

UNIVERSIDADE DE BRASÍLIA - UNB
UNIVERSIDADE FEDERAL DA PARAÍBA – UFPB
UNIVERSIDADE FEDERAL DE PERNAMBUCO - UFPE
UNIVERSIDADE FEDERAL DO RIO GRANDE DO NORTE – UFRN
PROGRAMA MULTIINSTITUCIONAL E INTER-REGIONAL DE
PÓS-GRADUAÇÃO EM CIÊNCIAS CONTÁBEIS

OFERTA E PROCURA DE SERVIÇOS CONTÁBEIS PARA MICRO, PEQUENAS E
MÉDIAS EMPRESAS: UM ESTUDO COMPARATIVO DAS PERCEPÇÕES DOS
EMPRESÁRIOS E CONTADORES

Roberta Lira Caneca

Orientador:

Prof. Dr. Raimundo Nonato Rodrigues

RECIFE

2008



ROBERTA LIRA CANECA

**OFERTA E PROCURA DE SERVIÇOS CONTÁBEIS PARA MICRO, PEQUENAS E
MÉDIAS EMPRESAS: UM ESTUDO COMPARATIVO DAS PERCEPÇÕES DOS
EMPRESÁRIOS E CONTADORES**

RECIFE

2008

ROBERTA LIRA CANECA

**OFERTA E PROCURA DE SERVIÇOS CONTÁBEIS PARA MICRO, PEQUENAS E
MÉDIAS EMPRESAS: UM ESTUDO COMPARATIVO DAS PERCEPÇÕES DOS
EMPRESÁRIOS E CONTADORES**

Dissertação apresentada ao Programa Multiinstitucional e Inter-regional de Pós-graduação em Ciências Contábeis da Universidade de Brasília, Universidade Federal de Pernambuco, Universidade Federal da Paraíba e Universidade Federal do Rio Grande do Norte, como requisito para a obtenção do título de Mestre em Ciências Contábeis.

Orientador: Prof. Dr. Raimundo Nonato Rodrigues

RECIFE

2008

Dissertação defendida e aprovada em 06/06/2008 no Programa Multiinstitucional e Inter-regional de Pós-graduação em Ciências Contábeis da Universidade de Brasília, Universidade Federal de Pernambuco, Universidade Federal da Paraíba e Universidade Federal do Rio Grande do Norte, pela seguinte banca examinadora:

Prof. Dr. Raimundo Nonato Rodrigues – UFPE (Orientador)

Prof. Luiz Carlos Miranda, PhD. – UFPE (Examinador)

Prof. Dra. Marcelle Colares Oliveira (Examinador Externo)

CANECA, Roberta Lira.

Oferta e procura de serviços contábeis: um estudo comparativo das percepções dos empresários e contadores / Roberta Lira Caneca. Recife: UFPE, 2008.

178p.: tabelas.

Orientador: Prof. Dr. Raimundo Nonato Rodrigues

Bibliografia: f. 157-166

Dissertação (Mestrado) – Apresentada ao Programa Multiinstitucional e Inter-Regional de Pós-Graduação em Ciências Contábeis da Universidade de Brasília, da Universidade Federal de Pernambuco, da Universidade Federal da Paraíba e da Universidade Federal do Rio Grande do Norte.

1. Contabilidade Gerencial; 2. Incompatibilidade entre Contadores e Gestores; 3. Qualidade dos Serviços Contábeis; 4. Pequenas e Médias Empresas. I-Título.

**Ao meu filho Gabriel, às minhas
mães Madalena e Biane, ao meu pai
Sebastião (*in memoriam*) e à minha
“Mãe Liu” (*in memoriam*), dedico este
trabalho, com todo o meu amor.**

AGRADECIMENTOS

Agradeço à minha família: ao meu filho Gabriel, sem dúvida o mais sacrificado durante toda esta jornada, e ao mesmo tempo, grande companheiro e maior incentivador; à minha mãe, Madalena, a Biane, minha “mãe torta” e aos meus irmãos pelo apoio, pelo carinho e pela dedicação que dispensaram ao meu filho nos meus momentos de ausência; ao meu pai Sebastião Caneca (*in memorian*) e à minha tia e madrinha “Mãe Liu” (*in memorian*), dois dos maiores torcedores pelo meu sucesso na profissão e na vida, meu muito obrigada.

Agradeço aos meus colegas da Caixa Econômica Federal, em especial aos gerentes gerais Miguel Guimarães e Orlando Sobral, que me permitiram cursar este mestrado. Aos meus amigos e colegas de trabalho Carlos, Helenice, Lincoln e Raul, pela compreensão e apoio nos momentos em que estive ausente, e sem cujas colaborações não teria sido possível completar este trabalho.

Agradeço especialmente ao meu grande amigo e gerente empresarial da Caixa, Marcelo Auto, pelo incentivo, pelo apoio incondicional mesmo nos momentos mais difíceis quando estive ausente. Certamente um dos que mais se sacrificaram para que este meu sonho se tornasse realidade, minha eterna amizade e gratidão.

Agradeço às minhas queridas amigas e colegas da FAPE, professoras Ana Carolina Miranda (Carol) e Conceição Barros (Concita), que não mediram esforços para correr em meu auxílio, principalmente na etapa final deste trabalho de dissertação. Agradeço também ao meu querido amigo e ex-professor Euvaldo Ruiz, um dos “culpados” pela minha decisão de cursar este mestrado.

Aos meus amigos e colegas da turma de mestrado “Éramos Seis”: Jorge, Wesley, Dimmitre e Humberto, pela amizade e companheirismo ao longo de nossa convivência no mestrado, tornando prazerosos até os momentos mais difíceis. Sem dúvida, amigos para toda a vida, muito obrigada.

Agradeço aos meus amigos, alunos do curso de graduação em Ciências Contábeis da UFPE: João Henrique, meu parceiro na elaboração de artigos científicos; Deivisson e Tayana, que muito me auxiliaram na realização da pesquisa de campo. Agradeço também à minha querida irmã, Dalva Caneca, que não mediu esforços para me auxiliar na pesquisa de campo com as empresas, contribuindo para o enriquecimento deste trabalho.

Agradeço aos professores do Programa Multiinsitucional, pelos conhecimentos transmitidos, especialmente ao Professor Doutor José Francisco Ribeiro Filho, por ter nos mostrado como a história da Contabilidade se confunde com a história humana, por seu incentivo, pela sua vibração e, principalmente pela parceria vitoriosa no estudo Teoria dos Simulacros de Baudrillard.

Agradeço ao meu orientador, Professor Dr. Raimundo Nonato Rodrigues e ao meu co-orientador, Professor Luiz Carlos Miranda, Ph.D., pela orientação, paciência, incentivo, ajuda na construção deste trabalho de pesquisa e pela amizade e parceria que, espero, seja longa e vitoriosa.

Por fim, agradeço a todos que, de uma forma ou de outra, embora não mencionados individualmente, contribuíram de forma positiva para a execução deste trabalho. Muito obrigada.

“Deus nos concede, a cada dia, uma página de vida nova no livro do tempo. Aquilo que colocarmos nela corre por nossa conta”.

Emmanuel

RESUMO

Este trabalho teve por objetivo investigar como os gestores das micro, pequenas e médias empresas (MPME) percebem a qualidade dos serviços contábeis fornecidos pelos contadores, e se há equilíbrio (na qualidade) entre a oferta e a demanda de serviços contábeis utilizados pelas micro, pequenas e médias empresas. O estudo faz também uma análise comparada entre as percepções dos gestores e dos contadores, a respeito dos serviços contábeis. O método utilizado no desenvolvimento deste trabalho de pesquisa foi o indutivo e analítico, com uso de técnicas de documentação indireta por meio de pesquisa bibliográfica na literatura especializada, leitura de periódicos e *sites* da Internet. Foi executada pesquisa exploratória por meio da aplicação de dois tipos de questionários, um direcionado às micro, pequenas e médias empresas e um outro direcionado aos contadores, localizados na Região Metropolitana do Recife-PE. Os questionários foram construídos com questões correspondentes, de forma a possibilitar a comparação das opiniões dos dois grupos de entrevistados, em relação aos assuntos investigados. O trabalho concluiu que existe um desequilíbrio (qualitativo) entre a oferta e a demanda de serviços contábeis oferecidos para as micro, pequenas e médias empresas, e que as percepções dos gestores dessas empresas e dos profissionais contábeis divergem quanto à qualidade dos serviços contábeis por elas utilizados.

Palavras – chave: Contabilidade Gerencial; Incompatibilidade entre Contadores e Gestores; Qualidade dos Serviços Contábeis; Pequenas e Médias Empresas; MPME.

ABSTRACT

This study investigates the mismatch between Small and Medium Business Enterprises (SME) managers and accountants' perceptions on quality of accounting services received and provided by them. The research uses the inductive and analytical method of analysis, with the use of techniques of indirect documentation from specialized periodic and from Internet. Exploratory research was used by the application of two types of questionnaires: one addressed to the SME managers and another addressed to the accountants who provide accounting services to them, in the Metropolitan Area of the Recife City. The questionnaires were built in such a way to make possible the comparison of the opinions of the two groups of interviewees. The results show a mismatch between SME managers' and accountants' perceptions on quality of accounting services received and provided by them.

Keywords: Accounting Services; Management Accounting; Mismatch between accountants and managers; Quality of accounting services; Small and Medium Business Enterprise, SME.

SUMÁRIO

11	
LISTA DE ABREVIATURAS E SIGLAS	13
LISTA DE TABELAS	14
1 INTRODUÇÃO	18
1.1 Caracterização do Problema.....	20
1.2 Objetivos	22
1.2.1 Objetivo Geral	22
1.2.2 Objetivos Específicos	22
1.3 Questões da Pesquisa.....	23
1.4 Hipótese da Pesquisa	26
1.5 Justificativa.....	27
1.6 Delimitação do Estudo	28
1.7 Estrutura do Trabalho	29
2 REVISÃO DA LITERATURA.....	31
2.1 Equilíbrio entre a Oferta e a Demanda de Serviços Contábeis para Micro, Pequenas e Médias Empresas.....	31
2.2 Gestão das Micro, Pequenas e Médias Empresas.....	33
2.3 Utilização da Contabilidade pelas Micro, Pequenas e Médias Empresas	35
2.4 Oferta e Demanda dos Serviços Contábeis Utilizados pelas Micro, Pequenas e Médias Empresas.....	37
3 MODELO CONCEITUAL E MÉTODO DE PESQUISA	46
3.1 Modelo Conceitual	46
3.2 Método de Pesquisa.....	47
3.2.1 Questionários de Pesquisa	49
3.2.2 Procedimentos da Pesquisa de Campo	52
3.2.3 População e Características da Amostra.....	55
3.2.3.1 Amostra - MPME	55
3.2.3.2 Amostra – Contadores	58
3.2.4 Tratamento Estatístico	61
4 ANÁLISE DOS RESULTADOS.....	66
4.1 Análise Descritiva dos Resultados – Questionário às MPME	66
4.1.1 Informações Gerais sobre o Empresário e a Empresa	67
4.1.2 Informações sobre o Sistema de Informação na Empresa.....	79

4.1.3	Informações sobre os serviços Contábeis Prestados a MPME.....	85
4.2	Análise Descritiva dos Resultados – Questionário aos Escritórios Contábeis.....	109
4.2.1	Informações Gerais sobre o Contador e o Escritório Contábil.....	110
4.2.2	Serviços Contábeis Oferecidos pelo Escritório Contábil	120
4.2.3	Aspectos Relativos aos Serviços Contábeis Demandados	126
4.3	Análise das Hipóteses.....	138
4.3.1	Percepções dos Profissionais Contábeis e dos Gestores das MPME quanto aos Relatórios Contábeis Fornecidos pelo Escritório Contábil.....	139
4.3.2	Percepções dos Profissionais Contábeis e dos Gestores das MPME quanto à Tempestividade do Fornecimento das Informações Contábeis pelos Escritórios Contábeis	141
4.3.3	Percepções dos Profissionais Contábeis e dos Gestores das MPME quanto à Forma de Processamento das Informações	143
4.3.4	Percepções dos Profissionais Contábeis e dos Gestores das MPME quanto aos Critérios Utilizados para a Escolha dos Serviços do Contador.....	146
4.3.5	Percepções dos Profissionais Contábeis e dos Gestores das MPME quanto à Avaliação da Qualidade dos Serviços Contábeis prestados às MPME pelos Escritórios Contábeis	149
4.3.6	Percepções dos Profissionais Contábeis e dos Gestores das MPME quanto ao Julgamento do Entendimento e Utilidade, pelos Gestores das MPME, da Informação Produzida pelos Escritórios Contábeis	150
4.3.7	Percepções dos Profissionais Contábeis e dos Gestores das MPME quanto à Disposição do Gestor da MPME Manter o Contrato com o Escritório Contábil, caso o Governo Simplificasse o Cálculo e o Recolhimento dos Impostos e Contribuições.....	152
5	CONCLUSÃO, LIMITAÇÕES E SUGESTÕES PARA TRABALHOS FUTUROS .	154
5.1	Conclusão	154
5.2	Limitações do Estudo e Sugestões para Trabalhos Futuros	158
	REFERÊNCIAS	159
	APÊNDICE 1	169
	APÊNDICE 2	170
	APÊNDICE 3	176

LISTA DE ABREVIATURAS E SIGLAS

BP: Balanço Patrimonial

CNPq: Conselho Nacional de Desenvolvimento Científico e Tecnológico

CRC: Conselho Regional de Contabilidade

DFC: Demonstração do Fluxo de Caixa

DRE: Demonstração do Resultado do Exercício

EMP: Empresa de Médio Porte

EPP: Empresa de Pequeno Porte

ES: Estado do Espírito Santo

IBGE: Instituto Brasileiro de Geografia e Estatística

ICMS: Imposto sobre operações relativas à circulação de mercadorias e sobre prestação de serviços de transporte interestadual e intermunicipal e de comunicação, ainda que as operações e as prestações se iniciem no exterior.

IF: Instituição Financeira

ME: Micro Empresa

MPE: Micro e Pequena Empresa

MPME: Micro, Pequena(s) e Média(s) Empresa(s)

NEE/FURG: Núcleo de Extensão Empresarial da Fundação Universidade Federal do Rio Grande

OCDE: Organização para a Cooperação e Desenvolvimento Econômico

PE: Estado de Pernambuco

PIB: Produto Interno Bruto

PR: Estado do Paraná

RN: Estado do Rio Grande do Norte

RS: Estado do Rio Grande do Sul

SEBRAE: Serviço Brasileiro de Apoio às Micro e Pequenas Empresas

SI: Sistema de Informação

SIC: Sistema de Informação Contábil

SP: Estado de São Paulo

SPSS: *Statistical Package for the Social Sciences*

UK: *United Kingdom* (Reino Unido)

LISTA DE TABELAS

Tabela 1 - Porte por número de funcionários - IBGE.....	28
Tabela 2 - Município de origem do entrevistado.....	52
Tabela 3 - Forma de acesso à MPME <i>versus</i> Indicação do contador	53
Tabela 4 - Forma de acesso ao contador <i>versus</i> Indicação de MPME clientes	54
Tabela 5 - Amostra inicial de MPME e quantidade de questionários respondidos.....	56
Tabela 6 - Amostra selecionada para estudo - MPME	57
Tabela 7 - Canais utilizados na pesquisa de campo - MPME	57
Tabela 8 - Amostra inicial de escritórios contábeis e quantidade de questionários respondidos	59
Tabela 9 - Amostra selecionada para estudo - contadores.....	60
Tabela 10 - Canais utilizados na pesquisa de campo - contadores.....	60
Tabela 11 - Cargo / função dos respondentes.....	67
Tabela 12 - É o primeiro negócio do empresário?.....	67
Tabela 13 - Tempo de atuação na área empresarial.....	68
Tabela 14 - Tempo de atuação na área empresarial <i>versus</i> É o primeiro negócio do empresário?.....	69
Tabela 15 - Tempo de existência da MPME	70
Tabela 16 - Tempo de existência da MPME <i>versus</i> É o primeiro negócio do empresário?.....	71
Tabela 17 - Trata-se de empresa com estabelecimento único?	71
Tabela 18 - Ramo de atividade das MPME.....	72
Tabela 19 - Porte da MPME – IBGE.....	73
Tabela 20 - Porte das MPME - Classificação dos gestores <i>versus</i> Classificação do IBGE	74
Tabela 21 - Como o gestor avalia a MPME em relação à concorrência	74
Tabela 22 - Utilização de empréstimos / financiamentos - MPME.....	75
Tabela 23 - Tempo de existência da MPME <i>versus</i> Utilização de empréstimos/ financiamentos	76
Tabela 24 - Nível de escolaridade do respondente	77
Tabela 25 - Tempo de existência da MPME <i>versus</i> Nível de escolaridade do empresário.....	78
Tabela 26 - Nível de escolaridade do empresário <i>versus</i> É o primeiro negócio do empresário?.....	79
Tabela 27 - Como a informação financeira é processada na MPME	80
Tabela 28 - Quem o gestor contrataria para produzir informações para a MPME <i>versus</i> Porte da empresa.....	83

Tabela 29 - Porte da empresa <i>versus</i> Disposição do gestor de abrir informações para o contador caso receba mais informação gerencial	84
Tabela 30 - Porte da empresa <i>versus</i> Disposição do gestor manter o contrato com o contador caso o Governo simplificasse o cálculo e recolhimento dos impostos e encargos	86
Tabela 31 - Disposição do gestor de pagar mais pelos serviços do contador caso este produzisse informações úteis ao gerenciamento dos negócios.....	87
Tabela 32 - Disposição de o gestor manter o contrato com o contador <i>versus</i> Disposição do gestor de pagar mais pelos serviços do contador.....	89
Tabela 33 - Disposição de pagar mais pelos serviços do contador <i>versus</i> Disposição de abrir informações para o contador caso receba mais informação gerencial	90
Tabela 34 - Como a informação financeira é processada na MPME	92
Tabela 35 - Como a informação financeira é processada na empresa <i>versus</i> porte da empresa – classificação do IBGE	93
Tabela 36 - Importância atribuída à fonte de informação	95
Tabela 37 - Avaliação da qualidade dos serviços contábeis pelos gestores das MPME.....	97
Tabela 38 - Avaliação da qualidade dos serviços contábeis pelos gestores das MPME <i>versus</i> : Porte da empresa – IBGE; Utilização de empréstimos / financiamentos; Tempo de atuação na área empresarial; Tempo de existência da MPME	100
Tabela 39 - Avaliação da qualidade dos serviços contábeis pelos gestores das MPME <i>versus</i> Disposição do gestor manter o contrato com o contador	101
Tabela 40 - Critérios utilizados pelas MPME para selecionar o contador	102
Tabela 41 - O que precisa melhorar nos serviços prestados pelo contador.....	104
Tabela 42 - Serviços atualmente prestados pelo contador.....	105
Tabela 43 - Relatórios contábeis entregues pelo contador às MPME.....	106
Tabela 44 - Opinião dos gestores quanto aos relatórios contábeis recebidos.....	107
Tabela 45 - Relatórios contábeis fornecidos pelo contador <i>versus</i> Opinião dos gestores quanto aos relatórios contábeis recebidos.....	108
Tabela 46 - De que forma o contador poderia auxiliar o gestor da MPME no melhor entendimento dos relatórios disponibilizados.....	109
Tabela 47 - Grau de instrução do contador.....	110
Tabela 48 - Cargo ocupado pelo respondente	111
Tabela 49 - Tempo de experiência do contador	112
Tabela 50 - Tempo de existência do Escritório Contábil	113
Tabela 51 - Tempo de experiência do respondente <i>versus</i> Tempo de existência do escritório contábil	114
Tabela 52 - Número de funcionários do escritório contábil	115
Tabela 53 - Quantidade de clientes do escritório contábil.....	116

Tabela 54 - Número de clientes do escritório contábil <i>versus</i> número de funcionários do escritório contábil	117
Tabela 55 - Percentual de empresas clientes tomadoras de crédito.....	118
Tabela 56 - Solicitação de demonstrativos/ relatórios para tomada de créditos bancários <i>versus</i> percentual de clientes tomadores de créditos	119
Tabela 57 - Cobra a mais pelo fornecimento de demonstrativos ou relatórios aos clientes para tomada de créditos bancários?	119
Tabela 58 - Relatórios que o escritório contábil costuma fornecer aos clientes.....	121
Tabela 59 - Percepção dos contadores quanto à que forma e a frequência da utilização das informações contábeis pelas MPME clientes	122
Tabela 60 - Tempestividade do fornecimento das informações contábeis.....	123
Tabela 61 - Tipo de informação prestada para o cliente.....	124
Tabela 62 - Informações fornecidas para os clientes.....	125
Tabela 63 - Atributos que diferenciam o escritório contábil da concorrência e fazem com que as MPME escolham seus serviços	127
Tabela 64 - Frequência do fornecimento de relatórios/ serviços pelos contadores.....	129
Tabela 65 - Como classifica a qualidade dos serviços prestados	130
Tabela 66 – Auto-avaliação da qualidade dos serviços contábeis pelos contadores <i>versus</i> : Grau de instrução do contador; Tempo de experiência do contador	131
Tabela 67 - Como os contadores avaliam a percepção dos clientes com relação às informações produzidas pelo escritório contábil	132
Tabela 68 - O contador orienta os clientes sobre as informações disponibilizadas?.....	133
Tabela 69 - Maiores dificuldades sentidas no gerenciamento das MPME, segundo a percepção dos profissionais contábeis	134
Tabela 70 - Percepção do contador quanto à manutenção do contrato, caso o Governo simplificasse os cálculos e recolhimentos dos impostos e contribuições	135
Tabela 71 - Percepção do contador quanto à manutenção do contrato, caso o Governo simplificasse os cálculos e recolhimentos dos impostos e contribuições e <i>versus</i> : Grau de instrução; Tempo de experiência do contador; auto-avaliação da qualidade dos serviços contábeis oferecidos.....	137
Tabela 72 - Respostas dos contadores <i>versus</i> Respostas dos empresários quanto aos relatórios contábeis fornecidos (recebidos)	140
Tabela 73 - Respostas dos contadores <i>versus</i> Respostas dos gestores das MPME quanto à tempestividade dos fornecimento dos relatórios contábeis	142
Tabela 74 - Respostas dos contadores <i>versus</i> Respostas dos gestores das MPME quanto ao fornecimento (processamento) das informações	144
Tabela 75 - Percepção dos contadores <i>versus</i> Percepção dos gestores das MPME quanto aos critérios utilizados para a escolha dos serviços do contador	147
Tabela 76 - Percepção dos contadores <i>versus</i> Percepção dos gestores das MPME quanto à avaliação da qualidade dos serviços prestados pelos contadores	149

Tabela 77 - Percepção dos contadores <i>versus</i> Avaliação dos gestores das MPME quanto à informação produzida pelo escritório contábil	151
Tabela 78 - Percepção dos contadores <i>versus</i> Disposição dos gestores das MPME quanto à manutenção dos contratos com os escritórios contábeis, caso o Governo simplificasse os cálculos dos impostos.....	153

1 INTRODUÇÃO

Esta pesquisa investiga aspectos qualitativos da oferta e demanda de serviços contábeis oferecidos às micro, pequenas e médias empresas - MPME, a partir da percepção dos gestores e contadores dessas empresas. O objetivo é identificar como a informação econômico-financeira é produzida, utilizada e avaliada pelos empresários e pelos contadores. O estudo faz também uma análise comparada entre as percepções dos gestores e dos contadores a respeito dos serviços contábeis. A pesquisa tem como foco proprietários das MPME e contadores localizados na Região Metropolitana do Recife-PE.

O trabalho é uma pesquisa integrante do grupo de pesquisa do Conselho Nacional de Desenvolvimento Científico e Tecnológico – CNPq, intitulado Identificação dos Aspectos Qualitativos da Oferta e Procura de Serviços Contábeis para Pequenas e Médias Empresas Brasileiras, sob a coordenação do professor Luiz Carlos Miranda, Ph.D, cujo objetivo é fazer um amplo diagnóstico sobre as características dos serviços contábeis (contabilidade tributária, contabilidade financeira e contabilidade gerencial) atualmente oferecidos às MPME, as demandas que essas empresas têm por esses serviços, o desequilíbrio entre a oferta e procura por tais serviços, bem como as possíveis causas desse descompasso.

De acordo com pesquisas do Serviço de Apoio às Micro e Pequenas Empresas - SEBRAE (2005), do total de estabelecimentos formais no Brasil, 99,7% são de micro, pequenas e médias empresas, as quais são responsáveis por 70,4% dos empregos formais do país. Este fato denota a sua importância para a economia brasileira, como grandes impulsionadoras do crescimento e do emprego, a ponto de desde 1997 existir uma legislação específica para micro e pequenas empresas (Lei nº 9.317, de 5 de dezembro de 1996) cujos benefícios agora são ampliados com o advento do *Supersimples*, através da Lei Geral das Micro e Pequenas Empresas, aprovada pela Câmara dos Deputados em 22 de dezembro de 2006.

A predominância de MPME no cenário econômico não é prerrogativa exclusivamente brasileira. Na Europa, cerca de 98% das empresas são de pequeno porte; em Portugal, por exemplo, elas totalizam 96,4% dos estabelecimentos existentes, assumindo também importância crucial no desenvolvimento econômico daquele continente (NUNES e

SERRASQUEIRO, 2004). Independentemente do nível de industrialização ou desenvolvimento, as pequenas e médias empresas possuem substancial importância na evolução das sociedades, contribuindo para os desenvolvimentos econômicos, sociais e políticos das nações (BATY, 1994; RESNICK, 1991; SCHELL, 2000).

Da mesma forma que sua importância econômica, os problemas que envolvem as MPME também não são fenômenos exclusivamente brasileiros. Pesquisas do SEBRAE (2004), no Brasil, e outras pesquisas similares, em outros países (COOPER *et al* 1988; KNAUP, 2005; REYNOLDS, 1987; SMALL BUSINESS SERVICE-UK, 2004), revelam que as pequenas e médias empresas têm alta taxa de mortalidade em seus primeiros anos de vida. A falta de capacidade gerencial dos gestores, que na maioria dos casos são os seus proprietários, é apontada como uma das maiores causas dessa alta taxa de mortalidade (BIANCHI e BIVONA, 1999; OLEIRO e DAMEDA, 2005; SEBRAE, 2004).

Esta pesquisa buscará investigar os fatores que dificultam às MPME disporem de sistemas contábeis mais modernos para controle e apoio à tomada de decisão, mesmo sabendo-se que a literatura existente apresenta uma variedade de modelos e indicadores que, se adotados pelos gestores, poderiam auxiliar na detecção de problemas que pudessem ameaçar o sucesso do empreendimento. Isso permitiria aos gestores anteciparem planos de ação para neutralizar as ameaças identificadas.

Uma vez que a maioria das MPME não possui contadores em seus quadros de funcionários, contratando serviços de profissionais autônomos ou escritórios contábeis (MARRIOT e MARRIOT, 2000; NUNES e SERRASQUEIRO, 2004; RESNICK, 1991), a pesquisa buscará investigar a adequação dos serviços recebidos desses profissionais, pelos pequenos empresários, enquanto ferramentas de apoio à gestão do empreendimento.

As informações necessárias para atingir os objetivos do trabalho de pesquisa serão colhidas através da aplicação de dois tipos de questionários, um a ser realizado com os gestores MPME e outro a ser aplicado aos profissionais contábeis que prestam serviços a essas empresas, como também pelo uso das técnicas de documentação indireta por meio da pesquisa bibliográfica especializada, leitura de periódicos, jornais, revistas e *sites* (Internet).

Este capítulo está organizado em sete seções, além desta introdução: (1) caracterização do problema; (2) objetivos da pesquisa; (3) questões da pesquisa; (4) hipótese da pesquisa; (5) justificativa; (6) delimitação do estudo; (7) estrutura do trabalho.

1.1 Caracterização do Problema

Há um desequilíbrio entre a oferta e demanda de serviços contábeis para as MPME, não apenas no Brasil, como em outros países, independentemente do grau de desenvolvimento ou industrialização (ISMAIL e KING, 2006; MARRIOTT e MARRIOTT, 2000; RESNICK, 1991; SALGADO *et al*, 2000; SILVA, 2002; STROEHER e FREITAS, 2006). No entanto não se tem informação precisa sobre a dimensão desse desequilíbrio, nem de suas causas.

No Brasil, pesquisa conduzida por André Silva (2002), circunscrita à Região da Campanha do Rio Grande do Sul, revelou que “85% das empresas entrevistadas recebem somente informações fiscais de seus profissionais contábeis, 10% são servidas de informações gerenciais, contábeis e fiscais e 5% são orientadas quanto ao aspecto fiscal e contábil” (ANDRÉ SILVA, 2002, p. 39-40). A pesquisa também mostrou “que o empreendedor não vê o serviço de contabilidade como uma extensão de sua empresa, e sim como uma obrigação imposta pelo Governo com fins arrecadatários” (ANDRÉ SILVA 2002, p. 46). No entanto esses dados referem-se a uma amostra muito pequena, que não pode ser representativa, do ponto de vista científico, da população dos usuários de serviços contábeis do Brasil.

Recentemente, o SEBRAE publicou estudo sobre a mortalidade das micro, pequenas e médias empresas brasileiras entre os anos de 2000 e 2002 (SEBRAE, 2004). O estudo revela que a taxa de mortalidade é de 49,9% entre as empresas com até dois anos de existência; essa taxa se eleva para 59,9% entre as empresas com até 4 anos de existência. Em cerca de 70% dos casos, falhas gerenciais foram apontadas como as causas das dificuldades e razões para o fechamento dessas empresas.

De acordo com o estudo do SEBRAE (2004), as falhas gerenciais podem ser relacionadas à falta de planejamento na abertura do negócio, fazendo com que o empresário não avalie de forma correta, previamente, dados importantes para o sucesso do empreendimento. Este

achado corrobora a afirmação do economista clássico Jean-Batiste Say (1803), citada por Van Praag (2003), de que o sucesso do empreendimento depende de qualidades como julgamento, perseverança e conhecimento de mundo. De acordo com Van Praag (2003), o sucesso ainda requer conhecimento do mercado e experiência no ramo do negócio e, ainda, alguma sorte, ou seja, “estar no lugar certo, na hora certa.” (COOPER, 1992, p. 5).

Parte do problema poderia ser resolvida com o desenvolvimento de um bom plano de negócios, antes mesmo de ele ser iniciado. Outra parte significativa poderia ser resolvida com a utilização de sistemas de controle gerencial e de medição de desempenho adequados a essas empresas, que levassem em conta o porte das mesmas e a capacitação dos pequenos empresários. A pesquisa do SEBRAE (2004) revela que dentre as empresas extintas houve um maior número de empresas que não procurou por assessoria externa (32% nas extintas *versus* 25% dentre as sobreviventes). Esses números são evidências da importância de bons sistemas de controle gerencial para as MPME e de bons serviços contábeis, já que para esse tipo de empresa o contador é o profissional mais adequado para fornecer informações úteis ao seu gerenciamento. O desperdício de aproximadamente R\$ 20 bilhões, resultante da extinção de empresas nos três anos pesquisados pelo SEBRAE (2004) reforça a relevância da pesquisa.

Surge então o problema da pesquisa: **Há equilíbrio entre a oferta e a demanda de serviços contábeis utilizados pelas micro, pequenas e médias empresas?**

O conceito de equilíbrio entre oferta e demanda aqui utilizado refere-se tão somente ao seu aspecto qualitativo, não havendo associação com o sentido de equilíbrio de mercado segundo as Ciências Econômicas. Esta pesquisa investigará se o leque de serviços atualmente oferecidos pelos contadores está adequado às necessidades demandadas pelos gestores das MPME, enquanto ferramenta de apoio ao gerenciamento dessas empresas.

O trabalho de pesquisa irá contribuir para o conhecimento dos serviços demandados pelos pequenos empresários junto aos escritórios contábeis, se os serviços recebidos atendem às expectativas desses pequenos empresários, bem como se as diferenças entre a oferta e a demanda dos serviços contábeis estão mais relacionadas à qualidade dos serviços prestados pelos escritórios contábeis ou ao nível de utilização dos serviços recebidos pelos pequenos empresários, e as causas desse descompasso.

A resposta ao problema da pesquisa permitirá a verificação da possível existência de descompassos nas percepções dos contadores e dos gestores das MPME, quanto à qualidade dos serviços contábeis fornecidos, bem como que fatores motivam essas percepções. Também será possível conhecer se tal diferença, caso exista, está mais relacionada à qualidade dos serviços recebidos pelos escritórios contábeis ou à diferença no nível de utilização dos serviços recebidos, dependendo da complexidade do empreendimento (tamanho da empresa).

1.2 Objetivos

1.2.1 Objetivo Geral

Investigar como os gestores das micro, pequenas e médias empresas percebem a qualidade dos serviços contábeis que eles recebem dos seus contadores e se existe equilíbrio entre a oferta e a demanda de serviços contábeis utilizados pelas micro, pequenas e médias empresas.

1.2.2 Objetivos Específicos

- a) Levantar na literatura especializada, conceitos e características inerentes às MPME, bem como evidenciar as informações contábeis gerenciais necessárias para a adequada gestão dessas empresas;
- b) Identificar os principais serviços que as MPME recebem dos escritórios contábeis;
- c) Identificar os principais serviços oferecidos pelos escritórios contábeis às MPME;
- d) Investigar se há equilíbrio entre a oferta e a demanda de serviços contábeis utilizados pelas micro, pequenas e médias empresas.

1.3 Questões da Pesquisa

No intuito de contemplar os objetivos deste estudo foram formuladas algumas questões, a serem investigadas em pesquisa de campo por meio de aplicação de questionário junto aos gestores de micro, pequenas e médias empresas e escritórios contábeis, todos localizados na Região Metropolitana do Recife, no Estado de Pernambuco.

Há, na literatura (LIMA *et al*, 2004; CALLADO *et al*, 2003; MARRIOT e MARRIOTT, 2000; NUNES e SERRASQUEIRO, 2004; OLIVEIRA *et al*, 2000; SALGADO *et al*, 2000; SALGUEIRO, 2000; SILVA, 2002; STROEHER e FREITAS, 2006), evidências de que as MPME, de um modo geral, utilizam a Contabilidade apenas para o atendimento de exigências fiscais e legais. Surgem daí a primeira e a segunda questões da pesquisa:

1ª Questão: Quais as demandas de serviços contábeis das micro, pequenas e médias empresas?

2ª Questão: Que serviços contábeis são ofertados pelos profissionais da área contábil, notadamente os que atuam nos escritórios de contabilidade que atendem às micro, pequenas e médias empresas?

Para responder às 1ª e 2ª questões, foram inseridas nos questionários algumas perguntas para que os gestores das MPME e contadores entrevistados apontem os principais relatórios e serviços solicitados aos escritórios contábeis, e se os gestores das MPME contam com o apoio dos escritórios contábeis em questões relativas ao controle e tomadas de decisão.

Por outro lado, estudos (MARRIOT e MARRIOTT, 2000; NUNES e SERRASQUEIRO, 2004; STROEHER e FREITAS, 2006) evidenciam que um dos problemas dos pequenos empresários em relação aos serviços contábeis recebidos se refere à dificuldade de compreensão no que neles está evidenciado. Pesquisas anteriores (SALGADO *et al*, 2000, SILVA, 2002) também indicam que alguns empresários dispensariam os serviços prestados pelos escritórios contábeis, caso fosse possível, por estarem descontentes com os serviços recebidos. Surgem então a terceira e a quarta questões da pesquisa:

3ª Questão: As micro, pequenas e médias empresas brasileiras estão satisfeitas com os serviços contábeis ofertados pelos escritórios contábeis?

4ª Questão: A oferta dos serviços contábeis pelos contadores está adequada à demanda dos gestores de micro, pequenas e médias empresas (oferta real e demanda real)?

Para responder às 3ª e 4ª questões, foram inseridas nos questionários perguntas acerca das percepções dos gestores das MPME e dos contadores sobre a qualidade dos serviços contábeis fornecidos pelos escritórios contábeis, bem como o grau de satisfação dos gestores das MPME com os serviços contábeis recebidos.

Os pequenos empresários reconhecem a utilidade dos serviços contábeis para fins fiscais, porém, pesquisas (LIMA *et al*, 2004; LUCENA, 2004; OLEIRO e DAMEDA, 2005; SALGADO *et al*, 2000; STROEHER e FREITAS, 2006) indicam que poucos conhecem a sua utilidade como ferramenta de apoio à gestão do empreendimento. Surgem então a quinta e a sexta questões da pesquisa:

5ª Questão: As micro, pequenas e médias empresas conhecem adequadamente o leque de serviços potenciais que poderia ser oferecido pelos profissionais da área da Contabilidade?

6ª Questão: A oferta dos serviços contábeis pelos contadores está adequada ao que a literatura divulga em termos de modernas práticas e técnicas contábeis (contabilidade financeira e contabilidade gerencial) voltadas para micro, pequenas e médias empresas?

Neste caso, a oferta real será comparada à demanda potencial, ou seja, à demanda de gestores com pleno conhecimento do que a Contabilidade pode oferecer para o controle e tomada de decisão de seus negócios.

Para responder às 5ª e 6ª questões, foram inseridas nos questionários direcionados aos gestores das MPME perguntas referentes aos critérios por eles considerados na escolha do escritório contábil para contratação, quais as informações processadas com a ajuda do escritório contábil, bem como questões referentes à contratação de serviços de consultoria para assuntos relativos à gestão do empreendimento. Perguntas semelhantes foram incluídas nos questionários direcionados aos escritórios contábeis, com o objetivo de investigar como

os contadores se percebem frente aos seus clientes, e se existe equilíbrio entre a oferta e a demanda dos serviços contábeis utilizados pelas MPME. Os resultados encontrados serão comparados com o que a literatura especializada comenta sobre a importância da Contabilidade como ferramenta de apoio à gestão das MPME.

Empreendimentos com diferentes características sugerem diferentes habilidades na maneira de gerenciamento dos negócios (COOPER, 1992). Pequenos empresários que utilizam empréstimos bancários, além de terem que comprovar sua capacidade de pagamento e solvência junto aos bancos precisam manter uma razoável organização e controle de seus negócios, ou seja, precisam evidenciar o uso de práticas de contabilidade gerencial (LONGENECKER *et al*, 1997; PERREN e GRANT, 2000). Daí surgem a sétima e a oitava questões da pesquisa:

7ª Questão: Existem diferenças entre pequenos empresários que utilizam empréstimos bancários e os que não utilizam, quanto aos serviços contábeis demandados?

8ª Questão: Pequenos empresários que utilizam empréstimos bancários possuem percepções diferentes, quanto à qualidade dos serviços contábeis recebidos dos seus contadores, em relação àqueles que não utilizam?

Para responder às 7ª e 8ª questões, os pequenos empresários entrevistados serão divididos em dois grupos: (1) os que utilizam empréstimos bancários e (2) os que não utilizam empréstimos bancários. As respostas às perguntas referentes aos serviços contábeis demandados pelos integrantes de cada grupo serão comparadas, bem como o nível de compreensão e utilização, pelos pequenos empresários, dos relatórios recebidos pelos escritórios contábeis, de forma a investigar a possível existência de diferenças significativas entre os dois grupos de entrevistados.

1.4 Hipótese da Pesquisa

As hipóteses são formuladas pelo pesquisador a partir de suas conjecturas sobre determinado fenômeno, ou em função de informações teóricas (MARTINS E THEÓPHILO, 2007). Com o objetivo de responder o problema levantado neste trabalho de pesquisa, foi formulada a seguinte hipótese:

Hipótese: Há desequilíbrio entre a oferta e a demanda de serviços contábeis oferecidos para as micro, pequenas e médias empresas.

No intuito de se investigar o equilíbrio entre a oferta e demanda de serviços contábeis, a partir da hipótese da pesquisa, foi formulado um subconjunto de sete hipóteses a serem testadas a partir dos questionários aplicados junto aos gestores de micro, pequenas e médias empresas e escritórios contábeis:

Hipótese 1: Existe divergência entre as percepções dos profissionais contábeis e dos gestores das MPME quanto aos relatórios contábeis fornecidos pelos escritórios contábeis.

Hipótese 2: Existe divergência entre as percepções dos profissionais contábeis e dos gestores das MPME, quanto à tempestividade do fornecimento das informações contábeis pelos escritórios contábeis.

Hipótese 3: Existe divergência entre as percepções dos profissionais contábeis e dos gestores das MPME quanto à forma de processamento das informações.

Hipótese 4: Existe divergência entre as percepções dos profissionais contábeis e dos gestores das MPME quanto aos critérios utilizados pelos gestores das MPME para a escolha dos serviços do contador.

Hipótese 5: Existe divergência entre as percepções dos contadores e dos gestores das MPME quanto à avaliação da qualidade dos serviços contábeis prestados às MPME pelos escritórios contábeis.

Hipótese 6: Existe divergência entre as percepções dos contadores e dos gestores das MPME quanto ao julgamento do entendimento e utilidade, pelos gestores das MPME, da informação produzida pelos escritórios contábeis.

Hipótese 7: Existe divergência entre as percepções dos contadores e dos gestores das MPME quanto à disposição do gestor da MPME manter o contrato com o escritório contábil, caso o Governo simplificasse o cálculo e recolhimento dos impostos e contribuições.

1.5 Justificativa

Sabe-se que há um desequilíbrio entre a oferta e a demanda de serviços contábeis para as micro, pequenas e médias empresas, no Brasil. A oferta está muito concentrada em serviços de assessoria tributária, enquanto que essas empresas carecem de outros tipos de serviços, que podem ser atendidos pelos contadores.

