (58,5%) e de assessoria contábil (34,1%).

A partir dos resultados pode-se evidenciar que grande parte dos gestores desconhecem quais informações são fornecidas pelo contador como ferramenta de apoio, visto que o serviço de contabilidade geral é um dos serviços gerais que o contador oferece, é o registro das informações relativas da empresa executada pelo contador, o qual não teve 100% de marcação. Outro ponto importante identificado é em relação aos serviços de folha de pagamento, o qual teve somente (58,5%) de marcação, visto que somente (2,4%) marcaram não apresentar nenhum funcionário na empresa.

Avaliada a qualidade dos serviços contábeis recebidos, pode-se identificar um ponto importante, em que 31,1% dos gestores afirmaram que estão satisfeitos com os relatórios contábeis recebidos, porém, destes gestores, 90% não recebem os

relatórios contábeis, confirmando novamente que os gestores desconhecem as informações que o contador pode fornecer, e como podem ser importantes se aplicados corretamente.

Porém, pode-se verificar que os gestores sentem falta de relatórios contábeis auxiliares, visto que 41,5% dos gestores gostariam de receber uma análise detalhada das contas e 34,1% gostaria de um serviço mais voltado à contabilidade gerencial. Confirma-se esta hipótese quando verificado que 75,6% dos gestores que avaliaram a situação dos relatórios contábeis recebidos por sua empresa no que condiz a relatórios diferentes dos atuais que podem ajudar na gestão do negócio mencionaram que precisa melhorar.

Pode-se concluir com o estudo realizado que a percepção dos gestores das empresas sobre os serviços contábeis recebidos nem sempre é positiva, devido à falta de conhecimento dos gestores em avaliar a importância dos relatórios para a tomada de decisões. Contudo, verifica-se que existe interesse dos gestores em receber relatórios contábeis diferenciados que auxiliem na gestão, porém, constatou-se que existe falha dos contadores em apresentar informações diferenciadas de acordo com a necessidade de cada empresa.

Uma das limitações deste trabalho foi a dificuldade em se obter respostas das empresas em que foi enviado o questionário, das 339 empresas da ACISLO, o retorno foi de apenas 41. Outra limitação do trabalho foi a falta de trabalhos semelhantes, o que impossibilitou maior comparação com estudos realizados anteriormente.

Para pesquisas futuras, sugere-se aplicar esta pesquisa em outras regiões com maior número de empresas analisadas, a fim de investigar se os resultados obtidos são influenciados por porte de empresa e quantidade de população estudada.

REFERÊNCIAS

ABATTI, G. **Avaliação da informação contábil como instrumento da gestão das micro e pequenas empresas**. 2004. 73 f. Monografia (Graduação em Ciências Contábeis) – Universidade Federal de Santa Catarina, Florianópolis, 2004.

ALMEIDA, S. D. de; BATISTA, H. M. O perfil do profissional contábil: uma análise das necessidades e expectativas das micro e pequenas empresas de Natal/RN. **Revista do UNI-RN**, Natal, v. 1, n. 2, p. 77, 2008.

AMZALAK, M. B. A Contabilidade e a história econômica. **Revista de Contabilidade e Comércio**, Lisboa, v. 54, n. 216, 1997.

ANDREOTTO, A. **Conceito da Folha de Pagamento, e alguns aspectos**. 2012. Disponível em: <<http://www.essenciasobreaforma.com.br/artigos/Conceito%20da%20Folha%20de%20Pagamento.pdf>>. Acesso em: 31 out. 2017.

ARAÚJO, P. G. L. **A utilização pela controladoria dos trabalhos da auditoria interna e externa sobre o sistema de controle interno**: um estudo nas grandes empresas do estado do Ceará. 2006. Dissertação (Mestrado Profissional em Controladoria) – Universidade Federal do Ceará, Fortaleza, 2006.

ASSIS, W. A. **O papel da qualidade percebida na lealdade dos clientes de serviços de consultoria e assessoria prestados por empresas contábeis**. 2013. 75 f. Dissertação (Mestrado em Ciências Contábeis) – Universidade Presbiteriana Mackenzie, São Paulo, 2013.

