



WESLEY SERBIM UMBELINO

**AVALIAÇÃO QUALITATIVA DO DESEQUILÍBRIO DA OFERTA E DEMANDA
DE SERVIÇOS CONTÁBEIS NAS MICRO, PEQUENAS
E MÉDIAS EMPRESAS DA GRANDE RECIFE**

RECIFE

2008

WESLEY SERBIM UMBELINO

**AVALIAÇÃO QUALITATIVA DO DESEQUILÍBRIO DA OFERTA E DEMANDA
DE SERVIÇOS CONTÁBEIS NAS MICRO, PEQUENAS E MÉDIAS EMPRESAS DA
GRANDE RECIFE**

Dissertação submetida à apreciação do Mestrado Multiinstitucional e Inter-Regional em Ciências Contábeis do Convênio UnB, UFPB, UFPE e UFRN, para obtenção do grau de Mestre em Ciências Contábeis.

Orientador: Prof. Luiz Carlos Miranda, Ph.D.

RECIFE

2008

Umbelino, Wesley Serbim

Avaliação qualitativa do desequilíbrio da oferta e demanda de serviços contábeis nas micro, pequenas e médias empresas da grande Recife. / Wesley Serbim Umbelino – Recife : O Autor, 2008.

90 folhas : tab. graf., abrev. e siglas.

Dissertação (Mestrado) – Universidade Federal de Pernambuco. CCSA. Ciências Contábeis, 2008.

Inclui bibliografia e apêndice.

1. Contabilidade. 2. Contabilidade gerencial. 3. Pequenas e médias empresas - Recife - finanças. 4. Negócios. I. Título.

657

CDU (1997)

UFPE

657

CDD (22.ed.)

CSA2008-041

FOLHA DE APROVAÇÃO

WESLEY SERBIM UMBELINO

AVALIAÇÃO QUALITATIVA DO DESEQUILÍBRIO DA OFERTA E DEMANDA DE SERVIÇOS CONTÁBEIS NAS MICRO, PEQUENAS E MÉDIAS EMPRESAS DA GRANDE RECIFE

Dissertação submetida à apreciação do Mestrado Multiinstitucional e Inter-Regional em Ciências Contábeis do Convênio UnB, UFPB, UFPE e UFRN, para obtenção do grau de Mestre em Ciências Contábeis.

Área de Concentração: Mensuração Contábil

Aprovado em 15 de maio de 2008

BANCA EXAMINADORA:

Orientador Prof. Luiz Carlos Miranda, Ph.D.
(UnB/UFPB/UFPE/UFRN)

Prof. Dr. Raimundo Nonato Rodrigues (UnB/UFPB/UFPE/UFRN)

Prof. Dr. José Ricardo Maia de Siqueira (UFRJ)

DEDICATÓRIA

Em primeiro lugar dedico a Deus todo o louvor e glória pela conquista deste desafio. Foi através dEle a oportunidade de concluir esta tão importante etapa de minha vida acadêmica, me capacitando com sabedoria e discernimento de uma forma serena e responsável.

Em seguida dedico este trabalho a meus pais que me deram condições de estudo, face às dificuldades encontradas, meio pelo qual me proporcionaram lá no início oportunidade de chegar até aqui.

Dedico esta obra à minha família, em especial à minha esposa Margarete Serbim que de forma altruísta foi compreensiva nesta difícil jornada onde muitas vezes suportou minha ausência, mesmo estando presente, para eu poder cumprir os compromissos impostos por esta empreitada. A meus filhos que mesmo sem entender, foram tolhidos da presença do pai com a justificativa de que “papai está estudando”.

AGRADECIMENTOS

Faço aqui um agradecimento público e especial ao meu orientador Prof. Luiz Carlos Miranda que de forma sábia, comprometida com a ciência e com a pessoa humana, sincero em suas colocações e na condução de suas idéias, algumas vezes com posicionamentos pouco ortodoxos, quebrando paradigmas, sabendo conduzir a pesquisa de maneira tranqüila para se alcançar os objetivos propostos.

Muitas vezes suas contundentes colocações me deixaram desconcertados, mas que ao mesmo tempo surtiu o efeito desejado, ou seja, de estimular e me tirar da inércia perigosa que algumas vezes me encontrava e assim pude avançar na pesquisa e conseqüentemente concluir o tão almejado trabalho de pesquisa que me dará qualificação para o grau de mestre. O Prof. Miranda foi o sal na dosagem certa para que este trabalho pudesse ser concluído dentro dos objetivos traçados.

Agradeço também aos diversos amigos, colegas e pessoas que algumas das vezes nem tive o prazer de conhecer, mas que responderam de forma atenciosa ao questionário, meio pelo qual pude realizar este trabalho.

Registro a contribuição de dois estudantes da graduação Deivisson Rattacaso (C. Contábeis) e Tadeu Rodrigues (Estatística) que me ajudaram na revisão de conteúdo e do tratamento estatístico dado.

Por fim agradeço ao programa de mestrado formado pelo consórcio da UnB, UFPB, UFPE e UFRN, um programa gratuito que fomenta antes de tudo ao aperfeiçoamento do cidadão e a formação do mestre, capital humano, parte essencial no processo grandioso da educação. Em especial agradeço a instituição da UFPE que me acolheu em sua estrutura e tenho os Professores deste programa, em sua maioria, em alta conta, pela capacidade, qualificação e dinamismo que oferecem, num programa rígido de aprendizado, onde todos saem ganhando, professores, mestrandos e sociedade.

PENSAMENTO

“Só teremos um país de verdade no dia em que gastarmos mais com escolas do que com televisão, isto é, no dia em que gastarmos mais com a educação do que com a falta de educação.”

(Millôr Fernandes)

RESUMO

Este trabalho objetiva avaliar o desequilíbrio entre a oferta e a demanda por serviços contábeis entre as micro, pequenas e médias empresas da grande Recife, na visão dos gestores, empresários ou proprietários das empresas. A pesquisa se caracteriza como qualitativa, com uma amostra não probabilística, seguindo o critério de conveniência, ou seja, aplicando-se os questionários às empresas que se dispusesse a participar da pesquisa de campo. As informações, utilizadas como base para o estudo, foram obtidas por meio de uma pesquisa empírica, através de questionários com perguntas objetivas, junto a 53 (cinquenta e três) empresas da Região Metropolitana do Recife, capital de Pernambuco. Das empresas participantes 87% são formadas de micro e pequenas empresas, 48% das empresas participantes têm mais de 10 anos de atividade, 53% dos gestores participantes estão se graduando, são graduados e até possuem pós-graduação, sendo 43% compostos por proprietários e sócios-gerentes, denotando maior esclarecimento entre os participantes da pesquisa. Na visão de 53% dos gestores o contador é o profissional apto a produzir informações para o controle dos negócios e avaliação do desempenho da empresa. O estudo revelou a existência de indícios de desequilíbrio entre a oferta e a demanda por serviços contábeis a partir das respostas coletadas dos respondentes. Há uma demanda reprimida de 66% de informações gerenciais que não são processadas com a ajuda do contador e, além do mais, os gestores estão dispostos a manter o contrato com o contador (70%) mesmo que ocorra uma simplificação na legislação tributária do país, e também há disposição deles pagarem mais aos contadores (72%) caso estes forneçam informações que auxiliem seus clientes a gerenciar melhor e acompanhar o andamento do seu negócio. A manutenção do contrato do contador está ligada a dois fatores dependentes: (1) a condição de haver um bom relacionamento pessoal entre o empresário e o contador e (2) a qualidade dos serviços contábeis fornecidos pelos contadores.

Palavras-chave: Pequenas empresas, contabilidade gerencial, serviços contábeis.

ABSTRACT

This study aims to evaluate the mismatch between the supply and demand for accounting services provided to small e medium enterprises (SME). The research is characterized as qualitative, with a non-probabilistic convenience sample. Questionnaires were applied to obtain the perception of owner-managers of 53 SME, located at the metropolitan area of Recife, capital of Pernambuco. The sample is comprised of 87% small companies and 13% medium. Almost half of the companies (48%) have 10 years or more of existence. To 53% of the managers, the accountant is the chosen professional to produce information to control the businesses and evaluate the performance of the company. The study shows evidence of a mismatch between the supply and the demand for accounting services provided to these companies. Much of the information used by SME managers (66%) is not processed with the accountant aid. As an evidence that the main service provided is the tax collection calculation, almost 1/3 o the managers (30%) said they would cancel their contract with their accountant, if the government simplify the tax legislation. However, almost ¾ (72%) of the managers are willing to pay more to their accountants, if he/she provide information that would help to better control the business and measure the business performance (managerial accounting services). The research also reveals that the maintenance of the accountant contract depends on the two factors: (1) a good relationship between the entrepreneur and the accountant; and (2) the quality of the accounting services supplied by the accountants.

KEYWORDS: Small Business, Management Accounting, Accounting Services.

LISTAS DE TABELAS, FIGURAS, GRÁFICOS E QUADROS

LISTA DE TABELAS

TABELA 1 - CLASSIFICAÇÃO DAS EMPRESAS CONFORME O NÚMERO DE EMPREGADOS	14
TABELA 2 – MEIO DE COLETA DOS QUESTIONÁRIOS	34
TABELA 3 – ATIVIDADES DAS EMPRESAS	36
TABELA 4 – OCUPAÇÃO DO RESPONDENTE NA EMPRESA POR PORTE DA EMPRESA.....	36
TABELA 5 – RELAÇÃO ENTRE O TEMPO EXPERIÊNCIA DO GESTOR E O PORTE DA EMPRESA.....	37
TABELA 6 – TEMPO DE FUNCIONAMENTO DA EMPRESA	38
TABELA 7 – ESTRUTURA DO ESTABELECIMENTO	39
TABELA 8 – PORTE DA EMPRESA: RESPONDENTES X SEBRAE.....	40
TABELA 9 – NÚMERO DE FUNCIONÁRIOS SEGUNDO OS RESPONDENTES.....	40
TABELA 10 – PERCEPÇÃO DA EMPRESA EM RELAÇÃO À CONCORRÊNCIA.....	41
TABELA 11 – FINANCIAMENTOS TOMADOS PELAS EMPRESAS SEGUNDO SEU PORTE.....	41
TABELA 12 – ESCOLARIDADE DO GESTOR POR PORTE.....	42
TABELA 13 – ESCOLARIDADE POR CARGO DO RESPONDENTE	42
TABELA 14 – MANEIRA COMO A INFORMAÇÃO FINANCEIRA É PROCESSADA POR PORTE	43
TABELA 15 – QUEM O GESTOR CONTRATARIA PARA FORNECER INFORMAÇÃO	44
TABELA 16 – DISPOSIÇÃO DO GESTOR DE ABRIR AS INFORMAÇÕES DA EMPRESA AO CONTADOR	44
TABELA 17 – RELAÇÃO ENTRE PROFISSIONAL ESCOLHIDO A PRODUZIR INFORMAÇÕES E A DISPOSIÇÃO DE ABRIR SUAS INFORMAÇÕES.....	45
TABELA 18 – MANUTENÇÃO DO CONTADOR EM FACE DE SIMPLIFICAÇÃO DA SISTEMÁTICA TRIBUTÁRIA.....	46
TABELA 19 – DISPOSIÇÃO DE PAGAR A MAIS.....	48
TABELA 20 – INFORMAÇÕES FINANCEIRAS PROCESSADAS NA EMPRESA.....	50
TABELA 21 – IMPORTÂNCIA DADA PELOS GESTORES ÀS FONTES DE INFORMAÇÕES.....	51
TABELA 22 – QUALIDADE DOS SERVIÇOS CONTÁBEIS PRESTADOS	52
TABELA 23 – IMPORTÂNCIA DADA AOS CRITÉRIOS DE SELEÇÃO DOS CONTADORES	53
TABELA 24 – PERCEPÇÃO DOS GESTORES QUANTO ÀS MELHORIAS DOS SERVIÇOS CONTÁBEIS	54
TABELA 25 - SERVIÇOS PRESTADOS PELO CONTADOR	55
TABELA 26 – FREQUÊNCIA DE ENTREGA DOS RELATÓRIOS CONTÁBEIS	56
TABELA 27 – PERCEPÇÃO DOS GESTORES QUANTO AOS RELATÓRIOS RECEBIDOS	57
TABELA 28 – PERCENTUAL DE EXECUÇÃO DAS INFORMAÇÕES FINANCEIRAS PELOS CONTADORES	58
TABELA 29 – RELAÇÃO ENTRE A DISPOSIÇÃO DE PAGAR MAIS AO CONTADOR E A MANUTENÇÃO DO CONTRATO...	59
TABELA 30 – RELAÇÃO ENTRE O RELACIONAMENTO PESSOAL COM O CONTADOR E A MANUTENÇÃO DO CONTRATO	60
TABELA 31 – RELAÇÃO ENTRE A QUALIFICAÇÃO DOS SERVIÇOS CONTÁBEIS RECEBIDOS	61
TABELA 32 – RELAÇÃO ENTRE A ESCOLARIDADE DO GESTOR E DO CONTABILISTA CONTRATADO PELO GESTOR....	62

LISTA DE FIGURAS

FIGURA 1 – RESUMO DA EVOLUÇÃO DAS LEIS QUE REGEM AS MICROEMPRESAS E EMPRESAS DE PEQUENO PORTE	12
---	----

LISTA DE GRÁFICOS

GRÁFICO 1 – TEMPO DE FUNCIONAMENTO DAS MICROEMPRESAS.....	39
GRÁFICO 2 – TEMPO DE FUNCIONAMENTO DAS PEQUENAS EMPRESAS.....	39