Entretanto, foram encontrados poucos estudos que sistematizassem informação a esse respeito, desenvolvidos com rigor científico e com cobertura amostral adequada para permitir fazer inferências sobre a população das empresas brasileiras e nortear a adoção de políticas corretivas desse desequilíbrio. Dentre os poucos trabalhos produzidos mencionam-se os seguintes, todos com amostras pequenas e extraídas de apenas um segmento econômico, ou apenas de uma localização geográfica muito restrita: André Silva (2002); Callado (2002); Lucena (2004); Nunes e Serrasqueiro (2004); Oleiro e Dameda (2005); Oliveira *et al* (2000); Ottoboni e Pamplona (2001); Reske Filho (2000); Ribeiro (2004); Sebrae-SP (2002); Stroher (2005); Veridiano Silva (2002).

Por fim, esta pesquisa se justifica pela expressiva importância das MPME na economia, não apenas no Brasil, mas em vários países, sejam eles desenvolvidos ou em desenvolvimento, especialmente na geração de empregos. Em Portugal, no ano de 2002, cerca de 96,4% das empresas eram de pequeno porte, e eram responsáveis por 50,9% dos empregos daquele país (NUNES e SERRASQUEIRO, 2004). De acordo com dados da Organização para a Cooperação e Desenvolvimento Econômico – OCDE (2000), no ano 2000, mais de 95% das empresas dos países que formavam a OCDE eram micro, pequenas e médias empresas,

respondendo por pelo menos 60% dos empregos nesses países.

1.6 Delimitação do Estudo

O trabalho de pesquisa será desenvolvido junto às micro, pequenas e médias empresas, e aos escritórios contábeis que prestam serviços a essas empresas, todos situados na Região Metropolitana do Recife-PE.

Especificar qualquer padrão de tamanho para definir micro, pequena e média empresa é algo necessariamente arbitrário, pois são adotados padrões diferentes para diferentes propósitos (LONGENECKER *et al*, 1997; RATTNER, 1985). Os critérios mais utilizados são por número de empregados e o valor do faturamento, mas existem outros, tais como: volume de vendas, valor dos ativos, seguro da força de trabalho, volume de depósitos (LONGENECKER *et al*, 1997; RATTNER, 1985).

As MPME selecionadas para estudo serão classificadas quanto ao porte tomando-se como base as faixas de números de funcionários do Instituto Brasileiro de Geografia e Estatística - IBGE (2002), evidenciadas na tabela 1. Optou-se por este tipo de classificação por se tratarem de informações de mais fácil acesso do que aquelas acerca dos faturamentos, que seria outra forma de se determinar os portes das empresas estudadas. O número de empregados é a definição mais comumente utilizada na literatura internacional, pois em algumas culturas as MPME são relutantes em fornecer detalhes financeiros precisos (ISMAIL e KING, 2006; OTTOBONI e PAMPLONA, 2001).

Tabela 1 - Porte por número de funcionários - IBGE

Porte da empresa	Ramo de atuação	
	Indústria	Comércio / Serviços
Micro Empresa	Até 19 pessoas	Até 09 pessoas
Pequena Empresa	De 20até 99 pessoas	De 10 até 49 pessoas
Média Empresa	De 100 até 499 pessoas	De 50 até 99 pessoas
Grande Empresa	Acima de 500 pessoas	Acima de 100 pessoas

A seleção do grupo de MPME estudado foi feita com base no cadastro de empresas correntistas de uma instituição financeira, com representação no Município do Recife-PE. A partir do cadastro de empresas clientes da referida instituição foram identificadas 217 MPME. Inicialmente, seriam entrevistados apenas os clientes da referida instituição financeira, seus respectivos contadores e as empresas indicadas por esses contadores. Entretanto, devido à inesperada receptividade, o campo de atuação se estendeu e modificou a metodologia do estudo, que se encontra detalhada no capítulo 3 deste trabalho de pesquisa.

A população de estudo foi obtida pelo método de conveniência, pois foi determinada a partir de empresas que oferecem maior facilidade de acesso por parte da pesquisadora, tanto pela localização geográfica como pela receptividade potencial.

1.7 Estrutura do Trabalho

Este trabalho de pesquisa está estruturado em 5 capítulos, inclusive esta introdução, e apêndices da seguinte forma:

- Capítulo 1 – Introdução, cujo conteúdo já foi anteriormente descrito;
- Capítulo 2 – Revisão da Literatura: neste capítulo são abordados assuntos relativos à gestão das micro, pequenas e médias empresas, a utilização da Contabilidade pelas MPME e a oferta e demanda de serviços contábeis pelas MPME;
- Capítulo 3 – Modelo Conceitual e Método de Pesquisa: neste capítulo é apresentado o modelo conceitual e são descritos todas as etapas e procedimentos utilizados na pesquisa, definição e tamanho das amostras de estudo (empresas e escritórios contábeis), descrição dos questionários e definição do tratamento estatístico utilizado para análise dos resultados da pesquisa de campo;
- Capítulo 4 – Análise dos Resultados: neste capítulo são evidenciadas as análises dos resultados da pesquisa de campo junto às MPME e aos escritórios contábeis, cujos

resultados levarão às respostas das questões da pesquisa, bem como a análise da hipótese da pesquisa, levantada no capítulo 1 deste trabalho;

- Capítulo 5 – Conclusão, Limitações e Sugestão para Trabalhos Futuros: neste capítulo são apresentadas as considerações finais, as limitações do estudo e sugestões para trabalhos futuros, relacionados ao tema da pesquisa.
- Apêndices: Carta de apresentação, questionário aplicado às empresas e questionário aplicado aos escritórios contábeis.

2 REVISÃO DA LITERATURA

Neste capítulo é realizada uma revisão da literatura, em que são abordados assuntos referentes ao equilíbrio entre a oferta e a demanda de serviços contábeis pelas MPME, as características da gestão dessas empresas e utilização da Contabilidade pelas MPME. Aqui também se procura conhecer o “estado da arte” sobre as características das MPME e as suas necessidades de informação, bem como aspectos relacionados à oferta e demanda dos serviços contábeis por essas empresas, através de um levantamento dos trabalhos empíricos relevantes que abordaram o tema.

2.1 Equilíbrio entre a Oferta e a Demanda de Serviços Contábeis para Micro, Pequenas e Médias Empresas

Sabe-se que há um desequilíbrio entre a oferta e a demanda de serviços contábeis para as micro, pequenas e médias empresas, não apenas no Brasil, mas em vários países, independentemente do grau de desenvolvimento ou industrialização (ISMAIL e KING, 2006; MARRIOTT e MARRIOTT, 2000; RESNICK, 1991; SALGADO *et al*, 2000; SILVA, 2002; STROEHER e FREITAS, 2006). Os serviços prestados pelos escritórios contábeis às MPME são basicamente de assessoria tributária, enquanto que as MPME carecem de outros tipos de serviços, que podem ser atendidos pelos escritórios contábeis (ANDRÉ SILVA, 2002; BATY, 1994; CALLADO *et al*, 2003; CARVALHO, 1999; LIMA *et al*, 2004; LONGENECKER *et al*, 1997; MARRIOTT e MARRIOTT, 2000; NUNES e SERRASQUEIRO, 2004; OLIVEIRA *et al*, 2000; RESNICK, 1991; SALGADO *et al*, 2000; STROEHER e FREITAS, 2006). Carvalho (1999) menciona que o pequeno empresário vai continuar a depender do contador tributarista, mas pode e deve valer-se dos serviços do contador para conhecer melhor o seu negócio e saber onde está ganhando ou deixando de ganhar.

O problema, entretanto, não é apenas do lado da oferta de serviços contábeis, mas também de deficiências dos gestores das MPME, que não valorizam esses serviços de consultoria (COOPER *et al*, 1988; COOPER *et al*, 1993), pois se consideram ocupados demais com os negócios para “perderem tempo” com a sofisticação dos sistemas de controle e de medição de

desempenho de suas organizações (MIRANDA e SILVA, 2002).

As últimas duas décadas têm sido muito produtivas em termos de inovações nas práticas e técnicas relacionadas à contabilidade gerencial e à área de sistemas para controle gerencial. Dentre os principais trabalhos escritos sobre esses assuntos podem-se citar: Adams e Neely (2001); Bogan e English (1996), Bogan e English (1997); Cooper e Kaplan (1998); Eccles (1991); Frost (1998); Hodgetts (1998); Kaplan e Norton (1992); Keebler *et al* (1999); Neely (1998); Maskell (1996). No entanto, à exceção de Jänkälä (2005), não foram encontradas pesquisas sobre como as pequenas e médias empresas estão incorporando essas novas práticas e técnicas.

Estudos anteriores (BUARQUE, 2003; CALLADO, 2002; CAVALCANTI, 2004; LEITE, 2004; LINS, 2003; NASCIMENTO NETO, 2002; RIBEIRO, 2004; WANDERLEY, 2002) identificam que o problema no gerenciamento das MPME brasileiras não é apenas o desconhecimento das medições de desempenho e outras ferramentas disponíveis para auxiliar a tomada de decisão. Há indícios de que os pequenos empresários não dominam os conhecimentos mínimos necessários para implementá-las. Segundo pesquisa publicada pelo SEBRAE (2005), sobre a mortalidade das MPME brasileiras entre os anos de 2000 e 2002, falhas gerenciais foram apontadas em cerca de 70% dos casos, como as causas das dificuldades e razões para o fechamento dessas empresas.

Além dos fatores relacionados ao grau de capacitação do empreendedor, as falhas gerenciais podem estar relacionadas à falta de planejamento na abertura do negócio, pela não avaliação prévia e de forma correta, por parte do pequeno empresário, de fatores importantes para o sucesso do seu empreendimento (SEBRAE, 2005).

Fatores que estão fora do controle direto do pequeno empresário, como o desempenho do mercado em que ele atua, podem afetar a capacidade de sobrevivência do empreendimento, ou seja, o desempenho das MPME pode depender, em parte, se elas estão no lugar certo, no momento certo (COOPER, 1992). De fato, uma das responsabilidades centrais de pequenos empreendedores é avaliar a atratividade do mercado no qual eles pretendem atuar e formular estratégias que levem em conta seus recursos e o ambiente (VESPER, 1990 *apud* COOPER, 1992). Low e MacMillan (1988), citados por Cooper (1992), sugerem que os empreendimentos podem mudar sua própria sorte se forem parcimoniosos no uso dos

recursos, localizados em mercados protegidos, pelo constante incremento do negócio e desenvolverem redes de relacionamentos.

No que se refere ao nível de capacitação dos pequenos empresários, Cooper (1992) pondera que empreendedores que são bem preparados, com elevado grau de escolaridade, experiência gerencial, e grande necessidade de realização, podem ficar insatisfeitos com o desempenho marginal do empreendimento porque eles acham que podem fazer melhor. Em contrapartida, pequenos empresários com menos preparo podem demonstrar grande obstinação, pois eles percebem que não possuem alternativas. Tem-se, então, um dilema de que um maior nível de preparo por parte do pequeno empresário pode aumentar a probabilidade de sucesso do empreendimento, mas também pode exigir um nível mínimo de desempenho para que ele esteja disposto à continuidade do negócio (COOPER, 1992).

2.2 Gestão das Micro, Pequenas e Médias Empresas

As micro, pequenas e médias empresas vêm ganhando cada vez mais importância dentro da economia nacional por se destacarem como as principais provedoras de emprego e renda do país. Segundo SEBRAE (2004) representam 99,7% do total de empresas e contribuem de forma elevada para a formação do produto interno bruto – PIB, respondendo por quase 70% dos postos de trabalho do setor privado.

A importância das MPME para o desenvolvimento econômico não se restringe apenas ao Brasil. Na Irlanda do Norte, por exemplo, as MPME correspondem a 98% das empresas daquele país, e contribuem para 60% do PIB irlandês (McADAM e MARLOW, 2007). Segundo Nunes e Serrasqueiro (2004), as MPME são de crucial importância para a economia nacional Portuguesa; estão presentes em todos os setores da indústria e serviços de Portugal e representavam, no ano de 1999, 96% do total das empresas daquele país; são responsáveis por 50% dos empregos e por cerca de 35% do volume de negócios de Portugal.

Apesar da significativa contribuição das MPME para a economia, uma contribuição muito maior poderia ser dada se grande parte delas não morresse de forma tão prematura. Conforme dados do IBGE (2002), todos os anos são criadas, em média, 700.000 novas empresas no

Brasil; entretanto, 70% dessas empresas não conseguem superar as dificuldades iniciais e morrem nos primeiros três anos e meio de existência.

O estudo sobre a mortalidade das micro, pequenas e médias empresas brasileiras, realizado pelo SEBRAE (2004), revelou que a taxa de mortalidade é de 49% entre as empresas com até dois anos de existência, e que essa taxa se eleva para 60% entre as empresas com até quatro anos de atividade. Ainda de acordo com a mesma pesquisa, as principais causas para o fechamento das MPME estão relacionadas à falta de conhecimentos gerenciais por parte dos seus gestores, à falta de planejamento antes da abertura da empresa e, conseqüentemente, ao não conhecimento prévio dos fatores relevantes para o sucesso do negócio.

Pesquisa realizada por Holmes e Haswell (1989), na Austrália, verificou que dos 418 empreendimentos australianos que faliram entre os anos de 1981 e 1985, 90% tiveram sua morte associada à inexperiência ou à incompetência gerencial.

As MPME merecem uma atenção especial por parte dos profissionais contábeis, pois, além de serem as maiores demandantes de seus serviços, possuem também características peculiares de seu ambiente. Dentre essas características, encontram-se uma maior limitação de recursos financeiros, menor quadro administrativo, gestores sem qualificação profissional e baixo nível de integração entre os vários aspectos do empreendimento (tecnológico, ambiental, gerencial, etc.), denotando uma fragilidade administrativa (ANDRADE *et al*, 2004). Pinheiro (1996) acrescenta que as MPME têm uma administração rudimentar, não possuindo uma estrutura organizacional que estabeleça claramente as atribuições de cada um dos seus componentes. Pesquisas (BIRLEY e NIKTARI, 1996; MOSIMANN e FISCH, 1999; OLIVEIRA, 2001) também identificaram a falta de planejamento como uma das características da gestão das micro, pequenas e médias empresas.

Tais características podem ser, de forma direta ou indireta, conseqüências de uma gestão desqualificada tecnicamente. Segundo Bortoli (1980), as micro, pequenas e médias empresas pertencem, geralmente, a um indivíduo ou grupos familiares e possuem uma administração pouco especializada. Nessas empresas, posições estratégicas importantes são ocupadas levando-se em conta primeiramente o grau de parentesco e não a qualificação ou competência profissional (BRAGA, 1988). De acordo com Figueiredo (2001), um número significativo dos empresários que estão à frente das MPME não possui formação educacional relacionada à

área em que atuam, revelando, ainda, que muitos desses empresários são aposentados ou são indivíduos que trabalhavam em grandes empresas e foram demitidos.

Diferentemente das grandes organizações, as MPME são muito dependentes de seus proprietários, que são os responsáveis pela maioria das atividades operacionais, tais como compras, recebimentos, controles, etc. (MASSUDA, 2003). A falta de uma gestão qualificada pode contribuir para o que foi verificado na pesquisa realizada por Oliveira (2001), que constatou que a maioria das pequenas empresas por ele analisadas não possui planejamento e nem controle efetivo de suas operações, a ponto de não serem capazes de identificar pontualmente onde houve erro ou acerto em suas decisões.

2.3 Utilização da Contabilidade pelas Micro, Pequenas e Médias Empresas

A falta de habilidade para entender e manusear os instrumentos fornecidos pela Contabilidade é uma das maiores dificuldades encontradas pelos gestores das micro, pequenas e médias empresas (BOYLE e DESAI, 1991; GASKILL *et al*, 1993; SHELDON, 1994).

Segundo Coelho Neto (1997), as MPME carecem de um sistema de informação, fazendo pouco uso das ferramentas de gestão financeira. Os empreendedores de pequeno porte não têm a cultura de usar a informação, não percebem a importância de gerenciá-la e não possuem recursos suficientes para fazer investimentos nessa área (MORAIS, 1999). Estes fatores podem ter contribuído para que falhas gerenciais tenham sido apontadas como uma das principais razões para o fechamento das MPME, na pesquisa realizada pelo SEBRAE (2004).

Várias pesquisas que abordaram a tomada de decisão dentro das MPME verificaram que os gestores, na maioria das vezes, baseiam suas decisões na intuição e na experiência (ALBANEZ e BONÍZIO, 2007; ALBUQUERQUE, 2004; LEONE, 1991; LUCENA, 2004; MIRANDA *et al* 2007; OLIVEIRA, 2001; QUEIROZ, 2005; SALGADO *et al*, 2000). Esta forma de tomar decisão pode ter levado a muitas decisões equivocadas e, conseqüentemente, criado dificuldades na condução do negócio. De acordo com Pereira (1983), mesmo aqueles gestores que possuem uma intuição excepcional, um dom para gerenciar, podem ter maiores

chances de sobrevivência, aumentando a probabilidade de acerto nas decisões, se fizerem bom uso das informações financeiras.

Por sua vez, para que um sistema de informação seja eficiente ele precisa atender às necessidades específicas dos gestores. Vasconcelos (1994) pondera que os sistemas de informações devem respeitar os aspectos operacionais da empresa, adaptando-se ao modelo de decisão possuído pelo usuário. No entanto, muitas necessidades de informação são comuns a grande parte das MPME. A pesquisa realizada por Lucena (2004) junto às micro e pequenas empresas de confecção, localizadas no município de Toritama-PE, verificou que as mesmas necessitam de informações sobre previsão de vendas, necessidades de caixa, controle das despesas financeiras e dos prazos de vendas e compras.

Com o objetivo de propor um modelo de controle e avaliação de desempenho para micro e pequenas empresas, Albanez e Bonízio (2007) realizaram um estudo de caso em uma pequena empresa localizada na região de Ribeirão Preto-SP, que presta assistência técnica e comercializa aparelhos de fax, celulares, acessórios e outros. Os dados foram coletados por meio de entrevistas com os gestores e empregados da referida empresa, bem como pelo contato direto com as operações da mesma. Foram identificadas falhas como: ausência de relatórios contábeis básicos (balanço patrimonial - BP e demonstração do resultado do exercício - DRE), estoques controlados de forma intuitiva, falta de planejamento que possibilitasse prever situações adversas, inexistência de um sistema de informação que auxiliasse na gestão e falta de mecanismos que ajudassem a avaliar o desempenho da empresa.

A solução proposta pelos pesquisadores (2007) foi a elaboração de demonstrativos contábeis (BP, DRE e demonstração do fluxo de caixa - DFC) juntamente com relatórios de índices econômico-financeiros. Para viabilizar a análise de desempenho, Albanez e Bonízio (2007) sugeriram que a empresa se dividisse em centros de responsabilidade, o que possibilitaria ao gestor conhecer a contribuição de cada setor para o desempenho da empresa. Sugeriram, ainda, a elaboração do fluxo de caixa projetado, que permitiria ao gestor exercer maior controle sobre seus gastos e contribuiria para a mudança de uma atitude passiva para uma atitude pró-ativa.

De fato, a informação exerce importante papel dentro de uma empresa. Com o intuito de evidenciar a influência da informação dentro de uma organização, Grieves (1998) fez um estudo sobre o impacto da informação com os tomadores de decisão de alguns setores da economia britânica. O pesquisador constatou que, para 97% dos respondentes do setor governamental, a informação influenciava para uma melhor tomada de decisão; no setor farmacêutico a informação também foi considerada uma influencia positiva para 96% dos entrevistados; e nos bancos idem, em 94% dos casos. Esses resultados evidenciam a importância do sistema de informação para a tomada de decisão independentemente da área de atuação do empreendimento.

2.4 Oferta e Demanda dos Serviços Contábeis Utilizados pelas Micro, Pequenas e Médias Empresas

Nos últimos anos tem-se observado um enorme avanço nas tecnologias de informação. O estudo conduzido por Hoppen (1998), sobre sistemas de informações no Brasil, através de uma revisão da literatura dos artigos científicos dos anos 1990, constatou que essa área tem se desenvolvido muito. Uma das razões apontadas para este desenvolvimento foi o impacto econômico produzido nas organizações e na sociedade, e a evolução da própria tecnologia de informação.

De fato, um bom sistema de informação pode causar impacto positivo no empreendimento, uma vez que pode contribuir significativamente para a obtenção de melhores resultados. Um elemento que merece destaque dentro de qualquer empresa é o sistema de informação contábil - SIC, pois, das diversas fontes de informação, esta é responsável por todo o processo de mensuração, registro e comunicação dos fatos que envolvem a atividade empresarial (CARVALHO e NAKAGAWA, 2004). O SIC proporciona ao gestor identificar problemas e encontrar as melhores alternativas para resolvê-los, oferecendo maior segurança na condução do negócio.

Estudo realizado por Tenório (2004), sobre a utilização do sistema de informação em pequenas empresas de confecção localizadas na cidade do Recife, verificou que as empresas analisadas possuem, de forma geral, um bom nível de informatização do negócio, uma vez

que mais de 80% elaboram suas próprias informações por possuírem sistemas de compras e pedidos de compras, contas a pagar e a receber, controle de estoques, faturamento e pedido de vendas, controle bancário e fluxo de caixa. Constatou ainda que, no caso do sistema de apuração fiscal, a maioria dos entrevistados prefere contratar um contador para prestar esse serviço. Tenório (2004) observou que as empresas por ele pesquisadas possuíam um bom controle de suas operações, elaborando suas informações gerenciais sem precisar recorrer ao profissional contábil, apenas o fazendo na hora de realizar alguma operação na área fiscal.

Resultado semelhante, no que se refere à não participação da Contabilidade no fornecimento de informações que auxiliem na gestão, foi encontrado por Silva Neto (2005), ao realizar pesquisa sobre a utilização da informação contábil na gestão das micro e pequenas empresas do setor de construção civil, na cidade do Recife - PE. O pesquisador verificou que as informações da Contabilidade são pouco utilizadas como instrumento de gestão, tendo em vista que os relatórios contábeis recebidos pelas empresas analisadas são prioritariamente de natureza financeira, tais como balanço, balancetes e demonstração do resultado do exercício. Apenas 17% dos gestores das empresas pesquisadas afirmaram utilizar as demonstrações contábeis para tomar decisões de natureza econômico-financeira; as decisões nesse setor são normalmente usuais ou baseadas na experiência profissional dos gestores.

Salgado *et al* (2000) conduziram uma pesquisa sobre o processo decisório nas micro e pequenas empresas localizadas no município de Ponte Nova - MG e verificaram que 62% dos respondentes possuem anotações ou registros contábeis independentes do contador, formando seu próprio banco de dados. Porém, por desorganização e imprecisão dos dados, a maioria dessas empresas não utiliza tais recursos, baseando suas decisões apenas na própria intuição. Os pesquisadores ainda verificaram que apenas 25% dos respondentes recorrem a profissionais da área contábil ou administrativa para auxílio no gerenciamento direto de seus negócios. A utilização do escritório de contabilidade está mais relacionada ao atendimento da legislação fiscal.

De forma similar, as pesquisas realizadas por Vilela (2000) e Frey e Frey (2000) junto a pequenas empresas localizadas no município de Ribeirão Preto - SP e no Perímetro Urbano de Santa Cruz do Sul - RS, respectivamente, concluíram que a Contabilidade não está fornecendo informações gerenciais para pequenas empresas.

De acordo com Perren e Grant (2000), muitas pequenas empresas possuem pouca informação gerencial, controles fracos e gestores que tomam decisões de improviso.

Por outro lado, Oliveira *et al* (2000) encontraram resultados diferentes em sua pesquisa junto a 29 empresas filiadas à Associação das Retíficas de Motores do Estado do Paraná, realizada com o objetivo de verificar como as pequenas empresas utilizam informações fornecidas pela Contabilidade. A maioria das empresas investigadas pelos pesquisadores era formada por empresas familiares (65%), com predominância de administradores sem formação acadêmica (62%). O estudo constatou que 90% das empresas investigadas utilizam sistemas de informações contábeis para atendimento das necessidades administrativas, não só de cunho fiscal, mas também gerencial e, conforme destacam os autores (2000, p. 10), “contrariando o quase senso comum”, a pesquisa revelou uma predominância (55%) da utilização do SIC para fins gerenciais. Entretanto, os próprios autores afirmam haver uma contradição nessa assertiva, pois os respondentes afirmaram que a demonstração contábil mais utilizada é o balancete de verificação, de onde seriam extraídas as informações para suporte à decisão. Sabidamente, esta peça contábil não é a mais apropriada para apoiar decisões gerenciais.

Apesar de a literatura existente apresentar diversas técnicas contábeis e defender de forma unânime os benefícios potenciais do uso de um sistema de informação gerencial, há ainda um número significativo de empresários que não utiliza esses recursos para a tomada de decisão. Mairead (1997) realizou um estudo exploratório com vinte pequenas empresas do Meio Oeste Irlandês e, embora reconheça que a amostra estudada não tenha sido representativa para análises mais genéricas, revelou não haver nenhuma evidência que sugerisse que os métodos ou técnicas de contabilidade gerencial fossem utilizados no processo de tomada de decisão.

Observa-se que não só as modernas técnicas contábeis têm sido pouco utilizadas, como também a própria forma da MPME elaborar suas informações tem se apresentando deficiente, muitas vezes realizada de maneira precária. O trabalho de pesquisa realizado por Lucena (2004), junto a 30 micro e pequenas indústrias localizadas no município de Toritama – PE, constatou que, embora as empresas por ele pesquisadas possuíssem controles dos seus negócios, era baixo o grau de utilização de sistemas de informações gerenciais (14,29%) e de planilhas computadorizadas (19%); as informações para tomada de decisão eram obtidas por meio de relatórios preparados manualmente.

Considerando-se o desenvolvimento da tecnologia da informação, com equipamentos sofisticados e softwares a preços cada vez mais acessíveis, é preocupante o fato de uma parcela considerável de gestores de MPME ainda não utilizar sistemas de informações para administrar os negócios.

A pesquisa conduzida por Miranda *et al* (2007), junto a 33 gestores de mini-mercados localizados na Região Metropolitana do Recife - PE, também verificou que 45,5% dos respondentes processam a informação de forma intuitiva ou manualmente, sem o auxílio de computador. De forma semelhante, Leite (2004), em sua pesquisa com pequenos empreendimentos hoteleiros do Nordeste Brasileiro, observou que 59,7% dos gestores dos empreendimentos analisados processam a informação de forma manual.

Uma sofisticação nos sistemas de controle da MPME poderia ser sugerida pelo próprio profissional contábil, que desempenharia o papel de consultor nesses empreendimentos, quase sempre com a responsabilidade de orientar e auxiliar o gestor no gerenciamento dos negócios. Contudo, poucos são os gestores de MPME que têm a oportunidade de receber serviços de um profissional contábil com tal postura. Há indícios de que os serviços oferecidos atualmente pela maioria dos escritórios contábeis, que são os principais fornecedores de serviços contábeis para as MPME, estão voltados prioritariamente para o atendimento de exigências fiscais e legais, não atendendo às necessidades de informação dos gestores dessas empresas.

Stroeher e Freitas (2006) conduziram um estudo exploratório e qualitativo na Região de Lajeado e Arroio do Meio, no Vale do Taquari – RS, onde entrevistaram 5 contadores e 15 gestores de pequenas empresas. A pesquisa revelou haver um descompasso entre a oferta e a procura por serviços contábeis, pois, enquanto os contadores afirmam fornecer todas as informações necessárias aos seus clientes, estes afirmam que as informações fornecidas pelos escritórios suprem, no máximo, suas necessidades no âmbito fiscal e legal.

Os referidos autores (2006) ponderam que o fato dos contadores afirmarem produzir todas as informações necessárias, e os gestores responderem que as informações recebidas servem, no máximo, para suprir suas necessidades na área fiscal e legal, permite tirar duas possíveis conclusões: (1) os contadores realmente fornecem todas as informações necessárias para o gestor, mas não dão os devidos esclarecimentos; ou (2) o contador considera que as informações fiscais e legais são *todas* as informações que ele pode fornecer, ou que são as

necessárias, para o gestor desse tipo de empresa.

Sobre essa divergência, Miranda *et al* (2007) comentam que, embora se tenha conhecimento da existência de desequilíbrios entre a oferta de serviços contábeis pelos escritórios de contabilidade e a demanda de tais serviços pelas pequenas e médias empresas brasileiras, a produção de um conhecimento sistematizado sobre o assunto ainda é escassa, no Brasil. A maior parte das pesquisas são de caráter essencialmente descritivo e não fazem uma análise mais profunda e detalhada, que permita identificar o grau dos desequilíbrios existentes.

A pesquisa conduzida por Silva (2002), que investigou o perfil do profissional contábil, sob a ótica dos gestores de micro-indústrias da Região da Campanha do Rio Grande do Sul, revelou que a maioria das empresas entrevistadas (85%) recebe apenas informações fiscais de seus contadores, enquanto que somente 10% são supridas de informações gerenciais.

Corroborando esses resultados, o relatório da pesquisa sobre gestão de custos nas micro e pequenas empresas (MPE) paulistanas, realizada pelo SEBRAE-SP (2002), revelou que 64% das MPE utilizam contadores externos tão somente para realizar atividades meramente burocráticas, como cálculo da folha de salários e encargos. Sobre a oferta dos serviços contábeis, Marion (2003, p. 25) afirma que, em alguns segmentos da economia brasileira, “principalmente na pequena empresa, a função do contador foi distorcida (infelizmente), estando voltada exclusivamente para satisfazer às exigências legais”.

Investigação realizada por Leite (*op. cit.*) verificou que, embora o contador tenha sido citado como uma das fontes de informação mais importantes, as informações fornecidas por esse profissional são de caráter meramente fiscais ou referentes a dados contábeis históricos. Oleiro e Damedá (2005) realizaram um estudo com as empresas assistidas pelo Programa de Extensão Empresarial da Fundação Universidade Federal do Rio Grande – NEE/FURG, que revelou que os empresários relegam para segundo plano o uso da Contabilidade como instrumento de apoio à administração das micro e pequenas empresas.

Ainda sobre a utilização da informação contábil na tomada de decisão, Pires *et al* (2004) conduziram um estudo exploratório junto a 34 micro e pequenos empresários do Pólo Industrial de Confecções da Glória, no município de Vila Velha - ES. A pesquisa mostrou que grande parte dos respondentes (64,71%) utiliza os relatórios fornecidos pela contabilidade

para serem apresentados a instituições financeiras, enquanto que em apenas 35% dos casos os relatórios contábeis são utilizados para tomada de decisão. Os autores concluíram que os escritórios de contabilidade não atendem de maneira oportuna e satisfatória às necessidades desses usuários, concentrando suas atividades em questões de natureza principalmente fiscal.

Nesta mesma linha, Queiroz (2005) realizou uma pesquisa que teve por objetivo investigar o uso da informação contábil pelos pequenos empresários da Região do Seridó - RN, para efeito de tomada de decisão envolvendo questões de natureza econômico-financeira. A referida pesquisa foi realizada junto a 143 MPE localizadas nas duas maiores cidades da Região, Caicó e Currais Novos, tendo revelado que 69,1% dos respondentes percebem a informação contábil recebida como relevante no cumprimento das legislações fiscais e trabalhistas. Entretanto, no que se refere à utilização das informações contábeis na tomada de decisão que envolve aspectos econômico-financeiros, foi verificado que 42,6% dos pesquisados tomam essas decisões com base na experiência que foi desenvolvida com o seu próprio negócio.

Quase a metade (45,7%) dos pequenos empresários entrevistados pela referida autora (2005) respondeu que a Contabilidade produz várias informações que lhes são repassadas através dos livros e demonstrativos contábeis e documentos referentes às áreas trabalhistas e tributárias. Contudo, afirmaram que tais informações não são úteis por serem complexas e de difícil entendimento. Em vista disso, esses empresários acompanham o desempenho dos seus negócios por meio de controles simples e manuais, elaborados por eles próprios ou pelos seus empregados, tomando decisões com base na experiência e na intuição.

Queiroz (2005) verificou ainda que, para a maioria microempresários entrevistados, as informações produzidas pelos escritórios contábeis (livro diário e demonstrações contábeis) não apresentam utilidade no auxílio à tomada de decisões, mas tão somente para apresentação junto a órgãos governamentais e instituições financeiras. Segundo Kassai (1997), a compreensão dos relatórios contábeis nas pequenas empresas é uma das principais dificuldades enfrentadas por seus proprietários, e o preparo desses relatórios não passa de mera formalidade.

A não utilização da Contabilidade para a tomada de decisão verificada nos estudos citados pode ser uma das explicações para resultados desfavoráveis obtidos em algumas pesquisas. Miranda *et al* (2007) verificaram que 36,4% dos gestores entrevistados não manteriam o

contrato com o contador caso o Governo simplificasse o recolhimento dos impostos e dos encargos sociais. Em questão similar, Leite (2004) verificou que 33,9% dos gestores também não manteriam o contrato com seus contadores caso houvesse uma simplificação dos impostos.

Contudo, pode haver casos em que o fornecimento de serviços contábeis limitados ao aspecto fiscal seja uma exigência do próprio gestor. Lima *et al* (2004) realizaram uma pesquisa junto a 50 contadores e 100 micro e pequenas empresas, localizados no município do Recife – PE, e verificaram que 40% dos contadores reconhecem que os gestores não utilizam as informações contábeis para auxiliar na administração da empresa. Os contadores justificaram o fato afirmando que alguns de seus clientes não querem que eles forneçam uma contabilidade mais voltada para o âmbito gerencial, e que não é interessante para eles convencê-los do contrário.

Mesmo havendo casos como esse, em que os próprios gestores não querem um serviço além do fiscal, cabe ao contador mostrar aos gestores a importância da informação contábil para o gerenciamento e continuidade das MPME. De acordo com Pinheiro (1996), a maioria dos profissionais da área contábil não vende suas habilidades e capacidades de fornecer informações que contribuam para otimizar os resultados das empresas, e se dedicam apenas a elaborar as demonstrações contábeis obrigatórias e calcular impostos. De fato, se o profissional contábil se empenhasse em vender melhor o seu serviço poderia contribuir significativamente para o desempenho dos negócios de seus clientes, bem como aumentar a procura por seus serviços.

A pesquisa realizada por Lima *et al* (2004) ainda verificou que a maioria dos gestores (80%) não utiliza as informações contábeis na administração do negócio. O motivo mais citado pela não utilização foi por eles não entenderem como a Contabilidade poderia auxiliá-los na gestão do empreendimento, e não apenas no aumento das despesas. Por não terem conhecimento dos benefícios que a Contabilidade pode trazer para o gerenciamento dos negócios, os gestores das MPME a consideram tão somente como uma despesa a mais, algo oneroso e que não agrega valor ao empreendimento.

Esta visão por parte dos gestores se tornou explícita quando Miranda *et al* (*op.cit.*), em sua pesquisa, indagaram os gestores entrevistados sobre sua disposição de pagar mais pelos serviços do contador, caso este produzisse relatórios mensais que lhes permitissem gerenciar

melhor os seus negócios. Os pesquisadores verificaram que aproximadamente 70% dos respondentes estariam dispostos a pagar mais pelos serviços do contador, caso fosse gerada informação útil e inteligível para a tomada de decisão; destes, 15% estariam dispostos a aumentar os honorários do contador em 60% ou mais, caso ele fornecesse informações úteis ao gerenciamento dos negócios.

Similarmente, Leite (2004) também verificou que cerca de 70% dos gestores de pequenas empresas hoteleiras estariam dispostos a pagar mais ao contador caso fossem oferecidos serviços os que auxiliassem no gerenciamento dos negócios; destes, 29% estariam dispostos a pagar até 40% mais. Ou seja, observou-se uma mudança na atitude do gestor em relação a uma contabilidade apresentada de forma mais simples e clara, chamando a atenção para os potenciais benefícios de um serviço mais voltado para a contabilidade gerencial.

Ainda sobre a necessidade das informações contábeis serem apresentadas de forma mais compreensível, a pesquisa realizada por Marriott e Marriott (2000), junto a 15 gestores de pequenas empresas da Região Sul de *Wales*, no Reino Unido, verificou que se os contadores oferecessem um serviço de contabilidade gerencial, com informação apresentada de forma mais fácil de ser entendida e utilizada pelo usuário (utilização de gráficos, índices e explicações narrativas), haveria espaço para o contador aumentar o valor agregado às pequenas empresas e, conseqüentemente, poderia haver uma significativa expansão no mercado de serviços contábeis.

Entretanto, a grande quantidade de profissionais contábeis que concentram seus serviços nos aspectos fiscais e legais justifica a visão que os gestores têm do contador, passando a associá-lo tão somente à função de calcular impostos e fornecer informações para atendimento das obrigações junto ao Governo. Possíveis reflexos da concentração de serviços contábeis no âmbito fiscal e legal podem ser observados em algumas pesquisas (MIRANDA *et al*, 2007; LEITE, 2004).

Na pesquisa conduzida por Miranda *et al* (2007), os pesquisadores perguntaram aos gestores entrevistados sobre quem eles contratariam para produzir informações que ajudassem no controle das operações e avaliação do desempenho das empresas, tendo sido verificado que 42,4% dos gestores entrevistados contratariam outro profissional e não o contador. Questão semelhante foi tratada por Leite (2004), na sua pesquisa com pequenas empresas do setor

hoteleiro, em que a pesquisadora verificou que os profissionais mais indicados foram especialistas em hotelaria (83,9%) e advogados (11,3%); neste caso, contador não foi lembrado por nenhum dos entrevistados.

Além da diminuição do mercado do contador, uma vez que outros profissionais seriam contratados para realizar sua função, esta situação poderá também ser uma barreira no momento em que o contador quiser mudar de atitude e adotar uma postura gerencial. Um exemplo disso pode ser visto na pesquisa feita por Hofer *et al* (2006) com médios e grandes produtores (atividade rural) da Região de Toledo - PR. A pesquisa revelou que, para mais de 80% dos agricultores entrevistados, a finalidade da assessoria contábil seria para fins fiscais. Segundo os autores, os escritórios de contabilidade dessa região encontraram resistência por parte dos agricultores quando quiseram implementar serviços de contabilidade gerencial para auxiliar na gestão, no controle e planejamento do negócio, pois, além do medo da fiscalização, eles demonstraram não confiar nos serviços fornecidos pelos contadores.

3 MODELO CONCEITUAL E MÉTODO DE PESQUISA

Este capítulo está estruturado em duas seções principais. Na primeira seção é apresentado o modelo conceitual desenvolvido para explorar as questões da pesquisa e a hipótese da pesquisa. De acordo com Miranda (1997), o modelo conceitual consiste no desenho de um modelo de pesquisa, a definição conceitual dos construtos primários e a proposição de hipóteses, baseados na revisão da literatura. A segunda seção evidencia o método de pesquisa utilizado neste trabalho.

3.1 Modelo Conceitual

O modelo conceitual (ver figura 1) consiste em um diagrama que ilustra as questões da pesquisa e a hipótese da pesquisa, levantadas no capítulo 1 deste trabalho, com base na revisão da literatura efetuada no capítulo 2. Os modelos caracterizam as idéias fundamentais da teoria com auxílio de conceitos familiarizados, antes da elaboração da teoria. “A modelagem – construção do modelo – é posterior à clara definição do problema sob investigação, e, particularmente, das variáveis, atributos e características do objeto que se deseja conhecer / explicar / prever” (MARTINS e THEÓPHILO, 2007, P. 29).

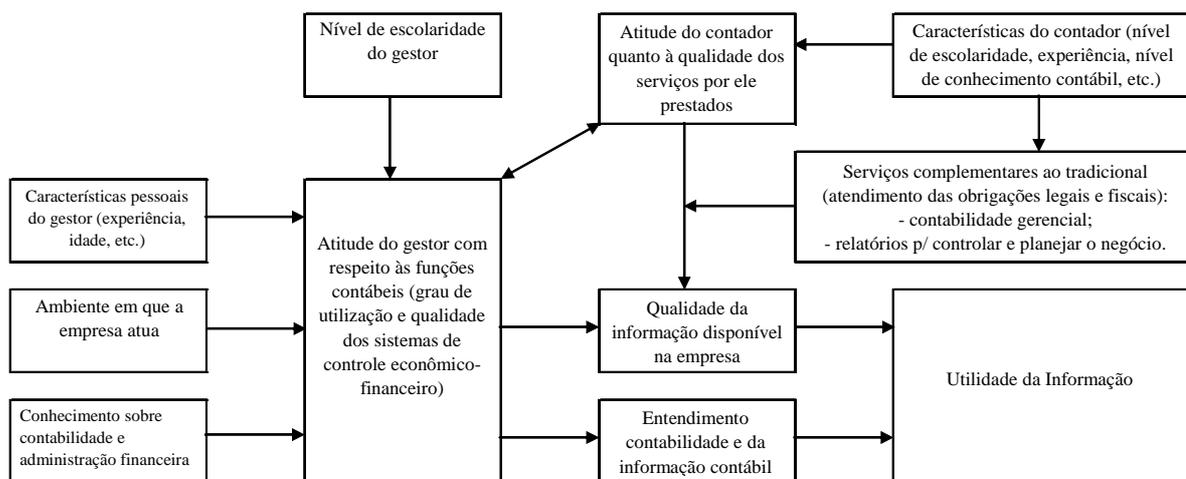


Figura 1 - Modelo Conceitual

Algumas características do gestor da MPME (experiência, idade, etc.), bem como seu nível de capacitação (conhecimentos básicos de Contabilidade e Administração Financeira) e o ambiente em que a empresa atua, influenciam a atitude do gestor com respeito às funções da Contabilidade para a gestão do seu negócio. Se o gestor possui conhecimento contábil e entende os relatórios fornecidos pelo contador, ele reconhece a utilidade dessa informação enquanto instrumento de apoio à gestão do seu negócio e também demandará mais informações do contador.

Por outro lado, algumas características do contador (nível de escolaridade, experiência, nível de conhecimento sobre contabilidade, etc.), influenciam tanto a atitude (percepção) do contador quanto às necessidades dos gestores, quanto a qualidade dos serviços por ele prestados às MPME.