CALEGARE, L.; PEREIRA, B. A. D. Auxílio da contabilidade na sustentabilidade econômica e financeira das Entidades do Terceiro Setor. **Atos do Congresso Responsabilidade e Reciprocidade**, Restinga Seca, v. 1, n. 1, p. 181-191, 2012.

CANECA, R. L. et al. A importância da contabilidade gerencial na percepção da qualidade dos serviços contábeis prestados aos gestores de micro, pequenas e médias empresas. In: CONGRESSO BRASILEIRO DE CUSTO, 15., Curitiba. **Anais...** Curitiba, 12 a 14 nov. 2008.

CFC – Conselho Federal de Contabilidade. **NBC T 1**: Das características da informação contábil. Resolução Conselho Federal de Contabilidade, n. 785, 1995. RESOLUÇÃO CFC N.º 785/95 (Revogada pela Resolução 1121, publicada no DOU em 01/04/2008, Seção I, página 400). Brasília: CFC, 1995.

DIAS, B. B. **O papel da controladoria no suporte ao processo de geração de informações voltadas ao controle de gestão operacional em empresa prestadora de serviços de hemodinâmica.** 2002. Dissertação (Mestrado em Engenharia de Produção) – Universidade Federal de Santa Catarina, Florianópolis, 2002.

DIAS FILHO, J. M. A linguagem utilizada na evidenciação contábil: uma análise de sua compreensibilidade à luz da teoria da comunicação. **Caderno de Estudos**, São Paulo, v. 13, n. 24, p. 38-49, jul./dez. 2000.

ECKERT, A. et al. A utilização de assessoria contábil gerencial em micro e pequenas empresas: a percepção dos gestores. **Revista de Administração e Negócios da Amazônia**, Manaus, v. 7, n. 1, p. 126-142, 2015.

FABRETTI, L. C. **Contabilidade Tributária.** 10. ed. São Paulo: Atlas, 2006.

FERNANDES, F. C.; KLANN, R. C.; FIGUEREDO, M. S. A utilidade da informação contábil para a tomada de decisões: uma pesquisa com gestores alunos. **Contabilidade Vista & Revista**, Belo Horizonte, v. 22, n. 3, p. 99-126, jul./set. 2011.

FRANCO, H.; MARRA, E. **Auditoria Contábil.** 4. ed. São Paulo: Atlas, 2003.

GOMES, K. F. **A qualidade dos serviços contábeis como diferencial para seus clientes:** um estudo em uma organização contábil de Criciúma - SC. 2011. 82 f. Monografia (Graduação em Ciências Contábeis) – Universidade do Extremo Sul Catarinense, Criciúma, 2011.

GIL, A. C. **Como elaborar projetos de pesquisa.** 4. ed. São Paulo: Atlas, 2007.

_____. **Métodos e técnicas de pesquisa social.** 6. ed. São Paulo: Atlas, 1987.

HORNGREN, T.; SUNDEM, G.; STRATTON, W. **Contabilidade gerencial.** São Paulo: Prentice Hall, 2004.

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

KAUARK, F. S.; MANHÃES, F. C.; MEDEIROS, C. H. **Metodologia da pesquisa:** um guia prático. Salvador: Via Litterarum, 2010.

LEONEL JÚNIOR, I.; MORAIS, F. C. L.; TEIXEIRA, F. S. Conformidade das rotinas do departamento de pessoal de uma construtora de Coronel Fabriciano em relação à legislação trabalhista e previdenciária. In: CONGRESSO INTEGRADO DE CONTABILIDADE, 1., 2013, Governador Valladares. **Anais...** Governador Valladares, 24 e 25 out. 2013.

LUCENA, W. G. L. **Uma contribuição ao estudo das informações contábeis geradas pelas micro e pequenas empresas localizadas na cidade de Toritama no agreste pernambucano**. 2004. 114 f. Dissertação (Mestrado em Ciências Contábeis) – Universidade Federal de Pernambuco, João Pessoa, 2004.

MAIDA, F. A Era Digital, a nova responsabilidade civil dos profissionais de Ciências Contábeis e sua interface com o Direito Tributário. **Direito Net**, 2007. Disponível em: <<https://www.direitonet.com.br/artigos/exibir/3447/A-Era-Digital-a-nova-responsabilidade-civil-dos-profissionais-de-Ciencias-Contabeis-e-sua-interface-com-o-Direito-Tributario>>. Acesso em: 12 maio 2017.