LISTA DE ABREVIATURAS E SIGLAS

BNDES	Banco Nacional de Desenvolvimento Econômico e Social
BP	Balço Patrimonial
CACEPE	Cadastro de Contribuintes de Pernambuco
CETEB	Centro de Estudos Tecnológicos de Brasília
CEPAL	Comissão Econômica para a América Latina e o Caribe
CFC	Conselho Federal de Contabilidade
CNPq	Conselho Nacional de Desenvolvimento Científico e Tecnológico
COFINS	Contribuição para o Financiamento da Seguridade Social
CRC	Conselho Regional de Contabilidade
CSLL	Contribuição Social sobre Lucro Líquido
DFC	Demonstração do Fluxo de Caixa
DRE	Demonstração do Resultado do Exercício
EPP	Empresa de Pequeno Porte
GEM	Global Entrepreneurship Monitor
IAPMEI	Instituto de Apoio às Pequenas e Médias Empresas
IBGE	Instituto Brasileiro de Geografia e Estatística
ICMS	Imposto sobre operações relativas a 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.
INSS	Instituto Nacional para a Seguridade Social
IPi	Imposto sobre Produtos Industrializados
IRPJ	Imposto de Renda Pessoa Jurídica
ISS	Imposto sobre Serviços
ME	Micro Empresa
MPE	Micro e Pequena Empresa
PASEP	Programa de Formação do Patrimônio do Servidor Público
PE	Pequena Empresa
PE	Pernambuco
PME	Pequena e Média Empresa
PIB	Produto Interno Bruto
PIS	Programa de Integração Social
PR	Paraná

RMR	Região Metropolitana do Recife
SEBRAE	Serviço Brasileiro de apoio às Micro e Pequenas Empresas
SEFAZ/PE	Secretaria da Fazenda do Estado de Pernambuco
SI	Sistema de Informação
SIC	Sistema de Informação Contábil
SIMPLES	Sistema Integrado de Pagamento de Impostos e Contribuições
SOFTEX	Sociedade para Promoção da Excelência do Software Brasileiro
SRFB	Secretaria da Receita Federal do Brasil
UK	United Kingdom (Reino Unido)
VAR DEP	Variável dependente
VAR IND	Variável independente

SUMÁRIO

1. INTRODUÇÃO.....	1
1.1 CONSIDERAÇÕES INICIAIS.....	1
1.2. CARACTERIZAÇÃO DO PROBLEMA.....	3
1.3. OBJETIVO DA PESQUISA.....	4
1.3.1. Objetivo Geral.....	5
1.3.2. Objetivos Específicos.....	5
1.4. HIPÓTESES DA PESQUISA.....	5
1.5. JUSTIFICATIVA.....	6
1.6. DELIMITAÇÕES DO ESTUDO.....	7
1.7. ESTRUTURA DO TRABALHO.....	7
2. REVISÃO DA LITERATURA.....	9
2.1. ASPECTOS GERAIS DAS MICRO E PEQUENAS EMPRESAS.....	9
2.1.1. Aspectos Legais.....	9
2.1.2. Critérios de Classificação.....	12
2.1.3. Fatores de Sucesso ou Fracasso das Micro e Pequenas Empresas.....	14
2.2. GESTÃO DA MICRO E PEQUENA EMPRESA.....	18
2.3. SISTEMA DE INFORMAÇÃO (SI).....	20
2.3.1. Aspectos Gerais do Sistema de Informação (SI).....	20
2.3.2. Sistema de Informações Contábeis (SIC) e a Necessidade de Informação.....	22
2.4 EMPREENDEDORISMO E O EMPRESÁRIO NO CONTEXTO GERENCIAL.....	24
2.5 UTILIZAÇÃO DOS SERVIÇOS CONTÁBEIS PELAS PEQUENAS E MÉDIAS EMPRESAS.....	28
3. METODOLOGIA.....	32
4. ANÁLISES DOS RESULTADOS.....	35
4.1 ANÁLISE DESCRITIVA DOS RESULTADOS.....	35
4.1.1 <i>Características Gerais do Empresário e da Empresa.....</i>	35
4.1.2 <i>Informações sobre o Sistema de Informação na sua Empresa.....</i>	42
4.1.3 <i>Informações sobre os Serviços Contábeis prestados a sua Empresa.....</i>	46
4.2 ANÁLISE DAS HIPÓTESES.....	57
5. CONCLUSÕES.....	63
6. REFERÊNCIAS.....	66
APÊNDICE – MODELO DE QUESTIONÁRIO.....	74

1. INTRODUÇÃO

1.1 Considerações Iniciais

Esta dissertação é um recorte do projeto de pesquisa do Professor Orientador Luiz Carlos Miranda Ph.D., aprovado pelo CNPq que trata de um estudo sobre a identificação dos aspectos qualitativos da oferta e procura de serviços contábeis para pequenas e médias empresas brasileiras. O projeto foca três frentes de pesquisas:

- **OFERTA DE CONHECIMENTO E DE FORMAÇÃO PROFISSIONAL:** nesta frente será investigada a oferta de conhecimento e de formação profissional, por parte das instituições provedoras de conhecimento adequado para as necessidades das pequenas e médias empresas e de formação de profissionais da área contábil que irão atuar nessas empresas.
- **OFERTA DE SERVIÇOS CONTÁBEIS:** Essa frente de pesquisa irá investigar as características dos serviços contábeis oferecidos pelos escritórios de contabilidade, que são os grandes provedores desses serviços às pequenas e médias empresas.
- **DEMANDA DE SERVIÇOS CONTÁBEIS:** esta última frente de pesquisa investigará a percepção dos pequenos e médios empresários sobre a qualidade dos serviços contábeis recebidos e o grau de satisfação desses empresários com os serviços recebidos.

Este estudo foca a demanda por serviços contábeis a partir da percepção dos gestores das Micros, Pequenas e Médias Empresas da Região Metropolitana do Recife em relação aos serviços contábeis recebidos.

Pesquisas envolvendo as Micro e Pequenas Empresas (MPes) possuem destaque em muitas regiões e países. Um exemplo disso é a pesquisa de Lanniello (1999) citado no trabalho de Nunes e Cerrasqueiro (2004) onde revela que 98% das empresas européias são de pequeno porte, mais de 90% têm menos de 10 empregados e são grandes impulsionadoras da economia por meio da geração de empregos.

Em pesquisa realizada na Irlanda do Norte, por McAdam e Marlow (2007), foi verificado uma predominante participação (98%) das pequenas e médias empresas no mercado. Segundo fontes do Small Business Fórum (2005) tais empresas são responsáveis pela captação de mais de 50% dos investimentos e correspondem a 60% do PIB irlandês.

Nunes e Cerrasqueiro (2004) afirmam que as MPEs portuguesas estão presentes em diversos setores da economia sendo de crucial importância para a geração de empregos no país. Segundo dados do Instituto de Apoio às Pequenas e Médias Empresas (IAPMEI), órgão português equivalente ao nosso Serviço Brasileiro de Apoio às Micro e Pequenas Empresas (SEBRAE), em 1999 as MPEs representavam cerca de 96% do mercado nacional, possuíam 50% de participação na oferta de empregos e correspondiam a cerca de 35% do volume de negócios.

NetRegs e Simmons (2003, *apud* MIR e FEITELSON, 2007) afirmam que entre 90% e 99% das empresas que estão localizadas nos países emergentes ou desenvolvidos, são pequenas e médias empresas, e que na maioria são micro e pequenas empresas.

Nos últimos anos, a importância das MPEs vem crescendo no Brasil, devido à participação destas na geração de emprego e renda. A pesquisa feita pelo Centro de Estudos Tecnológicos de Brasília (CETEB) (1995) citado por Iwazaki e Escrivão Filho, (2003, p. 12) afirma que “as MPE’s constituem-se em importante segmento da economia nacional, sendo que nenhuma economia no mundo se consolidou sem a efetiva participação das mesmas”.

Segundo o SEBRAE (2005) o número de microempresas no Brasil, entre 1996 e 2002, teve um crescimento acumulado de quase 60%, atingindo uma participação de 93,6% do número total de empresas. Acrescenta ainda que estas empresas eram responsáveis em 2002 por 52,8% dos empregos e 26% da massa de salários.

Além da relevância sócio-econômica, as MPEs contribuem em diversos outros campos, dentre os quais Souza (1995, *apud* IWAZAKI E ESCRIVÃO FILHO, 2003, p. 13) apresenta os principais:

- a) Estímulo à livre iniciativa e à capacidade empreendedora;
- b) Relação capital/trabalho mais harmoniosa;
- c) Possível contribuição para a geração de novos empregos e absorção de mão-de-obra, seja pelo crescimento das pequenas empresas já existentes ou pelo surgimento de novas;
- d) Efeito amortecedor dos impactos do desemprego;
- e) Efeito amortecedor das consequências das flutuações na atividade econômica;
- f) Manutenção de certo nível de atividade econômica em determinadas regiões;
- g) Contribuição para a descentralização das atividades econômicas, em especial na função de complementação às grandes empresas; e
- h) Potencial de assimilação, adaptação, introdução e, algumas vezes, geração de novas tecnologias.

Reconhecendo a importância dessas empresas na economia brasileira, o Congresso Nacional aprovou recentemente a Lei Geral da Microempresa ou Estatuto da Microempresa e da Empresa de Pequeno Porte, que entrou em vigor em 1º de julho de 2007, através da Lei

Complementar 123/06 e que tem como inovação a convergência da Lei do simples (9317/96) e do Estatuto da Microempresa (Lei 9841/99).

1.2. Caracterização do Problema

Muitas Micro, Pequenas e Médias Empresas têm utilizado assessoramento externo através de escritórios de contabilidade. Sendo assim, surgem questionamentos a respeito de como estes serviços estão sendo prestados pelos profissionais envolvidos: os contadores e técnicos em contabilidade.

O que se tem verificado é que há um desequilíbrio entre a oferta e demanda de serviços contábeis para as pequenas e médias empresas. No entanto não se tem informação precisa sobre a dimensão desse desequilíbrio, nem de suas causas. Pesquisa conduzida por Silva (2002), circunscrita à Região da Campanha do RS, por exemplo, revela que 85% das empresas entrevistadas recebem somente informações fiscais e 10% são servidas de informações gerenciais, contábeis e fiscais e 5% são orientadas quanto ao aspecto fiscal e contábil. A pesquisa também revela “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 arrecadatórios”.

Oleiro e Dameda (2005) fizeram um estudo entre as empresas assistidas pelo Programa de Extensão Empresarial da Fundação Universidade Federal do Rio Grande – NEE/FURG, que revelou haver um descompasso entre os interesses dos empresários e os dos contabilistas, embora o estudo não revele quais as causas desse descompasso. Afirmam que os empresários relegam para segundo plano o uso da contabilidade como instrumento de apoio à administração das MPEs. Por outro lado os contabilistas afirmam que todas as empresas formalizadas devem manter a escrituração contábil. Segundo os autores, na prática as coisas não acontecem nessa mesma ótica, tanto do empresário como do contabilista.

Stroeher e Freitas (2006) apontam uma divergência entre os empresários e os contadores. Segundo eles, os empresários não questionam seus contadores sobre informações contábeis necessárias para a gestão de seus empreendimentos, enquanto os contadores afirmam que os empresários têm questionado sobre a necessidade de informações contábeis.

Miranda *et al.* (2007) comenta que a maior parte das pesquisas associadas ao tema têm um caráter basicamente descritivo, havendo uma necessidade maior de se fazer uma análise mais detalhada que permita identificar o grau dos desequilíbrios, suas causas e as possíveis soluções para esse descompasso.

Este desequilíbrio pode significar uma das dificuldades que as MPEs enfrentam. A maior delas, sem dúvida, diz respeito à sua própria sobrevivência, ou seja, se o negócio vai dar certo, principalmente para novos empreendedores. Isto pode acarretar não apenas perdas financeiras, econômicas e patrimoniais, mas também sonhos serem destruídos e famílias passarem dificuldades, tanto a do empreendedor mantenedor como a dos seus empregados.

O SEBRAE (2004) apresentou um estudo sobre a mortalidade das pequenas e médias empresas brasileiras, revelando que a taxa de mortalidade é de quase 50% entre as empresas com dois anos de existência, e essa taxa se eleva para 60% entre as empresas com quatro anos de idade. O estudo apontou que a falta de conhecimentos gerenciais apareceu como o quarto fator mais importante dentre as causas do fechamento das MPEs.

Essa falta de conhecimentos gerenciais ocorre ou por deficiências na formação do empresário ou por falta de assessoramento externo. Este último fator evidencia possível desequilíbrio entre a oferta e a procura de serviços contábeis para essas empresas, pois o contador poderia ser o provedor desse assessoramento externo. Daí surge o problema desta pesquisa:

Há desequilíbrio entre a oferta e a procura por serviços contábeis nas Micro, Pequenas e Médias Empresas da grande Recife, segundo a percepção de seus gestores?

1.3. Objetivo da Pesquisa

Para obter resposta ao problema levantado, o presente estudo estabeleceu um objetivo geral e vários objetivos específicos que serviram como norteadores para alcançar o sucesso dessa investigação.

1.3.1. Objetivo Geral

O presente estudo visa investigar o desequilíbrio entre a oferta e procura dos serviços contábeis atendo-se, mais especificamente, à demanda por serviços contábeis a partir da visão dos empresários, proprietários e/ou gestores. Para tal, esta pesquisa objetiva identificar a percepção dos gestores das pequenas e médias empresas da Região Metropolitana do Recife, quanto aos serviços contábeis recebidos.

1.3.2. Objetivos Específicos

- a) Buscar na literatura especializada, arcabouço teórico que possibilite avaliar as práticas de contabilidade, utilizadas pelas Micro e Pequenas Empresas, bem como conhecer o “estado da arte” sobre o assunto pesquisado;
- b) Conduzir pesquisa empírica, com o uso de questionário, para evidenciar as práticas de contabilidade utilizadas pelos gestores das pequenas e médias empresas da Região Metropolitana do Recife.
- c) Identificar a relação entre as características dos gestores e as práticas de contabilidade adotadas;
- d) Investigar a relação entre as características das Empresas e as práticas de contabilidade adotadas;
- e) Identificar pontos de desequilíbrio entre a oferta e a procura por serviços contábeis.

1.4. Hipóteses da Pesquisa

As seguintes hipóteses serão investigadas para responder o problema desta pesquisa:

H₁ – Há um desequilíbrio entre a oferta e demanda de serviços contábeis, com os gestores das Micro, Pequenas e Médias Empresas demandando contabilidade gerencial e os contadores oferecendo predominantemente contabilidade fiscal.