Ainda, a atitude do gestor da MPME e a atitude do contador se influenciam mutuamente, no que se refere à utilidade da informação contábil produzida pelo contador. Se o gestor não percebe a utilidade da informação contábil para o gerenciamento do seu negócio, ou porque não recebe serviços diferentes daqueles relacionados ao atendimento das obrigações legais e fiscais, ou porque não entende os relatórios fornecidos pelo contador, cabe a este profissional fornecer informações complementares e em uma linguagem compreensível, para que o gestor mude sua atitude com respeito à qualidade da informação contábil e perceba a sua utilidade para o gerenciamento da MPME (ver figura 1).

3.2 Método de Pesquisa

O método utilizado no desenvolvimento deste trabalho de pesquisa foi o indutivo e analítico, com uso de técnicas de documentação indireta por meio de pesquisa bibliográfica na literatura especializada, leitura de periódicos e *sites* da Internet. “O objetivo dos argumentos indutivos é levar a conclusões cujo conteúdo é muito mais amplo do que o das premissas nas quais se basearam”. (LAKATOS e MARCONI, 2001, p. 86).

No intuito de alcançar os objetivos do trabalho, foi executada uma pesquisa exploratória por meio da aplicação de dois tipos de questionários: um direcionado as MPME e outro

direcionado aos contadores. Pesquisas desse tipo objetivam proporcionar maior familiaridade com o problema, com vistas a torná-lo mais explícito ou a construir hipóteses. Geralmente essas pesquisas envolvem levantamento bibliográfico, entrevistas com pessoas que tiveram experiências práticas com o problema pesquisado e análise de exemplos que estimulem a compreensão. (GIL, 2002).

A realização deste estudo compreendeu as seguintes etapas:

- Conhecimento do “estado da arte” sobre as características das MPME e as suas necessidades informacionais, com utilização de técnicas de documentação indireta por meio de pesquisa bibliográfica especializada em livros, artigos de periódicos científicos, *sites* da Internet, bem como pesquisas semelhantes que abordam assuntos relacionados à oferta e demanda de serviços contábeis para MPME, de forma a colher subsídios para construir os instrumentos de coleta de informações para a pesquisa.
- Pesquisa de campo junto às MPME, bem como aos seus respectivos contadores, por meio de aplicação de questionários estruturados e realização de entrevistas face a face.
- Tabulação e análise dos resultados da pesquisa de campo, incluindo análises estatísticas com auxílio do software *Statistical Package for the Social Sciences - SPSS*, versão 15.0, e outros softwares apropriados para organização e análise dos dados obtidos.

A pesquisa de campo foi executada mediante a aplicação de questionários estruturados, com a maior parte das questões do tipo fechado e entrevistas face a face, de forma concomitante, a três grupos de respondentes:

- Grupo 1: MPME identificadas no cadastro de empresas clientes de uma instituição financeira com representação no município do Recife - PE, ou obtidas pelo critério da acessibilidade, isto é, de porta em porta, sem que ninguém as houvesse indicado, sem aviso prévio, ou pela recomendação de amigos ou de clientes da referida instituição financeira, não sendo a amostra representativa da população (obtida por conveniência).

- Grupo 2: Contadores que prestam serviços às MPME do Grupo 1, ou obtidos pelo critério da acessibilidade, sem indicação de ninguém e sem aviso prévio, ou indicados por outros contadores, não sendo a amostra representativa da população, ou seja, obtida por conveniência.
- Grupo 3: MPME indicadas pelos contadores relativos ao Grupo 2, e que não pertencem ao Grupo 1 da pesquisa de campo.

Os questionários utilizados na pesquisa de campo foram construídos com base nos dados obtidos na revisão da literatura especializada, bem como a partir de pesquisas semelhantes sobre os temas abordados, especialmente os trabalhos de André Silva (2002), Leite (2004), Marriot e Marriot (2000), Salgueiro (2000) e Stroehrer e Freitas (2006), cujos resultados pretendem-se confrontar.

3.2.1 Questionários de Pesquisa

Os dois tipos de questionários foram construídos com questões correspondentes, de forma a possibilitar a confrontação das opiniões dos dois grupos de entrevistados, MPME e contadores, em relação aos assuntos investigados. Os questionários foram submetidos a quatro especialistas (dois profissionais contábeis e dois empresários) a título de pré-testes para validação do conteúdo. Ainda assim, sentiu-se a necessidade de algumas pequenas modificações, ao longo das primeiras entrevistas.

As questões elaboradas para os questionários de pesquisa foram, em sua maior parte, do tipo fechado, para que os respondentes escolhessem, dentre as alternativas apresentadas, a que melhor representasse a situação vivenciada. Algumas questões permitiram que os entrevistados escolhessem mais de uma resposta dentre as alternativas disponíveis. Outras questões foram elaboradas mediante a utilização de escalas tipo *Likert*, dando a opção aos entrevistados de atribuírem notas de 0 a 5, ou de 1 a 5, aos itens investigados.

Questionários construídos com questões do tipo *fechado* apresentam a vantagem de se poderem comparar respostas em virtude da sua pouca variabilidade; além disso, são de mais

fácil resposta e produzem respostas mais facilmente analisáveis, codificáveis e de fácil tratamento estatístico (BARROS e LEHFELD, 1990; LAKATOS e MARCONI, 2001).

Os questionários foram elaborados de forma a não tomar muito tempo dos entrevistados e, desta forma, não se tornarem cansativos para os mesmos. De acordo com Richardson (1999), é de responsabilidade de o pesquisador determinar o tamanho, a natureza e o conteúdo do questionário, de acordo com o problema pesquisado. Se for muito longo, o questionário pode causar fadiga e desinteresse por parte do entrevistado. (LAKATOS e MARCONI, 2001).

O questionário de pesquisa aplicado às MPME teve por finalidade investigar a percepção destas sobre a qualidade dos serviços contábeis recebidos, bem como o seu grau de satisfação com tais serviços. O objetivo foi identificar se as MPME estão recebendo dos contadores os serviços desejados e se estão contando com o apoio adequado para controle e tomada de decisão.

Foram investigados os sistemas de controle e de produção da informação para tomada de decisão, os relatórios e as medições do desempenho utilizadas na condução dos negócios. Os serviços recebidos foram comparados com as práticas e técnicas contábeis difundidas na literatura especializada. O questionário foi dirigido preferencialmente aos gestores das MPME, e está dividido em três grupos de questões:

- a) Informações gerais sobre o empresário e a empresa: com este grupo de questões pretendeu-se identificar algumas características dos entrevistados, como o grau de instrução, cargo que ocupa na empresa, tempo de existência, porte, ramo de atuação, experiência no ramo de atividade, auto-avaliação e visão gerencial.
- b) Informações sobre o sistema de informação na empresa: este grupo de questões permitiu a identificação de algumas características do processamento das informações pelos entrevistados.
- c) Informações sobre os serviços contábeis prestados à empresa: este grupo de questões evidenciou a percepção dos pequenos empresários sobre a qualidade dos serviços contábeis recebidos dos contadores, bem como o grau de satisfação com os serviços contábeis recebidos. As questões permitiram identificar se as MPME estão recebendo os

serviços solicitados e se contam com o apoio dos contadores em questões relativas ao controle e tomadas de decisão.

O questionário de pesquisa aplicado aos contadores teve como objetivo investigar as características dos serviços contábeis prestados pelos mesmos, que são os grandes provedores desses serviços às MPME. O objetivo foi determinar as características e a qualidade dos serviços prestados, seus condicionantes, bem como a percepção dos próprios contadores quanto à qualidade dos serviços por eles prestados. O questionário foi dirigido preferencialmente aos proprietários, ou sócios, dos escritórios contábeis, e está dividido em três grupos de questões:

- a) Informações gerais sobre o contador e o escritório contábil: este grupo de questões possibilitou a descrição das características gerais dos contadores que prestam serviços às MPME, tais como grau de instrução, tempo de experiência, tamanho e perfil da carteira de clientes.
- b) Aspectos relativos aos serviços contábeis oferecidos pelo escritório contábil: este grupo de questões permitiu a identificação dos serviços de contabilidade geralmente oferecidos pelos contadores às MPME, bem como questões relativas ao fornecimento de informações sobre o desempenho organizacional dessas empresas. Foram investigados questões relativas ao fornecimento de relatórios financeiros e gerenciais, escrituração contábil, custos e planejamento, entre outros.
- c) Aspectos relativos aos serviços contábeis demandados: este grupo de questões evidenciou as características dos serviços contábeis demandados pelas MPME aos contadores. As questões foram elaboradas de forma a evidenciar a natureza dos serviços prestados pelos contadores, seus condicionantes, bem como a auto-avaliação da qualidade dos serviços por eles atualmente fornecidos às MPME.

A interpretação e análise dos dados obtidos foram realizadas com o auxílio de ferramentas estatísticas, pela utilização da análise descritiva dos dados, baseada em medidas de posição, dispersão e nos testes hipóteses, e aplicação de testes não paramétricos. Os dados foram tabulados com o auxílio do software *SPSS*, versão 15.0. Os resultados estão evidenciados, e comparados com a literatura pesquisada, no Capítulo 4 deste trabalho.

3.2.2 Procedimentos da Pesquisa de Campo

A pesquisa de campo teve duração de sessenta e quatro dias, com início em 27/08/2007 e término em 30/10/2007, e abrangeu cinco Municípios da Região Metropolitana do Recife-PE: Cabo de Santo Agostinho, Jaboatão, Olinda, Paulista e Recife. Foram entrevistados, ao todo, 141 MPME e 105 escritórios contábeis conforme dados da tabela 2, abaixo:

Tabela 2 - Município de origem do entrevistado

Município	MPME		Contadores	
	Freqüência	Percentual	Freqüência	Percentual
Recife	103	73,0	87	82,9
Olinda	35	24,8	13	12,4
Paulista	3	2,2	2	1,9
Jaboatão dos Guararapes	0	0,0	1	0,9
Cabo de Santo Agostinho	0	0,0	2	1,9
Total	141	100,0	105	100,0

Devido à receptividade maior do que a esperada por parte das MPME e escritórios contábeis abordados, resolveu-se determinar uma data de corte para a pesquisa, ao invés de um número limite de MPME e escritórios contábeis entrevistados, buscando-se fazer o maior número possível de entrevistas dentro do prazo determinado. Para tanto, a partir do trigésimo dia após o início da pesquisa de campo, até a sua data limite, em 31/10/2007, a pesquisadora passou a contar com uma equipe formada por mais três pesquisadores.

A princípio inferiu-se que a boa receptividade se devesse ao fato de os primeiros entrevistados serem os clientes da instituição financeira em questão, portanto de conhecimento pessoal da pesquisadora. Entretanto, a receptividade permaneceu praticamente a mesma à medida que a pesquisa se estendeu para MPME abordadas de forma aleatória. Porém, observou-se que as MPME acessadas de forma aleatória foram menos propícias a indicar os respectivos contadores para serem entrevistados, havendo uma relação estatisticamente significativa (nível de significância = $4,1 \times 10^{-8}$) entre a forma de acesso e a propensão a indicar o contador (ver tabela 3):

Tabela 3 - Forma de acesso à MPME versus Indicação do contador

Forma de acesso à MPME	Indicou o contador?			Total
	Sim	Não	Não é o Caso	
Cliente da IF	44	1	2	47
Indicada pelo contador	2	0	18	20
Sem indicação	15	17	42	74
Total	61	18	62	141

Teste Estatístico

Teste Qui-quadrado de Pearson^a = 26,599;

Nível de significância = $4,1 \times 10^{-8}$.

^aTestadas apenas as respostas “sim” e “não”

Chama à atenção o fato de duas MPME indicadas pelos respectivos contadores haver indicado outros dois contadores para serem entrevistados, apesar de não serem suas clientes, conforme dados dispostos na tabela 3, acima.

Os escritórios contábeis, bem como as MPME clientes por eles indicadas, também foram bastante receptivos. Alguns contadores, a princípio, se mostraram apreensivos, imaginando que se tratasse de algum tipo de fiscalização disfarçada. Mas, ao se lhes assegurar de que se tratava de uma pesquisa exclusivamente para fins acadêmicos, e que as identidades dos entrevistados se manteriam sob total sigilo, as entrevistas fluíram normalmente. Conforme evidenciado por Yin (2001), há algumas situações em que o anonimato se faz necessário. O fundamento lógico mais comum é que, quando o estudo for sobre algum tópico polêmico, o anonimato serve para proteger os seus verdadeiros participantes. (YIN, 2001).

Esperava-se encontrar alguma resistência por parte dos contadores, tanto na aceitação em participar da pesquisa e, mais ainda, em indicar MPME clientes para serem entrevistadas, fato que não aconteceu. Pelo contrário, a maioria indicou MPME clientes para serem entrevistadas. Houve um contador que, só ele, indicou quinze empresas. Alguns contadores entrevistados também indicaram outros contadores que poderiam participar da pesquisa. Um contador entrevistado, já indicado por um outro contador, forneceu uma lista de outros trinta e cinco contadores para serem entrevistados.

A tabela 4, a seguir, evidencia o total de contadores efetivamente entrevistados, quem os indicou, bem como se indicaram outras MPME para participarem da pesquisa. Solicitou-se a 42 contadores (do total de 105 entrevistados) que indicassem outras MPME clientes para participarem da pesquisa. Destes, apenas 14 contadores recusaram-se a fazer alguma indicação. De maneira distinta ao que ocorreu com as MPME, verifica-se que não há relação estatisticamente significativa entre a forma de acesso ao contador e sua disposição de indicar MPME clientes para serem entrevistadas. Este achado comprova não só a boa receptividade dos contadores em geral, mas sua disposição de cooperar e viabilizar a execução do trabalho de campo.

Tabela 4 - Forma de acesso ao contador *versus* Indicação de MPME clientes

Contador indicado por:	Indicou outra(s) MPME Cliente(s)?			Total
	Sim	Não	Não é o caso	
MPME cliente da IF	15	7	1	23
MPME acessada de forma aleatória	1	1	3	5
Outro contador	9	5	19	33
Acessado de forma aleatória, sem indicação.	3	1	40	44
Total	28	14	63	105
Teste Estatístico				

Teste Qui-quadrado de Pearson^a = 0,433;
Nível de significância = 0,933.

^aTestadas apenas das respostas “sim” e “não”.

Devido à boa receptividade das MPME e profissionais contábeis, quatorze dias antes da data fixada para término da pesquisa de campo a equipe de entrevistadores parou de solicitar indicação de mais contadores e MPME aos entrevistados, pois não haveria estrutura suficiente, nem tempo hábil, para realizar todas as entrevistas.

Os questionários, tanto os direcionados às MPME como aqueles direcionados aos contadores, foram construídos de forma que pudessem ser respondidos em, no máximo, 30 minutos. Porém, devido à interação entre pesquisador e entrevistado, algumas entrevistas se alongaram para mais de uma hora, fazendo com que várias MPME e contadores indicados deixassem de ser entrevistados por haver-se chegado ao término do prazo estipulado para a pesquisa de campo, como pode ser visto na próxima seção.

3.2.3 População e Características da Amostra

População é definida como a totalidade dos elementos que possuem em comum determinadas características e interesse para uma pesquisa. Portanto, para este trabalho, população refere-se ao total de MPME e escritórios contábeis situados na Região Metropolitana do Recife.

Os termos população e amostra se referem a um conjunto específico de circunstâncias. A parcela do grupo examinada é chamada amostra, e o grupo todo, do qual se extrai a amostra, é designado população ou universo. (STEVENSON, 1981).

As amostras, tanto de MPME como de escritórios contábeis, foram escolhidas de modo intencional, pelo critério da conveniência, tanto em termos de localização geográfica como em virtude do conhecimento pessoal dos pesquisadores com os possíveis respondentes, ou de pessoas que pudessem facilitar o acesso aos mesmos. O método de escolha da amostra para estudo não compromete a essência do trabalho, pois, amostragem boa é aquela que possibilita abranger a totalidade do problema investigado em suas múltiplas dimensões. (SILVA, 2003).

Nas duas próximas seções estão evidenciadas as formas como foram determinadas as populações de estudo e respectivas amostras selecionadas para estudo, tanto das MPME como dos contadores.

3.2.3.1 Amostra - MPME

Com relação às MPME, a princípio, a amostra inicial seria extraída do conjunto de 217 MPME clientes de uma agência de uma instituição financeira com representação no Município do Recife-PE e das MPME indicadas pelos escritórios contábeis que prestam serviços às primeiras. Entretanto, devido à inesperada receptividade por parte das MPME abordadas, decidiu-se obter uma amostra complementar, pelo critério da conveniência, com os pesquisadores visitando, de forma aleatória, as MPME e convidando seus gestores a participarem da pesquisa. Com esse processo foram visitadas mais 84 MPME. (Ver tabela 5).

Do total da amostra de 217 MPME clientes da IF, apenas 47 foram visitadas dentro do prazo estabelecido para a execução da pesquisa de campo, tendo todas elas aceitado participar da pesquisa. Destas, 44 indicaram seus respectivos contadores. Estes, por sua vez, indicaram mais 56 MPME para serem entrevistadas, das quais 34 deixaram de ser visitadas devido ao término do prazo estabelecido para a pesquisa de campo e 2 se recusaram a participar da pesquisa, o que gerou um saldo de 20 respondentes. Das 84 MPME abordadas de forma aleatória, sem indicação de ninguém, 10 se recusaram a participar da pesquisa. A tabela 5, a seguir, evidencia a amostra inicial de MPME e o total dos questionários respondidos, obtidos durante a pesquisa de campo.

Tabela 5 - Amostra inicial de MPME e quantidade de questionários respondidos

Forma de obtenção	Amostra inicial MPME	Questionários respondidos
Clientes da IF	217	47
Indicadas por contadores	56	20
Visitas sem indicação	84	74
Total	357	141

Das 141 MPME efetivamente entrevistadas, 11 MPME (8,5%), embora tenham participado da pesquisa, foram excluídas por apresentarem algum tipo de situação que poderia comprometer o resultado da pesquisa, a saber:

- Uma empresa que informou não possuir contador, disse utilizar um “gerenciador de redes” para o controle da empresa, provavelmente atua na informalidade;
- Uma empresa que atua muito próxima da informalidade, que não quis indicar o contador, e cujas respostas foram bastante inconsistentes, causou a impressão de que o questionário não havia sido lido;
- Uma empresa de serviços, classificada como de grande porte, de acordo com o critério de classificação do IBGE, adotado para esta pesquisa, e que, portanto, não faz parte do foco deste trabalho;

- Duas empresas cujo contador é o próprio proprietário, fato que poderia causar um viés nas respostas;
- Seis empresas que possuem contadores internos, ou seja, pertencentes aos respectivos quadros de funcionários, e que pertencem a cadeias de lojas com filiais por todo o país, também não fazem parte do foco deste trabalho.

Assim, a amostra ficou reduzida a 130 MPME (36,4% da amostra inicial), das quais 45 (34,6%) são clientes da IF, 20 (15,4%) foram indicadas por escritórios contábeis e 65 (50,0%) foram acessadas de forma aleatória, sem indicação de ninguém (ver tabela 6).

Tabela 6 - Amostra selecionada para estudo - MPME

Forma de obtenção	Amostra	Percentual
Clientes da IF	45	34,6
Indicadas por contadores	20	15,4
Visitas sem indicação	65	50,0
Total	130	100

As entrevistas foram, em sua maioria, do tipo presencial, com entrevistas face a face. Optou-se por entrevistas presenciais por acreditar-se que a interação com o entrevistado, mesmo se tratando de um questionário fechado, poderia propiciar maior certeza da participação da pessoa convidada, e a obtenção de informações que não seriam possíveis se os questionários fossem simplesmente postados. Além disso, a entrevista presencial possibilitou dirimir eventuais dúvidas e a garantia de que a maior parte das perguntas não ficaria sem respostas. Os canais utilizados para as entrevistas com as MPME estão evidenciados na tabela 7.

Tabela 7 - Canais utilizados na pesquisa de campo - MPME

Canal Utilizado	MPME	
	Frequência	Percentual
Entrevista face a face	125	96,2
Telefone	2	1,5
<i>E-mail</i>	0	0,0
Preenchido pelo respondente	3	2,3
Total	130	100,0

O fato de a maioria dos questionários ter sido aplicada diretamente pelos pesquisadores, de forma presencial, foi decisivo para o sucesso da pesquisa. Das 153 MPME abordadas, 141 responderam aos questionários, o que resulta numa taxa de 92% de questionários respondidos por MPME, bem superior, portanto, à taxa de 25% sugerida por Lakatos e Marconi (2001).

3.2.3.2 Amostra – Contadores

Com referência aos contadores, de forma semelhante às MPME, a amostra inicial seria obtida a partir do conjunto de contadores que prestam serviços às MPME clientes da IF em questão efetivamente entrevistadas, e que concordaram em indicar seus respectivos contadores para participarem da pesquisa; ou seja, seria composta de, no máximo 47 contadores. Porém, em decorrência da decisão de se obter uma amostra complementar de MPME, a amostra de estudo foi ampliada em 15 contadores, indicados pelas MPME da amostra complementar, efetivamente entrevistadas.

Devido à inesperada receptividade por parte dos contadores, ainda maior que das MPME, decidiu-se obter uma amostra complementar, também pelo critério da conveniência, com os pesquisadores visitando, de forma aleatória, sem indicação de ninguém, os escritórios contábeis e convidando seus contadores a participarem da pesquisa. Com este processo foram visitados mais 47 contadores. Conforme anteriormente comentado, alguns contadores também indicaram outros contadores para participarem da pesquisa, o que fez com que mais 75 contadores fossem incluídos na amostra.

Do total da amostra de 47 contadores indicados por MPME clientes da IF, apenas 28 foram visitados dentro do prazo estabelecido para a execução da pesquisa de campo, dois dos quais se recusaram a participar da pesquisa. Dos 15 contadores indicados por MPME obtidas de forma aleatória, foi possível visitar apenas 5, tendo todos aceitado participar da pesquisa. Dos 75 contadores indicados por outros contadores, 6 foram descartados devido ao fato de serem contadores internos, de grandes empresas, isto é, não fazerem parte do foco deste trabalho; dos 69 restantes, apenas 42 foram contatados durante o prazo estabelecido para a execução da pesquisa de campo; destes, 10 solicitaram os questionários por *e-mail*, porém, apenas 6 devolveram os questionários respondidos; 2 contadores visitados se recusaram a participar da

pesquisa. Dos 47 escritórios contábeis visitados de forma aleatória, sem indicação de ninguém, 9 se recusaram a participar da pesquisa. A tabela 8, a seguir, evidencia a amostra inicial de escritórios contábeis e o total de questionários respondidos pelos contadores, obtidos durante o prazo estabelecido para a pesquisa de campo.

Tabela 8 - Amostra inicial de escritórios contábeis e quantidade de questionários respondidos

Forma de obtenção	Amostra inicial Escritórios	Questionários respondidos
Indicados por MPME	62	31
Indicados por contadores	75	36
Visitas sem indicação	47	38
Total	184	105

Dos 105 contadores efetivamente entrevistados, 5 (4,8%) foram excluídos por apresentarem algum tipo de situação que poderia comprometer o resultado da pesquisa, a saber:

- Três contadores, um indicado por outro contador e dois obtidos de forma aleatória, que apresentaram respostas inconsistentes, dando a impressão que as questões não foram lidas antes de serem respondidas;
- Um escritório contábil entrevistado, obtido de forma aleatória e que respondeu o questionário por *e-mail*, trata-se de empresa de consultoria tributária, e, portanto, não faz parte do foco deste trabalho;
- Um contador, indicado por um escritório contábil, que informou não atuar mais no ramo, tendo como clientes apenas alguns familiares, e cujas respostas também apresentaram inconsistências.

Desta forma, a amostra selecionada para estudo é composta de 100 contadores (54,3% da amostra inicial), representativa de 1,6% do total de profissionais contábeis ativos da Região Metropolitana do Recife-PE, segundo dados fornecidos pelo Conselho Regional de Contabilidade de Pernambuco (CRC-PE, 2008). Destes, 31 (31%) foram indicados por MPME, 34 (34,0%) foram indicados por outros escritórios contábeis e 35 (35,0%) foram

obtidos de forma aleatória (ver tabela 9).

Tabela 9 - Amostra selecionada para estudo - contadores

Forma de obtenção	Amostra	Percentual
Indicados por MPME	31	31,0
Indicados por contadores	34	34,0
Visitas sem indicação de ninguém	35	35,0
Total	100	100

Da mesma forma que as MPME, as entrevistas com os contadores foram, em sua maioria, do tipo presencial, com entrevistas face a face (80,0%). Os canais utilizados para as entrevistas com os contadores estão evidenciados na tabela 10, abaixo.

Tabela 10 - Canais utilizados na pesquisa de campo - contadores

Canal Utilizado	Contadores	
	Frequência	Percentual
Entrevista face a face	80	80,0
Telefone	7	7,0
<i>E-mail</i>	9	9,0
Preenchido pelo respondente	4	4,0
Total	100	100,0

De forma semelhante às MPME, o fato de a maioria dos questionários terem sido aplicados diretamente pelos pesquisadores, de forma presencial, foi decisivo para o sucesso da pesquisa junto aos contadores. Dos 122 contadores contatados, 105 responderam aos questionários, o que resulta numa taxa de 86% de questionários respondidos por contadores, portanto, de forma análoga as MPME, bem superior à taxa de 25% sugerida por Lakatos e Marconi (2001).

3.2.4 Tratamento Estatístico

O tratamento estatístico utilizado neste trabalho de pesquisa refere-se à análise descritiva dos dados obtidos na pesquisa de campo, com base na utilização de medidas de posição e dispersão, e testes estatísticos. As análises descritivas e os testes estatísticos serão efetuados mediante a utilização do *software Statistical Package for the Social Sciences – SPSS*, versão 15.0.

A análise dos dados obtidos com a pesquisa de campo realizada com os gestores das MPME e com os contadores compreenderá três etapas. Primeiramente será realizada a análise descritiva dos resultados da pesquisa de campo junto aos gestores das micro, pequenas e médias empresas. Em seguida, será realizada a análise descritiva dos resultados, obtidos na pesquisa de campo com os contadores. A partir dos resultados obtidos nessas duas primeiras etapas da análise pretende-se responder às questões da pesquisa, formuladas no capítulo 1 deste trabalho. Por fim, será realizada a análise comparada das respostas dos gestores das MPME e dos contadores, com o objetivo de responder ao problema da pesquisa, por meio do teste da hipótese da pesquisa, formulada no capítulo 1 deste trabalho.

Ao longo das análises descritivas, tanto das respostas dos gestores das MPME como das respostas dos contadores, sempre que julgado necessário, serão realizadas análises de contingências, com o objetivo de buscar explicações para determinadas respostas, tanto dos gestores das MPME como dos contadores.

A análise de contingência consiste no estudo da associação entre duas ou mais variáveis, por meio da observação dos dados dispostos em uma tabela de dupla entrada, ou tabela de contingência. A tabela de contingência apresenta as frequências observadas de duas ou mais variáveis, com as linhas correspondentes a um critério, e as colunas correspondentes a outro critério. Sua análise, em geral, resume-se à aplicação do teste não-paramétrico Qui-quadrado de Pearson. A hipótese em teste é de que as variáveis em análise são independentes, ou seja, não estão associadas (MARTINS e THEÓPHILO, 2007; VIEIRA, 2004).

Os testes não paramétricos são particularmente úteis na análise de dados provenientes de pesquisas na área de ciências do comportamento, por serem prioritariamente adaptáveis aos

estudos que envolvem variáveis de mensuração nominal e ordinal, e que correspondem à maioria das variáveis estudadas neste trabalho. As provas não-paramétricas são também denominadas provas de livre distribuição, pois ao aplicá-las não é necessário fazer suposições quanto ao modelo de distribuição de probabilidade da população (MARTINS, 2005).

O teste estatístico preferencialmente utilizado, tanto para testar a significância das tabelas de contingência, como para testar as hipóteses levantadas na pesquisa é o teste não-paramétrico Qui-quadrado de Pearson e, para o caso de análises cujas respostas se apresentem em tabelas 2 x 2, o teste Qui-quadrado com correção de continuidade de Yates.

O teste Qui-quadrado de Pearson serve para testar se duas variáveis categorizadas são independentes. O teste Qui-quadrado verifica se há adequação de ajustamento entre as frequências observadas e as frequências esperadas dos eventos considerados. A hipótese nula afirmará não haver discrepância entre as frequências observadas e esperadas, enquanto que a hipótese alternativa afirmará que as frequências observadas e esperadas são discrepantes (MARTINS e THEÓPHILO, 2007).

Quando os eventos observados estão dispostos em uma tabela 2x2, é recomendada a utilização do teste Qui-quadrado com correção de continuidade, conhecido como Qui-quadrado corrigido de Yates. De acordo com Vieira (2004), a correção de continuidade consiste em corrigir as frequências observadas em $\frac{1}{2}$, o que significa reduzir a diferença entre as proporções observadas e esperadas. Portanto, a correção de continuidade produz um teste mais conservador, ou seja, um teste que tem menor probabilidade de rejeitar a hipótese de nulidade (VIEIRA, 2004).

De acordo com Siegel (1975), na escolha do teste não-paramétrico, quando os dados em análise se apresentam em tabelas 2 x 2, devem ser observados os seguintes critérios:

- Quando $N > 40$ (N representa o número de observações), usar o teste Qui-quadrado com a correção de continuidade (correção de Yates).
- Quando $20 \leq N \leq 40$, o teste Qui-Quadrado pode ser empregado, desde que nenhuma das frequências esperadas seja inferior a 5. Se a menor frequência esperada for inferior a 5, recomenda-se teste Exato de Fisher.

- Quando $N < 20$, utilizar o teste Exato de Fisher em qualquer caso.

Para as análises cuja confiabilidade dos resultados dos testes Qui-quadrado possa estar comprometida (mais de 20,0% de células com frequência mínima esperada inferior a 5 observações), serão utilizados os seguintes testes não-paramétricos: (a) Prova U de Mann-Whitney, para duas amostras independentes; (b) teste de Kruskal-Wallis, para k amostras independentes; e (c) teste Exato de Fisher, para análises cujas respostas se apresentem em tabelas 2×2 .

De acordo com Fonseca e Martins (1996), o teste U de Mann-Whitney é usado para testar se duas amostras independentes são retiradas de populações com médias iguais e não exige nenhuma consideração sobre as distribuições populacionais e suas variâncias. A única exigência do teste de Mann-Whitney é que as observações sejam medidas em escala ordinal ou numérica. Caso se aplique a prova de Mann-Whitney a dados que possam ser adequadamente analisados pela mais poderosa das provas paramétricas, a prova t , seu poder de eficiência tende para 95,5% quando N aumenta, e está próximo de 95% para amostras de tamanho moderado (SIEGEL, 1975). Desse modo, teste U de Mann-Whitney permitirá avaliar a existência de semelhanças ou diferenças entre as amostras analisadas e a confirmação das hipóteses levantadas por meio da pesquisa.

Segundo Wagner *et al* (2004), quando a amostra possuir mais de 20 observações, o teste U de Mann-Whitney tende a uma distribuição normal e, por este motivo, quando da realização do teste pelo software estatístico *SPSS*, será apresentado o resultado da Estatística Z , além do resultado do teste U de Mann-Whitney; porém, a significância apresentada para ambos os testes será a mesma.

O Teste de Kruskal-Wallis (K-W) consiste em um método alternativo à Análise de Variância Clássica F , uma vez que esta exige algumas hipóteses bastante fortes quanto aos dados amostrais, para testar se três ou mais amostras independentes foram extraídas com populações com médias iguais (STEVENSON, 2001). O teste de Kruskal-Wallis serve para testar a hipótese de que várias populações têm a mesma distribuição, ou seja, que as amostras provêm da mesma população (SIEGEL e CASTELLAN Jr., 2006; VIEIRA, 2004). De forma semelhante ao teste de Mann-Whitney, o teste de Kruskal-Wallis pressupõe que as variáveis em análise sejam medidas em escala ordinal ou numérica.

O teste Exato de Fisher para tabelas 2x2 é uma técnica extremamente útil para analisar dados discretos, nominais ou ordinais, quando as duas amostras independentes são pequenas e as premissas para aplicação do teste Qui-quadrado não são atendidas (SIEGEL e CASTELLAN Jr., 2006; VIEIRA, 2004). É utilizado quando os escores de duas amostras aleatórias independentes caem em uma ou outra classe, de duas classes mutuamente excludentes. Segundo Silva e Castellan Jr. (2006), trata-se de um dos mais poderosos testes unilaterais para dados do tipo para os quais ele é apropriado: de variáveis dicotômicas e em escala nominal.

Para as análises das tabelas de contingências, além dos testes não paramétricos acima descritos, serão evidenciados os resultados de testes de correlação ou da estatística Z , a fim de se indicar o como as variáveis estudadas se relacionam (positivamente ou negativamente). Os testes a serem utilizados são: (a) Coeficiente de Correlação R de Pearson, para variáveis escalares; (b) Coeficiente de Correlação de Spearman, para variáveis ordinais; e (c) Estatística Z (apenas em conjunto com a prova U de Mann-Whitney).

O Coeficiente de Correlação R de Pearson, também denominado Coeficiente de Correlação do Produto de Momentos de Pearson, consiste em uma medida de correlação paramétrica que indica a força de uma relação linear entre duas variáveis. O Coeficiente R de Pearson pode assumir valores entre -1 e +1; quanto maior a associação linear, mais próximo de +1 ou -1 estará o valor de R (MARTINS, 2005; STEVENSON, 2001). Segundo Martins (2005), para aplicar o teste de hipótese para associação linear é necessário que as variáveis populacionais tenham distribuição normal bivariada. Ainda de acordo com o mesmo autor, quando as amostras forem superiores a 30, que é o caso das amostras deste trabalho de pesquisa, a hipótese de normalidade das variáveis é razoavelmente atendida.

O Coeficiente de Correlação de Spearman (r_{sp}) é uma alternativa não-paramétrica para o Coeficiente de Correlação R de Pearson. Deve ser usado quando os dados observados são variáveis ordinais ou quando nenhuma das variáveis em análise tem distribuição normal (VIEIRA, 2004). O Coeficiente de Correlação de Spearman pode assumir valores entre -1 e +1, e quanto maior a associação das variáveis estudadas, mais próximo de +1 ou -1 estará o valor de r_{sp} .

A Estatística Z trata-se de um teste paramétrico utilizado para decidir se as médias de duas populações são iguais. O teste exige que as amostras sejam independentes, uma de cada

população. Para se aplicar a Estatística Z é necessário que as variáveis populacionais tenham distribuição normal. Entretanto, “para tamanhos de amostras superiores a 30, pode-se relaxar a hipótese de normalidade da população” (STEVENSON, 2001). A Estatística Z pode assumir valores tanto positivos como negativos e, neste trabalho de pesquisa, o teste de sua significância será sempre bilateral. De acordo com Stevenson (2001), os testes bilaterais se usam sempre que a divergência crítica é em ambas as direções.

Para este trabalho, o nível de significância mínimo considerado para se rejeitar a hipótese nula (H_0) é de 5,0% ($\alpha = 0,05$). De acordo com Siegel (1975), é usual a adoção de níveis de significância de 1,0% ou 5,0% para rejeitar hipóteses nulas, embora possam ser utilizados outros valores. O nível de significância de 5% indica a existência de uma confiança de 95% de se tomar uma decisão acertada.

Informações mais detalhadas sobre o funcionamento e aplicabilidade dos testes estatísticos utilizados neste trabalho de pesquisa podem ser obtidas nas obras de Fonseca e Martins, (1996), Martins (2005), Martins e Theóphilo (2007), Siegel (1975), Siegel e Castellan Jr. (2006), Stevenson (2001) e Vieira (2004). Detalhes sobre o funcionamento do pacote estatístico *Statistical Package for Social Sciences – SPSS*, podem ser obtidos nas obras de Pereira (2006) e Wagner *et al* (2004).

4 ANÁLISE DOS RESULTADOS

Neste capítulo, são apresentados e analisados os resultados obtidos com a aplicação dos questionários de pesquisa às MPME e aos escritórios contábeis, com sede na Região Metropolitana do Recife - PE, estruturados com o objetivo de responder às questões da pesquisa, levantadas no primeiro capítulo deste trabalho.

Este capítulo está dividido em três seções. A primeira seção apresenta a análise descritiva dos resultados dos questionários aplicados aos gestores das MPME com sede na Região Metropolitana do Recife – PE. A segunda seção apresenta a análise descritiva dos resultados dos questionários aplicados aos contadores que atuam na Região Metropolitana do Recife – PE. Na terceira seção procede-se à análise das hipóteses levantadas no primeiro capítulo deste trabalho de pesquisa e realização do cruzamento das informações obtidas de cada grupo, MPME e contadores, de forma a comparar as percepções de um grupo em relação ao outro, sobre questionamentos de mesma natureza.

4.1 Análise Descritiva dos Resultados – Questionário às MPME

Nesta seção são apresentadas análises descritivas das respostas dos questionários de pesquisa aplicados aos gestores das MPME com sede na Região Metropolitana do Recife – PE. Como a técnica para obtenção dos dados foi a aplicação do questionário, com a maior parte das entrevistas presenciais, para a grande maioria das questões obteve-se 100% das respostas. A amostra de MPME selecionada para estudo é composta por 130 MPME com sede na Região Metropolitana do Recife – PE (ver tabela 6).

4.1.1 Informações Gerais sobre o Empresário e a Empresa

Nesta seção estão evidenciadas algumas características dos entrevistados e das MPME, como o grau de instrução, cargo ocupado, experiência no ramo de atividade, auto-avaliação e visão gerencial, tempo de existência da MPME, porte e ramo de atuação.

Todos os entrevistados são gestores das MPME selecionadas para estudo, dos quais 88 (67,7%) são proprietários ou sócio-dirigentes das empresas estudadas (ver tabela 11).

Tabela 11 - Cargo / função dos respondentes

Cargo	Frequência	Percentual	Percentual acumulado
Proprietário	66	50,8	50,8
Sócio-dirigente	22	16,9	67,7
Gerente	42	32,3	100,0
Total	130	100,0	

Perguntados se este é o seu primeiro empreendimento, 41 (46,6%) dos 88 entrevistados que se autodenominaram proprietários ou sócio-dirigentes das MPME, responderam que não, ou seja, já possuíram outros negócios anteriormente (ver tabela 12).

Tabela 12 - É o primeiro negócio do empresário?

Primeiro Negócio*	Frequência	Percentual	Percentual válido	Percentual acumulado
Sim	47	36,2	53,4	100,0
Não	41	31,5	46,6	46,6
Soma	88	67,7	100,0	
Não é o caso	42	32,3		
Total	130	100,0		

* Consideradas as respostas apenas dos entrevistados que se autodenominaram proprietários ou sócio-dirigentes das MPME.

Quanto ao tempo de atuação na área empresarial, os entrevistados possuem, em média, 14 anos e 9 meses (14,76 anos) de experiência. O empresário menos experiente possui 1 ano de atuação na área empresarial e o mais experiente atua há 37 anos. Dos 88 empresários

entrevistados, 34 (39,1%) possuem até dez anos de experiência, 33 (37,9%) possuem entre 10 e 20 anos de experiência e 20 (22,9%) possuem mais de 20 anos de experiência no ramo empresarial. Um dos entrevistados não respondeu a esta pergunta (ver tabela 13).

Tabela 13 - Tempo de atuação na área empresarial

Tempo de atuação*	Frequência	Percentual	Percentual válido	Percentual acumulado
Até 5 anos	14	10,8	16,1	16,1
Acima de 5 até 10 anos	20	15,4	23,0	39,1
Acima de 10 até 20 anos	33	25,4	37,9	77,0
Acima de 20	20	15,3	22,9	100,0
Soma	87	66,9	100,0	
Não respondeu	1	0,8		
Não é o caso	42	32,3		
Total	130	100,0		
Análise Descritiva – 87 Empresários			Tempo (anos)	
Média			14,76	
Mediana			12,00	
Moda			15,00	
Desvio padrão			9,32	
Mínimo			1,00	
Máximo			37,00	

* Consideradas as respostas apenas dos entrevistados que se autodenominaram proprietários ou sócio-dirigentes das MPME.

Ao compararem-se as respostas da pergunta sobre se o empresário estaria no seu primeiro empreendimento e o seu tempo de atuação na área empresarial, verifica-se que, ao mesmo tempo em que 41 (46,6%) empresários já tiveram outro empreendimento, 34 (39,1%) possuem no máximo, 10 anos de experiência. Verifica-se ainda que a maior parte dos empresários com mais de 10 anos de experiência não estão no seu primeiro empreendimento, existindo uma relação estatisticamente significativa (significância = 1,5%), que revela que, quanto maior o tempo de experiência do empresário, maior a probabilidade dele já haver possuído outros empreendimentos (ver tabela 14).

Tabela 14 - Tempo de atuação na área empresarial versus É o primeiro negócio do empresário?

Tempo de atuação	Primeiro negócio		Total ^a
	Sim	Não	
Até 5 anos	10	4	14
Acima de 5 até 10 anos	14	6	20
Acima de 10 até 20 anos	15	18	33
Acima de 20 anos	7	13	20
Total	46	41	87
Testes Estatísticos			

Prova *U* de Mann-Whitney = 656,000;

$Z = -2,444$;

Nível de significância = 0,015

^aTestados apenas os respondentes que se autodenominaram proprietários ou sócio-dirigentes das MPME.