MARION, J. C. **A Profissão Contábil no Brasil**. 2014. Disponível em: <http://fesppr/~teoguenes/artigos/profissao_no_brasil.pdf>. Acesso em: 4 fev. 2014.

MARTIN, N. C. Da contabilidade à controladoria: a evolução necessária. **Revista Contabilidade & Finanças**, São Paulo, n. 28, p. 7-28, 2002.

MOREIRA, R. de L.; ENCARNAÇÃO, L. V.; BISPO, O. N. de A. A importância da informação contábil no processo de tomada de decisão nas micro e pequenas empresas. **Revista Contemporânea de Contabilidade**, Florianópolis, v. 10, n. 19, p. 119-140, jan./abr. 2013.

MATTOS, M. A.; FREITAG, V. da C.; STARKE, P. C. Os estágios evolutivos da contabilidade gerencial: estudo aplicado a empresas prestadoras de serviços contábeis de Curitiba e região metropolitana. In: CONGRESSO BRASILEIRO DE CUSTOS, 17., Belo Horizonte. **Anais...** Belo Horizonte, 3 a 5 nov. 2010.

McGEE, J.; PRUSAK, L. **Gerenciamento Estratégico da Informação**: aumente a competitividade e a eficiência de sua empresa utilizando a informação como uma ferramenta estratégica. Rio de Janeiro: Campus, 1994.

NUNES, D. T. K. **A teoria contábil e as dificuldades da sua aplicação no cotidiano do serviço contábil**. Florianópolis: UFSC, 2002.

OLIVEIRA, A. G.; MÜLLER, A. N.; NAKAMURA, W. T. A utilização das informações geradas pelo sistema de informação contábil como subsídio aos processos administrativos nas pequenas empresas. **Revista FAE**, Curitiba, v. 3, n. 3, p. 1-12, 2000.

ORTIGARA, A. A. **Causas que condicionam a mortalidade e/ou sucesso das micro e pequenas empresas no estado de Santa Catarina**. 2006. 173 f. Tese (Doutorado em Engenharia de Produção) – Universidade Federal de Santa Catarina, Florianópolis, 2006.

PADOZEVE, C. L.; ROMANINI, G.; COPATTO, A. C. Objeto, objetivos e usuários das informações contábeis. **Revista de Contabilidade de São Paulo**, n. 29, p. 34-51, set./out./nov. 2004.

PAULA, M. G. M. A. **Auditoria interna**: embasamento conceitual e suporte tecnológico. São Paulo: Atlas, 1999.

PERTUZATTI, E.; MERLO, R. A. O Programa de Educação Fiscal do Estado de Santa Catarina: uma reflexão sobre o papel do contador. **Revista Universo Contábil**, Blumenau, v. 1, n. 3, p. 48-62, set./dez. 2005.

PEREIRA, A. C.; OLIVEIRA, A. B. S.; BARBALHO, V. F. A utilização da informação contábil na gestão da pecuária bovina de corte: uma pesquisa empírica. **Brazilian Business Review**, Vitória, v. 4, n. 1, p. 40-59, jan./abr. 2007.

PEREIRA, A. C.; NASCIMENTO, W. S. Um estudo sobre a atuação da Auditoria Interna na detecção de fraudes nas empresas do setor privado no Estado de São Paulo. **Revista de Gestão de Negócios**, São Paulo, ano 7, n. 19, set./dez. 2005.

PIRES, M. A. et al. Atendimento das necessidades de informação para a tomada de decisão em pequenas e médias empresas: análise crítica das informações geradas pela contabilidade frente ao seus objetivos – pesquisa exploratória no setor de confecções da Glória-ES. In: SIMPÓSIO FUCAPE DE PRODUÇÃO CIENTÍFICA, 2., 2004, Vitória. **Anais...** Vitória: FUCAPE, 2004.

POHLMANN, M. C. **Contabilidade Tributária**. Curitiba: IESDE Brasil, 2010.

RAMOS, W. **A importância da contabilidade para a empresa**. 2012. Disponível em: <<http://www.administradores.com.br/artigos/negocios/a-importancia-da-contabilidade-para-a-empresa/66328/>>. Acesso em: 22 set. 2012.