Esta hipótese visa avaliar o foco principal do estudo que é identificar o desequilíbrio que há entre a oferta e demanda de serviços contábeis, a partir da percepção dos gestores das Micro, Pequenas e Médias Empresas.

H₂ – A manutenção do contrato com o contador é dependente de um bom relacionamento pessoal com seu contador.

Nesta hipótese 2, será testado se a decisão de manter o contrato com o contador tem alguma relação com o relacionamento que o gestor mantém com ele. Ou seja, será que apesar dos gestores das Micro, Pequenas e Médias Empresas não estarem plenamente satisfeitos com o que é ofertado pelos escritórios contábeis, o contrato é mantido pelo bom relacionamento com o contador.

H₃ – A qualidade dos serviços contábeis recebidos é fator determinante para a manutenção do contrato com o contador.

A hipótese 3 testa a relação que pode haver na decisão de manter o contrato com o contador e a percepção do gestor pela qualidade dos serviços tomados.

H₄ – Gestores com maior nível de escolaridade priorizam a contratação de contabilistas com maior nível de escolaridade.

Nesta hipótese 4 procura-se responder à seguinte questão: será que gestores mais qualificados, do ponto de vista da formação acadêmica, preferem contabilistas com maior nível de escolaridade?

1.5. Justificativa

Este estudo justifica-se tanto pela importância das Micro, Pequenas e Médias empresas na economia, quanto pela carência que essas empresas têm de capacidade gerencial, seja de seus gestores ou provida por assessores externos. Estudo realizado pelo SEBRAE (2005, p. 44) revela que as “MPEs representam 99,2% do número total de empresas formais no Brasil, respondem por 52,8% dos empregos e 26% da massa salarial na economia”. O Sebrae de São Paulo divulgou em seu sítio que a presença das MPEs na economia brasileira representa 20% do PIB brasileiro.

Quanto à capacidade gerencial, pesquisa do SEBRAE (2004) revela que 70% dos respondentes assinalaram falhas gerenciais como as causas das dificuldades e razões para o fechamento dessas empresas. Dentre as causas dessas dificuldades, está a falta de planejamento antes da abertura da empresa e, conseqüentemente, ao não conhecimento prévio dos fatores relevantes para o sucesso do negócio.

Conforme o referido estudo, o problema pode começar antes mesmo que a empresa entre em funcionamento. Contudo, parte do problema poderia ser resolvido com o desenvolvimento de um bom plano de negócios antes da empresa iniciar suas atividades.

Outra parte significativa poderia ser resolvida com a utilização de assessoria externa, pois a pesquisa do SEBRAE (2004) revela ainda que, dentre as empresas extintas, houve um maior número de empresas que não procurou por assessoria externa (32% nas extintas contra 25% dentre as sobreviventes).

Apesar desse estudo não especificar que tipo de assessoria as empresas sobreviventes tiveram, não é difícil considerar o contador como um potencial provedor dessa assessoria.

O desperdício de aproximadamente R\$ 20 bilhões, resultante da extinção de empresas nos três anos (2000, 2001 e 2002) pesquisados pelo SEBRAE (2004), reforça a relevância da pesquisa para o País.

1.6. Delimitações do Estudo

A pesquisa restringiu-se às micro, pequenas e médias empresas localizadas na Região Metropolitana do Recife (RMR) – Pernambuco. A escolha das empresas foi de forma intencional de acordo com a facilidade de acesso a elas.

1.7. Estrutura do Trabalho

Além da introdução, o presente estudo compreende mais quatro capítulos:

Capítulo 2 - Revisão da Literatura: Aborda aspectos relevantes das Micro e Pequenas Empresas (gerais, legais e de gestão), fatores determinantes de sucesso ou

insucesso, o uso do Sistema de Informação Contábil (SIC) pelas MPEs, o empreendedorismo e o empresário no contexto gerencial e como os serviços contábeis estão sendo utilizados por essas empresas.

Capítulo 3 - Metodologia: Descreve como a pesquisa foi conduzida, objetivando permitir a sua replicação.

Capítulo 4 - Resultados e Análise dos Dados: Apresenta a análise descritiva da pesquisa e os testes de hipóteses, utilizando o software estatístico SPSS (*Statistical Package for Social Science*) versão 13.0.

Capítulo 5 - Conclusões: Apresentam as conclusões, as limitações da pesquisa e as sugestões para futuros trabalhos.

Além destes quatro capítulos, constam ainda as referências e o apêndice. Neste, encontra-se o questionário que foi aplicado aos gestores a fim de propiciar condições de replicar esta pesquisa em outras regiões.

2. REVISÃO DA LITERATURA

2.1. Aspectos Gerais das Micro e Pequenas Empresas

Por assumirem características próprias de gestão, competitividade e inserção no mercado, esta seção se dedica a discutir algumas dessas características cuja abordagem se dará em certos aspectos. Dentre estes se destaca o legal, com suas leis vigentes que tratam do tema no seu ordenamento jurídico, disciplinando todo o seu processo de formação e seus efeitos para com o Estado e demais entidades econômicas.

Outro aspecto a ser tratado é quanto aos critérios utilizados pela legislação na classificação conceitual do porte da empresa, pois a definição do que seja uma pequena e uma média empresa tem se tornado um entrave aos estudos que envolvem o desenvolvimento dessas unidades econômicas, pois não há outra ótica pela qual enxergar esse estrato, senão estudando-o segundo o seu tamanho. Pois, é o porte que o destaca dos outros estratos empresariais (LEONE, 1991).

Também serão tratados os fatores condicionantes de sucesso ou fracasso das Micro e Pequenas empresas, tendo em vista os diversos estudos divulgados sobre o assunto. Identificar os fatores que levam as MPEs a falir, dentro da literatura e nas diversas pesquisas realizadas, é de suma importância para se tentar evitar que tais erros se repitam, tanto na preparação acadêmica dos assessores externos como na sua educação continuada, como foi o caso do programa *Contabilizando o Sucesso*, promovido pelo Conselho Federal de Contabilidade (CFC) em parceria com os respectivos Conselhos Regionais de Contabilidade (CRC's) em cada Estado, capacitando os contabilistas. Também se destaca o suporte técnico oferecido pelo SEBRAE aos futuros empresários, através dos programas de incubadoras, como também aos que já estão em atividade.

2.1.1. Aspectos Legais

Devido à necessidade de se criar uma legislação própria que atendesse às especificidades e fomentasse a criação e sustentabilidade das micro e pequenas empresas, foi editada a Lei 7256/1984, denominada de Estatuto da Microempresa. Esta lei concedeu

tratamento diferenciado, simplificado e favorecido às microempresas nos campos administrativo, tributário, previdenciário, trabalhista, creditício e de desenvolvimento empresarial.

Durante a vigência da referida lei, houve alterações e revogações, das quais se destacam as leis 8864/94 e 9317/96 (Lei do Simples). A primeira apresentou como inovação a elevação da receita bruta anual da microempresa, além de ter criado a figura da Empresa de Pequeno Porte (EPP).

A Lei do Simples (9317/96) modificou a escrituração fiscal e o tratamento tributário dado, quanto à forma de cálculo e o recolhimento. Esta lei revogou alguns dispositivos da lei 7256/84, quanto ao tratamento fiscal da microempresa e também alguns dispositivos da lei 8864/94.

A Lei do Simples conviveu pacificamente com estas leis, pois dispôs sobre matéria distinta das previstas nas Leis nº. 7.256/84 e 8.864/94, ou seja, enquanto o Simples concedeu benefício na área tributária, dispondo sobre um novo regime tributário das MEs e das EPPs, as outras estabeleciam outros benefícios não regulados pelo Simples.

A Lei 9841/99 é mais conhecida como o novo Estatuto da Microempresa e Empresa de Pequeno Porte, denominação que se deu em face de recepcionar a lei do Simples e por tratar de questões diversas de interesse destas empresas, conjugando todo o ordenamento num só regimento legal. Com o advento deste novo estatuto houve a revogação expressa das leis 7256/84 e 8864/94 passando a regular matérias de competências destas leis extintas, além de prever novos campos de atuação.

Como o novo estatuto não revogou a lei do Simples (9317/96), apenas a recepcionou, as ME e EPP passaram a ser regidas por leis distintas, ou seja, a lei do Simples e o novo Estatuto, cada qual possui seus conceitos próprios de receita bruta e enquadramento.

Com isso, tais leis diferem em seus ordenamentos jurídicos, de modo que o estatuto da ME e EPP visa assegurar o fortalecimento de sua participação no processo de desenvolvimento econômico e social enquanto o Simples estabelece tratamento diferenciado no campo tributário, concernente a impostos e contribuições.

No final de 2006, foi aprovada a Lei Complementar nº. 123, que institui o Estatuto Nacional das Microempresas e das Empresas de Pequeno Porte, alterando dispositivos de

diversas leis, como as previdenciárias e trabalhistas e revogando as já comentadas leis do Simples (9317/96) e o Estatuto anterior (Lei 9841/99).

Este novo diploma nacional, já vem com status de Lei Complementar, ou seja, hierarquicamente superior e mais forte do que a lei federal que regia o setor, tendo a vantagem de ser mais protegida de medidas provisórias ou de outros ataques que possam lhe retirar a essência uniformizadora.

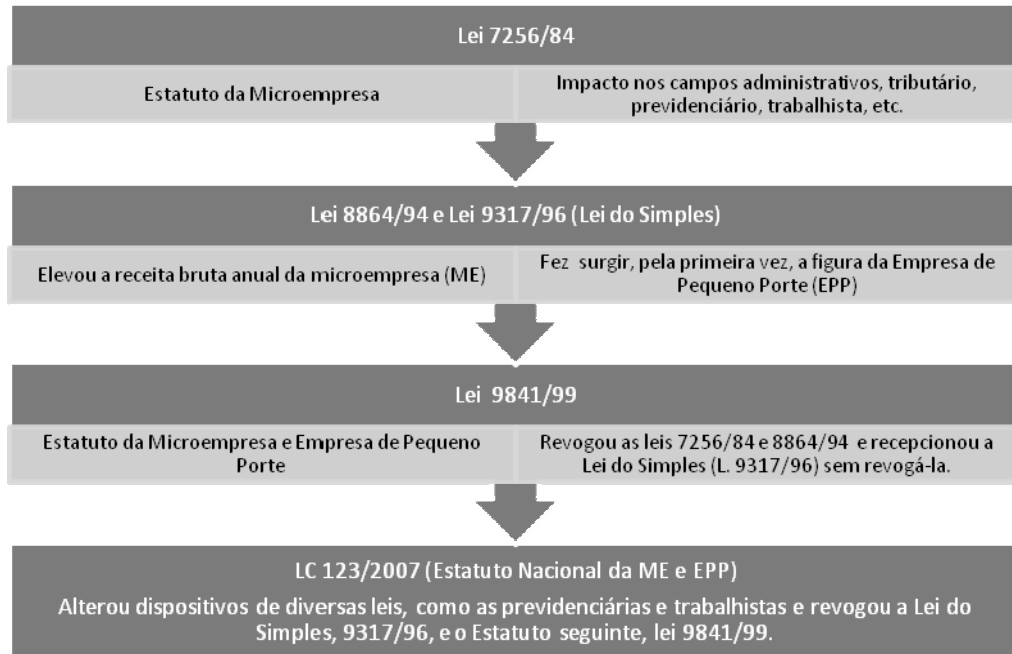
Desta maneira, o mais novo estatuto, também conhecido de Lei Geral das Micro e Pequenas Empresas ou, como denomina a imprensa e a população de um modo geral, SUPER SIMPLES, converge para si às diversas leis que disciplinam as MEs e EPPs, de forma a dar mais simplicidade e coesão, evitando fatos como várias legislações disciplinar, de forma divergente, mesmos fatos jurídicos.

O Estatuto entrou em vigor no dia 1º de julho de 2007 e estabeleceu normas gerais relativas ao tratamento tributário diferenciado e favorecido a ser dispensado às microempresas e empresas de pequeno porte no âmbito da União, dos Estados, do Distrito Federal e dos Municípios, mediante regime único de arrecadação, inclusive obrigações acessórias.

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

Além disso, essa lei possui uma proposta de maior agilidade no processo de abertura e baixa de empresas. No entanto, apesar de tal proposta, observa-se que há uma centralização das informações na Secretaria da Receita Federal do Brasil (a Super Receita), em detrimento das autonomias estaduais através das suas respectivas Secretarias de Fazenda. A Figura 1 apresenta um resumo da evolução das leis que regem o setor, desde a lei 7256/84 até a LC 123/2006.

Figura 1 – Resumo da evolução das leis que regem as Microempresas e Empresas de Pequeno Porte



A edição de novas leis não elucida todos os problemas já existentes para estas empresas. Contudo, poderá ajudar o setor a se desenvolver, pois com a desburocratização, alguns “gargalos” da economia poderão ser solucionados. Assim, haverá uma desoneração da carga tributária e um maior fomento às MPEs a continuar a sua geração de emprego e renda, tirando da informalidade os pequenos empreendedores e alavancando a economia do país como um todo.

2.1.2. Critérios de Classificação

Não há no mundo, uma unanimidade quando o assunto é a conceituação e classificação do que sejam as MPEs, pois cada país adota formas peculiares variando de acordo com suas realidades de mercado. Em alguns casos há órgãos que podem criar seus próprios critérios, como o caso do Banco do Brasil. Este levou em conta, entre outros indicadores, o valor do ativo imobilizado. Outro exemplo a citar é o caso do Banco Nacional de Desenvolvimento Econômico e Social (BNDES) que utiliza de critérios próprios, para financiamento às pequenas empresas (LEONE, 1991).