No que se refere tempo de existência da MPME, as respostas indicam que as empresas selecionadas para estudo possuem, em média, 11 anos de existência. A MPME com menos tempo no mercado, à época da pesquisa, possuía apenas 2 meses de existência (0,17 ano) e a mais antiga existia há 50 anos. Da amostra de 130 MPME selecionadas para estudo, 32 (24,8%) possuem até 4 anos de existência, 44 (34,1%) possuem entre 5 e 9 anos de existência, 28 (21,7%) possuem entre 10 e 19 anos de existência e 25 (19,4%) atuam há 20 anos ou mais no mercado. Um entrevistado não respondeu a esta pergunta (ver tabela 15).

Embora a maioria das empresas pesquisadas possua menos de 10 anos de existência, com 24,8% existindo há até 4 anos, a amostra contém uma considerável proporção de empresas (41,1%) com 10 anos ou mais, destoando dos dados da pesquisa do SEBRAE (2004), que indica que 60% das empresas morrem antes de completar quatro anos de existência.

O fato de a pesquisa evidenciar uma maior concentração de empresas com mais cinco anos pode ser um indício de uma diminuição na taxa de mortalidade dessas empresas, uma vez que a moda igual a 5 indica que um bom número de empresas conseguiram ultrapassar o ponto de maior mortalidade identificado pelo SEBRAE (2004).

Tabela 15 - Tempo de existência da MPME

Tempo de existência	Frequência	Percentual	Percentual válido	Percentual acumulado
Até 2 anos	20	15,4	15,5	15,5
De 3 até 4 anos	12	9,2	9,3	24,8
De 5 até 9 anos	44	33,8	34,1	58,9
De 10 até 19 anos	28	21,5	21,7	80,6
20 anos ou mais	25	19,3	19,4	100,0
Soma	129	99,2	100,0	
Não respondeu	1	0,8		
Total	130	100,0		
Análise Descritiva – 129 MPME			Tempo (anos)	
Média			11,01	
Mediana			8,00	
Moda			5,00	
Desvio padrão			9,76	
Mínimo			0,17	
Máximo			50,00	

Na comparação entre o tempo de existência da MPME e se o empresário estaria (ou não) à frente do seu primeiro negócio, não foi encontrada relação estatisticamente significativa, não se podendo afirmar que o tempo de experiência do empresário seja determinante para o sucesso do empreendimento (tabela 16). Este achado corrobora aquele em que foi verificado que empresários mais experientes têm mais probabilidade de não estarem no seu primeiro negócio (ver tabela 14). Com isso depreende-se que um maior tempo de experiência do empresário não implica, necessariamente, no sucesso do empreendimento.

Tabela 16 - Tempo de existência da MPME versus É o primeiro negócio do empresário?

Tempo de existência	Primeiro negócio		Total ^a
	Sim	Não	
Até 2 anos	5	7	12
De 3 até 4 anos	4	3	7
De 5 até 9 anos	14	17	31
De 10 até 19 anos	13	8	21
20 anos ou mais	10	6	16
Total	46	41	87

Testes Estatísticos

Prova *U* de Mann-Whitney = 769,000

$Z = -1,482$

Nível de significância = 0,132

^aTestados apenas os respondentes que se autodenominaram proprietários ou sócio-dirigentes das MPME.

Das 130 empresas pesquisadas, 93 (71,5%) são empresas com estabelecimento único e apenas 37 (28,5%) possuem filiais, pertencem a grupos de empresas (o proprietário possui outras empresas) ou são franquias (ver tabela 17).

Tabela 17 - Trata-se de empresa com estabelecimento único?

Estabelecimento único	Frequência	Percentual	Percentual acumulado
Sim	93	71,5	71,5
Não	37	28,5	100,0
Total	130	100,0	

Do total da amostra, 20 MPME (15,4%) atuam em mais de um ramo simultaneamente: 3 (2,3%) atuam no ramo de comércio e indústria; 14 (10,8%) atuam no ramo de comércio e serviços; 1 (0,8%) atua no ramo de indústria e serviços; 2 atuam nos três ramos simultaneamente (indústria, comércio e serviços). Noventa e uma empresas (70,0%) atuam no ramo do comércio, 7 (5,4%) atuam no ramo da indústria e 54 (41,5%) atuam no ramo de prestação de serviços. A tabela 18 evidencia em detalhes os ramos de atuação das 130 MPME da amostra selecionada para estudo.

Tabela 18 - Ramo de atividade das MPME

Ramo de Atividade	Frequência	Percentual	Percentual acumulado
Comércio	72	55,4	55,4
Indústria	1	0,8	56,2
Serviços	37	28,5	84,6
Comércio e indústria	3	2,3	86,9
Comércio e serviços	14	10,8	97,7
Indústria e serviços	1	0,8	98,5
Comércio, indústria e serviço	2	1,5	100,0
Total	130	100,0	

Achados semelhantes foram obtidos no estudo realizado por Queiroz (2005), em que a autora investigou o uso da informação contábil por micro e pequeno-empresários da Região do Seridó – RN, para efeito de tomada de decisão em questões de natureza econômico-financeira. Das 143 MPME pesquisadas por Queiroz (2005), 62,5% atuavam no setor do comércio, 31,48% eram prestadoras de serviços e apenas 6,99% pertenciam ao ramo da indústria.

Utilizou-se a classificação do IBGE (2002), por número de funcionários, para classificar as MPME da amostra quanto ao porte. Optou-se por este tipo de classificação por ser de mais fácil acesso do que as informações acerca do faturamento das MPME e, também, por ser a classificação por número de empregados o critério mais utilizado na literatura internacional.

As MPME da amostra possuem, em média, aproximadamente 14 funcionários, variando de, no mínimo, 1 funcionário ao máximo de 99 funcionários. Setenta e nove (60,8%) são classificadas como microempresas, 44 (33,8%) como empresas de pequeno porte e 7 (5,4%) como empresas de médio porte (ver tabela 19).

Tabela 19 - Porte da MPME – IBGE

Porte - IBGE*	Frequência	Percentual	Percentual acumulado
Microempresa (Até 9 funcionários)	79	60,8	60,8
Empresa de Pequeno Porte (De 10 até 49 funcionários)	44	33,8	94,6
Média Empresa (De 50 até 99 funcionários)	7	5,4	100,0
Total	130	100,0	
Análise Descritiva – 130 MPME			Nº de funcionários
Média			13,82
Mediana			8,00
Moda			1 e 4
Desvio padrão			20,23
Mínimo			1,00
Máximo			99,00

* Classificação usada para os ramos comércio e serviços. Como na amostra há apenas uma indústria, com 15 empregados, ela foi classificada como de pequeno porte. Pela classificação do IBGE (2002), ela seria classificada como microempresa.

Solicitou-se aos respondentes que classificassem eles próprios suas empresas quanto ao porte (microempresa, empresa de pequeno porte ou média empresa). A pesquisadora optou por fazer este questionamento aos empresários porque, embora estes sejam resistentes a fornecer informações acerca do faturamento das MPME, geralmente é com base nele que os empresários costumam classificar o tamanho do seu empreendimento. Por exemplo, uma empresa poder ser de pequeno porte quanto ao número de funcionários, mas possuir um faturamento que a aproxime mais de uma microempresa ou de uma média empresa.

Ao comparar-se a classificação da MPME quanto ao porte pelos gestores com a classificação por número de funcionários do IBGE (2002), verifica-se uma diferença estatisticamente significativa entre as duas classificações (significância = $6,12 \times 10^{-5}$). A partir dos dados evidenciados na tabela 20, verifica-se que, das 79 empresas classificadas como microempresas pelo critério do IBGE, 19 (24,05%) são consideradas por seus gestores como pequenas (16) ou de médias (3); das 44 empresas classificadas como empresas de pequeno porte pelo critério do IBGE (2002), 33 (75,00%) são consideradas por seus gestores como microempresas (22) ou empresas de médio porte (11); das 7 empresas classificadas como

empresas de médio porte pelo critério do IBGE (2002), 4 (57,14%) são consideradas por seus gestores como microempresas (1) ou pequenas empresas (3).

Tabela 20 - Porte das MPME - Classificação dos gestores versus Classificação do IBGE

Classificação dos gestores	Porte - Classificação IBGE			Total
	Microempresa	Pequena empresa	Média Empresa	
Microempresa	60	22	1	83
Empresa de Pequeno Porte	16	11	3	30
Média Empresa	3	11	3	17
Total	79	44	7	130

Testes Estatísticos
Teste de Kruskal-Wallis (H) = 19,400; Nível de significância = $6,12 \times 10^{-5}$.
Correlação de Spearman (r_{sp}) = 0,405; Nível de significância ^a = $1,16 \times 10^{-5}$

^aBaseado em uma aproximação normal.

Quando perguntados como avaliam seus empreendimentos em relação à concorrência, alguns entrevistados, antes de responderem a esta pergunta, fizeram o seguinte questionamento: “em relação ao mercado ou à qualidade dos produtos ou serviços?”. Explicou-se, então, que a pergunta se referia à participação no mercado, ou seja, volume de vendas. Verifica-se que 31 (23,9%), do total de 130 respondentes, se consideram acima da concorrência e apenas 12 (9,2%), se consideram abaixo da concorrência; 87 respondentes (76,1%), equiparam seus negócios à média da concorrência (tabela 21).

Tabela 21 - Como o gestor avalia a MPME em relação à concorrência

Como avalia a MPME	Frequência	Percentual	Percentual acumulado
Abaixo da concorrência	4	3,0	3,0
Um pouco abaixo da concorrência	8	6,2	9,2
Na média	87	66,9	76,1
Um pouco acima da concorrência	20	15,4	91,5
Acima da concorrência	11	8,5	100,0
Total	130	100,0	

Resultado semelhante obteve Leite (2004), que em sua investigação sobre medição de desempenho em 62 pequenas empresas hoteleiras do Nordeste Brasileiro, verificou que os gestores desse tipo de empreendimento, em sua maioria (56,5%), também se consideram na média em relação à concorrência; porém uma parcela maior de dirigentes (35,4%) percebe seus negócios acima da concorrência, em relação àqueles que se consideram abaixo (8,0%).

Pesquisa conduzida por Miranda *et al* (2007), que investigou a demanda por serviços contábeis pelos gestores de 33 mini-mercados de periferia situados na Região Metropolitana do Recife – PE, constatou que a maioria dos gestores desse tipo de empresas (78,8%) também se considera na média em relação à concorrência; porém, no caso dos mini-mercados, uma maior parcela de gestores percebe seus negócios abaixo da concorrência (12,2%), em relação àquela que se considera acima concorrência (9,1%).

Com referência à utilização de financiamentos (de bancos ou de *factorings*), 66 gestores (51,2%) responderam que não costumam utilizar qualquer tipo de financiamento e 63 (48,8%) responderam que utilizam algum tipo de financiamento. Destes, 56 (43,4% do total) afirmaram recorrer exclusivamente a bancos, 2 (1,5% do total) costumam recorrer exclusivamente a *factorings* e 5 (3,8% do total) informaram que recorrem a bancos e *factorings* para financiar suas operações. Um empresário deixou de responder a esta questão (ver tabela 22).

Tabela 22 - Utilização de empréstimos / financiamentos - MPME

Utilização de empréstimos / financiamentos	Freqüência	Percentual	Percentual válido	Percentual acumulado
Não	66	50,8	51,2	51,2
Sim:	63	48,4	48,8	48,2
De Bancos	56	43,1	43,4	94,6
De Factorings	2	1,5	1,6	96,1
De Bancos e Factorings	5	3,8	3,9	100,0
Soma	129	99,2	100,0	
Não respondeu	1	0,8		
Total	130	100,0		

Corroborando Miranda *et al* (2007), espera-se que, à medida que a MPME evolua, e se torne mais complexa, ela passe a recorrer e utilizar-se de créditos (empréstimos / financiamentos) para alavancar suas operações. Entretanto, a amostra não confirma essa assertiva, uma vez que não há relação estatisticamente significativa entre utilização de empréstimos/ financiamentos e o tempo de existência das MPME. Semelhantemente às empresas mais novas, a maioria das empresas mais antigas também não costuma recorrer a qualquer tipo de empréstimo ou financiamento (ver tabela 23).

Tabela 23 - Tempo de existência da MPME versus Utilização de empréstimos/ financiamentos

Tempo de existência da MPME	Utilização de empréstimos / financiamentos		Total ^a
	Sim	Não	
Até 2 anos	8	12	20
De 3 até 4 anos	5	7	12
De 5 até 9 anos	24	19	43
De 10 até 19 anos	13	15	28
20 anos ou mais	13	12	25
Total	63	65	128

Testes Estatísticos

Teste Qui-quadrado de Pearson (X^2) = 1,867;
Nível de significância = 0,760.

Coefficiente *R* de Pearson = 0,063;
Nível de significância^b = 0,481.

^aUm respondente não informou o tempo de existência da empresa e um outro não informou se costuma tomar empréstimos / financiamentos, resultando num total de 128 respostas válidas.

^bBaseado em uma aproximação normal.

Quanto ao grau de instrução dos respondentes, a pesquisa revelou que 56 empresários (43,1%) possuem até o ensino médio, porém, apenas 33 (25,4%) o concluíram; 37 empresários (28,5%) concluíram o ensino superior e apenas 12 (9,3%) cursaram algum tipo de pós-graduação (ver tabela 24).

Tabela 24 - Nível de escolaridade do respondente

Nível de escolaridade	Frequência	Percentual	Percentual acumulado
Ensino Fundamental incompleto	3	2,3	2,3
Ensino Fundamental completo	9	6,9	9,2
Ensino Médio incompleto	11	8,5	17,7
Ensino Médio Completo	33	25,4	43,1
Ensino Superior incompleto	25	19,2	62,3
Ensino Superior completo	37	28,5	90,8
Pós-graduação	11	8,5	99,2
Mestrado	1	0,8	100,0
Total	130	100,0	

Pesquisas nesta mesma linha (LEITE, 2004; MIRANDA *et al*, 2007; OLIVEIRA *et al*, 2000; PIRES *et al*, 2004; QUEIROZ, 2005) também evidenciam a predominância de gestores de MPME que possuem até o ensino médio completo, com uma parcela menor tendo concluído algum curso superior. Estudos (BIANCHI e BIVONA, 1999; OLEIRO e DAMEDA, 2005; SEBRAE, 2004) revelam que uma das maiores causas de insucesso das MPME deve-se à falta de capacitação dos proprietários / gestores dessas empresas. De acordo com Longenecker *et al* (2004), embora existam algumas histórias de sucesso de indivíduos que deixaram a escola para iniciar seus negócios de risco, de modo geral, não se poderia esperar sucesso com base em uma educação formal abaixo do padrão.

Entretanto, ao se comparar o tempo de existência da MPME com o nível de escolaridade dos empresários, não se verifica relação estatisticamente significativa entre ambos, não podendo concluir-se que um maior tempo de existência da MPME esteja associado ao nível de escolaridade do empresário (ver tabela 25).

Tabela 25 - Tempo de existência da MPME versus Nível de escolaridade do empresário

Tempo de existência da MPME	Nível de escolaridade do empresário			Total ^a
	Até o Ensino Médio incompleto	Ensino Médio completo ou Superior incompleto	Ensino Superior completo ou Pós-graduação	
Até 2 anos	2	4	6	12
De 3 a 4 anos	1	2	4	7
De 5 a 9 anos	4	13	14	31
De 10 a 19 anos	2	8	11	21
20 anos ou mais	4	7	5	16
Total	13	34	40	87

Testes Estatísticos

Teste de Kruskal-Wallis (H)= 4,656;
Nível de significância = 0,702.

Correlação de Spearman = -0,004;
Nível de significância^b = 0,962.

^aTestados apenas os respondentes que se autodenominaram proprietários ou sócio-dirigentes das MPME.

^bBaseado em uma aproximação normal.

Por outro lado, ao comparar-se o nível de escolaridade dos empresários que participaram da pesquisa com a indagação sobre se este seria o seu primeiro negócio, verifica-se uma relação estatisticamente significativa entre as respostas (significância = 2,3%), indicando uma associação do maior nível de escolaridade do empresário ao fato dele já ter possuído outros empreendimentos (ver tabela 26). Note-se que, dos 40 empresários com nível superior e pós-graduação, 25 (62,5%) já possuíram outros empreendimentos.

Este achado corrobora a ponderação de Cooper (2002) no que se refere ao nível de capacitação dos pequenos empresários, de que empreendedores que são bem preparados, com elevado grau de escolaridade, experiência gerencial e grande necessidade de realização, podem ficar insatisfeitos com o desempenho marginal do empreendimento porque eles acham que poderiam fazer melhor. Então partem para um novo negócio. Em contrapartida, pequenos empresários, com menos preparo, podem demonstrar grande obstinação, pois eles percebem que não possuem alternativas.

Tabela 26 - Nível de escolaridade do empresário versus É o primeiro negócio do empresário?

Nível de escolaridade	Primeiro negócio		Total ^a
	Sim	Não	
Até o Ensino Médio Incompleto	9	4	13
Ensino Médio Completo ou Superior Incompleto	23	12	35
Ensino Superior Completo ou pós-graduação / mestrado	15	25	40
Total	47	41	88

Testes estatísticos

Teste Qui-quadrado de Pearson (X^2) = 7,506;
Nível de significância = 0,023.

Correlação de Spearman = -0,288;
Nível de significância^b = 0,007.

^aTestados apenas os respondentes que se autodenominaram proprietários ou sócio-dirigentes das MPME.

^bBaseado em uma aproximação normal.

Concordando com a ponderação de Cooper (1992), tem-se, então, um dilema de que um maior nível de preparo por parte do pequeno empresário pode aumentar a probabilidade de sucesso do empreendimento, mas também pode exigir um nível mínimo de desempenho para que ele esteja disposto à continuidade do negócio.

4.1.2 Informações sobre o Sistema de Informação na Empresa

O grupo de questões analisado nesta seção permitiu a identificação de algumas características do processamento das informações pelos gestores das MPME selecionadas para estudo, bem como possibilitou investigar a percepção dos empresários quanto ao valor do profissional contábil, que é o principal fornecedor de informações úteis para o controle dos negócios.

Quanto à forma como a informação financeira é processada na MPME, verifica-se que em 55 empresas (42,6%) esse tipo de informação é processado pelos próprios gestores, sem nenhum tipo de ajuda externa, e que 47 empresários (36,5%) contam com a colaboração de profissional externo para processar a informação financeira (ver tabela 27).

Chama à atenção o fato de que alguns gestores, embora possuam recursos tecnológicos à sua disposição, como microcomputadores (verificado pelos pesquisadores no momento da entrevista), insistam em processar a informação de forma manual. Observou-se que um dos entrevistados utiliza um caderno para controlar as operações da empresa, embora possua um microcomputador (desligado) em sua mesa de trabalho.

Tabela 27 - Como a informação financeira é processada na MPME

Com quem processa	Como processa	Frequência	Percentual	Percentual válido	Percentual acumulado
Sozinho	Intuitivamente, sem muita organização	2	1,5	1,6	1,6
	Manualmente, de forma mais organizada	14	10,8	10,9	12,4
	Com a ajuda do computador	39	30,0	30,2	42,6
Com ajuda de profissional	Sem computador, mas com a ajuda de um profissional externo	9	6,9	7,0	49,6
	Com computador e com a ajuda de um profissional externo	38	29,2	29,5	79,1
	Pelo pessoal do escritório	27	20,8	20,9	100,0
Soma		129	99,2	100,0	
Não respondeu		1	0,8		
Total		130	100,0		

Questionamentos semelhantes foram feitos nos estudos realizados por Leite (2004), Salgado *et al* (2000), Silva (2002) e Miranda *et al* (2007). Na pesquisa conduzida por Leite (2004), junto a pequenas empresas hoteleiras, observou-se que em 100% das empresas investigadas a informação financeira é processada internamente, pelos próprios gestores; em 59,7% dos casos, o processamento se dá de forma manual.

Pesquisa conduzida por Salgado *et al* (2000), que investigou a importância da informação contábil como instrumento de tomada de decisão para micro e pequenas empresas do município de Ponte Nova – Minas Gerais, verificou que apenas 25% dos gestores dessas empresas recorrem a profissionais da área contábil, ou administrativa, para auxílio no gerenciamento dos seus negócios.

O estudo realizado por Silva (2002), que investigou o perfil do profissional contábil sob a ótica dos gestores de micro-indústrias da Região de Campanha do Rio Grande do Sul, verificou que 70% dos gestores daquelas empresas processam a informação financeira sem ajuda do profissional contábil.

Os resultados da investigação feita por Miranda *et al* (2007) revelaram que, em 63,6% dos mini-mercados de periferia pesquisados, a informação é processada pelos próprios gestores e em 21,3% dos casos conta-se com o auxílio de profissional externo.

De acordo com Nunes e Serrasqueiro (2004), um dos principais problemas das MPME pode ser o fato das informações contábeis serem fornecidas externamente a essas empresas, pois, quando a contabilidade é feita por profissional externo, a principal finalidade da sua elaboração pode ser para propósitos fiscais e legais.

Foi indagado aos gestores entrevistados sobre que profissional (ou profissionais) contratariam para produzir informações que ajudassem no controle das operações e avaliação do desempenho sua da MPME. Verifica-se que o profissional mais lembrado pelos gestores como aquele capaz de produzir informações que ajudem no controle das operações e avaliação do desempenho foi o contador, apontado por 75 respondentes (57,5%), donde se infere que os gestores de MPME reconhecem o contador como o profissional capaz de ajudá-los na condução dos seus negócios. O segundo profissional mais lembrado foi o administrador, apontado por 52 gestores (40,0%), seguido pelo economista, que foi apontado por 22 entrevistados (16,9%) como o profissional adequado para produzir informações úteis ao controle e avaliação da MPME. Apenas 5 respondentes (3,8%) elegeram o advogado e 2 (1,5%) responderam que contratariam um engenheiro (ver tabela 28).

Vinte e dois gestores afirmaram que contratariam outros profissionais para ajudá-los no controle e avaliação das MPME: 5 gestores de MPME responderam que contratariam um consultor, mas não especificaram a que tipo de consultoria de referiam; nutricionista, empresa de publicidade, consultoria de marketing, “uma pessoa inteligente” e “alguém experiente” foram mencionados uma vez, cada uma; 11 respondentes assinalaram “outros”, porém não mencionaram quem contratariam.

Um dos gestores de MPME entrevistados, dirigente de um posto de gasolina, afirmou que não contrataria nenhum profissional para prestar serviços de consultoria, alegando não sentir necessidade desse tipo de serviço, pois “posto só precisa de frentista”, afirmou ele. Fatos como este podem refletir os resultados de pesquisas como a do SEBRAE (2004), que apontam para o baixo nível de capacitação dos gestores de algumas MPME.

No intuito de se investigar a existência de uma relação entre o porte da empresa e o profissional apontado pelo gestor como aquele capaz de produzir informações que ajudem no controle das operações e avaliação de desempenho da MPME, foram realizados testes estatísticos não-paramétricos (Prova *U de Mann-Whitney* e Estatística *Z*) relacionando as duas variáveis: o profissional escolhido pelo gestor da MPME e o porte da empresa.

Os achados do teste corroboram o reconhecimento da importância do contador pelas MPME de um modo geral, independentemente do porte da empresa, pois, além de ter sido escolhido pela maioria dos respondentes (57,7%), não se verifica uma relação estatisticamente significativa entre o porte da empresa e a escolha do contador como o profissional capaz de fornecer informações que ajudem os gestores no controle das operações e na avaliação do desempenho das MPME (ver tabela 28). Porém, o nível de significância encontrado aponta para uma possível tendência da maior probabilidade do contador ser mais lembrado por empresas de menor porte (significância = 7,5%).

Por outro lado, verifica-se uma relação estatisticamente significativa (significância = 2,3%) entre o porte da empresa e a escolha do Economista como o profissional adequado para fornecer informações que ajudem no controle e avaliação do desempenho do empreendimento; o valor negativo da estatística *Z* indica que empresas mais complexas, de maior porte, além do contador, demandam os serviços do Economista para avaliação e controle de suas operações. De fato, 3 (42,9%) das 7 empresas de médio porte contratariam o Economista, enquanto que apenas 9 (11,4%) das 79 microempresas lembraram-se desse profissional. O advogado também foi mais lembrado pelas empresas de maior porte (significância = 4,2%).

A tabela 28 evidencia os níveis de significância para a Prova *U de Mann-Whitney* e o resultado da estatística *Z*, da relação entre o porte da empresa e cada um dos profissionais escolhidos pelos gestores das MPME.

Tabela 28 - Quem o gestor contrataria para produzir informações para a MPME versus Porte da empresa

Profissional ^a	Porte da Empresa – IBGE			Total	% ^b	U ^c (Sig.)	Z
	ME	EPP	EMP				
Contador	50	23	2	75	57,7	0,075	-1,779
Administrador	32	16	4	52	40,0	0,973	-0,033
Economista	9	10	3	22	16,9	0,023	-2,279
Advogado	1	3	1	5	3,8	0,042	-2,031
Engenheiro	1	1	0	2	1,5	0,817	-0,231
Outro	12	9	1	22	16,9	0,565	-0,575

^aOs respondentes podiam escolher mais de uma alternativa.

^bPercentuais em relação ao total de 130 empresas da amostra.

^cOs níveis de significância da Prova U de Mann-Whitney são iguais aos da estatística Z.

Apesar de o contador ter sido indicado pela maioria dos gestores de MPME (57.7%) como o profissional adequado para produzir informações que ajudem no controle das operações e avaliação de desempenho dos negócios, chama à atenção o fato de 42,4% dos respondentes não haverem se lembrado do contador, já que, no caso de MPME, é este o profissional mais adequado para fornecer esse tipo de serviço.

Na pesquisa conduzida por Miranda *et al* (2007) foi feita a mesma indagação aos gestores de mini-mercados de periferia e obtiveram-se achados semelhantes, em que os três profissionais mais indicados foram o contador, o economista e o administrador. Porém, o que chama à atenção é a proporção de gestores de mini-mercados que indicaram o contador como o profissional adequado para produzir informações de controle das operações e avaliação de desempenho (57,6%), praticamente idêntica à dos achados deste trabalho, divergindo em apenas 0,01 ponto percentual.

Leite (2004) também fez o mesmo questionamento em sua pesquisa, e o contador não foi lembrado por nenhum dos gestores de pequenas empresas hoteleiras entrevistados. Entretanto, deve ser levado em conta que a pesquisa de Leite (2004) abrangeu empresas muito pequenas (pousadas) e, portanto, muito simples de administrar; por isso, a assessoria na área hoteleira foi a maior carência apontada por aqueles gestores.

Quando indagados se estariam dispostos a abrir as informações dos seus empreendimentos para o contador, caso este produzisse relatórios que os ajudassem no melhor gerenciamento

dos negócios, a grande maioria dos gestores (86,5%) respondeu que sim (tabela 29). Além disso, não foi encontrada relação significativa entre a disposição do gestor de abrir as informações do empreendimento para o contador e o porte da empresa, indicando essa disposição por parte do gestor, independentemente do porte da empresa. De fato, 66 (83,5%) dos 79 gestores de microempresas se disseram dispostos a abrir as informações para o Contador; 40 (90,9%) dos 44 dirigentes de pequenas empresas afirmaram que estariam dispostos a abrir as informações para o contador; e 6 (85,7%) dos 7 gestores de empresas de médio porte responderam que estariam dispostos a abrir as informações dos seus empreendimentos, caso o contador produzisse relatórios que os ajudassem no melhor gerenciamento dos seus negócios.

Este resultado denota mais uma vez que o gestor da MPME reconhece a importância do contador como provedor de informações úteis ao gerenciamento do seu negócio, porém, talvez ele não tenha conhecimento da quantidade de informações úteis que o contador poderia prover.

Tabela 29 - Porte da empresa versus Disposição do gestor de abrir informações para o contador caso receba mais informação gerencial

Porte da empresa - IBGE	Estaria disposto a abrir as informações da empresa para o contador?		Total
	Sim	Não	
Microempresa	66	13	79
Empresa de Pequeno Porte	40	4	44
Média Empresa	6	1	7
Total	112	18	130
Testes Estatísticos			
Teste Qui-quadrado de Pearson (X^2) = 1,286; Nível de Significância = 0,526.			
Correlação de Spearman = 0,087; Nível de Significância ^a = 0,324.			

^aBaseado em uma distribuição normal.

Resultados semelhantes foram obtidos pelos trabalhos de Leite (2004) e Miranda *et al* (2007), que também indicaram a disposição da maioria dos gestores entrevistados de “abrirem” as informações dos seus empreendimentos para o contador, caso ele produzisse relatórios que os ajudassem a gerenciar melhor os negócios.

Um dos empresários que respondeu que não abriria as informações para o contador disse que achava que o contador não tinha obrigação de prestar informações gerenciais: “na verdade, sou eu que forneço as informações para que ele faça os relatórios”, disse ele. Este fato talvez denote o desconhecimento, por parte de alguns gestores, da importância da Contabilidade como ferramenta de auxílio no gerenciamento dos negócios das MPME, a qual tem sido erroneamente considerada uma obrigação imposta pelo Governo, apenas para fins fiscais.

4.1.3 Informações sobre os serviços Contábeis Prestados a MPME

Nesta seção estão evidenciadas as percepções dos gestores de MPME sobre a qualidade dos serviços contábeis recebidos dos contadores, bem como o grau de satisfação com os serviços contábeis recebidos. As questões permitiram identificar se as MPME recebem os serviços solicitados e se contam com o apoio dos escritórios contábeis em questões relativas ao controle e tomadas de decisão.

Foi perguntado aos gestores das MPME se, caso o Governo simplificasse os cálculos e recolhimentos dos impostos e encargos sociais, manteriam o contrato com seus contadores. Apesar de a maioria ter respondido que manteria o contrato (68,5%), chama à atenção o fato de quase 1/3 dos entrevistados (31,5%) ter afirmado que não manteria o contrato com o contador. Além disso, não foi encontrada relação estatisticamente significativa entre o porte da empresa e a disposição do dirigente manter (ou não) o contrato com o contador, caso o Governo simplificasse os cálculos e recolhimentos dos impostos e encargos, indicando que essa decisão independe do tamanho, ou da complexidade, do empreendimento (ver tabela 30).

Este achado reforça a idéia de que uma parcela considerável dos dirigentes de MPME percebe os contadores, prioritariamente, como fornecedores de serviços tributários e fiscais, desconhecendo quantidade de informações úteis para a continuidade e desenvolvimento das MPME que podem ser supridas pelo contador.

Tabela 30 - Porte da empresa *versus* Disposição do gestor manter o contrato com o contador caso o Governo simplificasse o cálculo e recolhimento dos impostos e encargos

Porte da empresa - IBGE	Manteria o contrato com o contador?		Total
	Sim	Não	
Microempresa	51	28	79
Empresa de Pequeno Porte	34	10	44
Média Empresa	4	3	7
Total	89	41	130

Testes Estatísticos

Teste Qui-quadrado de Pearson = 2,555;
Nível de Significância = 0,279.

Correlação de Spearman = 0,087;
Nível de Significância^a = 0,324.

^aBaseado em uma aproximação normal.

As pesquisas de Leite (2004) e Miranda *et al* (2007) produziram resultados semelhantes, com a maioria dos gestores afirmando que manteriam seus contratos com os contadores, mesmo se o Governo simplificasse os cálculos e recolhimentos dos impostos e encargos sociais, porém, em ambos os casos, mais de 30% dos gestores disseram que não manteriam os contratos com os seus contadores.

Durante as entrevistas, alguns empresários que responderam que manteriam seus contratos com os contadores, mesmo se o Governo simplificasse os impostos e encargos sociais, justificaram suas respostas sob a alegação de que não teriam tempo para calcular e preencher guias de pagamentos e folhas de salários de empregados, e por isso manteriam seus contadores.

Chama à atenção a resposta de um dos gestores entrevistados quanto a manter o contrato com o contador: “acabaria o contrato com o escritório e contrataria ‘apenas’ um contador interno”. Fica a dúvida a respeito do que esse gestor quis dizer com “apenas um contador interno”. Este é mais um indício de que boa parte dos gestores de MPME não tem conhecimento de todos os serviços que podem ser fornecidos pelos seus contadores.

Questionados se estariam dispostos a pagar mais pelos serviços do contador, caso ele produzisse relatórios que permitissem gerenciar melhor os negócios e saber como está indo a

empresa, verifica-se que 32 gestores de MPME (24,6% do total) não estariam dispostos a pagar mais por tais serviços (ver tabela 31).

Mas esse aspecto aparentemente negativo é compensado por uma revelação surpreendente: 3/4 das MPME estão dispostas a pagar mais ao contador, em troca de apoio à gestão dos negócios. Este achado indica que há espaço para o contador aumentar sua renda em troca de um menu mais diversificado de serviços, especialmente aqueles relacionados com a contabilidade gerencial. Onze gestores de MPME (quase 10% do total) estariam dispostos a pagar 60% ou mais ao contador, caso ele produzisse relatórios mensais que permitissem o melhor gerenciamento dos negócios.

Como forma de ilustrar a carência de informação gerencial por parte dos gestores das MPME, a seguir transcreve-se a colocação feita por um empresário durante a entrevista: “acho que, pelo preço que pago, o meu contador poderia fornecer muito mais do que fornece atualmente; mesmo assim, estaria disposto a pagar mais”. Com isto infere-se que os gestores sentem falta de informação para gerir seus negócios, porém, talvez não tenham conhecimento de que, no caso de MPME, seria o contador o profissional mais adequado para fornecer esse tipo de serviço. Além disso, fica a dúvida se os contadores que atuam nesse segmento estariam de fato preparados para atender essa demanda.

Tabela 31 - Disposição do gestor de pagar mais pelos serviços do contador caso este produzisse informações úteis ao gerenciamento dos negócios

Estaria disposto a pagar mais pelos serviços prestados pelo contador?	Frequência	Percentual	Percentual válido	Percentual acumulado
Não	32	24,6	25,0	25,0
Sim:	96	73,9	75,0	75,0
Até 20%	77	59,2	60,1	85,1
Até 40%	8	6,2	6,3	91,4
Até 60%	7	5,4	5,5	96,9
Mais de 60%	4	3,1	3,1	100,0
Soma	128	98,5	100,0	
Não respondeu	2	1,5		
Total	130	100,0		

Questionamentos semelhantes feitos em outros trabalhos (LEITE, 2004; MIRANDA *et al*, 2007) produziram resultados parecidos com os desta pesquisa, em que a maior parte dos gestores se mostrou disposta a pagar mais pelos serviços dos contadores (alguns dispostos a pagar 60% ou mais) caso estes produzissem relatórios que os auxiliassem no melhor gerenciamento dos negócios. Já os trabalho efetuado por Salgado *et al* (2000) observou que, dentre as empresas pesquisadas, não há disposição de se remunerar melhor os contadores, pois 75% dos gestores acreditam que os benefícios decorrentes são considerados pequenos em relação ao valor pago.

Dos 130 pesquisados, 96 (73,8%) revelaram disposição de pagar mais aos seus contadores, em troca de informações que ajudem no gerenciamento de seus negócios. Realizou-se análise de contingência dessa variável com a disposição do dirigente da MPME manter o contrato com o contador, caso o Governo simplificasse os recolhimentos dos impostos e dos encargos sociais, de modo que o próprio gestor fosse capaz de calcular e efetuar os pagamentos.

Apesar de haver relação estatisticamente significativa (significância = 0,1%) entre as duas variáveis, ou seja, existir grande probabilidade de quem está disposto a manter o contador também estar disposto a pagar mais pelos seus serviços, não se deve desprezar o fato de que mais da metade (55,0%) daqueles que não manteriam o contador, se a legislação tributária fosse simplificada, revelarem disposição de pagar mais, caso o contador produzisse relatórios mensais que permitissem gerenciar melhor o seu negócio e saber como está indo a empresa.

Dáí infere-se que o empresário reconhece a importância da Contabilidade como instrumento de apoio ao gerenciamento dos negócios, estando a sua decisão de não manter o contador, caso fosse possível, mais relacionada à sua insatisfação com os serviços atualmente prestados por esse profissional.

Verificação similar foi feita por Silva (2002), em sua pesquisa sobre o perfil do profissional contábil, sob a ótica dos gestores de micro-indústrias da Campanha do Rio Grande do Sul, que revelou que alguns dos gestores entrevistados, caso fosse possível, dispensariam seus contadores justamente por estarem descontentes com o tipo de serviço que lhes é prestado.

Tabela 32 - Disposição de o gestor manter o contrato com o contador *versus* Disposição do gestor de pagar mais pelos serviços do contador

Manteria o contrato com o contador?	Estaria disposto a pagar mais pelos serviços prestados pelo contador? ^a		Total
	Não	Sim	
Sim	14	74	88
Não	18	22	40
Total	32	96	128
Teste Estatístico			

Qui-quadrado corrigido de Yates = 10,909;

Nível de significância = 0,001

^aTestadas apenas as respostas “sim” e “não”. Dois gestores não responderam à pergunta.

Análise semelhante foi feita por Miranda *et al* (2007), em sua pesquisa junto aos mini-mercados de periferia da região Metropolitana do Recife-PE. Embora a referida pesquisa não tenha registrado uma relação estatisticamente significativa entre a disposição de o empresário manter o contador e a sua disposição de pagar mais pelos serviços contábeis, verificou-se que uma proporção maior (75%) de empresários que não manteriam o contrato com o contador, caso ocorresse uma simplificação no pagamento dos impostos, estaria disposta a pagar mais por seus serviços, enquanto que, entre aqueles que manteriam o contrato com o contador, apenas 66,6% estariam dispostos a pagar mais pelos serviços contábeis, no caso de serem oferecidos relatórios úteis à tomada de decisão.

Realizou-se também a análise de contingência do questionamento acerca da possibilidade dos dirigentes de MPME abrirem as informações dos seus negócios para os contadores, caso estes produzissem informações que os auxiliassem no controle e gerenciamento dos negócios, com a sua disposição de pagar mais pelos serviços dos contadores, caso eles prestassem serviços mais voltados ao melhor gerenciamento dos seus negócios.

Verifica-se que não existe diferença estatisticamente significativa entre as duas variáveis, ou seja, mesmo aqueles gestores que não estariam dispostos a abrir as informações dos seus empreendimentos para o contador, caso ele produzisse relatórios que os ajudassem a gerenciar melhor os seus negócios, estariam dispostos a pagar mais por seus serviços, caso este produzisse relatórios mensais que permitissem gerenciar melhor seu negócio e saber como está indo a empresa. Dois gestores afirmaram que estariam dispostos a aumentar os

honorários do contador em, pelo menos, 40%, em troca dessas informações (ver tabela 33).

Este achado reforça a idéia de que o gestor da MPME reconhece a importância da Contabilidade como ferramenta de apoio ao gerenciamento do seu negócio, porém, o fato de alguns gestores não estarem dispostos a abrir as informações dos seus empreendimentos para o contador pode ser indício da existência de uma relação não pautada pela confiança, mas apenas como uma obrigação imposta pelo Governo, com a finalidade de cumprimento de obrigações fiscais.

Tabela 33 - Disposição de pagar mais pelos serviços do contador *versus* Disposição de abrir informações para o contador caso receba mais informação gerencial

Estaria disposto a pagar mais pelos serviços prestados pelo contador? ^a	Estaria disposto a abrir as informações da empresa para o contador?		Total
	Não	Sim	
Não	7	25	32
Sim:	11	85	96
Até 20%	9	68	77
Até 40%	1	7	8
Até 60%	1	6	7
Mais de 60%	0	4	4
Soma	18	110	128
Não respondeu			2
Total			130
Teste Estatístico			

Teste Qui-quadrado corrigido de Yates (X^2) = 1,379

Nível de significância = 0,240

^aTestadas apenas as respostas “sim” e “não”. Dois gestores não responderam à pergunta.

Com o intuito de verificar como são produzidas as informações de caráter financeiro e econômico, foi apresentado aos gestores das MPME selecionadas para estudo um quadro contendo uma série de informações de caráter financeiro e solicitou-se que eles informassem se costumam processá-las e, caso positivo, como as processam, ou seja, se o fazem com a ajuda ou sem a ajuda do contador.

Conforme se esperava, importantes informações para a continuidade do empreendimento, em sua maioria, são processadas sem a ajuda do contador. Dentre estas, destacam-se: o controle das contas a receber e das contas a pagar, processadas sem ajuda do contador em 81,5% dos casos; lucratividade dos produtos (81%); controle dos estoques (75%); cálculo do caixa e o lucro gerado no mês (68%). Mais de 60% dos gestores das MPME decidem sobre novos empréstimos sem recorrer ao contador e em apenas 20% dos casos os profissionais contábeis fornecem indicadores de como está indo o negócio. Somente 17% dos respondentes afirmaram receber ajuda dos contadores para elaborar planos de negócios e expansão (ver tabela 34).

Como também era esperado, verificou-se que a maior parte dos entrevistados utiliza os serviços do contador principalmente para cálculo de impostos e encargos sociais (93,1%) e folhas de pagamento dos funcionários (78,5%). Entretanto, chama à atenção o fato de que 15 empresários (11,5% do total) tenham respondido que processam a folha de pagamento dos funcionários sem a ajuda do contador, e 12 gestores (9,2% do total), embora possuam funcionários, não processam a folha de pagamento dos empregados.

Dos 12 empresários que disseram não processar a folha de pagamento, 4 não possuem funcionários e o negócio é conduzido pelo próprio proprietário; 6 possuem até três funcionários; 1 possui 4 funcionários e 1 possui 6 funcionários. Este pode ser um indício de que algumas MPME estudadas não mantêm empregos formais.

Ao observar-se o número de funcionários das MPME cujos gestores afirmaram processar a folha de pagamento de funcionários sem a ajuda do contador, verificou-se que, das 15 MPME, 8 (53,3 %) são microempresas, 4 (26,7%) são pequenas empresas e 3 (20,0%) são empresas de médio porte. Neste último caso, talvez a empresa tenha pessoal interno especializado para esse tipo de serviço.