RODRIGUES, J. R. M. C.; JACINTO, M. da S. Escrituração contábil digital, a transparência das informações e o perfil do profissional contábil. **Revista Humanae**, v. 5, n. 1, p. 55-67, ago. 2011.

SANTOS, A. R.; OLIVEIRA, R. C. M. Planejamento tributário com ênfase em empresas optantes pelo lucro real. In: CONGRESSO BRASILEIRO DE CONTABILIDADE, 18., 2008, Gramado. **Anais...** Gramado, 2008.

SANTOS, V. S. dos S. **Planejamento tributário**: estudo de caso em uma empresa de materiais de construção localizada no município de Cruz das Almas-BA. 2016. 60 f. Monografia (Graduação em Ciências Contábeis) – Faculdade Maria Milza, Governador Mangabeira, 2016.

SEBRAE – Serviço Brasileiro de Apoio as Micro e Pequenas Empresas. **O que diferencia as Micro e Pequenas Empresas MPE das Médias e Grandes empresas?** São Paulo: SEBRAE, 2005. Disponível em: <<http://www.biblioteca.sebrae.com.br>>. Acesso em: 3 set. 2017.

_____. **Sobrevivência das Empresas do Brasil**. São Paulo: SEBRAE, 2016. Disponível em: <<http://www.biblioteca.sebrae.com.br>>. Acesso em: 6 fev. 2018.

SELL, G. K. **Uma sistemática para inserir a contabilidade gerencial no processo decisório nas pequenas e médias empresas**: um estudo de caso. 2004. 109 f. Dissertação (Mestrado em Engenharia de Produção) – Universidade Federal de Santa Catarina, Florianópolis, 2004.

SILVA, B. A. C. da et al. **Profissão Contábil**: estudo das características e sua evolução no Brasil. São Paulo: UNOESTE, 2011.

SILVA, L. M. S.; CAMPOS, J. C. de. A importância da contabilidade gerencial. In: ENCONTRO LATINO-AMERICANO DE INICIAÇÃO CIENTÍFICA, 10., 2013, Vale do Paraíba. **Anais...** Vale do Paraíba, 2013.

SOUSA SANTANA, F. de et al. Planejamento tributário como ferramenta na gestão empresarial. **Argumentandum**, Cataguases, v. 6, p. 1-11, 2014.

STROEHER, A. M. **Identificação das características das informações contábeis e sua utilização para tomada de decisão organizacional de pequenas empresas**. 2005. 159 f. Dissertação (Mestrado em Administração) – Universidade Federal do Rio Grande do Sul, Porto Alegre, 2005.

APÊNDICES

Questionário

Prezado Gestor

Eu, Tatiane Rovani, estou solicitando sua colaboração para responder as questões abaixo, com o intuito de possibilitar o desenvolvimento do meu Trabalho de Conclusão de Curso, cujo objetivo consiste em “identificar as percepções dos gestores de empresas de São Lourenço do Oeste sobre os serviços contábeis recebidos.” Esta pesquisa é realizada sob orientação da Prof.^a Marivânia Rufato da Silva.

Desde já conto com sua colaboração e meus sinceros agradecimentos pela participação. Informo que os dados coletados serão tratados com o sigilo próprio de um trabalho científico.

Atenciosamente,

Tatiane Rovani

BLOCO I – CARACTERIZAÇÃO DO RESPONDENTE E DA EMPRESA

1- Sexo

() Masculino

() Feminino

2- Idade _____ anos.

3- Qual o seu nível de escolaridade?

() Ensino fundamental

() Ensino médio

() Ensino superior

() Pós-graduado

() Mestrado/Doutorado

4- Qual seu cargo na empresa é:

- Proprietário Sócio-Gerente
 Gerente Outros

5- Caso seja proprietário/Sócio, este é seu primeiro negócio?

- Sim
 Não, já tive outra(s) empresa(s) antes

6- Há quanto tempo atua na área empresarial? Anos.**7- Há quanto a sua empresa está funcionando? Anos.****8- Trata-se:**

- Empresa com estabelecimento único Loja de grupo ou rede

9- Qual o ramo de atuação da sua empresa?

- Comércio Indústria Serviços

10- Qual o porte de sua empresa?