Uma vez que o foco deste estudo é o conjunto das pequenas e médias empresas, é necessário definir um critério para distinguir essas empresas das demais. Existe mais de um

critério para classificar as empresas quanto ao seu porte: os critérios quantitativos (faturamento, número de funcionários, etc.), os qualitativos (critérios específicos do setor de atuação, estrutura de gestão, etc.) e o critério misto. Segundo Leone (1991) os critérios quantitativos são estáticos, ao passo que os qualitativos são dinâmicos, apresentam uma visão mais de movimento, de ação gerencial, mostrando a dinâmica da organização, essencialmente da estrutura interna de uma organização.

Bianchi e Binova (1999, p. 2) abordam dois pontos de vista em relação às pequenas empresas quanto às perspectivas quantitativas e qualitativas. Baseado numa abordagem qualitativa esses autores apresentam a pequena empresa como sendo uma firma de propriedade familiar, onde usualmente o empreendedor-proprietário:

- Coordena as operações gerenciais e está envolvido nas atividades correntes;
- Não possui gerente contratado;
- Envolve outros membros da família nas operações de negócios;
- Frequentemente toma decisões pela própria intuição, particularmente relacionadas às operações.

A abordagem qualitativa é adotada por aqueles que acreditam que os parâmetros quantitativos, como número de empregados e valor das vendas, por exemplo, não permitem definir claramente o que é uma pequena empresa.

A adoção de critérios para a definição do porte do empreendimento constitui importante fator de apoio às micro e pequenas empresas, pois permite que elas usufruam os benefícios e incentivos previstos em lei, dispondo de tratamento diferenciado ao setor.

Uma das vantagens dos critérios quantitativos é a facilidade de coleta dos dados, possibilitando análises estatísticas de tendência temporal e análises comparativas entre as empresas, sendo também de uso corrente em todos os setores (LEONE, 1991).

Atualmente o Estatuto do Super Simples (LC n. 123) em seu artigo 3º (www.planalto.gov.br) estabelece critérios quantitativos a serem adotados em relação ao porte das empresas a serem enquadradas como ME e EPP, desde que:

Art. 3º Para os efeitos desta Lei Complementar, consideram-se microempresas ou empresas de pequeno porte a sociedade empresária, a sociedade simples e o empresário a que se refere o art. 966 da Lei nº 10.406, de 10 de janeiro de 2002, devidamente registrados no Registro de Empresas Mercantis ou no Registro Civil de Pessoas Jurídicas, conforme o caso, desde que:

I – no caso das microempresas, o empresário, a pessoa jurídica, ou a ela equiparada, aufera, em cada ano-calendário, receita bruta igual ou inferior a R\$ 240.000,00 (duzentos e quarenta mil reais);

II – no caso das empresas de pequeno porte, o empresário, a pessoa jurídica, ou a ela equiparada, aufera, em cada ano-calendário, receita bruta superior a R\$ 240.000,00 (duzentos e quarenta mil reais) e igual ou inferior a R\$ 2.400.000,00 (dois milhões e quatrocentos mil reais).

Além do critério adotado no Estatuto do Super Simples, o SEBRAE utiliza um outro critério, que é o conceito de pessoas ocupadas nas empresas (Tabela 1), principalmente nos estudos e levantamentos sobre a presença das micro e pequenas empresas na economia brasileira.

Tabela 1 - Classificação das empresas conforme o número de empregados

Setor	Microempresa	Pequena Empresa	Média Empresa	Grande Empresa
Indústria	Até 19	20 a 99	100 a 499	500 ou mais
Comércio e Serviços	Até 9	10 a 49	50 a 99	100 ou mais

Fonte: SEBRAE

É justamente nesta visão quantitativa que nosso estudo se pauta para a definição do tamanho da empresa para efeito de classificação, dentre os quais destacamos: o faturamento bruto anual ou o número de empregados por empresa.

No intuito de evitar um constrangimento por parte dos respondentes quanto a informar o faturamento de suas empresas, e objetivando reduzir o número de recusas a participar da pesquisa, neste estudo será utilizado para definir o tamanho da empresa o mesmo critério de classificação do SEBRAE, ou seja, o número de empregados.

2.1.3. Fatores de Sucesso ou Fracasso das Micro e Pequenas Empresas

Quando analisadas em conjunto, fica evidente a importância econômica e social das MPes. No entanto, individualmente, estes empreendimentos são bastante frágeis e sujeitos a vários fatores que podem comprometer sua sobrevivência. As estatísticas referentes à

mortalidade destas empresas é a evidência dessa fragilidade. Esse aparente paradoxo – importância delas como um todo e fragilidade individual – ocorre não apenas no Brasil, mas também no resto do mundo, inclusive nos países desenvolvidos.

A mortalidade de empresas, principalmente dos empreendimentos de menor porte, é objeto de pesquisa ao redor do mundo, como Tongue (2001), Van Praag (2001), Morrison (2003), Ooghe e Prijker (2005), Carter e Van Auken (2006), Watson e Everett (2007), dentre outros.

Um dos fatores da insolvência e falência dessas empresas é a falta de conhecimentos necessários para gerir a empresa. A contabilidade tem o potencial de gerar informações para a condução desses empreendimentos, pois oferece informações sobre a situação econômico-financeira dessas organizações e facilita a tomada de decisão das mesmas.

A falta de habilidade para entender e manusear os instrumentos fornecidos pela contabilidade foi uma das maiores causas do fracasso dessas empresas, de acordo com estudos conduzidos por Boyle e Desai (1991), Gaskill, Van Auken e Manning (1993), Sheldon (1994) e Palmer e Palmer (1996). Entre as habilidades citadas como importante está a análise de fluxo de caixa, a habilidade para interpretar os relatórios contábeis e a habilidade para controlar os custos operacionais (PALMER e PALMER, 1996).

Binks e Ennew (1996) já revelavam que, principalmente devido aos financiamentos de longo prazo, os pequenos empresários citavam a política financeira inadequada, que impedia o crescimento e como uma das causas principais de falência.

A liquidez se tornará um problema e pode eventualmente conduzir a insolvência da empresa. A sub-capitalização em pequenas empresas é associada conseqüentemente a fundos de longo prazo insuficientes. (FINLEY, 1984; DAVIDSON e DUTIA, 1991)

Carter e Van Auken (2006) trouxeram uma contribuição ao destacar a importância das pequenas empresas na economia americana, enfatizando que a falência e as falhas de operação neste setor afetarão os proprietários, investidores e a comunidade de uma forma geral, pagando-se caro por isso.

Neste mesmo trabalho os autores definem que a falha ou o fracasso de uma empresa seria, dentre outras, (1) descontinuidade por qualquer razão; (2) falência/perda para os credores; (3) liquidação do negócio evitando futuras perdas.

Com base nessa definição eles realizaram uma pesquisa em Iowa (EUA) com duas amostras de empresas, as que decretaram falência e as que não decretaram. Concluíram que a falta de conhecimento foi uma das variáveis que influenciou as 57 empresas que decretaram falência. Dentre os itens que influenciaram essa falta de conhecimento destacam-se os fracos relatórios financeiros utilizados e a falta de habilidade gerencial.

Estes resultados reforçam a perspectiva deste estudo em focar o aspecto gerencial da informação contábil para as MPE's, de modo que ajudem seus respectivos gestores na administração de seus negócios e evitem falhas que possam comprometer o andamento normal da empresa.

Oleiro e Dameda (2005) reforçam esta importância quando afirmam que a contabilidade faz parte natural das organizações nos mais variados interesses (fiscal, societário, gerencial, de gestão ou da sociedade em geral), não se podendo admitir que algum segmento empresarial, principalmente o das MPE's, possa prescindir desse instrumento na gerência de seus negócios.

Pesquisa realizada pelo SEBRAE (2004) identificou as principais causas que levaram pequenos empreendimentos à morte, em empresas constituídas no período de 2000 até 2002, no Brasil. O estudo revela que quase 50% dessas MPE's (brasileiras) encerram as atividades com até dois anos de existência e cerca de 60% não sobrevivem além dos quatro anos. Constata ainda que as principais causas que determinaram o fracasso ou a morte dessas empresas foram, respectivamente, falhas gerenciais na condução dos negócios, fatores econômicos conjunturais e tributação.

Resnik (1990, p. 3) afirma que “a boa administração é o fator determinante de sobrevivência e sucesso da pequena empresa e a má administração, e não a economia, a concorrência, a inconstância dos clientes ou o azar, é o fator que determina o fracasso”. Para este autor a boa administração significa entender, dirigir e controlar o negócio, mantendo o proprietário-gerente na observação dos poucos fatores que determinam o sucesso e a sobrevivência da empresa. A carência de conhecimento gerencial por parte dos gestores de tais empresas é um problema também presente em outros países. Segundo Beresford e Saunders (2005, *apud* DYER e ROSS, 2007), um número significativo de pequenas empresas fracassa por esse problema.

Ainda em sua obra, Resnik (1990, p. 5) cita estatísticas empresariais dos Estados Unidos, trazidas pela “Dun and Bradstreet”, destacando que mais de 90% dos fracassos se dá

por má administração, sendo, aproximadamente, metade desses atribuídos a “incompetência” e a outra metade à experiência anterior “inadequada”. O autor apontou dez condições decisivas para o sucesso e sobrevivência da pequena empresa:

1. Ser objetivo.
2. Manter tudo simples e focalizado.
3. Proporcionar bens e serviços excelentes e distintivos que satisfaçam as necessidades e desejos de grupos seletos de clientes.
4. Determinar como atingir e vender para seus clientes.
5. Criar; administrar e motivar uma equipe vencedora que faça o que você não pode fazer sozinho.
6. Manter os registros e controles contábeis que você precisa usar para compreender e administrar a empresa.
7. Nunca ficar sem disponibilidade de caixa.
8. Evitar as armadilhas do crescimento rápido.
9. Conhecer sua firma de trás para frente.
10. Planejar o futuro.

Além da condição apontada no item 6, que explicita a importância da contabilidade, os últimos quatro itens também podem ser influenciados por um bom assessoramento contábil. Por exemplo, uma empresa com bons controles contábeis terá menos probabilidade de ficar sem disponibilidade de caixa.

Nakamura (2000, *apud* ANDRADE, CARVALHO e ESCRIVÃO FILHO, 2004) em sua dissertação de mestrado (EEAC-USP) sobre estratégia empresarial para as pequenas e médias empresas, destaca que uma das razões do insucesso é o fato de tais empresas serem entendidas por muitos como uma grande empresa que ainda não cresceu.

Ambientes internos e externos cooperam para este resultado, com destaque para a ausência de ferramentas modernas e adequadas que sirvam de suporte às atividades de gestão, como, por exemplo, um adequado sistema de informação gerencial, fluxo de caixa e planejamento estratégico (SILVA e SOLINO, 2000).

Vários fatores foram citados como determinantes para o insucesso das Micro, e Pequenas Empresas, com destaque para a questão da gestão. Não significa dizer que as empresas que possuem uma má administração estarão necessariamente fadadas ao fracasso, e sim, que aquelas que falharam, tiveram a má gestão como uma das principais causas.

2.2. Gestão da Micro e Pequena Empresa

Todo e qualquer empreendimento, independente do porte, necessita de uma gestão. Gerir significa escolher, e é na gestão que as tomadas de decisão acontecem, dentro do processo contínuo de administrar, revendo a empresa a cada momento.

E num foco muito equivocado é que durante muito tempo se pensou que a gestão da pequena empresa deveria ser semelhante a das grandes (CÊRA, 2003, *apud* ANDRADE, CARVALHO e ESCRIVÃO FILHO, 2004). Pensava-se que as pequenas empresas deveriam aplicar, em menor escala, os mesmos princípios de administração praticados pelas grandes empresas (WELSH e WHITE, 1981, *apud* ANDRADE, CARVALHO e ESCRIVÃO FILHO, 2004). Embora boa parte da literatura apresente uma única prescrição para a gestão das empresas, independentes de seu porte, existem algumas especificidades quando o assunto é *pequena empresa*.

Tanto as grandes como as pequenas empresas exigem um processo gerencial para coordenar as atividades de trabalho. Porém, embora tais gestores desempenhem funções gerenciais similares, o trabalho em si é um tanto diferente, pois existem aspectos peculiares no gerenciamento da pequena empresa (LONGENECKER, MOORE e PETTY, 2003).

Um estudo conduzido por Gray e Mabey (2005), junto a 191 pequenas (20-100 empregados) e 201 grandes empresas (mais de 500 empregados) européias, para determinar suas diferenças, verificou que os principais contrastes são devidos aos efeitos do tamanho, mas também, de certa forma, é devido às diferenças no acesso à estratégia para o desenvolvimento gerencial, com os quais não estão necessariamente relacionados ao tamanho.

Segundo Cêra (2003, *apud* ANDRADE, CARVALHO e ESCRIVÃO FILHO, 2004, p. 5), as pequenas empresas apresentam algumas especificidades que as distinguem das grandes. Esta autora classifica essas características em três categorias de condicionantes:

- Ambientais:
 - Concorrência desigual com as grandes empresas
 - Clientes e fornecedores com maior poder de barganha
 - Pouco ou nenhum poder de influência sobre as imposições e mudanças do ambiente empresarial

- Organizacionais:
 - Escassez de recursos financeiros e materiais
 - Falta de pessoal qualificado
 - Estrutura organizacional informal e reduzida
 - Estratégia informal

- Comportamentais do Dirigente:
 - Não utilização de instrumentos financeiros formais
 - Informalidade no relacionamento
 - Falta de habilidade na gestão do tempo

Estas são algumas especificidades marcantes no perfil das pequenas empresas em seus vários ambientes. Dentre tais características destaca-se a informalidade que aparece em dois ambientes, organizacional e comportamental. Neste último, a não adoção de instrumentos financeiros formais talvez se dê pelo pouco ou nenhum conhecimento dos benefícios que estes possam trazer à sua empresa.

Em conformidade com isso, alguns autores (MAZZOROL, 2003 e WYNARCZYK *et al.*, 1993, *apud* GREY e MABEY, 2005) afirmam que certo grau de informalidade persiste em várias firmas com menos de 100 empregados, ponto a partir do qual é mais comum a presença de estruturas e funções formais de recursos humanos.