Tabela 34 - Como a informação financeira é processada na MPME

Informação	<u>COM</u> a ajuda do contador		<u>SEM</u> a ajuda do contador		Não processada		Sem resposta	
	F	%*	F	%*	F	%*	F	%*
Cálculo dos impostos e encargos sociais	121	93,1	4	3,1	4	3,1	1	0,8
Folha de pagamento dos funcionários	102	78,5	15	11,5	12	9,2	1	0,8
Cálculo do caixa gerado no mês	33	25,4	88	67,7	9	6,9	0	0,0
Cálculo do lucro gerado no mês	30	23,1	89	68,5	11	8,5	0	0,0
Depreciação dos equipamentos e das instalações	29	22,3	71	54,6	30	23,1	0	0,0
Indicadores para saber como está indo o negócio	26	20,0	71	54,6	33	25,4	0	0,0
Plano de negócios e planos de expansão	22	16,9	84	64,6	23	17,7	1	0,8
Controles do pagamento de empréstimos tomados	21	16,2	72	55,4	37	28,5	0	0,0
Controle das contas a pagar	20	15,4	106	81,5	4	3,1	0	0,0
Controle das contas a receber	18	13,8	106	81,5	6	4,6	0	0,0
Informação para decidir sobre empréstimos bancários	18	13,8	79	60,8	32	24,6	1	0,8
Controle do saldo e do extrato bancário	15	11,5	105	80,8	8	6,2	2	1,5
Informação para decidir sobre novos investimentos	15	11,5	96	73,8	17	13,1	2	1,5
Controle dos estoques	14	10,8	97	74,6	18	13,8	1	0,8
Formação do preço de venda	8	6,2	106	81,5	15	11,5	1	0,8
Relatório sobre os produtos que são mais lucrativos	7	5,4	105	80,8	17	13,1	1	0,8
Relatórios sobre o que está vendendo mais	5	3,8	104	80,0	21	16,2	0	0,0

* Percentuais do total de 130 empresas da amostra.

Certo gestor de uma das empresas pesquisadas (com 33 empregados) comentou, no momento da entrevista, que toda informação é processada na empresa sem ajuda do contador e que, na realidade, recebe dele apenas as guias para pagamento de impostos. Para realizar os serviços do departamento de pessoal a empresa mantém contrato com um especialista. Além disso “o contador não sabe de nenhuma operação de crédito que a empresa possui”, acrescentou ele.

Foi realizada análise de contingência entre as informações financeiras e o porte das empresas estudadas, no sentido de se verificar a possível existência de relação entre a utilização dessas informações e a complexidade do empreendimento. Para tanto, filtraram-se as respostas dos gestores, considerando-se apenas aqueles gestores que informaram utilizar as informações financeiras, com ou sem ajuda do contador (ver tabela 35).

Tabela 35 - Como a informação financeira é processada na empresa *versus* porte da empresa – classificação do IBGE

Informação processada com a ajuda do contador? ^c		Porte da Empresa - IBGE			Total	U ^a (Sig.)	Z ^b
		ME	EPP	ME			
Cálculo dos impostos e encargos sociais	N	3	1	0	4	0,486	-0,697
	S	71	43	7	121		
Folha de pagamento dos funcionários	N	8	4	3	15	0,462	-0,735
	S	58	40	4	102		
Cálculo do caixa gerado no mês	N	50	32	6	88	0,437	-0,778
	S	21	11	1	33		
Cálculo do lucro gerado no mês	N	51	32	6	89	0,709	-0,373
	S	18	11	1	30		
Depreciação de equipamentos e instalações	N	41	26	4	71	0,400	-0,842
	S	14	13	2	29		
Indicadores para saber como está indo o negócio	N	39	28	4	71	0,163	-1,396
	S	18	8	0	26		
Plano de negócios e planos de expansão	N	45	34	5	84	0,085	-1,723
	S	17	3	2	22		
Controles do pagamento de empréstimos tomados	N	43	24	5	72	0,410	-0,824
	S	10	10	1	21		
Controle das contas a pagar	N	64	35	7	106	0,852	-0,186
	S	12	8	0	20		
Controle das contas a receber	N	63	36	7	106	0,458	-0,742
	S	12	6	0	18		
Informação para decidir sobre empréstimos bancários	N	43	31	5	79	0,760	-0,305
	S	11	5	2	18		
Controle do saldo e do extrato bancário	N	62	36	7	105	0,527	-0,632
	S	7	8	0	15		
Informação para decidir sobre novos investimentos	N	58	31	7	96	0,481	-0,705
	S	7	8	0	15		
Controle dos estoques	N	53	38	6	97	0,200	-1,281
	S	10	4	0	14		
Formação do preço de venda	N	65	35	6	106	0,642	-0,465
	S	4	4	0	8		
Relatório sobre os produtos que são mais lucrativos	N	61	38	6	105	0,445	-0,764
	S	5	2	0	7		
Relatórios sobre o que está vendendo mais	N	60	38	6	104	0,842	-0,200
	S	3	2	0	5		

^aValores obtidos da Estatística Z.

^bOs níveis de significância da Estatística Z são iguais aos da Prova U de Mann-Whitney.

^cSim (S) ou Não (N).

Como se pode observar pelos dados evidenciados na tabela 35, não foi encontrada nenhuma diferença estatisticamente significativa entre o processamento das informações financeiras com ou sem a ajuda do contador e o porte das empresas, verificando-se, ainda, que a maioria das MPME, independentemente do seu porte, processa apenas o cálculo dos impostos e encargos sociais e folha de pagamento com a ajuda do contador. Todas as demais informações financeiras são processadas pelas MPME, na maioria das vezes, sem a ajuda do contador.

Pode-se dizer que tais resultados apresentam forte indício de que os serviços contábeis oferecidos às MPME podem estar atualmente concentrados na elaboração e preenchimento de guias de recolhimento de impostos e da folha de pagamento. Este indício é reforçado pela pesquisa conduzida por Silva (2002), que revelou que a maioria das empresas entrevistadas (85%) recebe apenas informações fiscais de contadores, e somente 10% são servidas também de informações gerenciais. Lima *et al* (2004), em sua pesquisa sobre a importância do fluxo de informações contábeis no processo decisório de micro e pequenas empresas do município do Recife-PE, também verificaram que cerca de 67% dos empresários entrevistados não utilizam a Contabilidade para fins gerenciais.

Foi apresentada aos gestores das MPME uma lista contendo algumas fontes de informações e solicitou-se a eles que atribuíssem notas a cada uma delas, em uma escala de *Likert* de 1 a 5, de acordo com o grau de importância. Na referida escala, a nota 5 quer dizer que a fonte de informação é muito importante e a nota 1 indica que a fonte de informação não tem nenhuma importância (ver tabela 36).

Observa-se que, para os gestores das MPME, a fonte de informação mais importante é a recebida de clientes, com média igual a 4,54; a segunda fonte considerada mais importante, com média de 4,14, é proveniente dos contadores; a terceira fonte mais importante advém dos fornecedores, com média igual a 4,11. Na opinião dos gestores entrevistados, as fontes de informação menos importantes são as provenientes de consultores (média = 3,41), Governo (média = 3,39) e de associações empresariais (média = 3,17).

Inferese que o fato dos gestores das MPME não atribuírem muita importância às informações advindas de consultores deve-se a fato de a maioria dessas empresas não contarem com serviços desses profissionais, que geralmente são demandados por empresas mais complexas,

de maior porte. Por outro lado, o fato do contador ser considerado como a segunda fonte mais importante de informação não deve ser visto como um indício de que os gestores utilizem as informações contábeis na condução de seus negócios, pois, durante as entrevistas, verificou-se que os gestores de MPME associam a informação advinda dos contadores mais a questões fiscais e tributárias. Acredita-se que é por este motivo que a informação proveniente do Governo tenha sido a penúltima colocada, em termos de importância, na visão dos gestores de MPME, pois, na realidade, os gestores associam questões fiscais e tributárias muito mais à figura do contador, ou seja, é o contador que tem a obrigação de mantê-los informados sobre as imposições do Governo nessa área.

Chama à atenção também o fato de a informação originada do SEBRAE ter obtido apenas a 8ª colocação em grau de importância, uma vez que esse órgão é tido como referência no apoio às MPME. O fato é que não é verificada a existência de uma uniformidade, por parte dos respondentes, no julgamento da importância do SEBRAE enquanto fonte de informação, havendo gestores extremamente satisfeitos com esse órgão, e que por isso julgam suas informações muito importantes, bem como gestores que já vivenciaram uma situação mal sucedida com o SEBRAE e que, por este motivo, não atribuem nenhuma importância às informações provenientes daquele órgão (desvio padrão = 1,53).

Tabela 36 - Importância atribuída à fonte de informação

Fonte de Informação	Frequência	Média	Mediana	Moda	Desvio Padrão
Recebida dos clientes	128	4,54	5,00	5,00	0,94
Recebida do contador	128	4,14	5,00	5,00	1,15
Recebida dos fornecedores	127	4,11	4,00	5,00	1,08
Recebida dos empregados	129	3,95	4,00	5,00	1,25
Recebida pela Internet	129	3,64	4,00	5,00	1,29
Divulgada nos jornais	124	3,53	4,00	3,00	1,07
Publicada em revistas técnicas	127	3,46	4,00	4,00	1,31
Recebida do SEBRAE	126	3,45	4,00	5,00	1,53
Divulgada na televisão	127	3,44	4,00	3,00	1,23
Recebida dos concorrentes	127	3,43	4,00	5,00	1,38
Recebida de consultores	125	3,41	4,00	5,00	1,50
Recebida do Governo	126	3,39	4,00	5,00	1,43
Recebida de associações empresariais	127	3,17	3,00	4,00	1,40

Obs.: Nesta questão foi utilizada a escala de *Likert* de 1 a 5.

Questionamento semelhante foi realizado na pesquisa conduzida por Leite (2004), em que o contador foi considerado como a terceira fonte de informação mais importante, precedido das informações de clientes e empregados. A pesquisadora (2004) constatou que, de forma semelhante aos achados desta pesquisa, os gestores entrevistados consideram as informações advindas dos contadores como essenciais para o cumprimento de obrigações junto ao Governo. A informação originada de consultores também foi a penúltima colocada em termos de importância, no trabalho de Leite (2004), reforçando a idéia de que a maioria das MPME não procura os serviços desses profissionais, que geralmente são demandados por empresas mais complexas, de maior porte.

No que se refere à avaliação da qualidade dos serviços prestados pelo contador, verifica-se que a qualidade mediana é boa. A maioria dos entrevistados (41,1%) considera os serviços do contador como de boa qualidade, e apenas 45 entrevistados (34,6%) avaliam os serviços contábeis recebidos como de muito boa ou ótima qualidade. Entretanto, o que preocupa é o fato de 24,0% dos gestores entrevistados considerarem os serviços contábeis recebidos como, no máximo, de qualidade regular, dos quais 6 (4,7%) avaliam a qualidade dos serviços recebidos como deficiente ou insuficiente (ver tabela 37).

Mesmo no caso dos gestores que avaliam os serviços contábeis como muito bons e excelentes, verificou-se, durante as entrevistas, que boa parte deles avalia os contadores apenas quanto aos serviços voltados para questões fiscais e tributárias, considerando que, se tais serviços saem a contento, então a qualidade está muito boa ou excelente. Em conversas informais durante as entrevistas, poucos gestores afirmaram receber, dos seus contadores, informações úteis ao gerenciamento dos seus negócios.

Dentre os gestores que avaliaram a qualidade do serviço do contador como deficiente ou insuficiente, houve um sócio-dirigente de uma média-empresa que comentou que, apesar do seu contador manter uma funcionária dentro do estabelecimento do empresário, o serviço deixa muito a desejar, “pois ela fica meio abandonada e perdida e o serviço não sai a contento”, comentou o empresário.

Um outro empresário entrevistado, também sócio de uma média-empresa, havia trocado há pouco tempo de contador, por causa de erros cometidos por este, dentre os quais: (1) erros de contabilização de duplicatas descontadas, que foram lançadas como liquidadas no momento

do desconto; (2) o contador não fazia a compensação do ICMS, fazendo com que a empresa pagasse mais impostos do que devia; (3) em agosto de 2007, o contador ainda não havia fechado o balanço de 2006.

Outros gestores, que avaliaram os serviços contábeis como deficientes ou insuficientes, informaram que já sofreram prejuízos financeiros por causa de erros cometidos pelo contador no cálculo de impostos a recolher. Perguntados por que não trocavam de contador, as alegações mais comuns foram: (1) relações de amizade mantidas com o contador; (2) receio de abrir as informações para outro contador, ou seja, questões de confiança; (3) falta de tempo para escolher outro contador.

Esses achados tornam a situação ainda mais preocupante, pois se alguns profissionais contábeis sequer primam pela qualidade dos seus serviços mais rotineiros, ou mais demandados pelas MPME, fica a dúvida se estariam de fato capacitados para fornecer informações que auxiliem o gerenciamento dos negócios dessas empresas.

Tabela 37 - Avaliação da qualidade dos serviços contábeis pelos gestores das MPME

Avaliação da qualidade dos serviços contábeis	Frequência	Percentual	Percentual válido	Percentual acumulado
Insuficiente	4	3,1	3,1	3,1
Deficiente	2	1,5	1,6	4,7
Regular	25	19,2	19,4	24,0
Boa	53	40,8	41,1	65,1
Muito boa	30	23,1	23,3	88,4
Excelente	15	11,5	11,6	100,0
Soma	129	99,2	100,0	
Não respondeu	1	0,8	3,1	
Total	130	100,0	1,6	
Análise Descritiva* – 129 MPME			Conceito*	
Média			3,15	
Mediana			3,00	
Moda			3,00	
Desvio padrão			1,10	
Mínimo			0,00	
Máximo			5,00	

* Escala de *Likert*: 0, insuficiente; 1, deficiente; 2, regular; 3, boa; 4, muito boa; 5, excelente.

A pesquisa conduzida por Marriot e Marriot (2000), que investigou a prestação de serviços de contabilidade gerencial para 15 pequenas empresas do Reino Unido, constatou que alguns gestores entrevistados estavam muito satisfeitos com os serviços contábeis recebidos, porém a Contabilidade é vista por eles apenas como instrumento de prestação de contas a terceiros, como, por exemplo, o Governo, e não como instrumento útil para decisões gerenciais. Os mesmos pesquisadores (2000) transcreveram a seguinte fala de um pequeno empresário que se mostrou insatisfeito com os serviços do contador: “Eu realmente não acho, de forma alguma, que o contador faça um bom trabalho. É ridículo que ele seja pago por hora e não por resultados” (tradução própria).

No intuito de se investigar que fatores influenciam (ou explicam) a avaliação dos gestores quanto à qualidade dos serviços contábeis recebidos, foram realizados testes estatísticos entre essa variável e: (1) porte da empresa; (2) utilização (ou não) de financiamentos; (3) nível de escolaridade do respondente; (4) experiência do empresário (tempo de atuação na área); e (5) tempo de existência da MPME.

Para efetuar a referida análise, as respostas dos gestores quanto à qualidade dos serviços contábeis foram reorganizadas em três grupos: (1) regular ou inferior; (2) boa; (3) muito boa ou excelente. De modo a proporcionar mais confiabilidade aos resultados, conduziu-se a análise apenas com os dois grupos extremos (“regular ou inferior” e “muito boa ou excelente”), com 77 observações. Para assegurar melhores resultados de cada uma das análises, foram realizados de forma separada, a partir da amostra remanescente, outros filtros, a saber:

- Avaliação da qualidade dos serviços contábeis *versus* nível de escolaridade do respondente: também foram considerados os valores dos dois extremos da variável escolaridade, considerando-se apenas os respondentes que possuem até o ensino médio incompleto e os que possuem o curso superior completo ou pós-graduação; foram excluídos da amostra aqueles com ensino médio completo ou superior incompleto. Assim, para esta análise, foram excluídas 38 empresas da amostra de 77 MPME, o que resultou em 39 empresas para análise.

- Avaliação da qualidade dos serviços contábeis *versus* tempo de atuação na área empresarial: foram considerados para análise apenas os respondentes que possuem até 5 anos de experiência e os que possuem 20 anos ou mais de atuação na área empresarial; foram excluídos da amostra aqueles com tempo de atuação superior a 5 anos ou inferior a 20 anos. Assim, para esta análise, foram excluídas 51 empresas da amostra de 77 MPME, que totalizou 26 empresas para análise.

- Avaliação da qualidade dos serviços contábeis *versus* tempo de existência da MPME: foram considerados para análise apenas as MPME que possuem até 4 anos de existência e as que existem há 10 anos ou mais; foram excluídos da amostra as MPME com mais de 4 anos ou menos de 10 anos de existência. Assim, para esta análise, foram excluídas 28 empresas da amostra de 77 MPME, o que resultou em 49 empresas para análise.

Feito o comparativo entre a avaliação dos gestores quanto à qualidade dos serviços contábeis recebidos e cada um dos fatores que possivelmente poderiam influenciar essa avaliação, não foi encontrada relação estatisticamente significativa para nenhum dos fatores analisados. Verificou-se que a maioria dos gestores está satisfeita com os serviços recebidos, independentemente do porte da empresa, de utilização (ou não) de créditos, do nível de escolaridade do gestor, da experiência do empresário ou do tempo de existência da MPME (ver tabela 38). Este achado pode ser um indício de que os gestores das MPME, de modo geral, não associam a Contabilidade, de forma alguma, ao seu empreendimento e, muito menos, ao gerenciamento dos seus negócios.

Tabela 38 - Avaliação da qualidade dos serviços contábeis pelos gestores das MPME versus: Porte da empresa – IBGE; Utilização de empréstimos / financiamentos; Tempo de atuação na área empresarial; Tempo de existência da MPME

Variável explicativa		Avaliação da qualidade dos serviços contábeis			Sig. (α)
		Regular ou inferior	Muito boa ou excelente	Total	
Porte da empresa – IBGE	Microempresa	16	28	44	0,310 ^a
	Pequena empresa	14	17	31	
	Média-empresa	1	0	1	
	Total	31	45	76	
Utilização de empréstimos / financiamentos	Não	11	24	35	0,163 ^b
	Sim	20	20	40	
	Total	31	44	75	
Nível de escolaridade do respondente	Até Ens. Médio Inc.	3	6	9	1,000 ^c
	Sup. / Pós-grad.	10	20	30	
	Total	13	26	39	
Tempo de atuação na área empresarial	Até 5 anos	4	9	13	1,000 ^c
	20 anos ou mais	5	8	13	
	Total	9	17	26	
Tempo de existência da MPME	Até 4 anos	7	12	19	0,498 ^b
	10 anos ou mais	14	16	30	
	Total	21	28	49	

^aProva *U* de Mann-Whitney.

^bTeste Qui-quadrado com correção de continuidade.

^cTeste exato de Fisher (bicaudal).

Apesar de não se haver detectado que fatores poderiam influenciar mais significativamente a avaliação dos gestores quanto à qualidade serviços contábeis por eles recebidos, verifica-se a existência de relação estatisticamente significativa (significância = $6,30 \times 10^{-5}$) entre a forma como os gestores avaliam os serviços contábeis e a sua disposição manterem os serviços do contador, mesmo se o Governo simplificasse os cálculos dos impostos e contribuições, de forma que os próprios gestores pudessem fazê-los, indicando a maior probabilidade de gestores mais satisfeitos com os serviços contábeis recebidos manterem os contratos com seus contadores (ver tabela 39).

Tabela 39 - Avaliação da qualidade dos serviços contábeis pelos gestores das MPME versus Disposição do gestor manter o contrato com o contador

Avaliação da qualidade dos serviços contábeis	Manteria o contrato com o contador?		Total
	Não	Sim	
Até regular	17	14	31
Boa	20	33	53
Muito boa e excelente	4	41	45
Total	41	88	129

Testes Estatísticos
Teste Qui-quadrado de Pearson (X^2) = 19,345; Nível de significância = $6,30 \times 10^{-5}$.
Correlação de Spearman = 0,362 Nível de Significância ^a = $2,50 \times 10^{-5}$

^aBaseado em uma aproximação normal.

Com o objetivo de identificar quais critérios os gestores das MPME julgam mais importantes para selecionar o contador, lhes foi apresentada uma lista contendo alguns critérios e solicitou-se a eles que atribuíssem notas a cada um deles, em uma escala de *Likert* de 1 a 5, de acordo com o grau de importância. Na referida escala, a nota 5 quer dizer que o critério é considerado muito importante e a nota 1 indica que o critério não tem nenhuma importância (ver tabela 40).

Verifica-se que um dos critérios julgados menos importantes pelos gestores das MPME, obtendo o penúltimo lugar, é o preço dos serviços (média = 3,77), enquanto que o critério julgado mais importante é a qualidade dos serviços prestados (média = 4,63). Este achado confirma a disposição do dirigente da MPME pagar mais pelos serviços do contador, desde que este forneça serviços de qualidade.

Por outro lado, o fato do conhecimento da legislação tributária ser considerado o segundo critério mais importante para a escolha do contador (média = 4,57) reforça a idéia de que, para o gestor da MPME, qualidade dos serviços contábeis está associada à prestação de serviços relativos ao atendimento das obrigações legais e fiscais, calculadas de forma correta e pagas em dia. A pontualidade na entrega de relatórios também foi considerada um importante critério para selecionar o contador (média = 4,37).

Tabela 40 - Critérios utilizados pelas MPME para selecionar o contador

Critério	Frequência	Média	Mediana	Moda	Desvio Padrão
Qualidade dos serviços	126	4,63	5,00	5,00	0,63
Conhecimento da legislação tributária	127	4,57	5,00	5,00	0,73
Experiência do contador	127	4,45	5,00	5,00	0,85
Formação superior do contador	125	4,39	5,00	5,00	0,98
Pontualidade na entrega dos relatórios	126	4,37	5,00	5,00	0,94
Nível de tecnologia do escritório	126	3,98	4,00	5,00	1,08
Preço dos serviços	127	3,77	4,00	3,00	1,06
Indicação de amigos	125	3,54	4,00	4,00	1,15

Obs.: Nesta questão foi utilizada a escala de *Likert* de 1 a 5.

Foi perguntado aos gestores o que, na opinião deles, poderia melhorar nos serviços atualmente prestados pelos contadores. Para auxiliá-los, foi fornecida uma lista contendo algumas situações que os gestores deviam julgar da seguinte forma: já está bom; precisa melhorar; eu mesmo faço; não utilizo.

Verifica-se que o fornecimento de relatórios diferentes dos atuais, que possam ajudar na gestão dos negócios foi o mais mencionado pelos gestores das MPME (39,2%) como um dos serviços que precisam melhorar. Um outro dado que chama à atenção é que 36,9% dos entrevistados também acham que seus contadores deveriam adquirir mais conhecimento para poder gerar informação e relatórios que ajudassem na gestão do empreendimento. Este achado reforça a idéia de que os gestores realmente sentem falta de elementos de apoio no gerenciamento dos seus negócios, porém, conforme já mencionado anteriormente, talvez não tenham conhecimento que o contador seja o profissional mais adequado para suprir essa carência (ver tabela 41).

Marriot e Marriot (2000), em sua pesquisa junto a pequenas empresas do Reino Unido, também observaram que alguns gestores desconheciam os serviços de contabilidade gerencial que potencialmente seriam fornecidos pelo contador, tendo um deles contratado uma outra organização para serviços adicionais, embora as informações de que necessitava pudessem ter sido fornecidas pelo contador.

Por outro lado, mais uma vez, verifica-se a forte associação que os gestores das MPME fazem entre o contador e as questões tributárias, já que 38,5% dos respondentes acham que os contadores precisam ter mais conhecimentos sobre legislação e impostos, e 36,9% acham que esses profissionais precisam melhorar seus conhecimentos sobre planejamento tributário. No trabalho realizado por Stroeher (2005), a pesquisadora também verificou que 1/3 dos gestores por ela entrevistados acham que seus contadores deveriam auxiliá-los mais nas questões referentes a planejamento tributário, de forma a possibilitar que eles paguem menos impostos.

Também chama à atenção o fato de 1/3 dos gestores entrevistados sentirem a falta de contatos mais frequentes com seus contadores, indicando que este é um dos pontos em que os contadores precisam melhorar. Silva (2002), em sua pesquisa junto a pequenas indústrias na Região de Campanha do Rio Grande do Sul, também constatou que 70% dos contadores dessas empresas não costumam visitar seus clientes.

Esta pesquisa constatou que uma considerável parcela dos gestores das MPME realiza importantes serviços relacionados à Contabilidade, sem a ajuda do contador. Dentre estes foram assinalados: cálculo do lucro do mês (51,5%); cálculo do caixa gerado no mês (51,5%); cálculo dos custos (48,5%); definição dos preços de produtos (53,8%); e decisão sobre recorrer (ou não) a financiamentos (49,2%). Stroeher e Freitas (2006), em sua investigação sobre as necessidades de informações contábeis de pequenas empresas gaúchas para tomada de decisão organizacional, também observaram que informações sobre custos, despesas, margem de lucro e formação de preço de venda são produzidas pelos próprios gestores, sem a ajuda do contador.

Tabela 41 - O que precisa melhorar nos serviços prestados pelo contador

O que precisa melhorar	Já está bom		Precisa melhorar		Eu mesmo faço		Não utilizo		Sem resposta	
	F	%*	F	%*	F	%*	F	%*	F	%
Entregar relatórios diferentes dos atuais, que possam ajudar na gestão do negócio	32	24,6	51	39,2	15	11,5	26	20,0	6	4,6
Ter mais conhecimento sobre legislação e impostos	72	55,4	50	38,5	2	1,5	3	2,3	3	2,3
Conhecimentos sobre planejamento tributário	67	51,5	48	36,9	5	3,8	4	3,1	6	4,6
Mais conhecimento para poder gerar informação e relatórios que ajudem na gestão do negócio	20	15,4	48	36,9	32	24,6	25	19,2	5	3,8
Entregar os relatórios com mais pontualidade (menos atraso)	65	50,0	47	36,2	6	4,6	5	3,8	7	5,4
Contatos mais freqüentes (visitas, telefonemas, e-mail, etc.)	67	51,5	43	33,1	11	8,5	6	4,6	3	2,3
Usar mais a Internet para se comunicar com os clientes	48	36,9	34	26,2	6	4,6	34	26,2	8	6,2
Melhor relacionamento pessoal	86	66,2	20	15,4	12	9,2	6	4,6	6	4,6
Conhecimentos para ajudar a calcular o lucro do mês	28	21,5	16	12,3	67	51,5	15	11,5	4	3,1
Mais conhecimento sobre transações bancárias e cálculos de juros para decisão de tomada de financiamento	17	13,1	15	11,5	64	49,2	28	21,5	6	4,6
Conhecimentos para ajudar a calcular o caixa gerado no mês	29	22,3	13	10,0	67	51,5	16	12,3	5	3,8
Conhecimentos para ajudar na definição do preço dos produtos	18	13,8	10	7,7	70	53,8	27	20,8	5	3,8
Conhecimentos para ajudar a calcular o custo dos produtos	30	23,1	7	5,4	63	48,5	27	20,8	3	2,3

* Percentuais do total de 130 empresas da amostra.

Os dirigentes foram indagados sobre que serviços os contadores atualmente prestam às MPME. Verifica-se, a partir dos dados da tabela 42, que os serviços mais comumente prestados são os cálculos dos impostos (96,9%) e folhas de pagamento de funcionários (75,4%). Serviços de controle de contas a pagar são fornecidos a 26,2% dos entrevistados e controle de contas a receber a 15,4% deles. Os serviços menos oferecidos são os de controle financeiro (12,3%) e controle de estoques (8,5%).

Tabela 42 - Serviços atualmente prestados pelo contador

Serviço	Frequência	Percentual*
Cálculo dos Impostos	126	96,9
Folha de Pagamento	98	75,4
Controle das Contas a Pagar	34	26,2
Controle das Contas a Receber	20	15,4
Controle Financeiro (Caixa e Bancos)	16	12,3
Controle de Estoque	11	8,5

* Percentuais do total de 130 empresas da amostra.

Este achado corrobora o de Nunes e Serrasqueiro (2004) que, em sua investigação sobre o uso da informação contábil nas decisões financeiras de pequenas empresas portuguesas, verificaram que quando a contabilidade é feita externamente à empresa, a principal finalidade de sua elaboração pode ser para propósitos fiscais e legais.

Um dos empresários, cujo contador fornece apenas serviços relacionados a cálculos de impostos, informou que possui um programa de contabilidade implantado dentro da empresa “que faz quase tudo: FGTS, folha de pagamento, encargos sociais”; disse que o contador só emite guias para pagamentos de impostos mensalmente, e que ele mesmo poderia fazer. Nesse caso, fica bem caracterizado que alguns gestores de MPME vêem o contador apenas como provedor de serviços relacionados a obrigações fiscais e legais, desconhecendo a importância da Contabilidade enquanto sistema de apoio ao gerenciamento dos negócios das MPME.

Foi perguntado aos gestores das MPME que relatórios são entregues pelo contador, bem como a frequência com que são fornecidos. Mais uma vez, corroborando os achados anteriores deste trabalho de pesquisa, bem como de outros autores anteriormente citados, verifica-se que os relatórios mais frequentemente fornecidos (periodicidade mensal) são aqueles referentes a cálculos de impostos e encargos sociais (86,9% dos casos) e folha de pagamento de funcionários (76,2%).

Observe-se o fato de que os gestores nunca recebem relatórios básicos da contabilidade, que se esperava que fossem fornecidos, pelo menos, uma vez por ano, por ocasião do encerramento do exercício social. É o caso do Balanço Patrimonial, nunca fornecido em 28,5% dos casos e apenas quando solicitado em 24,6% dos casos; da Demonstração do

Resultado, nunca fornecida em 40,0% dos casos; e da Demonstração do Fluxo de Caixa, nunca fornecida em 44,6% dos casos. A tabela 43, a seguir, detalha os relatórios entregues pelos contadores das MPME, bem como a periodicidade do fornecimento.

Tabela 43 - Relatórios contábeis entregues pelo contador às MPME

Relatório	Todo mês		A cada 03 meses		A cada 06 meses		01 vez por ano		Quando solicitado		Nunca		Sem resposta	
	F	%*	F	%*	F	%*	F	%*	F	%*	F	%*	F	%*
Guias de pagamento de impostos e encargos sociais	113	86,9	1	0,8	0	0,0	0	0,0	10	7,7	4	3,1	2	1,5
Folha de pagamento dos funcionários	99	76,2	0	0,0	0	0,0	0	0,0	5	3,8	21	16,2	5	3,8
Demonstração do Fluxo de Caixa	27	20,8	1	0,8	3	2,3	10	7,7	24	18,5	58	44,6	7	5,4
Balancete	23	17,7	15	11,5	4	3,1	20	15,4	36	27,7	24	18,5	8	6,2
Demonstração do Resultado	20	15,4	2	1,5	3	2,3	24	18,5	20	15,4	52	40,0	9	6,9
Balanco Patrimonial	7	5,4	3	2,3	2	1,5	37	28,5	32	24,6	37	28,5	12	9,2

* Percentuais do total de 130 empresas da amostra.

A pesquisa conduzida por Stroehrer (2005), junto a pequenas empresas e contadores estabelecidos na região do Vale do Itaguaí, Rio Grande do Sul, fez questionamento semelhante, tendo verificado que, em mais de 80% dos casos, a documentação entregue pelos contadores aos empresários se restringe a obrigações fiscais, trabalhistas e previdenciárias, dados cadastrais e informações burocráticas; 53% dos empresários recebem balanços e balancetes, enquanto que apenas cerca de 10% dos empresários recebem análise contábil da situação da empresa.

Achados semelhantes também obtiveram Cerqueira *et al* (2004) em trabalho de pesquisa realizado junto a microempresas localizadas no Sítio Histórico de Salvador, no Estado da Bahia, que verificaram que os serviços contábeis, na maioria das vezes, restringem-se a guias fiscais (73%), declarações de imposto de renda (78%) e folha de pagamento (58%).

Indagados sobre qual a sua opinião quanto aos relatórios recebidos, 49,2% dos gestores responderam considerá-los úteis e aplicá-los e 43,1% dos gestores de MPME entrevistados informaram que estão satisfeitos com os relatórios recebidos; 15,4% se disseram insatisfeitos com os relatórios atualmente recebidos e 7,7% responderam que consideram os relatórios

úteis, mas não os aplicam (ver tabela 44).

Tabela 44 - Opinião dos gestores quanto aos relatórios contábeis recebidos

Opinião quanto aos relatórios recebidos	Frequência	Percentual*
Não entendo	7	5,4
Entendo, mas não vejo muita utilidade	9	6,9
Úteis, mas não aplico	10	7,7
Úteis e são aplicados	56	43,1
Chegam muito atrasados	11	8,5
Estou satisfeito com os relatórios recebidos	64	49,2
Não estou satisfeito com os relatórios recebidos	20	15,4

* Percentuais do total de 130 empresas da amostra.

Dos 64 gestores que afirmaram que estão satisfeitos com os relatórios recebidos, verifica-se que apenas 17 (26,6%) recebem, pelo menos, os seguintes relatórios, simultaneamente: guias de pagamento de impostos e encargos sociais, folha de pagamento dos funcionários, demonstração do fluxo de caixa, balancete, demonstração do resultado e Balanço Patrimonial. Dos 56 respondentes que informaram que consideram os relatórios úteis e que são aplicados, apenas 19 (33,9%) recebem, simultaneamente, os relatórios citados (ver tabela 45).

Por outro lado, nota-se que 49 (87,5%) gestores que consideram úteis e aplicam os relatórios recebidos, e 49 (76,6%) gestores que estão satisfeitos com os relatórios fornecidos contadores, recebem, na realidade, guias de pagamento de impostos e encargos sociais e folha de pagamento dos funcionários. Esses achados, mais uma vez, reforçam a idéia de que os gestores das MPME costumam avaliar os serviços contábeis recebidos apenas no que se refere aos àqueles voltados para questões fiscais e legais.

Cerqueira et al (2004) em sua pesquisa junto a microempresas localizadas no Sítio Histórico de Salvador, no Estado da Bahia, obtiveram resultados semelhantes, tendo sido observado que 64% dos microempresários consideram os relatórios recebidos de fácil compreensão; porém, a maior parte dos microempresários recebem apenas guias de pagamentos de impostos e encargos sociais, declarações de imposto de renda e folhas de pagamento que, na realidade, não se tratam de relatórios contábeis.

Porém, ao se analisar os gestores que demonstraram insatisfação quanto aos relatórios recebidos, verifica-se que apenas 6 (30,0%) recebem todos os relatórios em questão, simultaneamente. Este pode ser um indicativo de que esses gestores sentem a falta de relatórios que os auxiliem no gerenciamento dos seus negócios e já sabem que o contador pode fornecer esse tipo de serviço. Este achado corrobora o trabalho de Silva (2004), em que o pesquisador verificou a existência de um grupo de gestores de mini-indústrias gaúchas que se disseram insatisfeitos com o perfil mais tradicional do contador, cobram deste profissional uma conduta mais voltada para a assessoria e solicitam que ele esteja mais presente na empresa.

Tabela 45 - Relatórios contábeis fornecidos pelo contados *versus* Opinião dos gestores quanto aos relatórios contábeis recebidos

Relatórios fornecidos pelo contador*		Opinião quanto aos relatórios recebidos		
		Úteis e são aplicados	Satisfação com os relatórios recebidos	Insatisfação com os relatórios recebidos
Guias de pagamento de impostos e encargos sociais, Folha de pagamento dos funcionários, Demonstração do Fluxo de Caixa, Balancete, Demonstração do Resultado, Balanço Patrimonial	S	19	17	6
	N	37	47	14
	T	56	64	20
Guias de pagamento de impostos e encargos sociais, Folha de pagamento dos funcionários	S	49	49	15
	N	7	15	5
	T	56	64	20

*Sim (S); Não (N); Total (T).

Indagados sobre de que forma o contador poderia auxiliá-los no melhor entendimento dos relatórios disponibilizados, verifica-se que 54,6% dos gestores gostariam de um serviço mais voltado para a contabilidade gerencial; 40,8% sentem falta de uma análise mais detalhada das contas e 38,5% acham que fornecimentos de índices e gráficos poderiam ser úteis (tabela 46).

Tabela 46 - De que forma o contador poderia auxiliar o gestor da MPME no melhor entendimento dos relatórios disponibilizados

Forma de auxílio no entendimento dos relatórios	Freqüência	Percentual
Fornecimento de uma análise detalhada das contas	53	40,8
Um serviço mais voltado para a contabilidade gerencial	71	54,6
Fornecimentos de índices e gráficos poderiam ser úteis	50	38,5

* Percentuais do total de 130 empresas da amostra.

Em pesquisa semelhante conduzida por Pires *et al* (2004), que investigou as necessidades de informações de pequenas e médias empresas industriais da Glória, no Estado do Espírito Santo, os autores verificaram que 71% das empresas estudadas sentem falta de um serviço de contabilidade que as auxilie na tomada de decisões gerenciais.

Estes achados, mais uma vez, evidenciam que os gestores das MPME sentem a falta informações que os auxiliem no melhor gerenciamento do seu negócio; e o profissional mais adequado a fornecer esse tipo de serviço às MPME é o contador.

4.2 Análise Descritiva dos Resultados – Questionário aos Escritórios Contábeis

Nesta seção são apresentadas as análises descritivas das respostas do questionário de pesquisa aplicado aos contadores que atuam na Região Metropolitana do Recife – PE. Como a técnica para obtenção dos dados foi a aplicação do questionário com a maior parte das entrevistas presenciais, para a grande maioria das questões obteve-se 100% das respostas. A amostra de selecionada para estudo é composta por 100 contadores que atuam na Região Metropolitana do Recife – PE (ver tabela 9).

4.2.1 Informações Gerais sobre o Contador e o Escritório Contábil

Nesta seção estão evidenciadas algumas características gerais dos 100 contadores e escritórios contábeis que participaram da pesquisa e que prestam serviços às MPME.

Quanto ao grau de instrução dos respondentes, a pesquisa revelou que 47 contadores (47,0%) possuem nível médio e 53 (53,0%) concluíram o curso superior, 6 (6,0%) dos quais são especialistas e 2 (2,0%) são mestres (ver tabela 47).

Tabela 47 - Grau de instrução do contador

Grau de instrução	Frequência	Percentual	Percentual acumulado
Ensino Médio / Técnico em Contabilidade	47	47,0	47,0
Ensino Superior	45	45,0	92,0
Especialização	6	6,0	98,0
Mestrado	2	2,0	100,0
Total	100	100,0	

Dos 53 entrevistados que concluíram o curso superior, 7 (7,0%) não são graduados em Ciências Contábeis, possuindo as seguintes formações: Administração de Empresas (2,0%); Ciências Biológicas (1,0%); Ciências Sociais (1,0%); Direito (1,0%); Economia (1,0%); Relações Públicas (1,0%). Dessa forma, a amostra selecionada para estudo é composta por 46 bacharéis em Ciências Contábeis (46,0%) e 54 técnicos em Contabilidade (54,0%).

Outras pesquisas (SALGUEIRO, 2000; SILVA, 2002) também verificaram uma predominância de profissionais técnicos em Contabilidade, em relação ao quantitativo de bacharéis em Ciências Contábeis, dentre os profissionais que prestam serviços externamente às MPME. Porém, esses pesquisadores encontraram proporções de, aproximadamente, 70,0% de técnicos em Contabilidade e 30,0% de bacharéis em Ciências Contábeis, superiores, portanto, aos resultados desta pesquisa. Considerando-se o intervalo de tempo decorrido entre as pesquisas de Salgueiro (2000), Silva (2002) e o presente trabalho, pode-se inferir que esse quadro talvez esteja mudando, tendo em vista o sensível aumento do número de instituições de ensino superior que oferecem cursos de Ciências Contábeis e proporcionam condições especiais para que técnicos em Contabilidade se tornem bacharéis em Ciências Contábeis.

Do total de contadores entrevistados, 22,0% são profissionais autônomos e 78,0% são vinculados a escritórios de contabilidade; destes últimos, 55 (70,5%) são proprietários ou sócio-dirigentes dos escritórios estudados, 11 (14,1%) são gerentes dos escritórios e 12 (15,4%) ocupam outros cargos: 3 são contadores e 9 são auxiliares contábeis (tabela 48).

Tabela 48 - Cargo ocupado pelo respondente

Cargo ocupado	Frequência	Percentual	Percentual válido	Percentual acumulado
a) Profissionais que atuam em escritórios:				
Proprietário	28	28,0	35,9	35,9
Sócio	27	27,0	34,6	70,5
Gerente	11	11,0	14,1	84,6
Outro	12	12,0	15,4	100,0
Subtotal	78	78,0	100,0	
b) Profissional autônomo	22	22,0		
Total geral (a + b)	100	100,0		

Quanto ao tempo de experiência, os contadores entrevistados possuem, em média, 18 anos de atuação na área contábil. O contador menos experiente, à época da pesquisa, atuava há 1 ano como contador e o mais experiente exercia a profissão de contador há mais de 50 anos. Dos 100 contadores entrevistados, apenas 29 (29,0%) possuem até dez anos de experiência; 40 (40,0%) possuem entre 10 e 20 anos de experiência; e 31 (31,0%) possuem mais de 20 anos de experiência como contadores (ver tabela 49).

Tabela 49 - Tempo de experiência do contador

Tempo de experiência do contador	Frequência	Percentual	Percentual acumulado
Até 5 anos	11	11,0	11,0
Acima de 5 até 10 anos	18	18,0	29,0
Acima de 10 até 20 anos	40	40,0	69,0
Acima de 20 até 30 anos	19	19,0	88,0
Acima de 30 anos	12	12,0	100,0
Soma	100	100,0	
Análise Descritiva – 100 Escritórios Contábeis			Tempo (anos)
Média			18,00
Mediana			17,00
Moda			20,00
Desvio padrão			10,57
Mínimo			1,00
Máximo			50,00

Este achado, de a maioria dos contadores participantes desta pesquisa serem experientes, com tempo de atuação na área contábil superior a 10 anos, confirma as respostas dadas pelos gestores de MPME quando indagados sobre os critérios que utilizam para selecionar o contador, já que o tempo de experiência do profissional contábil foi o terceiro critério mais mencionado pelos gestores. Em estudo semelhante produzido por Stroehrer (2005), a pesquisadora também verificou que os contadores de pequenas empresas entrevistados possuíam, no mínimo, 10 anos de experiência.