- Microempresa ME – é a pessoa jurídica que obtenha um faturamento bruto anual igual ou inferior a R\$ 360.000,00.
 Empresa de Pequeno Porte EPP – é a pessoa jurídica que obtém o faturamento bruto anual superior a R\$ 360.000,00 e igual ou inferior a R\$ 3.600.000,00.
 Média Empresa – é a pessoa jurídica que obtém o faturamento anual entre R\$ 3.600.000,00 até R\$ 12.000.000,00.
 Grande Porte – é a pessoa jurídica que obtém o faturamento anual Superior a R\$ 12.000.000,01.

11- Qual o número de funcionários de sua empresa? _____.

BLOCO II – SERVIÇOS CONTÁBEIS UTILIZADOS

1- Quem presta serviços contábeis a sua empresa?

() Contador interno () Contador externo/Escritório de contabilidade

2- Há quanto tempo a empresa recebe assessoria da organização contábil)

() Menos de 1 ano
 () Entre 2 a 5 anos
 () Mais de 5 anos

3- Quais os serviços seu contador presta a empresa atualmente? (marque as alternativas que forem necessárias)

Planejamento tributário	
Contabilidade gerencial	
Assessoria contábil	
Auditoria operacional	
Folha de pagamento	
Contabilidade Geral	

4- Que relatórios contábeis seu contador entrega? (marque as alternativas que forem necessárias)

Relatórios entregues pelo contador	Todo mês	A cada 6 meses	Uma vez por ano	Quando solicitado	Nunca
Balancete					
Demonstração de Fluxo de Caixa (caixa gerado no mês)					
Demonstração do Resultado (Lucro ou Prejuízo)					
Balanço Patrimonial					
Folha de pagamento dos funcionários					
Guias e carnes para pagamento dos impostos e encargos sociais					

BLOCO III – SOBRE A QUALIDADE DOS SERVIÇOS CONTÁBEIS UTILIZADOS

1- Como você avalia a qualidade dos serviços prestados pelo seu contador?

- () Excelente () Muito boa () Boa
 () Regular () Deficiente () Insuficiente

2- Qual sua opinião quanto aos relatórios recebidos?

Não entendo	
Entendo, mas não vejo muita utilidade	
Úteis, mas não aplico	
Úteis, e são aplicados	
Chegam muito atrasado	
Estou satisfeito com os relatórios recebidos	
Não estou satisfeito com os relatórios recebidos	

3- De que forma seu contador poderia auxiliá-lo no melhor entendimento dos relatórios disponibilizados? (marque as alternativas que forem necessárias)

Fornecimento de uma análise detalhada das contas	
Um serviço mais voltado para a contabilidade gerencial	
Fornecimento de índices e gráficos poderia ser mais úteis	
Outros:	

4- Avalie a situação dos seguintes serviços contábeis em sua empresa:

Serviços prestados pelo contador	Já está bom	Precisa melhorar	Eu mesmo faço	Não utilizo
Ter mais conhecimento sobre legislação dos impostos				
Conhecimento planejamento tributário				
Conhecimento para calcular custos dos produtos				
Conhecimento para ajudar na definição de preços dos produtos				
Mais conhecimento sobre transações bancárias e cálculos de juros para decisões de tomada de financiamento				
Conhecimento para ajudar a calcular caixa gerado o mês				
Conhecimento para ajudar a calcular lucro do mês				
Mais conhecimento para poder gerar informações e relatórios que ajudem na gestão do negócio				
Melhor relacionamento pessoal				
Contatos mais frequentes (visitas/telefone/e-mail, etc.)				
Entregar os relatórios com mais pontualidade (menos atraso)				
Entregar relatórios diferentes dos atuais que possam ajudar na gestão dos negócios				

5- Sua empresa tem acompanhamento para instruções e informações em relação as notas fiscais?

Sim Não

6- Sua empresa necessitou ter que pagar multa por não entrega de alguma obrigação acessória, tais como declarações obrigatórias e/ou por erro no cálculo de algum tributo?

Sim Não

7- Você considera justo o valor dos honorários dos serviços de contabilidade?

Sim
 Não

8- Se o escritório cobrasse mais honorários para oferecer um serviço diferenciado para auxiliar na tomada de decisões da empresa, você pagaria?

Sim
 Não

9- Se o governo simplificasse os impostos e o próprio gestor pudesse calculá-lo, mesmo assim manteria o contador?

Não manteria
 Manteria o contador