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

Infelizmente tais problemas não são casos isolados. Este quadro poderia ser revertido se os provedores dos serviços contábeis se preocupassem mais em fornecer informações gerenciais, adaptando-as ao nível de conhecimento de seu usuário ou pelo menos fomentando sua aplicação, ainda que os usuários, a priori, resistissem ao novo.

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, São Paulo, 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, bem como pelo contato direto com as operações da empresa. Foram identificadas falhas como: ausência de relatórios contábeis básicos: Balanço Patrimonial (BP), Demonstração do Resultado do Exercício (DRE), estoques controlados de forma intuitiva, falta de planejamento que possibilite prever situações adversas, inexistência de um Sistema de Informação que auxilie na gestão e falta de mecanismos que ajudem a avaliar o desempenho da empresa.

A solução proposta pelos autores 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 eles sugerem que a empresa se divida em centros de responsabilidade, possibilitando ao gestor conhecer como cada setor está contribuindo para o desempenho da empresa. Sugerem ainda a elaboração do fluxo de caixa projetado que permitirá ao gestor exercer maior controle sobre seus gastos e contribuirá para a mudança de uma atitude passiva para uma pró-ativa.

Mas ao considerar questões de modelo econômico e da teoria administrativa, condicionantes da gestão da pequena empresa, estudo de Albuquerque e Escrivão Filho (2005) evidencia que o sucesso ou sobrevivência da pequena empresa vai além das práticas empreendedoras propagadas pela mídia e pelos praticantes da Administração. Então, acredita-se que fatores como o ambiente, a estrutura, a tecnologia, a estratégia, o processo decisório e o comportamento do dirigente são condicionantes da pequena empresa, pois influenciam a sua gestão e conseqüentemente influenciam a sobrevivência e o desenvolvimento dessas empresas.

2.3. Sistema de Informação (SI)

2.3.1. Aspectos Gerais do Sistema de Informação (SI)

Nos últimos anos observa-se não mais a revolução industrial, mas a revolução da informação. Para evidenciar tal fato Hoppen (1998) realizou uma revisão de literatura sobre a pesquisa de SI nos anos 90 e constatou que esta área tem se expandido e evoluído bastante por

diversas razões, tais como o impacto econômico produzido nas organizações e na sociedade, e a evolução da própria tecnologia de informação.

A referida pesquisa traz uma visão geral de como se encontrava o estado da arte no período e o seu estágio evolutivo dentro da visão de seus pesquisadores. Silva (2006) destaca o SI como uma área de estudo recente aplicado às organizações, e cita alguns outros conceitos de diversos autores, como segue:

- 1) Um sistema é um conjunto de elementos ou componentes que interagem para se atingirem objetivos. (STAIR, 1998, p. 6).
- 2) Sistema pode ser definido simplesmente como um grupo de elementos inter-relacionados ou em interação que formam um todo unificado. (O'BRIEN, 2004, p. 7).
- 3) Considera-se sistema um conjunto de elementos interdependentes, ou um todo organizado, ou partes que interagem formando um todo unitário e complexo. (BIO, 1985, p. 18).

As pesquisas de Barbosa (1997); Meneses e Almeida (1997) lista como principais fontes de informação para as empresas as fontes internas (vendas, planejamento e funcionário); fontes externas pessoais (clientes, distribuidores, fornecedores, consultores, etc.); fontes externas publicadas (jornais, periódicos do setor em que atuam, livros e revistas) e; entre outras, os meios de comunicação em massa (internet e televisão).

Stewart (1998) corrobora com a importância do tema sobre informação e acrescenta mais um ingrediente ao mesmo: o conhecimento. Afirma que, quando juntos, estes representam armas potentes e competitivas para a era atual e cuja valia e poder compensam mais do que os recursos naturais, grandes estruturas e vultosas somas em dinheiro.

De fato, a informação exerce importante papel dentro de uma organização. Concernente a isso, Grieves (1998) fez um estudo sobre impacto da informação com os tomadores de decisão de alguns setores da economia britânica. Constatou-se que em 97% dos respondentes do setor governamental a informação influenciou para uma melhor tomada de decisão; no setor farmacêutico também houve uma influencia positiva em 96% e nos bancos situação idêntica em 94% dos casos. Tais resultados evidenciam a importância do Sistema de Informação para a tomada de decisão independente de sua área de atuação.

2.3.2. Sistema de Informações Contábeis (SIC) e a Necessidade de Informação

O Sistema de Informação dentre seus principais elementos possui o Sistema de Informação Contábil (SIC). Há nas empresas uma multiplicidade de fontes e de usos da informação (DAVENPORT, 2000), das quais a contabilidade se destaca como uma dessas fontes, sendo responsável por todo o processo de mensuração, registro e comunicação dos fatos que envolvem a atividade empresarial (CARVALHO e NAKAGAWA, 2004).

Oliveira, Muller e Nakamura (2000) afirmam que para cumprir seu papel como fonte de informações úteis para o processo de tomada de decisão, a contabilidade deve gerar informação útil, oportuna, clara, íntegra, relevante, flexível, completa e preditiva (fornecer indicadores e tendências), além de direcionada à gerência do negócio.

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

Segundo McGee e Prusak (1995) poucas organizações têm conhecimento das informações que já possuem e das que realmente precisam. Afirmam ainda que identificar as necessidades e os requisitos de informação constitui a tarefa mais importante dentro do processo de gerenciamento da informação, devido à complexidade, inconstância, rapidez e total imprevisibilidade do mundo dos negócios, obrigando os executivos a necessitarem de informações tão variadas como os fatores que influenciam a sua organização.

A gênese do problema pode estar relacionada a uma questão de preparação. Pesquisa realizada por Barros (2005) destaca a importância da formação de pessoas capazes de se adaptar a diversos ambientes que surgem, capazes de compreender e dominar a complexidade das relações e atividades humanas e, principalmente, aptas a selecionar o turbilhão de informações e novos conhecimentos que se contrapõem aos padrões de referência até então dominantes. Para o autor, a produção de informações em série, devido às facilidades tecnológicas, sem a devida restrição e definição do usuário, se torna mais um problema que uma solução.

Davenport (2000) salienta a dificuldade de se determinar as necessidades de informação, pois envolve a identificação de como os gerentes e funcionários percebem seus ambientes informacionais. Neste contexto tem-se que analisar o fator da percepção desses usuários, como estes se comportam frente às informações disponíveis e quais são suas reais necessidades.

Outro ponto a ser destacado na questão da informação foi apresentado por McGee e Prusak (1995) ao comentar que por oferecer aos empresários enormes documentos impressos ou acesso a um banco de dados extremamente amplo sem indicar atalhos e instruções que facilitem uma resposta rápida não é um enriquecimento às informações, mas um obstáculo. Ou seja, nem sempre o problema da informação dada aos empresários diz respeito à sua falta de informação ou a uma informação pobre, mas justamente pelo seu excesso ou mesmo pela sofisticação da mesma.

A despeito do nível de sofisticação que um sistema contábil deva possuir, Longenecker, Moore e Petty (2003, p. 548) apresentam um mínimo de objetivos que devem ser atendidos pelas pequenas empresas:

- Fornecer um quadro exato e completo dos seus resultados operacionais;
- Permitir uma rápida comparação de dados atuais com os resultados operacionais anteriores e as metas orçamentárias;
- Oferecer indicações financeiras para o uso da gerência, pelos bancos e pelos credores;
- Facilitar o pronto preenchimento de guias fiscais para atendimento ao governo;
- Revelar fraude de empregados, roubo, desperdício e erros de registros.

Quando se destaca um mínimo de objetivos que um sistema de informação deve oferecer, está se falando em benefícios para o próprio usuário destas informações que terá condições de tomar melhores decisões por possuir um controle mais efetivo, com indicadores financeiros simples e compatíveis com o tamanho do negócio, podendo até controlar perdas por desfalque, furtos, desperdícios e erros de registros.

Sobre as ferramentas que auxiliam na tomada de decisão, Oliveira, Muller e Nakamura (2000) destacam que o planejamento é um dos vários instrumentos financeiros que poderão levar a decisões pró-ativas, ou seja, as empresas passarão a prever e a programar-se para evitar os problemas ao invés de esperar que apareçam para resolvê-los.

Esses autores realizaram uma pesquisa de campo junto às empresas paranaenses de retificação de motores onde revelou que 90% delas utilizam o SIC para atendimento de suas necessidades administrativas, tanto de cunho fiscal quanto gerencial, com predominância de 55% em atendimento a este último. Verificou-se também que o grau de utilização do SIC para atendimento das necessidades gerenciais apresentava associações moderadas e correlações positivas para aquelas empresas cujo administrador possui maior afinidade com os relatórios e terminologias contábeis. Para 66,7% dos respondentes a rapidez e a eficácia devem ser o principal ponto de melhoria para o SIC.

Observa-se neste estudo que, das empresas que utilizam o SIC, a maioria (55%) utiliza-o para atender às necessidades gerenciais, superando o percentual das que usam para questões de cunho fiscal, fato predominante nas pesquisas apresentadas. Um aspecto vantajoso na utilização do SIC é sua contribuição para uma atitude pró-ativa. Por outro lado, a pesquisa mostrou que a maioria dos respondentes (66,7%) tem percebido a carência de agilidade e eficácia do SIC.

Barros (2005) reitera a importância da aplicação do SIC de uma forma pró-ativa quando destaca estar pacificado o entendimento do uso da contabilidade para mensuração de eventos passados, mas tendo como desafio a estruturação de um modelo de mensuração aplicável a eventos futuros.

2.4 Empreendedorismo e o Empresário no Contexto Gerencial

No estudo de McAdam e Marlow (2007) que trata de unidades de incubadoras de negócios como um efetivo mecanismo de suporte aos novos empreendimentos na República da Irlanda, traz uma revisão de literatura sobre a figura do empreendedor na literatura internacional.

Nessa revisão destacam-se os trabalhos de Zhao (2005), que trata da sinergia entre o empreendedorismo e a inovação; Hill *et al.*, (1998) destaca que os empreendedores apresentam um número de tendências em comum, por exemplo, eles têm uma sensibilidade para reconhecer as oportunidades, experiência e competências gerenciais estabelecidas e (TIMMONS, 1994; DEAKINS e FREEL, 2003 *apud* MACADAM e MARLOW, 2007) que o empreendedor possui uma atitude positiva para o risco e a mudança.

O comportamento empresarial é focado em aproveitar a oportunidade de iniciar a mudança com uma expectativa de recompensas positivas e como tal, o empreendedor opera como um agente da mudança (MINNITI e BYGRAVE, 2001). Então, um empresário empreendedor é alguém que sente estímulo em desafiar o *status quo* e se preparar para ser, em vários graus, criativo, inovador e focado na oportunidade (ZHAO, 2005 e DEAKINGS e FREEL, 2003 *apud* MACADAM e MARLOW, 2007).

Vários acadêmicos têm observado que o campo do empreendedorismo está fragmentado e que esta condição está impedindo o desenvolvimento acadêmico e sua legitimação entre as ciências administrativas (DAVIDSSON, LOW, & WRIGHT, 2001; LOW e MACMILLAN, 1998). Outros autores enfocam que a pesquisa sobre empreendedorismo é tida como fragmentada (SCHILDT, ZAHRA e SILLANPÄÄ, 2006).

Trabalhos internacionais recentes destacam o tema *empreendedorismo* de diferentes formas como: a convergência conceitual na pesquisa sobre empreendedorismo (GRÉGOIRE *et al.*, 2006); o futuro da pesquisa sobre empreendedorismo (DEAN, SHOOK e PAYNE, 2007); o capital humano no empreendedorismo (BAUGHN, CHUA e NEUPERT, 2006; MANOLOVA *et al.*, 2007); o empreendedorismo nas economias emergentes (YIU e LAU, 2008; WEST III, BAMFORD e MARSDEN, 2008; BRUTON, AHLSTROM e OBLOJ, 2008; MANOLOVA, EUNNI e GYOSHEV, 2008) dentre outros.

Segundo Bigaton *et al.* (2005) começou a se falar de empreendedorismo no Brasil quando foram criadas entidades como a Sociedade para Promoção da Excelência do Software Brasileiro (SOFTEX) e o Serviço de Apoio às Micro e pequenas Empresas (SEBRAE).

Dolabela (1999, *apud* BIGATON *et al.*, 2005) afirma que o termo *empreendedorismo* é uma livre tradução da palavra *entrepreneurship* não se referindo apenas à criação de empresas, mas tratando-se de um âmbito mais amplo como a geração do auto-emprego, o empreendedorismo comunitário, o intraempreendedorismo – empregado empreendedor – e também as políticas públicas.

Filion (2001, p. 37) conceitua empreendedorismo como o campo de estudo que procura examinar as “atividades, características, efeitos sociais e econômicos e os métodos de suporte usados para facilitar a expressão da atividade empreendedora”.

Aidar (2004) afirma que o empreendedorismo é uma área emergente e vem se caracterizando pela sua multidisciplinaridade, podendo encontrar duas vertentes: uma que aborda as etapas do ciclo de vida da organização, e outra, engloba um conjunto de obras que

servem como guias para a elaboração de planos de negócios. Nesta última podem ser incluídos aspectos mercadológicos, operacionais, gerenciais, financeiros e jurídicos. Adicione-se a isso temas como *venture capital*, inovação, novos negócios na era digital e empreendedorismo social.

Dornelas (2001) citado por Bigaton *et al.* (2007) diz que o Brasil vislumbrou alguns programas como o das incubadoras e o Programa Brasil Empreendedor, conduzido pelo governo brasileiro em 2001, aliado a estes fatores a iniciativa privada vem cumprindo um papel importante no fomento do empreendedorismo no país.

O Global Entrepreneurship Monitor (GEM) (2000) destacou que no Brasil, 1 em cada 8 adultos está iniciando um novo negócio, enquanto que nos Estados Unidos, 1 em cada 10 adultos está nessa mesma condição, na Austrália a proporção é de 1 para 12, na Alemanha de 1 para 25, no Reino Unido 1 em 33, na Finlândia e Suécia é de 1 em 50, e na Irlanda e no Japão a proporção é de 1 para 100 adultos.