Do total de 100 contadores da amostra selecionada para estudo, 22 (22,0%) atuam como profissionais autônomos (não possuem escritório) e 78 (78,0%) são escritórios contábeis. Estes últimos possuem, em média, 16 anos e 2 meses (16,16 anos) de existência. O escritório contábil com menos tempo no mercado, à época da pesquisa, atuava há apenas 2 anos e o escritório mais antigo, há mais de 62 anos. Apenas 20 escritórios contábeis (39,7%) possuem menos de 10 anos de existência; 31 (39,7%) possuem entre 10 e 20 anos de existência; e 16 (20,1%) estão em atividade há 20 anos ou mais. Um dos contadores entrevistados (com apenas 6 clientes), se recusou a informar o tempo de existência do escritório, por considerar esta pergunta muito pessoal (ver tabela 50).

Tabela 50 - Tempo de existência do Escritório Contábil

Tempo de existência do escritório contábil	Frequência	Percentual	Percentual válido	Percentual acumulado
Até 5 anos	11	11,0	14,1	14,1
Acima de 5 até 10 anos	20	20,0	25,6	39,7
Acima de 10 até 20 anos	31	31,0	39,7	79,5
Acima de 20 até 30 anos	6	6,0	7,7	87,2
Acima de 30 anos	10	10,0	12,8	100,0
Soma	78	78,0	100,0	
Profissional autônomo	22	22,0		
Total	100	100,0		
Análise Descritiva –78 Escritórios Contábeis			Tempo (anos)	
Média			16,16	
Mediana			13,50	
Moda			10 e 20	
Desvio padrão			11,69	
Mínimo			2,00	
Máximo			62,00	

Comparando-se o tempo de experiência dos contadores entrevistados com o tempo de existência dos escritórios contábeis verifica-se uma relação estatisticamente significativa (significância = 0,4%) entre essas duas variáveis, indicando a maior probabilidade de escritórios mais antigos possuírem contadores mais experientes (ver tabela 51). Este achado já era esperado, uma vez que, no caso desta pesquisa, a maioria dos contadores entrevistados (70,5%), são os proprietários, ou sócios, dos escritórios contábeis.

Tabela 51 - Tempo de experiência do respondente *versus* Tempo de existência do escritório contábil

Tempo de experiência do contador ^a	Tempo de existência - Escritório			Total
	Até 10 anos	Acima de 10 até 20 anos	Acima de 20 anos	
Até 10 anos	15	8	3	26
Acima de 10 até 20 anos	11	16	3	30
Acima de 20 anos	5	7	10	22
Total	31	31	16	78

Testes Estatísticos

Teste Qui-quadrado de Pearson (X^2)= 15,360;
Nível de significância = 0,004.

Coefficiente *R* de Pearson = 0,353;
Nível de significância^b = 0,002.

^aForam considerados apenas os respondentes vinculados a escritórios contábeis.

^bBaseado em aproximação normal.

Quanto ao número de funcionários, verifica-se que a maioria (83,8%) dos escritórios contábeis da amostra (inclusive os profissionais autônomos) possui, no máximo, 10 funcionários; 8,1% possui entre 11 e 20 funcionários e 8,1% possui 21 funcionários ou mais. Na média, são aproximadamente 8 funcionários por escritório contábil, com a quantidade de funcionários variando de, no mínimo 1 ao máximo de 60 funcionários. O contador entrevistado que se recusou a informar o tempo de existência do seu escritório, também se recusou a informar o número de funcionários, sob a mesma alegação, de considerar a pergunta muito pessoal (ver tabela 52).

Achados semelhantes obtiveram os estudos realizados por Salgueiro (2000) e Stroehel (2005), junto aos escritórios contábeis de cidades de interior dos Estados de Alagoas e Rio Grande do Sul, respectivamente, quando as pesquisadoras também verificaram a predominância de escritórios contábeis contando com, no máximo, 10 funcionários.

Tabela 52 - Número de funcionários do escritório contábil

Número de funcionários	Frequência	Percentual	Percentual válido	Percentual acumulado
Até 10 funcionários	83	83,0	83,8	83,8
De 11 a 20 funcionários	8	8,0	8,1	91,9
De 21 a 40 funcionários	4	4,0	4,0	96,0
De 41 a 60 funcionários	4	4,0	4,0	100,0
Soma	99	99,0	100,0	
Não respondeu	01	1,0		
Total	100	100,0		
Análise Descritiva – 99 Escritórios Contábeis			Número de funcionários	
Média			7,55	
Mediana			4,00	
Moda			2,00	
Desvio padrão			10,98	
Mínimo			1,00	
Máximo			60,00	

O estudo revela que, embora aproximadamente 84,0% dos escritórios contábeis participantes da pesquisa possuam, no máximo, 10 funcionários em seus quadros, a maioria deles (59,6%) possui mais de 20 clientes. Vinte e dois (22,2%) escritórios possuem mais de 60 clientes, dos quais 7 (7,1%) possuem mais de 100 clientes; um dos profissionais contábeis entrevistados afirmou possuir uma carteira de 300 clientes. A maioria dos escritórios entrevistados (61,6%) possui entre 11 e 60 clientes, o que explica os resultados da estatística descritiva, que indicam uma média aproximada 46 clientes por escritório contábil, com a quantidade de clientes variando do mínimo de 3 ao máximo de 300 clientes. Um dos contadores entrevistados, proprietário de um dos maiores e mais bem estruturados escritórios contábeis participantes da pesquisa, não revelou o número de clientes, justificando não possuir este dado no momento da entrevista e que posteriormente o forneceria; porém, apesar de inúmeras tentativas, não mais foi possível fazer contato com o profissional entrevistado (ver tabela 53).

Tabela 53 - Quantidade de clientes do escritório contábil

Quantidade de clientes	Frequência	Percentual	Percentual válido	Percentual acumulado
Até 10 clientes	16	16,0	16,2	16,2
De 11 a 20 clientes	24	24,0	24,2	40,4
De 20 a 40 clientes	26	26,0	26,3	66,7
De 41 a 60 clientes	11	11,0	11,1	77,8
De 61 a 100 clientes	15	15,0	15,2	92,9
Acima de 100 clientes	7	7,0	7,1	100,0
Soma	99	99,0	100,0	
Não respondeu	1	1,0		
Total	100	100,0		
Análise Descritiva – 99 Escritórios Contábeis			Quantidade de clientes	
Média			45,45	
Mediana			30,00	
Moda			30,00	
Desvio padrão			53,86	
Mínimo			3,00	
Máximo			300,00	

A Tabela 54 apresenta informações sobre o número de clientes por funcionário. Os escritórios da amostra apresentam, na média 8,68 clientes por funcionário. Como era de se esperar, há forte correlação (Coeficiente R de Pearson = 0,890) entre o número de clientes e de funcionários dos escritórios contábeis. Na tabela de contingência, chama à atenção a quantidade de escritórios contábeis com, no máximo 10 funcionários que possuem carteiras com mais de 60 clientes.

Tabela 54 - Número de clientes do escritório contábil *versus* número de funcionários do escritório contábil

Quantidade de Clientes	Número de funcionários		Total
	Até 10 funcionários	Mais de 10 funcionários	
Até 20 clientes	39	0	39
De 21 até 60 clientes	34	3	37
Mais de 60 clientes	10	12	22
Total	83	15	98

Teste Não-paramétrico da Tabela de Contingência

Teste Qui-quadrado de Pearson = 34,658
Nível de significância = $2,9 \times 10^{-8}$

Análise Descritiva – Número de Clientes por Funcionário N = 98	Proporção
Média	8,68
Mediana	6,34
Moda	5,00
Desvio padrão	5,93
Mínimo	1,33
Máximo	30,00

Teste Estatístico

Correlação entre número de clientes e número de funcionários:
Coeficiente *R* de Pearson = 0,890;
Nível de significância = 0,01.

Quanto ao número de clientes que são tomadores de crédito, verifica-se que 50 (67,5%) escritórios contábeis possuem até 50% de clientes, do total de suas carteiras, que costumam tomar créditos, 31 (41,9%) dos quais possuem até 25% de suas carteiras de clientes formadas por empresas tomadoras de créditos; 13 (17,6%) possuem entre 75% e 100% de clientes que costumam tomar créditos. Cinco (6,8%) contadores informaram que não possuíam nenhum cliente tomador de crédito e 25 contadores responderam que não sabiam a quantidade de clientes tomadores de créditos (tabela 55).

Observou-se que alguns contadores demonstravam satisfação ao afirmarem não possuir nenhuma empresa cliente tomadora de crédito, como se este fosse algo extremamente nocivo à empresa. Um dos contadores entrevistados, que foi enfático ao afirmar não possuir nenhuma empresa cliente tomadora de crédito fez o seguinte comentário: “inclusive, aconselho que não façam!”.

Tabela 55 - Percentual de empresas clientes tomadoras de crédito

Percentual de clientes	Frequência	Percentual	Percentual válido	Percentual acumulado
Nenhum cliente	5	5,0	6,8	6,8
Até 25%	31	31,0	41,9	48,6
Acima de 25% até 50%	19	19,0	25,7	74,3
Acima de 50% até 75%	6	6,0	8,1	82,4
Acima de 75% até 100%	13	13,0	17,6	100,0
Soma	74	74,0	100,0	
Não sabe	26	26,0		
Total	100	100,0		
Análise Descritiva – 74 Escritórios Contábeis			Percentual	
Média			35,30	
Mediana			27,00	
Moda			10,00	
Desvio padrão			30,59	
Mínimo			0,00	
Máximo			100,00	

Indagados sobre se seus clientes costumam solicitar demonstrativos ou relatórios, para solicitar créditos bancários, e com que frequência o fazem, 45 contadores informaram fornecer essa informação regularmente, 23 a fornecem raramente e apenas 5 contadores responderam que nunca fornecem tais relatórios. Como era de se esperar, há relação estatisticamente significativa entre clientes que tomam crédito e clientes que solicitam relatórios / demonstrativos para esse fim. O fato de se verificar a existência de clientes que não tomam empréstimos, mas solicitam informação para tal propósito, pode ser indicativo de inconsistência nas respostas, ou de que o cliente solicitou o crédito, porém não o contratou (ver tabela 56).

Tabela 56 - Solicitação de demonstrativos/ relatórios para tomada de créditos bancários versus percentual de clientes tomadores de créditos

O cliente solicita demonstrativos/relatórios?	Clientes tomadores de créditos		Total ^a
	Não	Sim	
Não	5	0	5
Raramente	11	12	23
Regularmente	7	38	45
Total	23	50	73

Testes Estatísticos

Prova *U* de Mann-Whitney = 283,000;

Estatística *Z* = -4,046

Nível de significância = $5,20 \times 10^{-5}$

^aConsiderados para análise apenas os contadores que responderam conhecer o percentual de clientes tomadores de créditos bancários.

Indagados sobre se cobram, ou cobrariam, a mais dos seus clientes pelo fornecimento de demonstrativos ou relatórios para tomada de créditos bancários, a maioria (96,0%) dos contadores entrevistados respondeu não cobrar a mais pelo fornecimento desse tipo de serviço (ver tabela 57).

Tabela 57 - Cobra a mais pelo fornecimento de demonstrativos ou relatórios aos clientes para tomada de créditos bancários?

Cobra a mais pelo fornecimento?	Frequência	Percentual	Percentual válido	Percentual acumulado
Sim	4	4,0	4,0	100,0
Não	95	95,0	96,0	96,0
Soma	99	99,0	100,0	
Não respondeu	01	1,0		
Total	100	100,0		

Duas possíveis explicações para o fato de a maioria não cobrar por esses serviços: ou os contadores não valorizam a produção desse tipo de informação, ou então, a produção dessa informação não adiciona custos ao contador.

4.2.2 Serviços Contábeis Oferecidos pelo Escritório Contábil

Nesta seção estão evidenciadas as características dos serviços contábeis geralmente oferecidos às MPME pelos seus contadores, bem como questões relativas ao fornecimento de informações sobre o desempenho organizacional dessas empresas. Foram investigadas questões relativas ao fornecimento de relatórios financeiros e gerenciais, escrituração contábil, custos e planejamento, entre outros.

Questionados sobre que relatórios contábeis costumam fornecer às empresas clientes, bem como a frequência com que são fornecidos, verifica-se que, semelhantemente às respostas dadas pelos gestores das MPME estudadas (ver tabela 42), os relatórios mais frequentemente fornecidos pelos escritórios contábeis são aqueles referentes a cálculos de impostos e encargos sociais (97,0% dos casos) e folha de pagamento de funcionários (96,0%); também de forma semelhante às respostas dos gestores das MPME, a demonstração do fluxo de caixa e o balancete são fornecidos mensalmente por menos de 1/3 dos escritórios: 29,0% e 28,0%, respectivamente (ver tabela 58). Porém, chama à atenção o fato de mais de ¼ dos contadores (27%) terem informado que nunca fornecem a demonstração do fluxo de caixa, que permitiria ao gestor acompanhar sua situação financeira, pelo menos mensalmente.

Um dos contadores entrevistados disse que não costuma fornecer relatórios contábeis aos seus clientes porque a emissão dos relatórios gera custo para o escritório contábil e os clientes não os utilizam. Um outro contador, que informou só fornecer os relatórios aos clientes quando eles solicitam, justificou que os relatórios fornecidos dependem do que o cliente informa. “Não temos conhecimento do negócio. Os clientes, ao final do mês, trazem as notas para processarmos o fechamento”, disse ele, e ainda fez a seguinte colocação: “Emitimos os relatórios contábeis mensalmente, mas não entregamos porque os clientes não pedem. Quando solicitam, fornecemos os relatórios”. Estes podem ser indícios de que alguns contadores só se vêem como fornecedores de serviços fiscais e legais, não se interessando em conhecer as necessidades de informações das empresas para as quais prestam serviços. E essa atitude reforça a visão que boa parte dos dirigentes de MPME tem de seus contadores, criando assim um círculo vicioso.

Tabela 58 - Relatórios que o escritório contábil costuma fornecer aos clientes

Relatórios	Todo mês		A cada 3 meses		A cada 6 meses		1 vez por ano		Quando solicitado		Nunca		Sem resposta	
	F	%	F	%	F	%	F	%	F	%	F	%	F	%
Folha de pagamento dos funcionários	97	97,0	0	0,0	0	0,0	0	0,0	1	1,0	2	2,0	0	0,0
Guias de pagamento de impostos e encargos sociais	96	96,0	0	0,0	0	0,0	1	1,0	1	1,0	2	2,0	0	0,0
Demonstração do Fluxo de Caixa	29	29,0	5	5,0	0	0,0	9	9,0	23	23,0	27	27,0	7	7,0
Balancete	28	28,0	22	22,0	8	8,0	14	14,0	24	24,0	3	3,0	1	1,0
Demonstração do Resultado	14	14,0	11	11,0	4	4,0	50	50,0	15	15,0	5	5,0	1	1,0
Balanco Patrimonial	7	7,0	4	4,0	0	0,0	71	71,0	14	14,0	4	4,0	0	0,0

* Percentuais do total de 100 escritórios contábeis da amostra.

Questionamento semelhante foi feito por Salgado (2000), em que a pesquisadora observou que os serviços mais comumente fornecidos pelos escritórios contábeis se referem a cálculos para recolhimentos de tributos e encargos sociais e que 70% dos profissionais contábeis não entregam nenhum tipo de relatórios contábil aos seus clientes. A pesquisa conduzida por Stroehrer (2005), também fez questionamento semelhante, tendo verificado que os documentos mais freqüentemente fornecidos pelos contadores são guias para pagamento de impostos (100%), folha de pagamento (60%) e balanços e/ou balancetes (80%). Entretanto, apenas (61,5%) dos empresários entrevistados pela pesquisadora (2005) informaram receber balanços e/ou balancetes.

Foi indagado aos contadores sobre qual a percepção deles quanto à forma e a freqüência da utilização, por seus clientes, das informações contábeis por eles fornecidas. Verifica-se que, na visão da maior parte dos contadores, as informações contábeis fornecidas por eles nunca são utilizadas pelos seus clientes como ferramentas de apoio ao gerenciamento dos negócios, ou o são apenas de forma esporádica (controle das operações da empresa, 48%; avaliação do desempenho do negócio, 55%; operações junto a bancos, 47%). Por outro lado, mais uma vez confirmando os achados anteriores, na percepção dos contadores, as informações mais freqüentemente utilizadas pelos gestores são as fornecidas para fins fiscais (ver tabela 59).

Tabela 59 - Percepção dos contadores quanto à que forma e a frequência da utilização das informações contábeis pelas MPME clientes

Forma de utilização	Todo mês		A cada 03 meses		A cada 06 meses		01 vez por ano		De forma esporádica		Não utiliza		Sem resposta	
	F	%	F	%	F	%	F	%	F	%	F	%	F	%
Para fins fiscais	49	49,0	4	4,0	2	2,0	7	7,0	21	21,0	12	12,0	5	5,0
Para controlar as operações da empresa	18	18,0	11	11,0	7	7,0	10	10,0	21	21,0	27	27,0	6	6,0
Para avaliar o desempenho do negócio	13	13,0	7	7,0	5	5,0	12	12,0	28	28,0	27	27,0	8	8,0
Para operações junto a bancos	12	12,0	11	11,0	13	13,0	13	13,0	42	42,0	05	5,0	4	4,0

* Percentuais do total de 100 escritórios contábeis da amostra.

Ao longo das entrevistas, verificou-se que alguns contadores se mostravam desgostosos com o fato de seus clientes não utilizarem as informações contábeis como auxílio ao gerenciamento das MPME, tendo um deles feito o seguinte comentário: “eles não valorizam a utilidade do contador”. Porém, fica a dúvida sobre se o contador presta um serviço de tal modo que evidencie a importância da Contabilidade no apoio à gestão dos negócios dos seus clientes. Por outro lado, também foram entrevistados contadores que se mostraram indiferentes em relação à forma como seus serviços são utilizados pelos seus clientes, tendo um deles, que não respondeu à questão, dado a seguinte resposta: “quem sabe são eles lá”.

A pesquisa realizada Stroehrer (2005) revelou que, na percepção dos contadores entrevistados por essa pesquisadora, a grande maioria das empresas utiliza os serviços dos escritórios de contabilidade para cumprir obrigações fiscais e legais, tendo um dos contadores comentado que “quem quer informação tem um contador dentro da empresa”; um outro profissional contábil entrevistado por Stroehrer (2005) afirmou não ser obrigação sua acompanhar os negócios das empresas clientes, mas tão somente avaliá-las fiscalmente.

Questionou-se aos contadores quanto à tempestividade das informações contábeis por eles fornecidas, ou seja, se costuma haver atrasos no fornecimento das informações e de quanto tempo. Dois grupos de respostas chamam à atenção: 43 (43,0%) contadores informaram que não atrasam a entrega das informações contábeis; por outro lado, 38 (38,0%) contadores informaram que geralmente atrasam mais de 10 dias, dos quais 23 (23,0%) costumam

fornecer as informações com mais de 30 dias de atraso (ver tabela 60).

Tabela 60 - Tempestividade do fornecimento das informações contábeis

Cargo	Frequência	Percentual	Percentual válido	Percentual acumulado
Não há atraso	43	43,0	43,4	43,4
Até 10 dias de atraso	18	18,0	18,2	61,6
De 10 a 30 dias de atraso	15	15,0	15,2	76,8
De 01 a 02 meses de atraso	17	17,0	17,2	93,9
Mais de 02 meses de atraso	6	6,0	6,1	100,0
Soma	99	99,0	100,0	
Não respondeu	1	1,0		
Total	100	100,0		

Um dos contadores entrevistados não respondeu à pergunta porque, segundo ele, não existe atraso na entrega dos relatórios já que não existe acordo desse tipo com seus clientes, ou seja, acordo relativo a prazos de entregas de relatórios. Um outro entrevistado respondeu que não atrasa a entrega dos relatórios porque existe no contrato de prestação de serviços cláusula que estipula prazos e multa pelo atraso de entrega de documentos tanto para ele como para os clientes. Porém, observou-se que esses relatórios, na realidade, se referem apenas a documentos fiscais e folha de pagamento. Um terceiro contador disse que não há atraso porque não fornece nenhum tipo de demonstrativo, a não ser uma vez ou outra, quando os clientes solicitam e “guias para pagamentos não podem atrasar, pois geram multas”.

Essas afirmações são fortes indícios de que os contadores, eles próprios, a exemplo das MPME que tomam seus serviços, se vêem tão somente como fornecedores de serviços legais e fiscais, não percebendo aquilo que eles realmente devem ser: provedores de informações úteis e de apoio ao gerenciamento das MPME.

Solicitados a selecionar o tipo de informação prestada aos clientes, a partir de uma lista previamente fornecida, verifica-se, mais uma vez que a informação mais frequentemente (92,0%) fornecida pelos contadores aos seus clientes são aquelas relacionadas ao cálculo de taxas e impostos, enquanto menos da metade costuma fornecer informações de apoio à gestão dos negócios, como contabilidade gerencial (43,0%) e indicadores (24%) (ver tabela 61).

Um dos contadores entrevistados, ao afirmar que só fornece informações relativas a cálculos de impostos e taxas, justificou sua resposta com o seguinte comentário: “O cliente só quer saber de pagar o menor preço possível ao contador. Qualquer serviço que custe mais caro, eles não querem”. Entretanto, de acordo com os achados desta pesquisa, o preço dos serviços foi um dos critérios julgados menos importantes pela maioria dos gestores das MPME estudadas, e ainda verificou-se que 85% dos gestores das MPME estariam dispostos a pagar pelo menos 20% mais aos seus contadores, caso estes profissionais produzissem informações que os ajudassem no gerenciamento e avaliação dos seus empreendimentos.

Porém, o que chamou à atenção quanto ao possível despreparo por parte de alguns profissionais contábeis foi o comentário feito por um contador, quando indagado sobre como ele processava os indicadores para os seus clientes: “quando meu cliente vai abrir uma empresa ou quer mudar de setor eu ‘indico’ qual regime tributário ele deve aderir”.

Tabela 61 - Tipo de informação prestada para o cliente

Serviço	Frequência	Percentual
Cálculo de taxas e impostos	92	92,0
Financeira	51	51,0
Contabilidade gerencial	43	43,0
Operacional	40	40,0
Indicadores	24	24,0

* Percentuais do total de 100 escritórios contábeis da amostra.

No trabalho realizado por Stroehrer (2005), a pesquisadora também verificou que os serviços mais comumente fornecidos pelos escritórios contábeis são aqueles referentes a obrigações legais e fiscais, tendo um dos contadores entrevistados respondido que as informações fornecidas dependem do que os clientes querem. A seguir, transcreve-se parte da fala de um dos contadores entrevistados por Stroehrer (2005): “... eu ofereço isso, agora tem gente que não quer... quer ver uma coisa, nos honorários está incluído isto aqui (*sic*), só que é um honorário sem o balancete e um honorário com o balancete analisado...”.

Questionados sobre que informações costumam fornecer aos seus clientes, mais uma vez observa-se que informações importantes para auxílio no gerenciamento das MPME, tais como informações para decidir sobre empréstimos bancários, cálculo do caixa gerado no mês (fluxo

de caixa mensal), lucro gerado no mês, orientações sobre formação de preços de venda, produtos que estão vendendo mais e produtos mais lucrativos, são produzidas por menos de 1/3 dos contadores entrevistados. Informações sobre depreciação de equipamentos e instalações, controle de saldo e extrato bancário (conciliação bancária) e controle de contas a pagar e a receber, além de fornecidas por, no máximo, 1/3 dos contadores, a maioria destes esclareceu que não faz esse controle, exceto por ocasião de levantamento do balanço ou para cumprir obrigações fiscais e legais, tais como imposto de renda (ver tabela 62).

Tabela 62 - Informações fornecidas para os clientes

Informação	Frequência	Percentual
Folha de pagamento dos funcionários	99	99,0
Cálculo dos impostos e encargos sociais	97	97,0
Depreciação dos equipamentos e das instalações	44	44,0
Controle do saldo e do extrato bancário	41	41,0
Controle das contas a pagar	40	40,0
Controle dos estoques	40	40,0
Informação para decidir sobre empréstimos bancário	40	40,0
Cálculo do caixa gerado no mês	38	38,0
Cálculo do lucro gerado no mês	38	38,0
Controle das contas a receber	37	37,0
Informação para decidir sobre novos investimentos	26	26,0
Controles do pagamento dos empréstimos tomados	22	22,0
Formação do preço de venda	10	10,0
Relatórios sobre o que está vendendo mais	7	7,0
Relatório sobre os produtos que mais lucrativos	2	2,0

* Percentuais do total de 100 escritórios contábeis da amostra.

Um dos contadores entrevistados comentou que não fornece relatórios sobre o que está vendendo mais nem sobre produtos mais lucrativos, justificando sua resposta com o seguinte comentário: “nem dizem, para não sabermos quanto estão apurando”. Porém, com base nos achados desta pesquisa, e de outras pesquisas semelhantes a esta, fica a dúvida se é o gestor da MPME que realmente não abre as informações para o contador, ou se é o contador que não busca conhecer o que acontece dentro da empresa do seu cliente.

Achado semelhante obteve Silva (2002), tendo o pesquisador constatado que, em 85% dos casos, as informações produzidas pelos contadores aos seus clientes se restringem a informações fiscais, enquanto que apenas 10% dos profissionais contábeis também prestam informações que auxiliem no gerenciamento das empresas. A pesquisa de Stroehrer (2005) também revelou que informações gerenciais são fornecidas pelos contadores entrevistados pela autora em apenas 20% dos casos.

4.2.3 Aspectos Relativos aos Serviços Contábeis Demandados

Foi solicitado aos contadores que indicassem os critérios que, na sua percepção, os diferenciam da concorrência e fazem com que seus clientes escolham seus serviços. Para tanto, lhes foi apresentada uma lista e solicitou-se a eles que atribuíssem notas a cada um dos critérios, em uma escala de *Likert* de 1 a 5, de acordo com o grau de importância. Na referida escala, a nota 5 quer dizer que o critério é considerado muito importante e a nota 1 indica que o critério não tem nenhuma importância (ver tabela 63).

Verifica-se que, de forma semelhante aos gestores das MPME, um dos critérios julgados menos importantes, na percepção dos contadores, é o preço dos serviços (média = 3,52), enquanto que o critério julgado mais importante é a qualidade dos serviços prestados (média = 4,55). Porém, embora o preço dos serviços seja considerado o de menor importância pelos contadores, 24% destes consideram este critério como o mais importante, o que corrobora a opinião de alguns desses profissionais, cujas falas foram citadas anteriormente neste trabalho.

Como era esperado, o conhecimento da legislação tributária também foi considerado pelos contadores como um importante critério para que seus clientes os escolham (média = 4,42), fato que, mais uma vez, reforça a idéia da associação do contador a questões fiscais e tributárias, não apenas por parte dos gestores das MPME, como também pelos próprios contadores.

Porém, as percepções dos contadores discordam das dos gestores das MPME no que se refere à formação superior do contador, considerada o critério menos importantes pelos profissionais contábeis (média = 3,4), enquanto que os gestores de MPME responderam que consideram

este um dos importantes critérios para a escolha do contador. Porém, ao observar-se que 54,0% dos contadores entrevistados são técnicos de nível médio, infere-se que os gestores das MPME, embora julguem importante a formação do contador, não atentam muito para isto no momento da escolha do profissional contábil. De fato, alguns contadores, no momento da entrevista, comentavam que nenhum cliente nunca havia perguntado se eles possuíam curso superior em Contabilidade, de forma que não julgavam este critério importante.

Um outro critério, cujo grau de importância é percebido de forma diferente por contadores e gestores de MPME, é o referente à indicação de amigos. Enquanto profissionais contábeis consideram este um importante critério para a escolha de seus serviços (média = 4,09), para os gestores das MPME a indicação de amigos é considerada o critério menos importante.

Tabela 63 - Atributos que diferenciam o escritório contábil da concorrência e fazem com que as MPME escolham seus serviços

Critério	Frequência	Média	Mediana	Moda	Desvio Padrão
Qualidade dos serviços	100	4,55	5,00	5,00	0,72
Experiência do contador	99	4,51	5,00	5,00	0,76
Pontualidade na entrega dos relatórios	97	4,44	5,00	5,00	0,89
Conhecimento da legislação tributária	98	4,42	5,00	5,00	0,87
Indicação de amigos	96	4,09	5,00	5,00	1,16
Nível de tecnologia do escritório	96	3,89	4,00	4,00	1,01
Preço dos serviços	91	3,52	3,00	3,00	1,16
Formação superior do contador	90	3,40	4,00	5,00	1,42

* Nesta questão foi utilizada a escala de *Likert* de 1 a 5.

Solicitou-se aos contadores que informassem, a partir de lista previamente fornecida, que relatórios (serviços) são entregues aos clientes e com que frequência (tabela 64). Mais uma vez, confirmando as expectativas, relatórios (serviços) que contêm importantes informações para a continuidade das MPME, em sua maioria, nunca são fornecidos pela maior parte dos contadores entrevistados ou o são apenas quando os clientes solicitam. Dentre tais relatórios (serviços), destacam-se: demonstrações do fluxo de caixa, nunca entregues ou entregues apenas quando os clientes solicitam em 42% dos casos; controle das contas a pagar e receber (60,0%); planejamento fiscal e tributário (56,0%); relatórios gerenciais (54,0%); análise da posição financeira da empresa (62,0%); controle de estoques (54,0%); consultoria sobre a

necessidade de a MPME recorrer a empréstimos ou financiamentos bancários (79,0%).

Como também era esperado, verificou-se que os serviços mais frequentemente prestados pelos profissionais contábeis são aqueles referentes ao cálculo de folhas de pagamento (98,0%); cálculo de tributos e encargos sociais (98,0%); e preenchimento de guias de recolhimento (98,0%).

Apesar de os serviços contábeis mais frequentemente fornecidos pelos contadores serem aqueles referentes a obrigações fiscais e legais, a maioria desses profissionais não fornece serviços de planejamento fiscal e tributário, ou seja, esses contadores não costumam instruir os seus clientes sobre as vantagens de se adotar um ou outro regime de tributação. Com isso, infere-se que os serviços prestados por esses profissionais se resumem tão somente a cálculos e preenchimentos de guias de tributos e outras obrigações fiscais e legais, sem a preocupação do contador de observar potenciais prejuízos que o empresário possa ter com a escolha de um regime de tributação inadequado ao seu empreendimento.

Em conversas informais no momento das entrevistas, alguns contadores foram enfáticos ao declararem que não são consultores tributários e que, por este motivo, não se sentem na obrigação de orientar os seus clientes sobre que regime de tributação seria mais adequado para suas empresas.

Os achados deste trabalho corroboram os da pesquisa de realizada por Silva (2002), tendo esse autor verificado que, em 85% dos casos, os contadores não oferecem aos seus clientes informações a respeito das vantagens e desvantagens de um ou outro sistema de tributação. No trabalho realizado por Stroehler (2005), a autora observou que nenhum dos contadores entrevistados auxilia seus clientes em questões de planejamento fiscal e tributário.

Tabela 64 - Frequência do fornecimento de relatórios/ serviços pelos contadores

Relatórios / serviços	Todo mês		A cada 03 meses		A cada 06 meses		01 vez por ano		Quando solicitado		Nunca		Sem resposta	
	F	%	F	%	F	%	F	%	F	%	F	%	F	%
Cálculo da folha de pagamento	98	98,0	0	0,0	0	0,0	0	0,0	1	1,0	1	1,0	0	0,0
Cálculos de tributos e encargos sociais	98	98,0	0	0,0	0	0,0	0	0,0	1	1,0	1	1,0	0	0,0
Preenchimento de guias de recolhimento	98	98,0	0	0,0	0	0,0	0	0,0	1	1,0	1	1,0	0	0,0
Escrituração contábil	64	64,0	11	11,0	5	5,0	6	6,0	9	9,0	4	4,0	1	1,0
Balancete	38	38,0	21	21,0	10	10,0	13	13,0	14	14,0	2	2,0	2	2,0
Demonstrativo de fluxo de caixa	25	25,0	6	6,0	4	4,0	10	10,0	25	25,0	17	17,0	13	13,0
Controle de contas a pagar / receber	18	18,0	7	7,0	3	3,0	6	6,0	18	18,0	42	42,0	6	6,0
Planejamento fiscal / tributário	18	18,0	5	5,0	3	3,0	10	10,0	37	37,0	19	19,0	8	8,0
Relatórios gerenciais	16	16,0	5	5,0	3	3,0	11	11,0	26	26,0	28	28,0	11	11,0
Análise da posição financeira da empresa	8	8,0	5	5,0	4	4,0	11	11,0	34	34,0	28	28,0	10	10,0
Controle de estoque	6	6,0	7	7,0	3	3,0	21	21,0	20	20,0	34	34,0	9	9,0
Balanço	4	4,0	6	6,0	2	2,0	69	69,0	12	12,0	4	4,0	3	3,0
Consultoria sobre a necessidade da MPME recorrer a empréstimos / financiamentos bancários	4	4,0	1	1,0	4	4,0	3	3,0	42	42,0	37	37,0	9	9,0

* Percentuais do total de 100 escritórios contábeis da amostra.

Foi solicitado aos contadores que se auto-avaliassem quanto à qualidade dos serviços prestados aos seus clientes. Apesar de a maior parte dos profissionais contábeis avaliarem a qualidade dos serviços que prestam às MPME como muito boa (42,0%) ou ótima (19,0%), chama à atenção a autocrítica realizada por parte de alguns profissionais contábeis (7,0%), que julgam a qualidade dos seus serviços como regular, ou mesmo deficiente (ver tabela 65).

Um dos contadores que avaliaram a qualidade dos seus serviços como regular comentou não ter condições de fornecer um serviço de melhor qualidade, pois seus clientes não dão importância à Contabilidade. Entretanto, fica a dúvida se é o gestor da MPME que não valoriza o trabalho do contador ou se é a forma como os relatórios são apresentados que dificultam o seu entendimento, uma vez que o gestor não consegue visualizar informações que o auxiliem no gerenciamento do seu negócio.

Por outro lado, verificou-se durante as entrevistas que, mesmo alguns profissionais contábeis que consideram a qualidade dos seus serviços muito boa ou excelente, a exemplo do que foi observado nos gestores das MPME, na realidade estão se auto-avaliando com relação aos serviços voltados para questões fiscais e legais, ou no preço que seus clientes pagam por seus serviços. Um dos contadores que avaliaram a qualidade dos seus serviços como excelentes justificou sua resposta comentando que nunca nenhuma de suas empresas clientes havia sido multada por erro de cálculo dos impostos. Um outro contador fez o seguinte comentário: “Pelo preço que me pagam, o serviço é excelente”.

Tabela 65 - Como classifica a qualidade dos serviços prestados

Classificação	Frequência	Percentual	Percentual acumulado
Deficiente	1	1,0	1,0
Regular	6	6,0	7,0
Boa	32	32,0	39,0
Muito boa	42	42,0	81,0
Excelente	19	19,0	100,0
Soma	100	100,0	
Análise Descritiva – 100 Escritórios Contábeis			Tempo (anos)
Média			3,72
Mediana			4,00
Moda			4,00
Desvio padrão			0,88
Mínimo			1,00
Máximo			5,00

* Escala de *Likert* de 0 a 5: 0, insuficiente; 1, deficiente; 2, regular; 3, boa; 4, muito boa; 5, excelente.

No intuito de se investigar que fatores influenciam (ou explicam) a auto-avaliação dos profissionais contábeis quanto à qualidade dos serviços por eles prestados, foram realizados testes estatísticos entre essa variável e: (1) grau de instrução do contador; (2) tempo de experiência do contador. Para efetuar a referida análise, as respostas dos contadores quanto à qualidade dos serviços por eles prestados e quanto ao tempo de experiência foram reorganizadas em três grupos:

- As respostas quanto à qualidade dos serviços prestados foram reorganizadas em (1) regular ou inferior, (2) boa e (3) muito boa ou excelente.
- As respostas referentes ao tempo de experiência do contador foram reorganizadas em (1) até 10 anos, (2) acima de 10 anos até 20 anos e (3) mais de 20 anos.

Feito o comparativo entre a auto-avaliação dos contadores quanto à qualidade dos serviços contábeis fornecidos e cada um dos fatores que possivelmente poderiam influenciar essa avaliação, não foi encontrada relação estatisticamente significativa (ao nível mínimo de 5,0%) para nenhum dos fatores analisados. Porém, verifica-se a uma possível tendência de profissionais contábeis mais graduados avaliarem a qualidade de seus serviços como de melhor qualidade em relação à auto-avaliação dos profissionais de nível médio (tabela 66).

Tabela 66 – Auto-avaliação da qualidade dos serviços contábeis pelos contadores *versus*: Grau de instrução do contador; Tempo de experiência do contador

Variável explicativa		Auto-avaliação da qualidade dos serviços contábeis fornecidos				Sig. (α)*
		Regular ou inferior	Boa	Muito boa ou excelente	Total	
Grau de instrução	Ensino Médio	4	19	24	47	0,093
	Nível Superior	3	12	30	45	
	Pós-graduação	0	1	7	8	
	Total	7	32	61	100	
Tempo de experiência	Até 10 anos	2	7	20	29	0,439
	Acima de 10 anos até 20 anos	4	12	24	40	
	Acima de 20 anos	1	13	17	31	
	Total	7	32	61	100	

* Teste de Kruskal-Wallis.

Indagados sobre como avaliam as percepções dos seus clientes com relação às informações produzidas pelo escritório contábil, verifica-se que 47% dos contadores avaliam que seus clientes consideram úteis as informações produzidas pelo escritório contábil, mas quase não as utilizam; 20% dos contadores avaliam que seus clientes não entendem as informações por eles produzidas e 20,0% acham que aqueles que as entendem não as consideram úteis. Cinco por cento dos contadores entrevistados informaram que sequer avaliaram o grau de

entendimento ou satisfação dos seus clientes quanto às informações por eles fornecidas. Chama à atenção que, ainda assim, para 45,0% dos profissionais contábeis, os gestores das MPME demonstram satisfação com as informações por eles produzidas (ver tabela 67).

Um dos contadores entrevistados, que avaliou que seus clientes não utilizam as informações contábeis por ele produzidas, fez o seguinte comentário: “se utilizassem os relatórios contábeis, não fariam tanta besteira”. Um outro profissional contábil fez a seguinte colocação, ao avaliar que seus clientes não demonstram satisfação com os relatórios fornecidos pelo escritório contábil: “Não demonstram mesmo... não estão nem aí... nem olham”. Mas uma vez, observa-se que alguns contadores estão desgostosos com o fato de seus clientes não valorizarem seus serviços, entretanto, infere-se que eles não atentam para os motivos que levam aos gestores não perceberem a Contabilidade como instrumento útil ao gerenciamento de suas empresas.

Tabela 67 - Como os contadores avaliam a percepção dos clientes com relação às informações produzidas pelo escritório contábil

Informação	Freqüência	Percentual
Não entendem	20	20,0
Entendem, mas não consideram úteis	24	24,0
Consideram úteis, mas quase não utilizam	47	47,0
Consideram úteis e utilizam com freqüência	31	31,0
Demonstram satisfação com os relatórios fornecidos	45	45,0
Não demonstram satisfação com os relatórios fornecidos	5	5,0
Nunca avaliei o grau de entendimento / satisfação dos meus clientes	5	5,0

* Percentuais do total de 100 escritórios contábeis da amostra.

Em questionamento semelhante feito aos gestores de MPME neste trabalho de pesquisa, ao contrário da avaliação dos profissionais contábeis, 49,2% dos gestores responderam que consideram úteis e aplicam as informações produzidas por seus contadores; e 7,7% responderam que consideram os relatórios úteis, mas não os aplicam. Porém, no caso dos gestores de MPME, infere-se que os relatórios aos quais eles se referem são aqueles relacionados a obrigações fiscais e legais e cálculos de folhas de pagamento.

No trabalho realizado por Stroeher (2005), a pesquisadora verificou que, na opinião dos profissionais contábeis, os gestores não buscam as informações contábeis porque lhes falta conhecimento técnico. Porém, é de se esperar que os dirigentes de empresas não possuam conhecimentos contábeis; cabe ao contador o papel de traduzir essas informações para uma linguagem acessível aos gestores das empresas, que não são contadores, de forma que eles possam utilizá-las no gerenciamento dos seus negócios.

Foi perguntado aos profissionais contábeis entrevistados se eles orientam seus clientes de forma que eles tirem o maior proveito possível das informações disponibilizadas. Apesar de 81 (82,7%) respondentes orientarem com frequência as empresas clientes quanto às informações contábeis disponibilizadas, verifica-se que 16 (16,3%) contadores entrevistados só orientam seus clientes quando estes solicitam. Um contador respondeu que não orienta seus clientes porque este tipo de serviço não faz parte do contrato; entretanto, fica a dúvida sobre o que faria parte do contrato (ver tabela 68).

Um dos contadores entrevistados informou que costuma se reunir com seus clientes, que mostra os balanços, lhes ensina a ler os demonstrativos, mostra os erros, onde existem problemas. Um outro contador comentou que, de fato, orienta apenas poucos clientes; “apenas aqueles que têm paciência para escutar”, disse ele.

Tabela 68 - O contador orienta os clientes sobre as informações disponibilizadas?

Cargo	Frequência	Percentual	Percentual válido	Percentual acumulado
Não, este tipo de serviço não faz parte do contrato	01	1,0	1,0	1,0
Oriento apenas quando sou solicitado	16	16,0	16,3	17,3
Sim, com frequência	81	81,0	82,7	100,0
Soma	98	98,0	100,0	
Não respondeu	02	2,0		
Total	100	100,0		

A pesquisa conduzida por Stroeher (2005) verificou que apenas 20% dos contadores entrevistados concordam que o contador deve trabalhar a compreensão das informações produzidas pelo escritório contábil com o empresário e 40% concordam que as informações

contábeis devem ser disponibilizadas para os clientes de uma forma tal que eles compreendam, em uma linguagem o quanto mais acessível.

Foi solicitado aos profissionais contábeis entrevistados que apontassem, de acordo com sua percepção, quais as maiores dificuldades sentidas pelos seus clientes no gerenciamento dos seus empreendimentos (ver tabela 69). Verifica-se que as maiores dificuldades dos dirigentes das MPME, segundo a percepção dos contadores, são: carga tributária elevada (65,0%); falta de conhecimento administrativo (64,0%); falta de conhecimento de organização contábil (57,0%); não distinção da vida empresarial da particular (55,0%). Esperava-se que uma maior proporção de contadores percebesse a informalidade como uma das dificuldades no gerenciamento das MPME, porém, apenas 19,0% desses profissionais a mencionaram. Infere-se que isto se deva ao fato de os contadores não conhecerem o que se passa dentro das empresas, a exemplo de um dos entrevistados que comentou que só tem acesso àquilo que chega ao escritório contábil.

Um dos contadores entrevistados, que se queixou da falta de organização contábil por parte da maioria dos seus clientes, fez o seguinte comentário: “... os documentos chegam em sacolas de supermercado, tudo misturado...”.

Tabela 69 - Maiores dificuldades sentidas no gerenciamento das MPME, segundo a percepção dos profissionais contábeis

Informação	Frequência	Percentual
Carga tributária elevada	65	65,0
Falta de conhecimento administrativo	64	64,0
Falta de conhecimento de organização contábil	57	57,0
Não distinção da vida empresarial da particular	55	55,0
Falta de conhecimento legal	37	37,0
Informalidade	19	19,0

* Percentuais do total de 100 escritórios contábeis da amostra.

Achados semelhantes ao desta pesquisa foram obtidos por Stroehrer (2005), em que os contadores entrevistados apontaram a carga tributária elevada, a falta de conhecimento administrativo, informalidade, não distinção da vida empresarial da particular, entre outras, como dificuldades sentidas pelos empresários no gerenciamento das suas empresas.

Foi perguntado aos contadores entrevistados se eles achavam que seus contratos seriam mantidos caso o Governo simplificasse a legislação, de modo que os seus clientes fossem capazes de calcular e efetuar o pagamento dos impostos e contribuições. Apesar de 73 (73,0%) contadores acharem que seus contratos seriam mantidos, atente-se para o fato de que 27 (27,0%) acham que seus contratos seriam rescindidos caso Governo simplificasse os cálculos e pagamentos de impostos e contribuições (ver tabela 70). Este achado reforça a idéia de que boa parte dos profissionais contábeis se percebe apenas como provedora de serviços relacionados a obrigações fiscais e legais, não percebendo a sua real atribuição, que é fornecer informações relevantes para auxiliar o gerenciamento das MPME.

Entretanto, em conversas informais durante as entrevistas, alguns contadores afirmaram achar que seus contratos seriam mantidos porque, mesmo com o Governo simplificando os impostos e contribuições, seus clientes não teriam tempo para calculá-los, o que sinaliza para o fato de ser este o único tipo de serviço prestado por esses contadores às MPME. Um dos contadores entrevistados respondeu achar que seu contrato seria mantido, porém os empresários iriam lhe pagar apenas cerca de 5,0% do preço que pagam atualmente, pois “os clientes não têm tempo para essas coisas e algumas informações só são aceitas com a assinatura do contador”, ponderou ele.

Por outro lado, um outro contador entrevistado fez o seguinte comentário ao responder que seu contrato seria mantido, caso o Governo simplificasse os cálculos dos impostos e contribuições: “Se isso acontecesse seria ótimo; sobraria mais tempo para prestar serviços de consultoria aos clientes. Há muita perda de tempo no cálculo de impostos”. Este achado indica que, apesar de alguns contadores acharem que seus serviços se resumem a cálculos de impostos e obrigações fiscais e legais, existem profissionais que percebem seu verdadeiro papel, de provedor de informações úteis ao gerenciamento das MPME.

Tabela 70 - Percepção do contador quanto à manutenção do contrato, caso o Governo simplificasse os cálculos e recolhimentos dos impostos e contribuições

Manteria o contrato?	Frequência	Percentual	Percentual acumulado
Sim	73	73,0	73,0
Não	27	27,0	100,0
Total	100	100,0	

Com o objetivo de se verificar possíveis diferenças entre contadores que acham que seus contratos seriam mantidos, caso o Governo simplificasse os cálculos dos impostos e contribuições, e aqueles que acham que seus contratos não seriam mantidos, realizou-se análise de contingência entre essa variável e o grau de instrução do contador, seu tempo de experiência e auto-avaliação sobre a qualidade dos serviços prestados aos clientes (tabela 71).

Realizada a análise de contingência verifica-se que não existe relação estatisticamente significativa (ao nível mínimo de 5,0%) entre a percepção do contador quanto à manutenção, ou não, do seu contrato com as MPME, caso o Governo simplificasse os cálculos dos impostos e contribuições e cada uma das variáveis testadas. Porém, observa-se uma possível tendência de profissionais contábeis com maior tempo de experiência acharem que seus contratos seriam mantidos, mesmo se o Governo simplificasse os cálculos e recolhimentos dos impostos e contribuições.

Note-se que mais de 1/3 dos contadores mais qualificados (pós-graduados) acham que seus contratos não seriam mantidos, caso o Governo simplificasse os cálculos dos impostos e contribuições; ou seja, mesmo alguns profissionais mais qualificados não utilizam esse diferencial para fornecer serviços que vão além daqueles relacionados a obrigações fiscais e legais.

Tabela 71 - Percepção do contador quanto à manutenção do contrato, caso o Governo simplificasse os cálculos e recolhimentos dos impostos e contribuições e *versus*: Grau de instrução; Tempo de experiência do contador; auto-avaliação da qualidade dos serviços contábeis oferecidos

Variável explicativa		Acha que o contrato seria mantido?		Total	Sig. (α)*
		Sim	Não		
Grau de instrução	Nível Médio / Técnico	34	13	47	0,738
	Ensino Superior	34	11	45	
	Pós-graduação	5	3	8	
	Total	73	27	100	
Tempo de experiência	Até 10 anos	18	11	29	0,077
	Acima de 10 ate 20 anos	34	6	40	
	Acima de 20 anos	21	10	31	
	Total	73	27	100	
Como avalia a qualidade dos serviços prestados	Regular ou inferior	5	2	7	0,730
	Boa	25	7	32	
	Muito boa ou excelente	43	18	61	
	Total	73	27	100	

*Teste Qui-quadrado de Pearson

Neste mesmo trabalho de pesquisa, foram feitos questionamentos semelhantes aos gestores das MPME, no que se refere à avaliação dos serviços contábeis e a disposição de se manter o contrato com o contador, caso o Governo simplificasse o cálculo dos impostos e contribuições. Apesar de a maioria dos profissionais contábeis acharem que seus contratos seriam mantidos, independentemente da qualidade dos serviços por eles prestados, foi verificada a existência de maior probabilidade de os gestores mais satisfeitos com os serviços contábeis recebidos manterem seus contadores (ver tabela 39).

4.3 Análise das Hipóteses

Para responder ao problema da pesquisa, levantado no capítulo 1 deste trabalho, foi formulada a hipótese da pesquisa. Com o objetivo de testar esta hipótese, foi elaborado um subconjunto de sete hipóteses a ela associadas, que investigam a existência do desequilíbrio (qualitativo) entre a oferta e a demanda de serviços contábeis, através da existência de relação entre as percepções dos profissionais contábeis e gestores das MPME quanto aos serviços contábeis fornecidos pelos contadores. Para tanto, os questionários aplicados às MPME e contadores foram elaborados com algumas questões semelhantes, de forma a possibilitar a análise das percepções de gestores de MPME e profissionais contábeis quanto a algumas situações específicas. A hipótese da pesquisa, formulada a partir do problema da pesquisa é:

H_0 : Não há desequilíbrio entre a oferta e a demanda de serviços contábeis oferecidos para as micro, pequenas e médias empresas.

H_1 : Há desequilíbrio entre a oferta e a demanda de serviços contábeis oferecidos para as micro, pequenas e médias empresas.

O teste preferencialmente utilizado para testar as hipóteses levantadas foi o teste Qui-quadrado de Pearson e, no caso de análises cujas respostas se apresentam em tabelas 2 x 2, o Teste Qui-quadrado com correção de Yates. Para as análises cuja confiabilidade dos resultados do Teste Qui-quadrado pudessem estar comprometidas (mais 20,0% de células com frequência mínima esperada inferior a 5 observações), foram utilizados os Testes U de Mann-Whitney e, no caso respostas apresentadas em tabelas 2 x 2, o Teste Exato de Fisher. Para cada uma das análises, o nível de significância mínimo considerado para se rejeitar a hipótese nula (H_0) é de 5,0% ($\alpha = 0,05$).

4.3.1 Percepções dos Profissionais Contábeis e dos Gestores das MPME quanto aos Relatórios Contábeis Fornecidos pelo Escritório Contábil

Com o objetivo de investigar as percepções dos contadores e gestores, quanto aos relatórios contábeis fornecidos pelos contadores, foi solicitado aos respondentes que indicassem, a partir de uma lista previamente fornecida, quais os relatórios contábeis fornecidos pelos contadores às MPME (questão nº 10 para os contadores e nº 24 para os gestores). No intuito de se assegurar a confiabilidade dos resultados das análises, as respostas, tanto dos contadores como dos gestores de MPME, foram reorganizadas em três grupos: (1) Não fornecido; (2) Fornecido apenas quando solicitado; (3) Sim, fornecido. A hipótese formulada para este questionamento é a seguinte:

H_0 : Não existe divergência entre percepções dos profissionais contábeis e dos gestores das MPME quanto aos relatórios contábeis fornecidos pelos escritórios contábeis.

H_1 : Existe divergência entre percepções dos profissionais contábeis e dos gestores das MPME quanto aos relatórios contábeis fornecidos pelos escritórios contábeis.

Tabela 72 - Respostas dos contadores *versus* Respostas dos empresários quanto aos relatórios contábeis fornecidos (recebidos)

Relatórios		Respondente		Total	Sig. (α)
		Contador	Empresa		
Folha de pagamento dos funcionários	Sim	97	99	196	$7,37 \times 10^{-5} *$ \pm
	Quando solicita	1	5	6	
	Não	2	21	23	
	Total	100	125	225	
Guias de pagamento de impostos e encargos sociais	Sim	97	114	211	0,026 * Ψ
	Quando solicita	1	10	11	
	Não	2	4	6	
	Total	100	128	228	
Demonstração do Fluxo de Caixa	Sim	43	41	84	0,025 Ψ
	Quando solicita	23	24	47	
	Não	27	58	85	
	Total	93	123	216	
Balancete	Sim	72	62	134	$1,80 \times 10^{-4}$ \pm
	Quando solicita	24	36	60	
	Não	3	24	27	
	Total	99	122	221	
Demonstração do Resultado	Sim	79	49	128	$1,92 \times 10^{-10}$ \pm
	Quando solicita	15	20	35	
	Não	5	52	57	
	Total	99	121	220	
Balanco Patrimonial	Sim	82	49	131	$1,45 \times 10^{-9}$ \pm
	Quando solicita	14	32	46	
	Não	4	37	41	
	Total	100	118	218	

Obs.: Os níveis de significância apresentados são do Teste Qui-quadrado de Pearson, exceto para os marcados com (*), para o quais foi realizada a Prova U de Mann-Whitney.

\pm indica que o teste é significativo ao nível $\leq 0,01$.

Ψ indica que o teste é significativo ao nível $\leq 0,05$.

A partir dos dados evidenciados na tabela 72, acima, verifica-se que existe diferença estatisticamente significativa entre as percepções dos contadores e gestores de MPME quanto aos relatórios fornecidos pelos profissionais contábeis, inclusive no que se refere ao fornecimento de folha de pagamento de funcionários ($\alpha = 7,37 \times 10^{-3}$) e guias de pagamento de impostos e encargos sociais ($\alpha = 2,6\%$), apesar de se observar que, em ambos os casos, a

maioria dos contadores e gestores de MPME responderam que tais relatórios são fornecidos. Entretanto, enquanto apenas 3 contadores responderam que nunca entregam esses relatórios ou só os entregam quando solicitados, 21 gestores de MPME responderam que nunca recebem folhas de pagamentos de funcionários e 4 gestores responderam que nunca recebem guias de pagamento de impostos e encargos sociais.

Para os demais relatórios (demonstração do fluxo de caixa, balancete, demonstração do resultado e balanço patrimonial) verifica-se que, enquanto a maioria dos contadores informa que fornece esses relatórios, a maioria dos gestores das MPME afirma que nunca os recebe ou os recebe apenas quando solicitam. Existem pelo menos dois motivos que, segundo infere-se, podem explicar essa divergência nas respostas dos profissionais contábeis e dos gestores das MPME: (1) boa parte dos contadores realmente não costuma fornecer esses relatórios aos seus clientes, ou (2) os gestores de MPME, por não compreenderem tais relatórios, não percebem que eles são fornecidos, já que não os utilizam.

4.3.2 Percepções dos Profissionais Contábeis e dos Gestores das MPME quanto à Tempestividade do Fornecimento das Informações Contábeis pelos Escritórios Contábeis

Para se investigar as percepções dos contadores e gestores de MPME, quanto à tempestividade do fornecimento das informações contábeis pelos escritórios contábeis, foi solicitado aos respondentes que indicassem a eventual existência de atraso no fornecimento das informações contábeis e, caso positivo, de quanto tempo (questão nº 12 para os contadores e o 5º item da questão nº 24 para os gestores). Com o objetivo de assegurar a confiabilidade dos resultados das análises, as respostas dos contadores foram reorganizadas em dois grupos: (1) Falso: significa que não há atraso no fornecimento das informações (não foi considerado atraso para as informações contábeis fornecidas com até 10 dias de atraso); (2) Verdadeiro: significa que as informações são fornecidas com atraso superior a 10 dias. A hipótese formulada para este questionamento é a seguinte:

H_0 : Não existe divergência entre as percepções dos profissionais contábeis e dos gestores das MPME, quanto à tempestividade do fornecimento das informações contábeis pelos escritórios contábeis.

H_1 : Existe divergência entre as percepções dos profissionais contábeis e dos gestores de MPME, quanto à tempestividade do fornecimento das informações contábeis pelos escritórios contábeis.

Tabela 73 - Respostas dos contadores *versus* Respostas dos gestores das MPME quanto à tempestividade dos fornecimento dos relatórios contábeis

Há atraso no fornecimento dos relatórios contábeis	Respondente		Total
	Contador	Empresa	
Falso	62	115	177
Verdadeiro	37	11	48
Total	99	126	225
Teste Estatístico			
Teste Qui-quadrado de Pearson corrigido de Yates = 25,424			
Nível de significância = $4,6 \times 10^{-7}$			

Conforme pode ser observado a partir dos dados da tabela 73, existe relação estatisticamente significativa ($\alpha = 4,6 \times 10^{-5}\%$) entre as respostas dos contadores e dos gestores das MPME, indicando que há divergência nas percepções dos dois grupos de respondentes quanto à tempestividade do fornecimento dos relatórios contábeis fornecidos pelos contadores. Chama à atenção o fato de que enquanto apenas 11 gestores de MPME (9,7% do total de 126 empresas que responderam à questão) percebem atraso no fornecimento dos relatórios contábeis, 37 contadores (37,4% do total de 99 contadores que responderam à questão) reconhecem que costumam atrasar a entrega desses relatórios. Este pode ser mais um indício de que os gestores das MPME consideram como informação contábil apenas aquela relacionada a obrigações fiscais e legais, cujos atrasos geram multa; portanto, se as informações legais e fiscais são fornecidas em dia, os gestores não percebem atrasos no fornecimento das informações contábeis.

4.3.3 Percepções dos Profissionais Contábeis e dos Gestores das MPME quanto à Forma de Processamento das Informações

No intuito de se investigar as percepções dos contadores e gestores de MPME, quanto à forma de processamento de algumas informações financeiras, operacionais e gerenciais, foi solicitado aos respondentes que indicassem, a partir de uma lista previamente fornecida, as informações por eles processadas. No caso das MPME, foi solicitado aos respondentes que informassem se costumam processar tais informações e, caso positivo, se o fazem com ou sem a ajuda do contador (questão nº 14 para os contadores e até o 15º item da questão nº 18 para os gestores). De forma a assegurar a confiabilidade dos resultados das análises, as respostas dos contadores e gestores das MPME foram reorganizadas em dois grupos: (1) Não ou sem contador: significa que a informação não é processada (nem pelo contador e nem pela empresa), ou é processada pela MPME sem a ajuda do contador; (2) Com contador: significa que o contador processa a informação para a MPME. A hipótese formulada para este questionamento é a seguinte:

H_0 : Não existe divergência entre as percepções dos profissionais contábeis e dos gestores das MPME quanto à forma de processamento das informações.

H_1 : Existe divergência entre as percepções dos profissionais contábeis e dos gestores das MPME quanto à forma de processamento das informações.

Tabela 74 - Respostas dos contadores *versus* Respostas dos gestores das MPME quanto ao fornecimento (processamento) das informações

Processamento da informação		Respondente		Total	Sig. (α)
		Contador	Empresa		
Controle do saldo e do extrato bancário	Não ou sem contador	59	113	172	$7,74 \times 10^{-7}$ ±
	Com contador	41	15	56	
	Total	100	128	228	
Informação para decidir sobre empréstimos bancários	Não ou sem contador	60	111	171	$1,41 \times 10^{-5}$ ±
	Com contador	40	18	58	
	Total	100	129	229	
Informação para decidir sobre novos investimentos	Não ou sem contador	74	113	187	0,009 ±
	Com contador	26	15	41	
	Total	100	128	228	
Controle do pagamento dos empréstimos tomado	Não ou sem contador	78	109	187	0,339
	Com contador	22	21	43	
	Total	100	130	230	
Folha de pagamento dos funcionários	Não ou sem contador	1	27	28	$1,28 \times 10^{-5}$ ±
	Com contador	99	102	201	
	Total	100	129	229	
Cálculo dos impostos e encargos sociais	Não ou sem contador	3	8	11	0,356 *
	Com contador	97	121	218	
	Total	100	129	229	
Controle dos estoques	Não ou sem contador	60	115	175	$5,84 \times 10^{-7}$ ±
	Com contador	40	14	54	
	Total	100	129	229	
Formação do preço de venda	Não ou sem contador	90	121	211	0,417
	Com contador	10	8	18	
	Total	100	129	229	
Relatórios sobre o que está vendendo mais	Não ou sem contador	93	125	218	0,443
	Com contador	7	5	12	
	Total	100	130	230	
Relatórios sobre os produtos que são mais lucrativos	Não ou sem contador	98	122	220	0,305 * Ψ
	Com contador	2	7	9	
	Total	100	129	229	
Controle das contas a receber	Não ou sem contador	63	112	175	$8,67 \times 10^{-5}$ ±
	Com contador	37	18	55	
	Total	100	130	230	
Controle das contas a pagar	Não ou sem contador	60	110	170	$4,84 \times 10^{-5}$ ±
	Com contador	40	20	60	
	Total	100	130	230	
Cálculo do caixa gerado no mês	Não ou sem contador	62	97	159	0,056 Ψ
	Com contador	38	33	71	
	Total	100	130	230	
Cálculo do lucro gerado no mês	Não ou sem contador	62	100	162	0,021 Ψ
	Com contador	38	30	68	
	Total	100	130	230	
Depreciação dos equipamentos e das instalações	Não ou sem contador	56	101	157	0,001 ±
	Com contador	44	29	73	
	Total	100	130	230	

Obs.: Os níveis de significância apresentados são do Teste Qui-quadrado de Pearson corrigido de Yates, exceto para os marcados com (*), que apresentam a significância do Teste Exato de Fisher.

± indica que o teste é significativo ao nível $\leq 0,01$.

Ψ indica que o teste é significativo ao nível $\leq 0,05$.

A partir dos dados evidenciados na tabela 74, verifica-se que existe diferença estatisticamente significativa entre as percepções dos contadores e gestores de MPME quanto à forma de processamento de 2/3 das informações: controle do saldo e extrato bancário; informações para decidir sobre empréstimos bancários; informações para decidir sobre novos investimentos; folha de pagamento de funcionários; controle de estoques; controle de contas a receber; controle das contas a pagar; cálculo do caixa gerado no mês; cálculo do lucro gerado no mês; depreciação dos equipamentos e instalações. Verifica-se que uma maior proporção de contadores informa que processa essas informações para os seus clientes; por outro lado, a maior parte dos gestores de MPME afirma que tais informações são processadas por eles próprios, sem a ajuda do contador.

À exceção das informações para decidir sobre novos empréstimos e financiamentos, infere-se que os contadores, quando informam que processam as informações em questão para os seus clientes, estão se referindo às escriturações para efeito de confecção de balancetes e balanços. Por outro lado, como as informações processadas pelos escritórios contábeis são apenas com base nos documentos entregues pelos gestores das MPME, os quais nem sempre correspondem à real situação da empresa, os gestores mantêm um controle paralelo dessas informações para o gerenciamento dos seus negócios.

Ainda conforme dados da tabela 74, observa-se que não existe diferença estatisticamente significativa entre as percepções dos profissionais contábeis e gestores das MPME quanto ao processamento de apenas 1/3 das informações, com a maioria dos contadores e gestores de MPME concordando que tais informações são processadas pelos próprios gestores, sem a ajuda do contador, ou não são processadas. Entretanto, observe-se que se tratam de informações importantes para o gerenciamento das MPME, e chama à atenção o fato de a maior parte dos contadores admitirem que não as processam para os seus clientes.

4.3.4 Percepções dos Profissionais Contábeis e dos Gestores das MPME quanto aos Critérios Utilizados para a Escolha dos Serviços do Contador

Com o objetivo de investigar as percepções dos contadores e gestores de MPME, quanto aos critérios utilizados pelos gestores para a escolha dos serviços do contador, foi solicitado aos respondentes julgarem a importância de alguns critérios, a partir de uma lista previamente fornecida, atribuindo-lhes notas em uma escala de *Likert* de 1 a 5, em que a nota mínima (1) é atribuída a critérios considerados sem nenhuma importância, e a nota máxima (5) é atribuída a critérios considerados muito importantes (questão nº 15 para os contadores e nº 21 para os gestores). No intuito de se assegurar a confiabilidade dos resultados das análises, as respostas, tanto dos profissionais contábeis como dos gestores, foram reorganizadas em três grupos: (1) Nenhuma ou pouca importância (notas 1 e 2); (2) Importância mediana (nota 3); (3) Muito importante (notas 4 e 5). A hipótese formulada para este questionamento é a seguinte:

H_0 : Não existe divergência entre as percepções dos profissionais contábeis e dos gestores das MPME quanto aos critérios utilizados pelos gestores das MPME para a escolha dos serviços do contador.

H_1 : Existe divergência entre as percepções dos profissionais contábeis e dos gestores das MPME quanto aos critérios utilizados pelos gestores das MPME para a escolha dos serviços do contador.

Tabela 75 - Percepção dos contadores *versus* Percepção dos gestores das MPME quanto aos critérios utilizados para a escolha dos serviços do contador

Processamento da informação		Respondente		Total	Sig. (α)
		Contador	Empresa		
Preço dos serviços	Nenhuma ou pouca importância	17	10	27	0,050
	Importância mediana	30	43	73	
	Muito importante	44	74	118	
	Total	91	127	218	
Nível de tecnologia do escritório	Nenhuma ou pouca importância	9	8	17	0,554
	Importância mediana	22	35	57	
	Muito importante	65	83	148	
	Total	96	126	222	
Pontualidade na entrega dos relatórios	Nenhuma ou pouca importância	5	6	11	0,469
	Importância mediana	8	17	25	
	Muito importante	84	103	187	
	Total	97	126	223	
Qualidade dos serviços	Nenhuma ou pouca importância	2	0	2	0,743 *
	Importância mediana	7	10	17	
	Muito importante	91	116	207	
	Total	100	126	226	
Experiência do contador	Nenhuma ou pouca importância	2	3	5	0,358 *
	Importância mediana	10	18	28	
	Muito importante	87	106	193	
	Total	99	127	226	
Conhecimento da legislação tributária	Nenhuma ou pouca importância	4	2	6	0,434 *
	Importância mediana	10	12	22	
	Muito importante	84	113	197	
	Total	98	127	225	
Indicação de amigos	Nenhuma ou pouca importância	11	23	34	0,019
	Importância mediana	15	34	49	
	Muito importante	70	68	138	
	Total	96	125	221	
Formação superior do contador	Nenhuma ou pouca importância	25	8	33	6,65 x 10 ⁻⁷
	Importância mediana	19	12	31	
	Muito importante	46	105	151	
	Total	90	125	215	

Obs.: Os níveis de significância apresentados são do Teste Qui-quadrado de Pearson, exceto para os marcados com (*), para o quais foi realizada à Prova *U* de Mann-Whitney.

A partir dos dados apresentados na tabela 75, verifica-se que não existem divergências estatisticamente significativas entre as percepções dos contadores e dos gestores das MPME, quanto à importância atribuída por estes últimos aos critérios utilizados para selecionar os serviços do contador, à exceção dos critérios: preço dos serviços ($\alpha = 5,0\%$); indicação de amigos ($\alpha = 1,9\%$); e formação superior do contador ($\alpha < 0,1\%$).

Apesar do preço dos serviços ter sido um dos critérios considerados menos importantes pelos gestores das MPME da amostra para a escolha dos serviços do contador (ver tabela 40), observa-se que, se comparado à percepção dos profissionais contábeis, a importância atribuída pelos gestores das MPME ao preço dos serviços é maior.

Referente à formação superior do contador, também se verifica que a importância atribuída a este critério pelos gestores das MPME é maior do que a percebida pelos profissionais contábeis. Infere-se que isto se deva ao fato de a maioria (54,0%) dos contadores entrevistados serem técnicos contábeis e que, apesar dos gestores das MPME julgarem esse critério importante, não atentem muito para isto no momento da escolha do profissional contábil.

Por outro lado, verifica-se que os profissionais contábeis entrevistados atribuem uma maior importância à indicação amigos como um dos critérios para selecionar o contador; porém, este é o critério julgado menos importante pelos gestores das MPME para a escolha dos serviços desses profissionais.

Quanto à importância atribuída aos demais critérios utilizados pelos gestores das MPME para seleção do profissional contábil (nível de tecnologia do escritório, pontualidade na entrega dos relatórios, qualidade dos serviços, experiência do contador e conhecimento da legislação tributária), é verificado o equilíbrio nas percepções dos dois grupos de respondentes, com a maioria concordando se tratem de critérios muito importantes a serem considerados no momento da escolha do profissional contábil que vai prestar serviços à MPME, muito embora, observando-se os dois grupos separadamente, verifiquem-se pequenas divergências nas importâncias atribuídas a cada item.

4.3.5 Percepções dos Profissionais Contábeis e dos Gestores das MPME quanto à Avaliação da Qualidade dos Serviços Contábeis prestados às MPME pelos Escritórios Contábeis

Para se investigar as percepções dos contadores e gestores de MPME, quanto à avaliação da qualidade dos serviços contábeis prestados às MPME pelos escritórios contábeis, foi solicitado aos respondentes que atribuíssem conceitos à qualidade desses serviços (insuficiente, deficiente, regular, boa, muito boa e excelente), os quais foram classificados segundo uma escala de *Likert* de 0 a 5, em que a nota mínima (0) é atribuída à qualidade insuficiente, e a nota máxima (5) é atribuída à qualidade excelente dos serviços prestados pelos escritórios contábeis (questão nº 17 para os contadores e questão nº 20 para os gestores). A hipótese formulada para este questionamento é a seguinte:

H₀: Não existe divergência entre as percepções dos contadores e dos gestores das MPME quanto à avaliação da qualidade dos serviços contábeis prestados às MPME pelos escritórios contábeis.

H₁: Existe divergência entre as percepções dos contadores e dos gestores das MPME quanto à avaliação da qualidade dos serviços contábeis prestados às MPME pelos escritórios contábeis.

Tabela 76 - Percepção dos contadores *versus* Percepção dos gestores das MPME quanto à avaliação da qualidade dos serviços prestados pelos contadores

Como avalia a qualidade dos serviços prestados pelo contador?	Respondente		Total
	Contador	Empresa	
Insuficiente	0	4	4
Deficiente	1	2	3
Regular	6	25	31
Boa	32	53	85
Muito boa	42	30	72
Excelente	19	15	34
Total	100	129	229

Testes Estatísticos

Prova *U* de Mann-Whitney = 4,447,500

Estatística *Z* = -4,154

Nível de significância = $3,27 \times 10^{-5}$

Como pode ser observado a partir dos dados da tabela 76, existe relação estatisticamente significativa ($\alpha < 0,1\%$) entre as respostas dos contadores e dos gestores das MPME, indicando que há divergência nas percepções dos dois grupos de respondentes quanto à avaliação da qualidade dos serviços contábeis prestados às MPME, pelos escritórios contábeis, indicando que os contadores tendem a avaliar melhor a qualidade dos seus serviços dos que os gestores dessas empresas. Enquanto para 31 empresas (24,0% do total de 129 empresas que responderam à questão) os serviços oferecidos pelos contadores são, no máximo, de qualidade regular, para a maioria dos contadores (61,0% do total de 100 contadores entrevistados) os serviços por eles prestados é de excelente qualidade.

4.3.6 Percepções dos Profissionais Contábeis e dos Gestores das MPME quanto ao Julgamento do Entendimento e Utilidade, pelos Gestores das MPME, da Informação Produzida pelos Escritórios Contábeis

No intuito de investigar as percepções dos contadores e gestores de MPME, quanto ao entendimento, pelos gestores das MPME, da informação produzida pelos escritórios contábeis, foi solicitado aos respondentes que indicassem como avaliam a informação produzida pelos escritórios contábeis quanto ao entendimento dessas informações e quanto à sua utilidade para a gestão das MPME (até o 7º item da questão nº 18 para os contadores e até questão nº 25 para os gestores, exceto o 5º item desta questão). A hipótese formulada para este questionamento é a seguinte:

H₀: Não existe divergência entre as percepções dos contadores e dos gestores das MPME quanto julgamento do entendimento e utilidade, pelos gestores das MPME, da informação produzida pelos escritórios contábeis.

H₁: Existe divergência entre as percepções dos contadores e dos gestores das MPME quanto ao julgamento do entendimento e utilidade, pelos gestores das MPME, da informação produzida pelos escritórios contábeis.

Tabela 77 - Percepção dos contadores *versus* Avaliação dos gestores das MPME quanto à informação produzida pelo escritório contábil

Entendimento dos gestores quanto à informação produzida		Respondente		Total	Sig. (α)*
		Contador	Empresa		
Não entendem	Falso	80	120	200	0,002 ±
	Verdadeiro	20	7	27	
	Total	100	127	227	
Entendem, mas não vêem muita utilidade	Falso	76	117	193	0,001 ±
	Verdadeiro	24	9	33	
	Total	100	126	226	
Consideram úteis, mas não aplicam	Falso	53	116	169	5,30 x 10 ⁻¹¹ ±
	Verdadeiro	47	10	57	
	Total	100	126	226	
Consideram úteis e são aplicados	Falso	69	70	139	0,054 Ψ
	Verdadeiro	31	56	87	
	Total	100	126	226	
Chegam muito atrasados	Falso	62	115	177	4,60 x 10 ⁻⁷ ±
	Verdadeiro	37	11	48	
	Total	99	126	225	
Estão satisfeitos com os relatórios recebidos	Falso	95	62	157	3,36 x 10 ⁻¹³ ±
	Verdadeiro	5	64	69	
	Total	100	126	226	
Não estão satisfeitos com os relatórios recebidos	Falso	95	106	201	0,018 ±
	Verdadeiro	5	20	25	
	Total	100	126	226	

* Teste não paramétrico Qui-quadrado de Pearson.

± indica que o teste é significativo ao nível $\leq 0,01$.

Ψ indica que o teste é significativo ao nível $\leq 0,05$.

Conforme dados evidenciados na tabela 77, verifica-se que existem diferenças estatisticamente significativas entre as percepções dos contadores e gestores de MPME quanto ao julgamento do entendimento e utilidade, pelos gestores das MPME, da informação produzida pelos escritórios contábeis, não havendo convergência das percepções dos dois grupos de respondentes para nenhum dos itens analisados. Quanto ao entendimento das informações produzidas pelos escritórios contábeis, observa-se que 20 (20%) contadores julgam que os gestores das MPME não as entendem; entretanto apenas 7 (5%) gestores admitiram não entender as informações disponibilizadas pelos escritórios contábeis.

No que se refere à utilidade das informações disponibilizadas pelos escritórios contábeis, semelhantemente ao que se observou quanto ao entendimento das informações contábeis, verifica-se que, na percepção de 47 (47,0%) contadores, os gestores das MPME consideram as informações disponibilizadas pelos escritórios contábeis úteis, mas quase não as aplicam; entretanto, vê-se que apenas 10 (8,0%) gestores informaram que, apesar de considerarem tais informações úteis, quase não as aplicam na condução dos seus negócios.

Quanto à tempestividade das informações produzidas pelos escritórios contábeis, chama à atenção o fato de que, enquanto 37 (37,0%) contadores admitem que as informações chegam muito atrasadas nas empresas, apenas 11 (8,7%) empresas se dão conta desses atrasos. Infere-se que isto se deva ao fato de que, conforme anteriormente mencionado, na percepção de boa parte dos gestores das MPME, informações contábeis estão mais associadas a obrigações fiscais e legais, para as quais não pode haver atrasos, pois geram multas para as empresas.

Enquanto apenas 5 (5,0%) contadores percebem que as empresas estão satisfeitas com os relatórios recebidos pelos escritórios contábeis, verifica-se que 64 (50,8%) gestores informaram que estão satisfeitos com os relatórios recebidos dos contadores. Este achado, mais uma vez, reforça a idéia de que, quando se trata de relatórios contábeis, os gestores os associam apenas a obrigações fiscais e legais.

4.3.7 Percepções dos Profissionais Contábeis de dos Gestores das MPME quanto à Disposição do Gestor da MPME Manter o Contrato com o Escritório Contábil, caso o Governo Simplificasse o Cálculo e o Recolhimento dos Impostos e Contribuições

Com o objetivo de se investigar as percepções dos contadores e gestores de MPME, quanto à disposição do gestor manter o contrato com o escritório contábil, caso o Governo simplificasse o cálculo e recolhimento dos impostos e contribuições, foram confrontadas as respostas de ambos os grupos a esta indagação (questão nº 21 para os contadores e nº 16 para os gestores). A hipótese formulada para este questionamento é a seguinte:

H_0 : Não existe divergência entre as percepções dos contadores e dos gestores das MPME quanto à disposição do gestor da MPME manter o contrato com o escritório contábil, caso o Governo simplificasse o cálculo e recolhimento dos impostos e contribuições.

H_1 : Existe divergência entre as percepções dos contadores e dos gestores das MPME quanto à disposição do gestor da MPME manter contrato com o escritório contábil, caso o Governo simplificasse o cálculo e recolhimento dos impostos e contribuições.

Tabela 78 - Percepção dos contadores *versus* Disposição dos gestores das MPME quanto à manutenção dos contratos com os escritórios contábeis, caso o Governo simplificasse os cálculos dos impostos

Manteria o contador?	Respondente		Total
	Contador	Empresa	
Não	27	41	68
Sim	73	89	162
Total	100	130	230
Teste Estatístico			
Teste Qui-quadrado de Pearson corrigido de Yates = 0,559			
Nível de significância = 0,547			

A partir dos dados da tabela 78, observa-se que não existe relação estatisticamente significativa entre as respostas dos contadores e dos gestores das MPME, quanto à disposição do gestor da MPME manter contrato com o escritório contábil, caso o Governo simplificasse o cálculo e recolhimento dos impostos e contribuições, indicando que para a maioria dos dois grupos de respondentes a empresa manteria o contrato com o escritório contábil, mesmo se os cálculos dos impostos e contribuições fossem simplificados pelo Governo. Porém, não deve desprezar a proporção, tanto de contadores (27,0%) que acham que seus contratos não seriam mantidos, bem como de empresas (31,5%) que não manteriam os contratos com seus contadores. Considerando-se ainda que alguns contadores e empresários, que informaram que seus contratos seriam mantidos, justificaram manteriam seus contratos por não disporem de tempo para executar os serviços em questão, mesmo que fossem simplificados, reforça-se a idéia de que alguns contadores também se vêem apenas como provedores de serviços relacionados a obrigações fiscais e legais.

5 CONCLUSÃO, LIMITAÇÕES E SUGESTÕES PARA TRABALHOS FUTUROS

Este capítulo está dividido em duas seções. A primeira seção apresenta a conclusão deste trabalho, com as respostas às questões da pesquisa e à hipótese da pesquisa. Na segunda fazem-se comentários sobre as limitações da pesquisa e são feitas sugestões para trabalhos futuros.

5.1 Conclusão

Este Trabalho teve como objetivo investigar a existência de equilíbrio (qualitativo) entre a oferta e a demanda de serviços contábeis pelas micro, pequenas e médias empresas - MPME, a partir de um estudo comparativo entre as percepções dos gestores dessas e empresas e dos contadores que lhes prestam serviços.

Para responder ao problema investigado foram elaboradas algumas questões da pesquisa e foi considerada a hipótese de que existe desequilíbrio entre a oferta e a demanda de serviços contábeis para as MPME, a qual foi testada a partir de um subconjunto de sete hipóteses formuladas para este fim.

No intuito de responder às questões levantadas e testar a hipótese da pesquisa, foi realizada uma revisão bibliográfica sobre o assunto em questão e, em seguida, procedeu-se a uma pesquisa empírica, por meio de aplicação questionários aos gestores de MPME e profissionais contábeis, localizados na Região Metropolitana do Recife-PE, a maior parte desses questionários aplicados por meio de entrevistas presenciais.

Os resultados relevantes obtidos através da análise descritiva dos resultados, e que responderam às questões da pesquisa foram os seguintes:

- Os serviços mais demandados pelas micro, pequenas e médias empresas, segundo os gestores dessas empresas, se resumem àqueles relacionados a obrigações fiscais e legais, ou seja, cálculos para recolhimentos de impostos e encargos sociais e folha de pagamento de funcionários. De forma semelhante, para a maior parte dos profissionais

contábeis, os serviços por eles prestados são, predominantemente, aqueles referentes a obrigações fiscais e legais. Foram encontrados poucos casos de contadores que prestam algum serviço relacionado à contabilidade gerencial. (1ª e 2ª questões da pesquisa).

- Como para a maioria dos gestores das MPME a atribuição do contador se resume ao fornecimento de serviços voltados para o cumprimento de obrigações legais e fiscais, uma vez que a maioria desconhece a utilidade da contabilidade como ferramenta de apoio ao gerenciamento das MPME, eles demonstram satisfação com os serviços contábeis fornecidos pelos seus contadores. Porém, verificou-se que a maioria estaria disposta a pagar mais pelos serviços dos profissionais contábeis, caso fossem produzidas informações que auxiliassem no gerenciamento e continuidade dos negócios. (3ª e 4ª questões da pesquisa).
- Foi verificado que a maioria dos gestores de MPME desconhece o leque de serviços potenciais que lhes poderiam ser oferecidos pelos profissionais contábeis, de forma que eles não associam de forma alguma a Contabilidade como ferramenta de auxílio ao gerenciamento dessas empresas, não tendo sido encontrada nenhuma associação entre a satisfação dos gestores das MPME com os serviços contábeis recebidos e alguns fatores que potencialmente pudessem influenciar essa avaliação. Por outro lado, verifica-se que os serviços atualmente fornecidos pela maior parte dos profissionais contábeis, mesmo aqueles mais qualificados (pós-graduados), não estão adequados ao que a literatura divulga em termos de modernas práticas contábeis voltadas para as MPME, e se resumem tão somente a obrigações fiscais e legais. (5ª e 6ª questões da pesquisa).
- Não foi observada diferença significativa entre a demanda de serviços contábeis relacionada ao porte ou à complexidade das MPME. De um modo geral, as empresas apenas utilizam os serviços contábeis para o cumprimento de obrigações legais e fiscais, independentemente do seu porte ou de sua complexidade, como é o caso da comparação entre empresas tomadoras de créditos (consideradas mais complexas) e empresas não tomadoras de créditos (menos complexas). Também não foi observada diferença significativa na percepção quanto à qualidade dos serviços contábeis recebidos com relação ao porte ou à complexidade das MPME. A maioria dos gestores dessas empresas está satisfeita com os serviços contábeis atualmente recebidos, já que, na percepção dos gestores das MPME, o papel do contador resume-se ao provimento de serviços ligados a

obrigações legais e fiscais. (7ª e 8ª questões da pesquisa).