Sobre o empreendedorismo brasileiro Schlemm *et al.* (2007) afirma que foram criadas condições para a fomentação de um ambiente mais propício à geração de negócios, trabalho e renda. Muitos dos brasileiros que seriam obrigados a empreender por necessidade têm encontrado emprego, e as empresas têm maiores chances de se consolidar. E em tal contexto, aumentaria a probabilidade não só dos empreendedores com mais preparo, mas também dos vocacionados a se aventurarem no mundo dos negócios. O estudo ainda continua dizendo ser possível afirmar que para cada indivíduo que empreende por oportunidade existe outro fazendo por necessidade.

A Comissão Econômica para a América Latina e o Caribe (CEPAL) (2003) em estudo sobre o Empreendedorismo de Pequeno Porte no Brasil afirmou que parte muito expressiva dos micros empreendedores iniciam suas atividades por falta de alternativa no mercado de trabalho.

Um exemplo de empreendedorismo no Brasil é a pesquisa de Lucena (2004) realizada em Toritama, localizado no agreste pernambucano. Verificou-se que a noção dos empreendedores dessa região está saindo do molde tradicional e se colocando à frente de uma nova realidade de administrar empresas, ressaltando que eles conseguiram sobreviver num lugar onde não existia incentivo para a prática de confecções, criando assim um nicho de mercado muito importante para região do agreste pernambucano.

Outras pesquisas foram conduzidas sobre o tema no Brasil, destacando: *empreendedorismo* Fillion (1999), (2000), Brush, Greene e Hart (2002); *intraempreendedorismo* David (2004); *empreendedorismo social* Oliveira (2004a), Oliveira (2004b); características empreendedoras Cella e Peres (2002), Porton e Longaray (2005), Gomes, Freitas e Capelo Júnior (2005); Bigaton *et al.* (2005); Raupp e Beuren (2006); Schimidt e Dreher (2006) e Leitão e Cruz (2006), dentre outros.

Fillion (1999) procura mostrar que nem todo empreendedor é categoricamente um empresário de pequenos negócios e vice-versa. É o caso de indivíduos que possuem um papel empreendedor sem nunca terem se tornado empresários de pequenos negócios, seja por trabalharem em grandes corporações (como intraempreendedores ou empreendedores corporativos) ou por se tornarem auto-empregados sem criar uma empresa. Por outro lado, há casos de empresários de pequenos empreendimentos não serem empreendedores, uma vez que compram as empresas, mas não realizam mudanças significativas, simplesmente seguem mantendo aquilo que já existia.

Enquanto o empreendedor lança-se no mercado em busca de novas oportunidades de negócios, o empresário aparece a partir de sua decisão de transformar seu negócio em uma obra que irá perpetuar para o resto da vida.

Dos diversos desafios da atividade empresarial, além do risco do próprio negócio, Schell (1995) apresenta as fases do crescimento para o empresariado dentro de um contexto de crescimento intenso, onde discute as dificuldades enfrentadas por ele. Afirma ainda que a maioria dos empresários não está preparada para as exigências administrativas do crescimento e conclui sua idéia enfatizando a necessidade de haver um melhoramento em suas habilidades gerenciais na mesma proporção das habilidades empresariais que os levaram até onde se encontram atualmente.

Marriott e Marriott (2000) entrevistaram 15 gerentes de pequenas empresas inglesas e constataram que muitas dessas pequenas empresas não têm uma base administrativa e o proprietário-gerente está ativamente ocupado nas atividades operacionais.

Sobre as dificuldades do pequeno empresário, Kaplan e Cooper (1998) salientam que desde meados da década de 70, com a globalização e o desenvolvimento tecnológico, as empresas passaram a necessitar de melhores informações como desempenho das atividades, processos produtivos e clientes.

Segundo pesquisa realizada por Stroeher e Freitas (2006) os profissionais contábeis apontam como sendo algumas das dificuldades enfrentadas pelos gestores das pequenas empresas os seguintes problemas: incorreta interpretação do lucro contábil, confundindo geração de caixa com lucro; falta de conhecimento administrativo, legal, e de organização contábil; carga tributária elevada; informalidade; e a não separação entre operações da vida empresarial da particular.

De forma similar, Oleiro e Dameda (2005) afirmam que os gestores desconhecem as informações básicas de seus empreendimentos tais como lucro, rentabilidade, liquidez, formação do custo de seus serviços e produtos, gerando perda de controle e confundindo o patrimônio da entidade com o dos sócios.

De acordo com Resnik (1990), as freqüentes limitações dos recursos das pequenas empresas as colocam em uma posição vulnerável, limitando ao proprietário-gerente decisões importantes como estabelecer prioridades e objetivos da empresa, determinar os principais propósitos e valores dela, bem como decidir de que forma os recursos devem ser aplicados para melhorar seu desempenho.

Devido ao porte do empreendimento, tanto em termos de tamanho como de complexidade, o proprietário também se torna gerente, concentrando assim as funções numa só pessoa, não pró-forma, mas assumindo efetivamente o papel do gestor neste processo.

2.5 Utilização dos serviços contábeis pelas pequenas e médias empresas

Usualmente, as micro e pequenas empresas utilizam-se mais de assessoramento contábil externo para atender suas necessidades. A demanda desses serviços se dá muitas vezes devido às exigências dos órgãos públicos (Secretaria da Fazenda do Estado de Pernambuco – SEFAZ/PE e Secretaria da Receita Federal do Brasil – SRFB) que, no caso específico de Pernambuco, exige que cada estabelecimento inscrito no Cadastro de Contribuintes de Pernambuco (CACEPE – SEFAZ/PE) possua um contador devidamente habilitado que responda pela escrituração fiscal da empresa, segundo a Lei Estadual 10.259/89, art. 47, § único (www.sefaz.pe.gov.br).

De forma similar, em outros países a demanda por serviços contábeis por parte das pequenas empresas se dá, preponderantemente, por conta das exigências legais e, como os

gestores possuem habilidades financeiras limitadas, eles não entendem ou não usam a informação produzida (TEMPLEMAN e WAOTTON, 1987).

Um estudo realizado por Nunes e Serrasqueiro (2004) com pequenas empresas portuguesas verificou a necessidade do SIC pelos seus gestores quando constatou que eles atribuem maior importância à informação contábil quando esta é produzida dentro da própria empresa, tanto para decisões estratégicas como operacionais.

Com o objetivo de determinar as informações gerenciais necessárias pelos proprietários-gerentes, o tipo e frequência da informação requerida e a capacidade do profissional contábil suprir essas necessidades, Marriott e Marriott (2000) conduziram um estudo junto a 15 proprietários-gerentes de pequenas empresas da região do sul de Wales (UK). Concluíram que se os contadores oferecessem um serviço de contabilidade gerencial, com informações apresentadas de forma mais simples de ser entendida e utilizada pelo usuário, haveria espaço para o contador aumentar o valor agregado às pequenas empresas.

Afirmam ainda que parece haver potencial significativo para a expansão dos serviços de contabilidade gerencial fornecidos às pequenas empresas. Sugere que a utilização de índices ou gráficos acompanhada de um texto explicativo aumentaria as habilidades financeiras de seus clientes e resultaria num aumento da demanda por tais serviços. Ainda no contexto gerencial, Perren e Grant (2000) afirmaram que muitas pequenas empresas têm pouca informação gerencial, controle fraco e gestores que tomam decisões de improviso.

Entretanto, a tentativa de oferecer informações voltadas para o âmbito gerencial pode não ser aceita facilmente. Um estudo empírico sobre a contabilidade como ferramenta gerencial para a atividade rural, realizado por Hofer, Borilli e Philippsen (2006) com pequenos, médios e grandes produtores da região de Toledo (PR), revela que os escritórios de contabilidade da região encontraram resistência por parte dos agricultores quando quiseram adotar a contabilidade gerencial. A explicação desse fato pode estar na visão que estes gestores têm sobre a contabilidade, pois se constatou que para mais de 80% deles a finalidade da acessoria contábil é para fins fiscais.

Stroehrer 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 revela haver uma divergência sobre 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.

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 as informações fiscais e legais como sendo todas as informações que ele pode fornecer ou que são necessárias para o gestor.

Sobre a necessidade de informação das MPEs Lucena (2004) realizou uma pesquisa com as MPEs de Toritama (PE) e verificou que estas precisam de informações sobre previsão de vendas, necessidades de caixa, controle das despesas financeiras e dos prazos de vendas e compras.

Segundo Andrade, Carvalho e Escrivão Filho (2005) as pequenas empresas possuem características peculiares como restrição de recursos financeiros, imediatismo de resultados, estrutura administrativa reduzida, informalidade e administração não-profissional, precisando estar devidamente informadas sobre as condições do ambiente no qual estão inseridas.

Com isso, pode-se dizer que a necessidade de informação das pequenas empresas vai muito além da área fiscal. Devido à falta de informações fornecidas pelo contador, ou pelo não entendimento das informações recebidas, muitos gestores realizam seu controle de forma separada da contabilidade. Esta idéia é corroborada por Salgado, Abrantes e Souki (2000) que realizaram um estudo na cidade de Ponte Nova (MG) sobre o processo decisório nas micro e pequenas empresas e verificaram que 62% dos seus respondentes possuem anotações ou registros contábeis independentes do contador.

Entretanto, foi observado que na maioria dos casos estas informações não são utilizadas, em função da falta de confiabilidade e desorganização dos dados, levando os gestores a tomar suas decisões apenas no *felling*. Revelou ainda que o pequeno empresário conhece bem a parte comercial (produção e vendas), sendo, contudo, menos capacitado em administração financeira, dificultando a interpretação de balancetes e outros relatórios contábeis recebidos.

Sobre o nível de informação contábil utilizada pelo pequeno empreendedor como ferramenta de controle gerencial, Lima, Chacon e Silva (2004) realizaram uma pesquisa com 100 micro-empresas e 50 profissionais contábeis. Verificaram que, apesar de todos os

empresários da amostra reconhecer a importância da contabilidade, grande parte (80%) não utiliza a contabilidade para auxiliar no processo de informação da empresa.

Resultado similar encontrou Mairead, (1997) fez um estudo exploratório realizado entre vinte pequenas empresas do meio oeste irlandês e revelou não haver nenhuma evidência que sugerisse que os métodos ou técnicas de contabilidade gerencial foram utilizados no processo de tomada de decisão, embora reconheça que a amostra estudada não tenha sido representativa para análises mais genéricas.

Reforçando esses resultados, o relatório de pesquisa sobre a Gestão dos custos nas MPEs paulistanas realizado pelo SEBRAE-SP (2002) revelou que 64% das MPEs utilizavam contadores externos para realizar o cálculo da folha de salários e encargos, usando a contabilidade para a realização de atividades meramente burocráticas.

Essa não utilização da contabilidade para a tomada de decisão verificada nas pesquisas acima, pode ser uma das explicações para o resultado obtido no estudo de Miranda *et al.* (2007) que revela 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.

Além dos destaques dados pelas pesquisas citadas, outros trabalhos foram realizados concernentes à Gestão Estratégica da informação para pequenas empresas como Bigaton e Escrivão Filho (2003), Bigaton, Terence e Escrivão Filho (2004), Carvalho e Escrivão Filho (2005), como também temas sobre a Gestão da Informação no Processo de Planejamento Estratégico por Migliato, Albuquerque e Escrivão Filho (2003).

3. Metodologia

Trata-se de estudo de caráter exploratório, pois segundo Gil (2002, p. 42), a pesquisa exploratória visa “proporcionar maior familiaridade com o problema, com vistas a torná-lo mais explícito ou a constituir hipóteses”.

A pesquisa também se caracteriza como pesquisa qualitativa que, segundo cita Bogdan e Biklen (1994, *apud* BOAVENTURA, 2004) buscam os dados em seu ambiente natural, realizando uma análise descritiva onde o pesquisador está mais interessado nos resultados, utilizando a indução para examinar os dados e priorizando o significado.

Segundo Richardson (1999, p. 90) contribui afirmando que a pesquisa qualitativa corresponde à “tentativa de uma compreensão detalhada de significados e características situacionais apresentadas pelos entrevistados”. Com base nisso, pode-se dizer que a abordagem qualitativa tem uma interligação positiva com o aspecto comportamental, focado em percepções.

A partir da revisão de literatura em dissertações, artigos, periódicos e livros, complementada por uma ampla discussão com o grupo de pesquisa, definiu-se o questionário desta pesquisa. Em seguida foi aplicado um pré-teste em 3 empresas. Os resultados validaram a versão original do questionário, o que permitiu a inclusão destas 3 empresas na amostra do trabalho.

O questionário, que se encontra no apêndice deste trabalho, foi do tipo objetivo, sem perguntas abertas, sendo aplicado *in loco* (na presença dos respondentes) ou deixado nas empresas para serem recolhidos a posteriori de acordo com a disponibilidade dos respondentes. O questionário está assim dividido:

- **PRIMEIRA PARTE:** Informações Gerais sobre o Empresário e a Empresa – tais como a posição hierárquica que ocupa na empresa, o grau de instrução do empresário/gestor, o número de funcionários da empresa, dentre outros.
- **SEGUNDA PARTE:** Informações sobre o Sistema de Informação na sua Empresa – versa sobre a forma que o controle da informação é processada na empresa, o tipo de informação que é processada, o grau de importância das fontes de informação, dentre outras.

- TERCEIRA PARTE: Informações sobre os Serviços Contábeis Prestados a sua Empresa – trata da percepção do gestor sobre os aspectos que o contador precisa melhorar, analisa a disposição de pagar mais ao contador caso se ofereça serviços de maior qualidade, dentre outras.

A amostra colhida é não-probabilística, ou seja, não recebeu nenhum método ou técnica de amostragem ou formas aleatórias de seleção, sendo também classificada como amostra de conveniência ou acidental. Segundo Martins (2002, p.49) “trata-se de uma amostra formada por aqueles elementos que vão aparecendo, que são possíveis de se obter até completar o número de elementos da amostra”. Alguns questionários foram enviados pela internet a amigos empresários ou a pessoas conhecidas que teriam maior acesso na empresa em que trabalham, aumentando as chances de resposta do questionário.

Os questionários foram aplicados e recebidos entre 5 de julho de 2007 e 11 de outubro de 2007. A seleção das empresas participantes da pesquisa considerou restrições orçamentárias, facilidade de acesso, conhecimento de pessoas relacionadas a empresários e indicações dos próprios participantes da pesquisa.

Em alguns estabelecimentos a pesquisa foi recebida com certa desconfiança necessitando em alguns casos da identificação do pesquisador e de uma explicação detalhada sobre o que se tratava a pesquisa. Em outras situações, quando solicitado a algum amigo a aproveitar sua influência e deixar o questionário para que terceiros pudessem responder, estes se negavam a participar da pesquisa afirmando que poderiam ter problemas futuros demonstrando, com isso, ignorância, falta de conhecimento, além de sugerir gestão comprometida, pois havia medo que suas respostas trouxessem problemas para si.

Outros fatos curiosos ocorreram, como por exemplo, uma pessoa pediu que o questionário fosse respondido pela empresa em que trabalha. Esta pessoa, com toda a boa vontade e solicitude, pediu que vários gestores da mesma empresa respondessem o questionário, ou seja, vários respondentes para uma mesma empresa, situação descartada da pesquisa.

Outros perderam os questionários que lhes foram entregues e quiseram receber novamente, mas, devido ao limite do cronograma e por se observar a falta de compromisso destes respondentes, tais questionários não foram reenviados, contabilizando como não respondidos para efeito levantamento da taxa de sucesso da pesquisa.

Estas situações demonstram algumas das dificuldades enfrentadas para realização do estudo cuja amostra poderia ter sido mais representativa caso houvesse maior cooperação dos respondentes solicitados.

Foram visitadas 150 empresas, obtendo-se 65 questionários respondidos (taxa de sucesso de 43%), sendo 13 pela internet e os demais pessoalmente, através de visitas pessoais, conforme tabela 2.

Tabela 2 – Meio de coleta dos questionários

Meio	Frequência	Percentual
Visitas	52	80%
Correio Eletrônico (E-mail)	13	20%
Total	65	100%

A amostra inclui empresas de vários setores da economia, desde criatório de camarão até agência de suporte a navios (Ship Suplyers), passando por empresa de serviços de atracação e desatracação de navios (Praticagem), além de Hospitais, Clínicas, Postos de gasolina, gráficas, Construtora, Loja de Material de Construção, Mercadinho, Informática, Padarias, Indústria gráfica, de sabonete, de elástico, Transportadoras, dentre outras.

Quanto ao porte das empresas houve um pequeno ajuste em relação ao número de funcionários declarados por 6 delas. Estas, segundo o critério do SEBRAE, deveriam ser consideradas como de grande porte, porém, percebeu-se que tais respostas se referiam ao grupo todo, considerando suas filiais e matriz e não apenas à filial visitada. Diante desta inconsistência não detectada pelos pré-testes, decidiu aproveitar tais empresas, uma vez que possuíam contador externo, foco da pesquisa, e que as demais respostas não invalidariam o trabalho. Em vista disso, foi necessário reclassificar estas 6 empresas como médio porte, de acordo com o número de funcionários verificado durante a visita.

4. Análises dos Resultados

Neste capítulo são apresentados os resultados da pesquisa. O capítulo está dividido em duas seções. A primeira seção apresenta a análise descritiva dos resultados do questionário, enquanto, na segunda seção, é feita a análise das hipóteses definidas no primeiro capítulo.

4.1 Análise Descritiva dos Resultados

Nesta seção são identificadas as características das empresas, tais como atividade, porte, tempo de vida, etc. Sobre os gestores será descrito o nível de escolaridade, tempo de experiência, cargo, bem como outros aspectos relacionados aos serviços contábeis recebidos. Essa análise descritiva está dividida em três partes: Características gerais do empresário e da empresa, Análise sobre o Sistema de Informação e as Informações referentes aos serviços contábeis recebidos.

4.1.1 Características Gerais do Empresário e da Empresa

Da amostra de empresas visitadas, foram obtidos questionários respondidos por 65 empresas. Como o foco da pesquisa é avaliar o desequilíbrio entre a oferta e a demanda por serviços contábeis a partir da percepção dos gestores das pequenas e médias empresas, decidiu-se excluir da amostra as empresas com contador interno. Assim, de um total de 65 empresas, a amostra considerada foi reduzida para 53, conforme Tabela 3.

Este dado não consta das questões pedidas no questionário, mas foi verificado a qual atividade a empresa pertencia, no momento da aplicação do questionário. Verificou-se que há uma predominância de empresas da atividade do comércio (54%), seguido de empresas do setor de serviços (28%) e em menor representatividade a atividade da indústria.

Tabela 3 – Atividades das Empresas

Tipo de atividade		
	Freqüência	Percentual
Indústria	09	18%
Comércio	29	54%
Serviço	15	28%
Total	53	100%

Sobre o cargo ocupado pelos respondentes, verifica-se que 76% dos respondentes são proprietários ou sócios-gerentes e apenas 24% ocupam demais funções na empresa (Tabela 4). Esta predominância (76%) aumenta a força da pesquisa quanto à identificação de possíveis desequilíbrios existentes entre a oferta e demanda de serviços contábeis, pois são as pessoas mais inteiradas no negócio ou que deveriam ser e cujos interesses são os maiores possíveis com respeito à boa gestão da empresa.

Tabela 4 – Ocupação do respondente na Empresa por Porte da Empresa

	ME	Pequena Empresa	Média Empresa	Totais	Percentual
Proprietário	17	7	3	27	51%
Sócio-Gerente	11	2	0	13	25%
Gerente da Empresa	2	4	1	7	13%
Gerente de Loja	1	2	1	4	8%
Outro	0	0	2	2	4%
Total	31	15	7	53	100%

A experiência do gestor é outro fator importante a ser levado em conta, uma vez que sua experiência pode contribuir para um melhor desempenho do negócio. Para efeitos de análise, os dados foram agrupados da seguinte forma: gestores com até 5 anos, de 6 a 10, de 11 a 20 e com vinte anos ou mais. Verifica-se que 21% possuem até cinco anos de experiência, 23% estão entre seis e dez anos de experiência e 56% têm no mínimo 11 anos de vivência no ramo empresarial, conforme se pode observar na Tabela 5.

Tabela 5 – Relação entre o tempo experiência do gestor e o porte da empresa

Tempo Experiência	Porte da Empresa			Total	%
	Microempresa	Pequena Empresa	Média Empresa		
até 5	6	4	1	11	21%
6 a 10	9	2	1	12	23%
11 a 20	9	4	4	17	32%
mais de 20	7	5	1	13	24%
Total	31	15	7	53	100%
Média	13,55	16,60	15,71	13,25	
Desvio Padrão	9,12	11,95	12,02	2,63	
Mediana	11	20	15	12,5	
Coefficiente de Variação	0,67	0,72	0,76	0,70	

Ainda temos que 32% dos gestores que estão entre onze e vinte anos de experiência, maior percentual da amostra e quase 25% dos respondentes possuem mais de 20 anos de experiência na área empresarial.

Observando a tabela de uma forma geral temos que a média do tempo de experiência está próxima dos 15 anos, bem próximo da mediana, indicando que ela está representando bem o tempo e experiência do gestor, mas apresentando uma dispersão razoável, ou seja, há uma maior concentração nos gestores com maior experiência de mercado indicando uma maior maturidade de vivência no mercado por parte desses. Observa-se ainda que as médias dentro de cada porte de empresa apresentam-se no mesmo patamar.

Observando a Tabela 4 em paralelo, pode-se perceber que 76% dos empresários são proprietários ou sócios-gerentes, denotando que o tomador das decisões na empresa possui larga experiência em prol de si e da empresa como um todo.

Outra variável numérica importante a ser destacada nas informações gerais sobre o empresário e a empresa, diz respeito ao tempo de funcionamento da empresa. Em seguida encontramos a Tabela 6, na qual optou por estratificar as empresas pelo seu tempo de funcionamento subdividindo-se em: até 2 anos; entre 2 e 4 anos; entre 5 e 10 anos e depois de 10 em 10 anos.

Esta subdivisão se deu principalmente, nas duas primeiras faixas, devido a estudos divulgados pelo SEBRAE (2004) que leva em consideração a taxa de mortalidade das empresas, cujo índice entre as pequenas empresas é da ordem de 49% entre aquelas até 2 anos de funcionamento e que se eleva para 60% quando consideradas até 4 anos de vida.

Verifica-se que 23% das empresas possuem até 4 anos de existência e cerca de 45% têm no mínimo 11 anos. Das empresas que possuem até 4 anos no mercado todas elas são MPes (Tabela 6).

Tabela 6 – Tempo de funcionamento da empresa

Idade da Empresa	ME	Pequena Empresa	Média Empresa	Total	%
Até 2 anos	3	2	0	5	9,4
Entre 2 e 4 anos	3	4	0	7	13,5
Entre 5 e 10 anos	11	3	1	15	28,8
Entre 11 e 20 anos	10	4	3	17	32,7
Entre 21 e 30 anos	2	2	0	4	7,7
Entre 31 e 40 anos	1	0	2	3	5,8
Entre 41 e 50 anos	1	0	0	1	1,9
Acima de 50 anos	0	0	1	1	1,9
Total	31	15	7	53	100
Média	11,87	11,00	24,43	13,28	-
Mediana	10	8	16	10	-
Desvio Padrão	9,95	9,29	17,40	11,61	-
Coeficiente de Variação	0,84	0,84	0,71	0,87	-

Tendo 23% das empresas com idade até 4 anos, representando empresas ainda bem jovens, das quais, todas estão entre as ME e PE, e 52% das empresas possuem idade até 10 anos. Havendo uma concentração no tempo de funcionamento das empresas entre 5 e 20 anos de vida (61,50%), existindo algumas empresas com mais de 40 anos de atividade, motivo esse que possivelmente levou a uma alta dispersão.

A média geral retrata que as empresas pesquisadas estão maduras em termos de consolidação no mercado, pois já passaram do ponto crítico - os primeiros 4 anos de vida - identificado pelo SEBRAE (2004), estando há no mínimo 11 anos no mercado. Os gráficos (1 e 2) abaixo evidenciam bem esse grande número de empresas que ultrapassaram os 4 anos de vida.

Gráfico 1 – Tempo de funcionamento das Microempresas

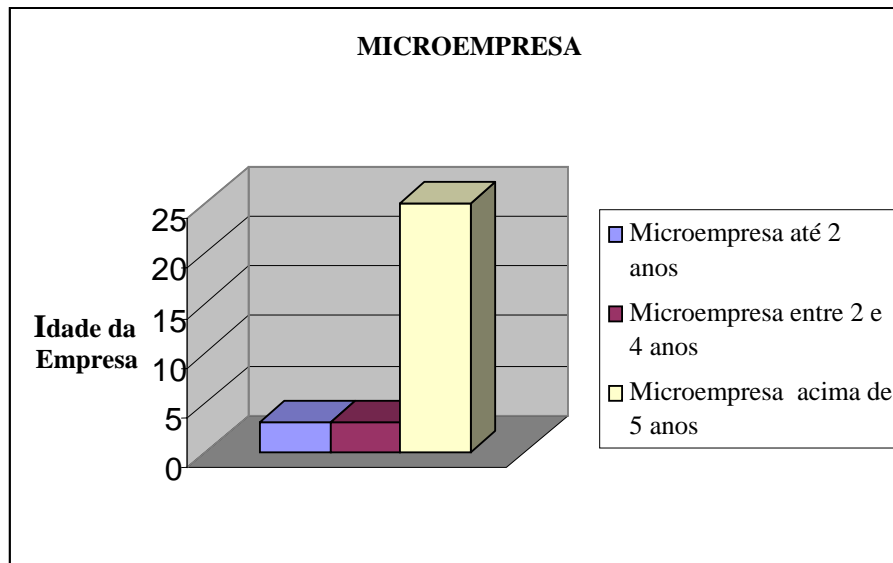
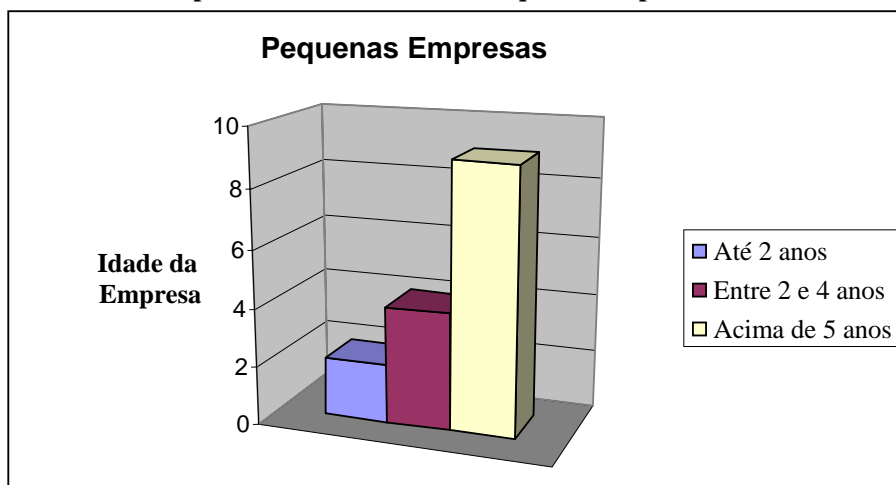


Gráfico 2 – Tempo de funcionamento das Pequenas Empresas



Quanto à estrutura de cada empresa participante (Tabela 7) verificou-se que 77% possuem apenas um estabelecimento e as demais pertencem a um grupo ou rede.