Os resultados relevantes obtidos através dos testes realizados no subconjunto de hipóteses, formulado a partir da hipótese da pesquisa, cujo objetivo foi responder ao problema levantado neste trabalho, foram os seguintes:

- Existe divergência estatisticamente significativa entre as percepções dos profissionais contábeis e gestores das MPME quanto aos relatórios contábeis fornecidos pelos escritórios contábeis. Enquanto apenas uma minoria dos profissionais contábeis informou nunca fornecer os relatórios em questão, boa parte dos gestores das micro, pequenas e medias empresas informou que não recebe os relatórios.
- Existe divergência estatisticamente significativa entre as percepções dos profissionais contábeis e dos gestores de MPME, quanto à tempestividade do fornecimento das informações contábeis pelos escritórios contábeis. Boa parte dos profissionais contábeis admite que as informações contábeis por eles fornecidas costumam atrasar, no mínimo, 10 dias; entretanto este atraso não é percebido pelos gestores das MPME já que, para estes, a informação relevante que chega dos escritórios é aquela referente às obrigações tributárias, que não podem atrasar.
- Existe divergência estatisticamente significativa entre as percepções dos profissionais contábeis e dos gestores das MPME quanto à forma de processamento das informações, para 2/3 das informações analisadas. Verificou-se que uma maior proporção de contadores informa que processa as informações para os seus clientes, enquanto que a maior parte dos gestores de MPME afirma que tais informações são processadas por eles próprios, sem a ajuda do contador. Infere-se que, como as informações processadas pelos escritórios contábeis são apenas com base nos documentos entregues pelos gestores das MPME, e que nem sempre correspondem à real situação da empresa, os gestores mantêm um controle paralelo dessas informações para o gerenciamento dos seus negócios.
- Não existe divergência estatisticamente significativa entre as percepções dos profissionais contábeis e dos gestores das MPME quanto aos critérios utilizados pelos

gestores das MPME para a escolha dos serviços do contador, exceto para três dos oito critérios analisados: (1) preço dos serviços, (2) indicação de amigos e (3) formação superior do contador. Quanto à importância atribuída aos demais critérios utilizados pelos gestores das MPME para seleção do profissional contábil, verificou-se o equilíbrio entre as percepções dos dois grupos de respondentes, muito embora, observando-se os dois grupos separadamente, verifiquem-se pequenas divergências nas importâncias atribuídas a cada item.

- Existe divergência estatisticamente significativa entre as percepções dos contadores e gestores das MPME quanto à avaliação da qualidade dos serviços contábeis prestados às MPME pelos escritórios contábeis, indicando que os contadores tendem a avaliar melhor a qualidade dos seus serviços dos que os gestores dessas empresas. Enquanto para boa parte das empresas os serviços oferecidos pelos contadores são, no máximo, de qualidade regular, para a maioria dos contadores os serviços por eles prestados são considerados de excelente qualidade.
- Existe divergência estatisticamente significativa entre as percepções dos contadores e gestores das MPME quanto ao julgamento do entendimento e utilidade, pelos gestores das MPME, da informação produzida pelos escritórios contábeis. Quanto ao entendimento das informações produzidas pelos escritórios contábeis, observa-se que a 20% dos contadores julga que os gestores das MPME não as entendem, entretanto apenas uma pequena minoria (5%) dos gestores admitiu não entender as informações disponibilizadas pelos escritórios contábeis. No que se refere à utilidade das informações disponibilizadas pelos escritórios contábeis, verificou-se que, segundo a percepção de quase a metade dos contadores, os gestores das MPME consideram as informações disponibilizadas pelos escritórios contábeis úteis, mas quase não as aplicam; entretanto, apenas cerca de 10% das empresas informou que quase não aplica tais informações na condução dos seus negócios, apesar de considerá-las úteis.
- Não existe divergência entre as percepções dos contadores e gestores das MPME quanto à disposição do gestor da MPME manter o contrato com o escritório contábil, caso o Governo simplificasse o cálculo e recolhimento dos impostos e contribuições, indicando que para a maioria dos dois grupos de respondentes as empresas manteriam os contratos com os escritórios contábeis, mesmo se os cálculos dos impostos e contribuições fossem

simplificados pelo Governo. Porém, não se deve desprezar a proporção, tanto de contadores (27,0%) que acham que seus contratos não seriam mantidos, bem como de empresas (31,5%) que não manteriam os contratos com seus contadores.

Conclui-se, então, com base nos achados deste trabalho de pesquisa, em que as hipóteses alternativas foram aceitas para seis das sete hipóteses do subconjunto de hipóteses testadas, que existe um desequilíbrio (qualitativo) entre a oferta e a demanda de serviços contábeis oferecidos para as micro, pequenas e médias empresas, com as percepções dos gestores das micro, pequenas e médias empresas e dos profissionais contábeis divergindo quanto à qualidade dos serviços contábeis utilizados por essas empresas.

5.2 Limitações do Estudo e Sugestões para Trabalhos Futuros

As principais limitações deste trabalho de pesquisa foram:

- As amostras de estudo, tanto de micro, pequenas e médias empresas como de escritórios contábeis foram selecionadas pelo critério da conveniência e, portanto, não são representativas das populações de estudo, o que pode ter influenciado nos resultados da pesquisa, apesar de, em virtude do seu tamanho (130 MPME e 100 escritórios contábeis), poder-se inferir que os resultados tendem a refletir o comportamento das populações estudadas.
- Foram encontrados poucos estudos semelhantes a este trabalho de pesquisa, o que acabou impossibilitar a realização de um maior número de análises comparativas dos resultados obtidos nesta dissertação.

Para trabalhos futuros, sugere-se aplicar esta pesquisa em outras Regiões Brasileiras, especialmente em Regiões mais desenvolvidas, como as Regiões Sul e Sudeste do Brasil, a fim de se investigar se os resultados obtidos são influenciados por questões culturais e regionais dos respondentes.

REFERÊNCIAS

ADAMS, Chris; NEELY, Andy. **Managing with measures in a downturn**. Cranfield School of Management, 2001a. Disponível em: <<http://www.cranfield.ac.co.uk/som/cbp>>. Acesso em 22/02/2002.

ADAMS, Chris; NEELY, Andy. **The performance prism can boost M&A success**. Cranfield School of Management, 2001b. Disponível em <<http://www.cranfield.ac.co.uk/som/cbp>>. Acesso em 22/02/2002.

ALBANEZ, Tatiana; BONÍZIO, Roni Cleber. A contabilidade gerencial como fator condicionante à sobrevivência das micro e pequenas empresas. *In: CONGRESSO BRASILEIRO DE CUSTOS - CBC, 16. João Pessoa, 2007. Anais...* João Pessoa: CBC, 2007.

ALBUQUERQUE, A. F. **Gestão Estratégica das Informações Internas na Pequena Empresa: estudo comparativo de casos em empresas do setor de serviços (hoteleiro) da região de Brotas-SP**. São Carlos, 2004. Dissertação (Mestrado em Engenharia da Produção) – Escola de Engenharia de São Carlos, Universidade de São Paulo.

ANDRADE, Jose Henrique de *et al.* Gestão da informação na pequena empresa: identificação de tipos e fontes de informação relevantes para a administração estratégica. *In: SIMPÓSIO DE ENGENHARIA DE PRODUÇÃO – SIMPEP, 11, Bauru, 2004. Anais...* Bauru: SIMPEP, 2004.

BARROS, A. J. P.; LEHFELD, N. A. S. **Projeto de pesquisa: propostas metodológicas**. Petrópolis: Vozes, 1990.

BATY, Gordon B. **Pequenas e médias empresas dos anos 90: guia do consultor e do empreendedor**. São Paulo: Makron Books, 1994.

BIANCHI, Carmine; BIVONA, Enzo. *Fostering small business growth and entrepreneurial learning through accounting and system dynamics models*. *In: INTERNATIONAL COUNCIL FOR SMALL BUSINESS CONFERENCE, 44., Nápolis, 1999. Proceedings...* Nápoles, 1999.

BIRLEY, Sue; NIKTARI, Niki. *Reasons for Business Failure. Leadership & Organization Development Journal*. [S.l.], v. 17, n.2, p. 52 (2), mar. 1996.

BOGAN, Christopher E.; ENGLISH, Michael J. **Benchmarking for best practices: winning through innovative adaptation**. New York: McGraw-Hill, Inc., 1996.

BOGAN, Christopher E.; ENGLISH, Michael J. **Benchmarking: aplicações práticas e melhoria contínua**. São Paulo: Makron Books, 1997.

BORTOLI, Adelino Neto. **Tipologia de problemas das pequenas e médias empresas**. São Paulo, 1980. Dissertação (Mestrado em Economia e Administração) - Faculdade de Economia e Administração.

BOYLE, Robert D.; DESAI, Harsha B. **Turnaround strategies for small firms**. *Journal of Small Business Management*. [S.l.], p. 33-42, jul. 1991.

BRAGA, Nice. O processo decisório em organizações brasileiras: comportamentos comunicativos. *Revista de Administração Pública*. Rio de Janeiro, v. 22, n. 4, p. 34-51, 1988.

BUARQUE, Rejane Cristina Sarmiento. **Métodos de controle gerencial em empresas do setor de transporte rodoviário de cargas: uma investigação na cidade do Recife**. Recife, 2003. Dissertação (Mestrado em Engenharia de Produção) – Departamento de Engenharia de Produção da Universidade Federal de Pernambuco.

CALLADO, Aldo Leonardo Cunha. **Fatores determinantes da gestão de custos nas micro e pequenas empresas: um estudo do setor de confecções de João Pessoa**. João Pessoa, 2002. Dissertação (Mestrado em Administração) - Universidade Federal da Paraíba.

CALLADO, Aldo Leonardo Cunha *et al.* Gestão de Custos no Processo Decisório: Uma Análise da Indústria de Confecções. *In: SIMPÓSIO DE ADMINISTRAÇÃO DA PRODUÇÃO, LOGÍSTICA E OPERAÇÕES INTERNACIONAIS - SIMPOI, 6.*, São Paulo, 2003. **Anais...** São Paulo: SIMPEP, 2003.

CARVALHO, A. M. R.; NAKAGAWA, M. Informações contábeis: um olhar fenomenológico. *In: CONGRESSO BRASILEIRO DE CONTABILIDADE, 17.*, Santos, 2004. **Resumos...** Brasília: CFC, 2004.

CARVALHO, L. Nelson. Contador: mudar por que? **Sala do Empresário**. São Paulo, n. 384, ago. 1999. Disponível em: <<http://www.empresario.com.br>>. Acesso em 12/02/2007.

CAVALCANTI, Rosa Fidélia Vieira. **Uma investigação sobre medidas de desempenho utilizadas pelas empresas de construção civil, subsector edificações, na Região Metropolitana do Recife**. Recife, 2003. Dissertação (Mestrado em Ciências Contábeis) – Programa Multiinstitucional e Inter-regional de Pós-graduação em Ciências Contábeis da Universidade de Brasília/ Universidade Federal de Pernambuco/ Universidade Federal da Paraíba/ Universidade Federal do Rio Grande do Norte.

CERQUEIRA, J. F. *et al.* Socialização da informação contábil para os microempresários: um estudo das microempresas instaladas no Centro Histórico de Salvador. *In: CONGRESSO BRASILEIRO DE CONTABILIDADE, 17.*, Santos, 2004. **Resumos...** Brasília: CFC, 2004.

COELHO NETO, P. *et al.* **Micro e pequenas empresas: manual de procedimentos contábeis**. Brasília: CFC, Ed. SEBRAE, 1997.

COOPER, Arnold C. *Challenges in predicting new firm performance*. **Institute for Research in the Behavioral, Economic and Management Sciences, Kranert Graduate School of Management**. [S.l.], paper n. 17, abr. 1992.

COOPER, Arnold. C. *et al. Survival and failure: a longitudinal study*. **Frontiers of Entrepreneurship Research**. [S.l.], p. 225-237, 1988.

COOPER, Arnold C. *et al. Entrepreneurial information search: alternative theories of behavior*. **Institute for Research in the Behavioral, Economic and Management Sciences, Kranert Graduate School of Management**. [S.l.], paper n. 1.045, mai. 1993.

COOPER, Robin; KAPLAN, Robert S. **The design of cost management systems**. New Jersey: Prentice Hall, 1998.

ECCLES, R. G. *The performance manifesto*. **Harvard Business Review**. Boston, Jan./fev. 1991.

FIGUEIREDO, R. **Temas fundamentais para as micro e pequenas empresas**. Brasília: SEBRAE, 2001.

FONSECA, Jairo Simon da; MARTINS, Gilberto de Andrade. **Curso de estatística**. São Paulo: Atlas, 1996.

FREY, Irineu Afonso; FREY, Márcia Rosane. O uso de informações contábeis na pequena empresa. *In: CONGRESSO BRASILEIRO DE CONTABILIDADE, 16., 2000, Goiânia. Anais...* Brasília: CFC, 2000.

FROST, Bob. **Measuring performance**. Ohio: Fairway Press, 1998.

GASKILL, Lu Ann Rickets *et al. A factor analytic study of perceived causes of Small business failure*. **Journal of Small Business Management**. [S.l.], p. 18-31, out. 1993.

GIL, Antônio Carlos. **Como elaborar projetos de pesquisa**. 4. ed. São Paulo: Atlas, 2002.

GRIEVES, Maureen. *The impact of information use on decision making*. **Library Management**. [S.l.], v. 19, n. 2, p. 78-85, 1998.

HODGETTS, Richard M. *Measures of quality & high performance*. **American Management Association**. [S.l.], 1998.

HOFER, Elza *et al. Contabilidade como ferramenta gerencial para a atividade rural: um estudo de caso*. *In: ENCONTRO ANUAL DA ASSOCIAÇÃO NACIONAL DE PÓS-GRADUAÇÃO EM ADMINISTRAÇÃO – ENANPAD, 30., 2006, Salvador. Anais...* Salvador: ANPAD, 2006.

HOLMES, Scott; HASWELL, Stephen. *Estimating the business failure rate: a reappraisal*. **Journal of Small Business Management**. [S.l.], v. 27, n. 3, p. 68 (7), jul. 1989.

HOPPEN, Norberto. Sistemas de Informação no Brasil: uma Análise dos Artigos Científicos dos Anos 90. **Revista de Administração Contemporânea**. Curitiba, v. 2, n. 3, set./dez. 1998.

INSTITUTO BRASILEIRO DE GEOGRAFIA E ESTATÍSTICA - IBGE. **Estatísticas do Cadastro Central de Empresas**. Rio de Janeiro, 2002.

ISMAIL, Noor Azizi; KING, Malcolm. *The alignment of accounting and information systems in SMEs in Malaysia*. **Journal of Global Information Technology Management**. [S.l.], p. 24-42, 2006.

JÄNKÄLÄ, Sinikka. *The use of management control systems (MCS) Information in the small business sector and the relationship between MCS, strategy and performance*. In: 28^o ANNUAL CONGRESS OF THE EUROPEAN ACCOUNTING ASSOCIATION, 28., 2005, Gothenburg. **Proceedings...** Gothenburg, 2005.

KAPLAN, R.S.; NORTON, D.P. *The balanced scorecard: measures that drive performance*. **Harvard Business Review**. Boston, p. 71-79, 1992.

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

KEEBLER, James S. *et al. Keeping score: measuring the business value of logistics in the supply chain*. **Council of Logistics Management**. Oak Brook, 1999.

KNAUP, Amy E. *Survival and longevity in the business employment dynamic data*. **Monthly Labor Review**. U.S. Bureau of Labor Statistics, mai. 2005.

LAKATOS, Eva Maria; MARCONI, Maria de Andrade. **Fundamentos de metodologia científica**. 4. ed. São Paulo: Atlas, 2001.

LEITE, Daniela Cíntia de Carvalho. **Investigação sobre a medição de desempenho em pequenas empresas hoteleiras do nordeste brasileiro**. João Pessoa, 2004. Dissertação (Mestrado em Ciências Contábeis) – Programa Multiinstitucional e Inter-regional de Pós-graduação em Ciências Contábeis da Universidade de Brasília/ Universidade Federal de Pernambuco/ Universidade Federal da Paraíba/ Universidade Federal do Rio Grande do Norte.

LEONE, N. M. de C. P. G. A dimensão física das pequenas e médias empresas (P.M.E'S): à procura de um critério harmonizador. **Revista de Administração de Empresas – RAE**. São Paulo, v. 31, n. 2, p. 53-59, abr./jun. 1991.

LIMA, Magna Regina dos Santos *et al.* Uma contribuição à importância do fluxo de informações contábeis no processo decisório das micro e pequenas empresas: uma pesquisa realizada na cidade do Recife no estado de Pernambuco. *In: CONFERÊNCIA INTERNACIONAL DE PESQUISA EM EMPREENDEDORISMO NA AMÉRICA LATINA – CIPEAL*, 3., 2004, Rio de Janeiro. **Anais...** Rio de Janeiro: CIPEAL, 2004.

LINS, José Elmano Tavares. **Utilização das informações de custos na definição de preços e mix de produtos: um estudo de caso em uma empresa têxtil do nordeste brasileiro.** Recife, 2003. Dissertação (Mestrado em Ciências Contábeis) – Programa Multiinstitucional e Inter-regional de Pós-graduação em Ciências Contábeis da Universidade de Brasília/ Universidade Federal de Pernambuco/ Universidade Federal da Paraíba/ Universidade Federal do Rio Grande do Norte.

LONGENECKER, Justin G. *et al.* **Administração de pequenas empresas: ênfase na gerência empresarial.** São Paulo: Makron Books, 1997.

LUCENA, Wenner Glaucio Lopes. **Uma contribuição ao estudo das informações contábeis geradas pelas micro e pequenas empresas localizadas na cidade de Toritama no agreste pernambucano.** João Pessoa, 2004. Dissertação (Mestrado em Ciências Contábeis) – Programa Multiinstitucional e Inter-regional de Pós-graduação em Ciências Contábeis da Universidade de Brasília/ Universidade Federal de Pernambuco/ Universidade Federal da Paraíba/ Universidade Federal do Rio Grande do Norte.

MAIREAD, T. *Accounting information and Small Firms.* *In: INTERNATIONAL SMALL BUSINESS ASSOCIATION - ISBA NATIONAL CONFERENCE*, 20., 1997, Belfast. **Proceedings...** Belfast: International Small Business Journal, 1998.

MARION, José Carlos. **Contabilidade empresarial.** 10 ed. São Paulo: Atlas, 2003.

MARRIOTT, N.; MARRIOTT P. *Professional accountants and the development of a management accounting service for the small firm: barriers and possibilities.* **Management Accounting Research.** [S.l.], v. 11. n. 4, p. 475-492, dez. 2000.

MARTINS, Gilberto de Andrade. **Estatística geral e aplicada.** 3. ed. São Paulo: Atlas, 2005.

MARTINS, Gilberto de Andrade; THEÓPHILO, Carlos Renato. **Metodologia da investigação científica para ciências sociais aplicadas.** São Paulo: Atlas, 2007.

MASKELL, Brian H. **Making the numbers count: the accountant as change agent on the world class team.** Portland: Productivity Press, 1996.

MASSUDA, J. C. **Gestão de custos em pequenas indústrias de confecções: proposta de uma metodologia.** Florianópolis, 2003. Dissertação (Mestrado Engenharia da Produção) - Universidade Federal de Santa Catarina.

McADAM, Maura; MARLOW, Susan. *Building futures or stealing secrets?: entrepreneurial cooperation and conflict within business incubators*. **International Small Business Journal**. [S.l.], n. 25, p. 361, 2007.

MIRANDA, Luiz Carlos. *The role of interfirm information exchange and choice of coordination mechanism on performance in the U.S. pork supply chain*. Urbana-Champaign, 1997. Tese (Doutorado em Filosofia em Economia Agrícola) – Universidade de Illinois.

MIRANDA, Luiz Carlos *et al.* Demanda por Serviços Contábeis pelos Micro e Pequenos Supermercados: são os contadores necessários? *In: CONGRESSO BRASILEIRO DE CUSTOS – CBC*, 16., 2007, João Pessoa. **Anais...** João Pessoa: CBC, 2007.

MIRANDA, Luiz Carlos; SILVA, José Dionísio Gomes da. Medição do desempenho. *In: SCHMIDT, Paulo (Org.)*. **Controladoria: agregando valor para a empresa**. Porto Alegre: Bookman, 2002.

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

MOSIMANN, Clara Pellegrinello; FISCH, Silvio. **Controladoria: seu papel na administração de empresa**. 2. ed. São Paulo: Atlas, 1999.

NASCIMENTO NETO, Renata Valeska do. **Identificação dos métodos de custeio de indústrias brasileiras**. Recife, 2002. Dissertação (Mestrado em Engenharia de Produção) – Departamento de Engenharia de Produção da Universidade Federal de Pernambuco.

NEELY, A.D. **Measuring business performance: why, what and how**. London: The Economist Book, 1998.

NUNES, Leonor C.; SERRASQUEIRO, Zélia, M. S. A informação contabilística nas decisões financeiras das pequenas empresas. **Revista de Contabilidade e Finanças - USP**, São Paulo, n. 36. p. 87-96, set./dez. 2004.

OLEIRO, Walter Nunes; DAMEDA, André das Neves. O uso da informação contábil na gestão de micro e pequenas empresas atendidas pelo programa de extensão empresarial NEE/FURG. *In: CONVENÇÃO DE CONTABILIDADE DO RIO GRANDE DO SUL*, 10., 2005. **Anais...** Rio Grande do Sul: 2005.

OLIVEIRA, A. M. **Informações contábeis-financeiras para empreendedores de empresas de pequeno porte**. São Paulo, 2001. Dissertação (Mestrado em Controladoria e Contabilidade) - Faculdade de Economia, Administração e Contabilidade da Universidade de São Paulo.

OLIVEIRA, Antonio Gonçalves de *et al.* 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, set./dez. 2000.

OTTOBONI, Célia; PAMPLONA, Edson de Oliveira. Proposta de pesquisa para avaliar a necessidade de se medir o desempenho financeiro das micro e pequenas empresas. *In: XXI ENCONTRO NACIONAL DE ENGENHARIA DE PRODUÇÃO – ENEGEP, 21., 2001, Salvador. Anais...* Salvador: ENEGEP. 2001.

PALMER, G. Dean; PALMER, Kristine N. *Accounting, Marketing, & Management Functions That Contribute to The Success of The Independent, Small, Rural Retailer. Working Paper. Southwestern Small Business Institute Association (SSBIA).* [S.l.], 1996.

PEREIRA, A. C. **Análise contábil-financeira e avaliação de projetos na pequena e média empresa – experiência e sugestões.** São Paulo, 1083. Dissertação (Mestrado em Controladoria e Contabilidade) - Faculdade de Economia, Administração e Contabilidade da Universidade de São Paulo.

PEREIRA, Alexandre. **Guia prático de utilização do SPSS: análise de dados para ciências sociais e psicologia.** 6. ed. Lisboa: Edições Silabo, 2006.

PERREN, L.; GRANT P. *The evolution of management accounting routines in small businesses: a social construction perspective. Management Accounting Research.* [S.l.], v. 11, n. 4, p. 391-411, dez. 2000.

PINHEIRO, Mauricio. **Gestão e desempenho das empresas de pequeno porte.** São Paulo, 1996. Tese (Doutorado em Administração) - Faculdade de Economia, Administração e Contabilidade da Universidade de São Paulo.

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 aos seus objetivos - pesquisa exploratória no setor de confecções da Glória – ES. *In: CONGRESSO USP DE CONTROLADORIA E CONTABILIDADE, 4., 2004, São Paulo. Anais...* São Paulo: USP, 2004.

QUEIROZ, Luziana Maria Nunes de. Investigação do uso da informação contábil na gestão das micros e pequenas empresas da Região do Seridó Potiguar. Natal, 2005. Dissertação (Mestrado em Ciências Contábeis) – Programa Multiinstitucional e Inter-regional de Pós-graduação em Ciências Contábeis da Universidade de Brasília/ Universidade Federal de Pernambuco/ Universidade Federal da Paraíba/ Universidade Federal do Rio Grande do Norte.

RATTNER, Henrique. Acumulação de capital, internacionalização da economia e as MPME. *In: RATTNER, Henrique (Coord.). Pequena empresa: o comportamento empresarial na acumulação e na luta pela sobrevivência.* São Paulo: Brasiliense, 1985.

RESKE FILHO, Antônio. **O uso de relatórios contábeis-gerenciais no processo de gestão das empresas do setor da construção civil de Santa Maria/RS.** Florianópolis, 2000. Dissertação (Mestrado em Administração) - Universidade Federal de Santa Catarina.

RESNIK, Paul. **A bíblia da pequena empresa: como iniciar com segurança sua pequena empresa e ser muito bem-sucedido.** São Paulo: Makron Books, 1991.

REYNOLDS, P. *New firms: societal contribution versus survival potential.* **Journal of Business Venturing.** [S.l.], p. 231-246, 1987.

RIBEIRO, João Maria Montenegro. **Medição de desempenho organizacional nas imobiliárias: um estudo na cidade do Natal-RN.** Natal, 2004. Dissertação (Mestrado em Ciências Contábeis) – Programa Multiinstitucional e Inter-regional de Pós-graduação em Ciências Contábeis da Universidade de Brasília/ Universidade Federal de Pernambuco/ Universidade Federal da Paraíba/ Universidade Federal do Rio Grande do Norte.

RICHARDSON, Roberto Jarry. **Pesquisa social: métodos e técnicas.** 3. ed. São Paulo: Atlas, 1999.

SALGADO, Juliana Mafra *et al.* **O escritório de contabilidade, a pequena empresa e o processo decisório: um estudo de caso.** In: ENCONTRO DE ESTUDOS SOBRE EMPREENDEDORISMO E GESTÃO DE PEQUENAS EMPRESAS – EGEPE, 1., 2000, Paraná. **Anais...** Paraná: EGEPE, 2000.

SALGUEIRO, Marluce Alves de Almeida. **Avaliação da qualidade dos serviços contábeis: caso da cidade de Arapiraca.** Maceió, 2000. Dissertação (Mestrado em Administração) - Universidade Federal de Alagoas.

SCHELL, Jim. **Guia para gerenciar pequenas empresas.** Rio de Janeiro: Campus, 2000.

SERVIÇO DE APOIO ÀS MICRO E PEQUENAS EMPRESAS - SEBRAE. **Boletim estatístico das micro e pequenas empresas.** São Paulo, 2005. Disponível em: <<http://www.sebrae.org.br>>. Acesso em 21/01/2007.

_____. **Fatores condicionantes e taxa de mortalidade de empresas no Brasil:** relatório de pesquisa. São Paulo, 2004. Disponível em: <<http://www.sebrae.org.br>>. Acesso em 21/01/2007.

SERVIÇO DE APOIO ÀS MICRO E PEQUENAS EMPRESAS – SEBRAE; FUNDAÇÃO INSTITUTO DE PESQUISAS ECONÔMICAS – FIPE. **A gestão dos custos nas MPEs Paulistas: um estudo exploratório.** São Paulo, 2002.

SHELDON, Dan. *Recognizing failure factors helps small business turnarounds.* **National Productivity Review.** [S.l.], p. 533-541, Autumn, 1994.

SIEGEL, Sidney. **Estatística não-paramétrica para ciências do comportamento.** São Paulo: McGraw-Hill, 1975.

SIEGEL, Sidney; CASTELLAN Jr., N. John. *Estatística não-paramétrica para ciências do comportamento*. 2. ed. Porto Alegre: Artmed, 2006.

SILVA, André Luis da. **O perfil do profissional contábil, sob a ótica dos gestores, das micro-indústrias da Região da Campanha do Rio Grande do Sul e sua postura frente ao mercado globalizado**. Argentina, 2002. Dissertação (Mestrado em Integração e Cooperação Internacional) - Universidade Nacional de Rosário.

SILVA, Antônio Carlos Ribeiro de. **Metodologia da pesquisa aplicada à contabilidade: orientações de estudos, projetos, relatórios, monografias, dissertações, teses**. São Paulo: Atlas, 2003.

SILVA, Veridiano Lucas da. **Diagnóstico do nível de tecnologia da informação e dos sistemas de informações contábeis-gerenciais no processo decisório das micro e pequenas empresas do ramo de confecções do município de Colatina-ES**. Florianópolis, 2002. Dissertação (Mestrado em Engenharia de Produção) – Programa de Pós-graduação em Engenharia de Produção da Universidade Federal de Santa Catarina.

SILVA NETO, Custódio Pereira da. **Informação contábil para a gestão: um estudo nas micro e pequenas construtoras do Recife**. Recife, 2005. Dissertação (Mestrado em Ciências Contábeis) – Programa Multiinstitucional e Inter-regional de Pós-graduação em Ciências Contábeis da Universidade de Brasília/ Universidade Federal de Pernambuco/ Universidade Federal da Paraíba/ Universidade Federal do Rio Grande do Norte.

SMALL BUSINESS SERVICE – UK. **Survival rates of VAT registered businesses 1995-2004**. Disponível em: <<http://www.sbs.gov.uk/survival>>. Acesso em 21/02/2007.

STEVENSON, William J. **Estatística aplicada à administração**. São Paulo: Harper & Row do Brasil, 1981.

STROEHER, A. M.; FREITAS, H. **Identificação das necessidades de informações contábeis de pequenas empresas para a tomada de decisão organizacional**. In: III CONGRESSO INTERNACIONAL DE GESTÃO DA TECNOLOGIA E SISTEMAS DE INFORMAÇÃO – CONTECSI, 3., 2006, São Paulo. **Anais...** São Paulo: CONTECSI, 2006.

STROEHER, Ângela Maria. **Identificação das características das informações contábeis e a sua utilização para a tomada de decisão organizacional de pequenas empresas**. Porto Alegre, 2005. Dissertação (Mestrado em Administração) – Universidade Federal do Rio Grande do Sul/UNIVATES.

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

VAN PRAAG, C Mirjam. *Business survival and success of young small business owners*.

Small Business Economics Journal. . [S.l.], p.1-17, 2003.

VASCONCELOS, M. T. de C. **O Processo de gestão de finanças sob a ótica da gestão econômica. São Paulo**, 1994. Dissertação (Mestrado em Contabilidade) - Faculdade de Economia, Administração e Contabilidade da Universidade de São Paulo.

VIEIRA, Sonia. **Bioestatística: tópicos avançados**. 2. ed. Rio de Janeiro: Elsevier, 2004.

VILELA, Dirley Lemos. A contabilidade Gerencial e o processo de comunicação: um estudo sobre a utilização de ferramentas de contabilidade gerencial pelas empresas de pequeno porte e pelos escritórios prestadores de serviços contábeis. *In: CONGRESSO BRASILEIRO DE CONTABILIDADE*, 16., 2000, Goiânia. **Anais...** Goiânia: CFC, 2000.

WAGNER, M. B.; MOTTA, V. T.; DORNELLES, C. **SPSS passo a passo: statistical package for the social sciences**. Caxias do Sul: Educs, 2004.

WANDERLEY, Cláudio de Araújo. **Medição de desempenho da função produção nas indústrias de transformação de Pernambuco: um enfoque do balanced scorecard e do performance prism**. Recife, 2002. Dissertação (Mestrado em Engenharia de Produção) – Departamento de Engenharia de Produção da Universidade Federal de Pernambuco.

YIN, Robert K. **Estudo de caso: planejamento e métodos**. 2. ed. Porto Alegre: Bookmam, 2001.

APÊNDICE 1

Carta de Apresentação



Universidade Federal de Pernambuco
 Coordenação Regional UFPE
 Av. dos Funcionários, s/n 1º Andar Sala E-06 Recife – PE
 Telefone/Fax: (81) 2126 8874

Recife, __ de _____ de 2007.

Prezados Senhores

Apresentamos a Sta. Roberta Lira Caneca, aluna do Mestrado em Ciências Contábeis, desta Universidade, matrícula nº 06/69393, RG 2.889.045 SDS/PE, que se apresenta para coletar informações, com a finalidade de desenvolver uma pesquisa de campo para elaboração de dissertação de conclusão do mestrado.

Antecipadamente, agradecemos pela atenção dispensada à referida aluna.

Atenciosamente,

Prof. Dr. Raimundo Nonato Rodrigues
 Orientador

Prof. Dr. José Francisco Ribeiro Filho
 Coordenador da Pós-Graduação

APÊNDICE 2



Questionário às Empresas

INFORMAÇÕES GERAIS SOBRE O EMPRESÁRIO E A EMPRESA

1. O Senhor é:

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

2. Caso seja proprietário / sócio, este é o seu primeiro negócio?

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

3. Há quanto tempo o senhor atua na área empresarial? _____ anos

4. Há quanto tempo a sua empresa está funcionando? _____ anos

5. Trata-se:

- Empresa com estabelecimento único Loja de um grupo ou rede

6. Qual o ramo de atuação da sua empresa?

- Comércio Indústria Serviços

7. Qual o porte de sua empresa?

- Microempresa Empresa de Pequeno Porte Média Empresa

8. Qual o número de funcionários de sua empresa? _____

9. Como o senhor avalia a sua empresa em relação à concorrência?

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

10. O senhor costuma utilizar financiamentos? (Pode ser mais de uma alternativa)

- Sim, de bancos
- Sim, de factorings
- Não

11. Qual o seu nível de escolaridade?

- Ensino fundamental incompleto
- Ensino fundamental completo
- Ensino médio incompleto
- Ensino médio completo
- Ensino superior incompleto
- Ensino superior completo
- Pós-graduado
- Mestrado / Doutorado

INFORMAÇÕES SOBRE O SISTEMA DE INFORMAÇÃO NA SUA EMPRESA

12. Como a informação financeira é processada na sua empresa?

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

13. Quem o senhor contrataria para produzir informações que ajudassem no controle das operações e avaliação do desempenho da sua empresa?

- Engenheiro
- Economista
- Contador
- Advogado
- Administrador
- Outro _____

14. O senhor estaria disposto a abrir as informações do seu empreendimento para o contador, caso ele produzisse relatórios que o ajudassem a gerenciar melhor o seu negócio?

- Sim
- Não

INFORMAÇÕES SOBRE OS SERVIÇOS CONTÁBEIS PRESTADOS A SUA EMPRESA

15. Quem presta serviços contábeis à sua empresa?

Contador interno Contador externo / Escritório de contabilidade

16. Se o Governo simplificasse os recolhimentos dos impostos e dos encargos sociais, de modo que o senhor mesmo fosse capaz de calcular e efetuar os pagamentos, o senhor manteria o seu contrato com o seu contador?

Sim Não

17. Se o contador produzisse relatórios mensais, que permitissem gerenciar melhor o seu negócio e saber como está indo a sua empresa, o senhor estaria disposto a pagar mais pelos serviços prestados por ele?

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

18. Como são processadas as seguintes informações financeiras?

Informação	Processada <i>COM</i> a ajuda do contador	Processada <i>SEM</i> a ajuda do contador	Não processada
Controle do saldo e do extrato bancário			
Informação para decidir sobre empréstimos bancário			
Informação para decidir sobre novos investimentos (compra de equipamentos e instalações, por exemplo)			
Controles do pagamento dos empréstimos tomados			
Folha de pagamento dos funcionários			
Cálculo dos impostos e encargos sociais			
Controle dos estoques			
Formação do preço de venda			
Relatórios sobre o que está vendendo mais			
Relatório sobre os produtos que mais lucrativos			
Controle das contas a receber			
Controle das contas pagar			
Cálculo do caixa gerado no mês			
Cálculo do lucro gerado no mês			
Depreciação dos equipamentos e das instalações			
Indicadores para saber como está indo o negócio			
Plano de negócios e planos de expansão			

19. No quadro abaixo, indique com um “X” a importância atribuída a cada fonte de informação:

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

20. Como o senhor avalia a qualidade dos serviços prestados pelo seu contador?

- Excelente Muito Boa Boa
 Regular Deficiente Insuficiente

21. Indique a importância de cada um dos critérios para selecionar o seu contador:

Critérios para selecionar o contador	← nenhuma ou pouca importância			muito → importante	
	1	2	3	4	5
Preço dos serviços					
Nível de tecnologia do escritório					
Pontualidade na entrega dos relatórios					
Qualidade dos serviços					
Experiência do contador					
Conhecimento da legislação tributária					
Indicação de amigos					
Formação superior do contador					
Outros (indicar abaixo)					

22. Na sua opinião, o que precisa melhorar nos serviços prestados pelo seu contador?
(Pode ser mais de uma resposta)

Serviços prestados pelo contador	Já está bom	Precisa melhorar	Eu mesmo faço	Não utilizo
Ter mais conhecimento sobre legislação e impostos				
Conhecimentos sobre planejamento tributário				
Conhecimentos para ajudar a calcular o custo dos produtos				
Conhecimentos para ajudar na definição do preço dos produtos				
Mais conhecimento sobre transações bancárias e cálculos de juros para decisão de tomada de financiamento				
Conhecimentos para ajudar a calcular o caixa gerado no mês				
Conhecimentos para ajudar a calcular o lucro do mês				
Mais conhecimento para poder gerar informação e relatórios que ajudem na gestão do negócio				
Melhor relacionamento pessoal				
Contatos mais frequentes (visita/telefone/e-mail, etc.)				
Entregar os relatórios com mais pontualidade (menos atraso)				
Entregar relatórios diferentes dos atuais, que possam ajudar na gestão dos negócios				
Usar mais a Internet para se comunicar com os clientes				
Outros:				

23. Que serviços seu contador presta à sua empresa atualmente?

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

24. Que relatórios contábeis o seu contador entrega?

Relatórios entregues pelo contador	Todo mês	A cada 3 meses	A cada 6 meses	Uma vez por ano	Quando Solicito	Nunca
Balancete						
Demonstração do Fluxo de Caixa (caixa gerado no mês)						
Demonstração do Resultado (Lucro ou prejuízo)						
Balanço Patrimonial						
Folha de pagamento dos funcionários						
Guias e carnês para pagamento dos impostos e encargos sociais						
Outros:						

25. Qual a sua opinião quanto aos relatórios recebidos? (Pode ser mais de uma resposta)

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

26. De que forma o senhor acha que seu contador poderia auxiliá-lo no melhor entendimento dos relatórios disponibilizados? (Pode ser mais de uma resposta)

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

APÊNDICE 3



Questionário aos Escritórios de Contabilidade

INFORMAÇÕES GERAIS SOBRE O CONTADOR E O ESCRITÓRIO CONTÁBIL

1. Qual o seu grau de instrução?

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

2. Que cargo o senhor ocupa no escritório contábil?

- Não possuo empresa. Profissional liberal.
 Proprietário
 Sócio
 Gerente / administrador
 Outro. Especifique: _____

3. Qual o seu tempo de experiência nesse ramo de atividade? ____ anos.

4. Há quanto tempo o escritório existe? ____ anos.

5. Qual o número de funcionários? _____.

6. Qual o número de clientes? _____.

7. Qual o percentual aproximado de suas empresas clientes que são tomadoras de

créditos / financiamentos bancários? ____%. () Não sei.

8. Seus clientes costumam solicitar relatórios / demonstrativos para solicitação de créditos?

() Não, nunca () Raramente () Regularmente

9. Você cobra a mais por esse tipo de serviço?

() sim () Não

ASPECTOS RELATIVOS SERVIÇOS CONTÁBEIS OFERECIDOS PELO ESCRITÓRIO CONTÁBIL

10. Que relatórios relacionados abaixo o escritório costuma fornecer aos clientes?

Relatórios entregues pelo contador	Nunca	Todo mês	A cada 3 meses	A cada 6 meses	Uma vez por ano	Quando Pedem
Balancete						
Demonstração do Fluxo de Caixa (caixa gerado no mês)						
Demonstração do Resultado (Lucro ou prejuízo)						
Balanço Patrimonial						
Folha de pagamento dos funcionários						
Guias para pagamento dos impostos e encargos sociais						
Outros:						

11. De que forma seu cliente utiliza as informações contábeis e com que frequência?

	Não Usam	Frequência				
		Mensal	Trimestral	Semestral	Anual	Esporádica
Para fins fiscais						
Para controlar as operações da empresa						
Para avaliar o desempenho do negócio						
Para operações junto a bancos						
Outros:						

12. Qual a tempestividade do fornecimento das informações contábeis?

- () Não há atraso
 () Até 10 dias de atraso
 () De 10 a 30 dias de atraso
 () De 01 a 02 meses de atraso
 () Mais de 02 meses de atraso. (____ meses)

16. Com que freqüência os serviços / relatórios abaixo relacionados são prestados pelo escritório / consultor contábil aos clientes?

	Nunca	Todo mês	A cada 3 meses	A cada 6 meses	Uma vez por ano	Quando Pedem
Cálculo da folha de pagamento						
Cálculos de tributos e encargos sociais						
Preenchimento de guias de recolhimento						
Escrituração contábil						
Balancete						
Balanço						
Demonstrativo de fluxo de caixa						
Controle de estoque						
Controle de contas a pagar / receber						
Análise da posição financeira da empresa						
Relatórios gerenciais						
Consultoria sobre a necessidade (ou não) da empresa recorrer a empréstimos / financiamentos bancários						
Planejamento fiscal / tributário						
Outros. Especifique: _____						

17. Como você classifica a qualidade do serviço prestado aos seus clientes?

- Excelente Muito Boa Boa
 Regular Deficiente Insuficiente

18. Como você avalia a percepção dos seus clientes com relação à informação produzida pelo escritório contábil? (Pode ser mais de uma resposta)

Não entendem	
Entendem, mas não consideram úteis	
Consideram úteis, mas quase não utilizam	
Consideram úteis e utilizam com freqüência	
Demonstram satisfação com os relatórios fornecidos	
Não demonstram satisfação com os relatórios fornecidos	
Nunca avaliei o grau de entendimento / satisfação dos meus clientes	

19. Você orienta seus clientes de forma que eles tirem o maior proveito possível das informações disponibilizadas?

- Sim, com freqüência
 Oriento apenas quando sou solicitado
 Não, este tipo de serviço não faz parte do contrato

20. Na sua percepção, quais as maiores dificuldades sentidas nos seus clientes no gerenciamento dos seus empreendimentos? (Pode ser mais de uma resposta)

Falta de conhecimento administrativo	
Falta de conhecimento legal	
Falta de conhecimento de organização contábil	
Carga tributária elevada	
Informalidade	
Não distinção da vida empresarial da particular	
Outros:	

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

Sim Não