Tabela 7 – Estrutura do Estabelecimento

Estrutura do Estabelecimento	ME	Pequena Empresa	Média Empresa	Total	%
Estabelecimento único	27	12	2	41	77%
Grupo ou rede	4	3	5	12	23%
Total	31	15	7	53	100%

Os respondentes foram solicitados a autoclassificar suas empresas quanto ao porte (micro-empresas – ME; empresas de pequeno porte – EPP; e média empresa). Ao comparar as

respostas dos respondentes com os resultados obtidos utilizando o critério do SEBRAE, observou-se divergências em alguns casos (Tabela 8).

Tabela 8 – Porte da Empresa: Respondentes x SEBRAE

		Classificação segundo o critério do Sebrae			
		ME	Pequena Empresa	Média Empresa	Total
Classificação Segundo o próprio respondente	ME	20	7	1	28
	EPP	9	6	0	15
	Média Empresa	2	2	6	10
	Total	31	15	7	53

Observa-se que 7 respondentes se classificam como ME, mas pelo critério do SEBRAE são classificados como Pequenas Empresas, provavelmente por eles possuírem o status legal de ME. Outros 9 respondentes classificaram-se como EPP, sendo ME de acordo com o SEBRAE.

As divergências ocorridas em relação ao porte das empresas, classificadas pelo próprio respondente e o definido pelo SEBRAE, têm como possível causa o fato do respondente ter utilizado o critério adotado pela Sefaz de Pernambuco, que classifica a empresa utilizando o nível de faturamento, para efeito de arrecadação do ICMS.

Foi perguntado aos respondentes qual o número de funcionários da empresa, cuja Tabela 9 resume as respostas colhidas.

Tabela 9 – Número de funcionários segundo os respondentes

Nº de funcionários	Frequência	%
Até 9 funcionários	27	50,94
Entre 10 e 49 funcionários	19	35,85
Entre 50 e 99 funcionários	2	3,77
acima de 100 funcionários	5	9,43
Total	53	100

Este item trata de uma questão aberta, variável contínua, portanto se fez necessário estratificar o número de funcionários segundo o critério do Sebrae para o comércio e serviços que representa 82% das atividades das empresas participantes da pesquisa. Da Tabela 9 observa-se que mais de 85% dos respondentes estão entre as Pequenas Empresas (ME e PE).

Os respondentes foram questionados sobre como avaliam sua empresa em relação à concorrência (tabela 10). Observou-se um número expressivo (77%) dos respondentes que se

dizem na média em relação à sua concorrência. Isto pode ter se dado pela maior comodidade em responder esta questão ou mesmo pode ter sido pelo fato de a maioria das empresas participantes serem de pequenas empresas, essas empresas não perceberem a realidade de sua empresa em relação à concorrência, face a alta competitividade em cada região que estão instaladas.

Tabela 10 – Percepção da empresa em relação à concorrência

Percepção da empresa em relação à concorrência	Frequência	%
Abaixo	2	3,77
Um pouco abaixo	2	3,77
Na média	41	77,36
Um pouco acima	5	9,43
Acima	3	5,66
Total	53	100

Em relação à tomada de financiamentos, 45% disseram manter o hábito de tomar empréstimo bancário, apenas 6% tomam financiamento através do factoring e quase metade dos respondentes disse não utilizar qualquer espécie de financiamento. A Tabela 11 ilustra os fatos abordados.

Tabela 11 – Financiamentos tomados pelas empresas segundo seu porte

		ME	Pequena Empresa	Média Empresa	Total	%
Utiliza financiamentos bancários	Sim	13	7	3	23	43%
	Não	18	8	4	30	57%
Total		31	15	7	53	100%
Utiliza financiamentos de factoring	Sim	2	1	0	3	6%
	Não	29	14	7	50	94%
Total		31	15	7	53	100%

Finalizando este primeiro grupo, verificou-se o nível de escolaridade do gestor, que se pressupõe que um maior nível de escolaridade acarreta em um maior esclarecimento e um melhor gerenciamento do negócio. Sobre o nível de escolaridade do gestor, verificam-se que 11,31% possuem no máximo o 1º grau, 45% dos gestores possuem curso superior ou pós-graduação e se incluirmos os que estão cursando algum curso superior o percentual chega a 53% dos respondentes, denotando que os gestores das empresas pesquisadas estão com um bom nível acadêmico.

Tabela 12 – Escolaridade do Gestor por porte

Nível de escolaridade	ME	Pequena Empresa	Média Empresa	Total	%
Até a 8ª série do 1º grau	5	0	1	6	11,31
Até o terceiro ano do ensino médio	8	4	2	14	26,42
Nível técnico	4	1	0	5	9,43
Cursando o ensino superior	0	2	2	4	7,55
Superior	14	5	1	20	37,74
Pós graduação	0	3	1	4	7,55
Total	31	15	7	53	100

A fim de verificar a existência de alguma tendência na relação entre grau de escolaridade e cargo ocupado, foi realizado o cruzamento dos dados obtidos. Verificou-se que quase a metade (48%) dos proprietários entrevistados está se graduando, são graduados ou até possuem pós-graduação (Tabela 13). Este percentual aumenta para quase 60% quando selecionamos os proprietários e sócios-gerentes, denotando um bom grau de instrução daqueles que possuem poder de tomada de decisão na empresa.

Tabela 13 – Escolaridade por cargo do respondente

Nível de escolaridade	Proprietário	Sócio-Gerente	Gerente da Empresa	Gerente de Loja	Outro	Total
Até a 8ª série do 1º grau	6	0	0	0	0	6
Até o 3º ano do ensino médio	6	2	3	2	1	14
Nível técnico	2	1	1	1	0	5
Cursando o ensino superior	1	0	1	1	1	4
Superior	9	9	2	0	0	20
Pós graduação	3	1	0	0	0	4
Total	27	13	7	4	2	53

4.1.2 Informações sobre o Sistema de Informação na sua Empresa

Nesta seção serão analisadas as três questões relacionadas à forma como a empresa processa informação e sobre os serviços prestados pelo contador. Os respondentes foram perguntados sobre como a informação financeira é processada na empresa.

A pesquisa revela que 54% dos respondentes processam a informação financeira sem ajuda de um profissional. Se for analisada essa questão somente em relação às microempresas esse percentual se eleva para 72%. Selecionando-se apenas as pequenas empresas esse número cai para 23% e, nas médias, apenas 1 (14%) dos sete gestores entrevistados processam suas informações sem ajuda de um profissional habilitado (Tabela 14). Isto pode

ser um indício de que os empresários percebem a necessidade de um auxílio capacitado à medida que sua empresa vai aumentando em complexidade.

Tabela 14 – Maneira como a Informação financeira é processada por porte

Processamento da informação		ME	PE	Média Empresa	Total	%
Pelo próprio respondente, sem ajuda de um profissional	Por mim mesmo, intuitivamente, sem muita organização	0	1	0	1	2
	Por mim mesmo, manualmente de forma mais organizada	11	3	0	14	27
	Por mim mesmo, com a ajuda do computador	10	2	1	13	25
Com ajuda de um profissional	Sem computador, mas com a ajuda de um profissional externo	2	1	0	3	6
	Com computador e com a ajuda de um profissional externo	5	6	2	13	25
	Pelo pessoal do escritório central	1	2	4	7	14
Total		29	15	7	51	100

Quanto aos 54% que afirmaram processar a informação financeira sem a ajuda de um profissional externo, cabe ao contador convencer o empresário dos benefícios que este poderá obter por recorrer aos conhecimentos contábeis. Este número (54%) representa um mercado ainda pouco explorado por grande maioria dos prestadores de serviços contábeis.

Na média empresa mais de 85% dos respondentes se concentraram nas duas últimas alternativas, ou seja, que a informação financeira era processada com computador e com ajuda de um profissional externo e pelo escritório central, coadunando com a realidade destes portes de empresa, cuja complexidade aumenta e o gestor prescinde de um profissional que o auxilie na geração e processamento de tais informações.

Os respondentes foram solicitados a indicar quem eles contratariam para produzir informações que ajudassem no controle das operações e avaliações do desempenho da empresa ou loja. Mais da metade (53%) apontou o contador como sendo esse profissional (Tabela 15). Resultado semelhante foi encontrado por Miranda *et al.* (2007) onde 57% dos gestores afirmaram contratar o contador para processar tais informações.

Embora esse resultado seja um indicativo de que os gestores de pequenas e médias empresas valorizam o contador (53%), o fato de que um número expressivo de respondentes indicasse outro profissional pode ser sinal de que o contador não é visto como o único especialista em produzir informação para ajudar no controle dos negócios (ver Tabela 15). Enquanto isso 30% indicaram o economista e o administrador, profissionais próximos do ambiente contábil, para a produção da informação para a empresa.

Tabela 15 – Quem o gestor contrataria para fornecer informação

Profissional	ME	Pequena Empresa	Média Empresa	Total	%
Contador	19	5	4	28	53%
Economista	5	3	1	9	17%
Administrador	3	3	1	7	13%
Outros	3	3	0	6	11%
Não especificado	1	1	1	3	6%
Total	31	15	7	53	100%

Para que a contabilidade gerencial possa surtir o efeito desejado é preciso que esta seja elaborada com base em informações que correspondam à realidade da empresa, caso contrário seria perda de tempo para o contador e desperdício de dinheiro para o empresário. De fato, um dos primeiros passos para a elaboração de informações gerenciais seria a abertura total das informações da empresa para o contador. Em vista disso, os respondentes foram perguntados se “estariam dispostos a abrir as informações do seu empreendimento para o contador, caso ele produzisse relatórios que ajudassem a gerenciar melhor o seu negócio”.

Os resultados mostram que 75% dos gestores entrevistados estariam dispostos a abrir as informações de sua empresa para o contador desde que fossem produzidas informações úteis para a gestão (Tabela 16). Na pesquisa realizada por Miranda *et al.* (2007) o percentual de gestores que abririam as informações para seus contadores nessas condições foi ainda maior (81,8%).

Tabela 16 – Disposição do gestor de abrir as informações da empresa ao contador

Abriria informações para o contador?	Frequência	%
Não	13	24,53
Sim	40	75,47
Total	53	100

Com o objetivo de verificar se os gestores que escolheram outros profissionais para produzir informações referentes ao controle e avaliação da empresa têm uma maior predisposição em não abrir as informações de seu empreendimento ao contador, foi realizado

o cruzamento dessas duas variáveis (tabela 17). Dos respondentes que escolheram o contador para produzir informações de controle e avaliação de desempenho, 75% abriria seus negócios caso este produzisse relatórios gerenciais. Surpreendentemente, mesmo aqueles que contratariam outros profissionais para avaliar e controlar as operações da empresa abriria as informações para o contador em 76% dos casos.

Tabela 17 – Relação entre profissional escolhido a produzir informações e a disposição de abrir suas informações

Profissional da informação	Abriria informações para o contador?		Total
	Não	Sim	
Outros	0	6	6
Economista	3	6	9
Contador	7	21	28
Administrador	1	6	7
Não especificado	2	1	3
Total	13	40	53

Este fato mostra o amplo mercado que está à espera do contador. Essa é uma boa oportunidade para a classe contábil obter maior valorização e, ao mesmo tempo, contribuir para o desenvolvimento dessas empresas, tão importantes para a economia. Sobre a contribuição que essa mudança de atitude pode ter sobre a empresa, Marriot e Marriot (2000) afirmam que se os contadores oferecessem um serviço de contabilidade gerencial, com informação apresentada de forma mais fácil de ser entendida e utilizada pelo usuário, haveria espaço para o contador aumentar o valor agregado às pequenas empresas.

Stroehrer e Freitas (2006) também corrobora com o tema quando destaca que a maioria dos empresários entrevistados em sua pesquisa disseram que as informações contábeis fornecidas pelos seus escritórios de contabilidade não suprem suas necessidades de informação, ou suprem apenas a necessidade imediata dos empresários (legal e fiscal).

Estes são apenas alguns dos indícios dos bons resultados que os contadores poderão obter por oferecer aos empresários uma contabilidade mais voltada para o âmbito gerencial. Torna-se evidente também o potencial de apropriação de mercado que o contador possui caso mude seu perfil na prestação dos serviços contábeis.

4.1.3 Informações sobre os Serviços Contábeis prestados a sua Empresa

Esta seção representa a última parte quanto às análises descritivas feitas. E já na primeira questão encontramos a condição de segregação da amostra. Foi perguntado quem presta os serviços contábeis à empresa, tendo sido analisados os questionários cuja resposta a esta pergunta tenham se enquadrado naquelas empresas que trabalham com escritório de contabilidade, portanto, contador externo à empresa.

Outra questão importante dentro desta seção (Tabela 18) foi feita ao gestor a indagação: “Se o governo simplificasse o recolhimento dos impostos e encargos sociais, de modo que você mesmo fosse capaz de calcular e efetuar o pagamento, você manteria o seu contrato com o contador?”

**Tabela 18 – Manutenção do contador em face de simplificação da sistemática tributária
(Por cargo e porte da empresa)**

Posição do Gestor	Mantém Contador	ME	Pequena Empresa	Média Empresa	Total
Proprietário	Sim	12	3	3	18
	Não	5	4	0	9
Sócio-gerente	Sim	7	1	0	8
	Não	4	1	0	5
Gerente da Empresa	Sim	1	4	1	6
	Não	1	0	0	1
Gerente da Loja	Sim	1	2	0	3
	Não	0	0	1	1
Outro	Sim	0	0	2	2
	Não	0	0	0	0
Total	Sim	21	10	6	37
	Não	10	5	1	16
Total Geral		31	15	7	53

Nas micro e pequenas empresas, cerca de 70% dos gestores responderam “sim”, manteriam o contador na empresa. Quando analisada essa questão somente em relação às médias empresas, mais de 85% afirmaram manter o contador caso houvesse tal simplificação. Isso pode ser um indício de que tais gestores recebem do contador um apoio que vai além do simples cálculo e recolhimento dos impostos.

Estes resultados ratificam pesquisas já realizada como Miranda *et al.* (2007) e Leite (2004) em que os gestores estão dispostos a manter seus contadores mesmo que ocorra simplificação do recolhimento dos tributos.

Nas MEs 90% dos gestores respondentes são proprietários ou sócios-gerentes. Cerca de 70% dos proprietários de ME responderam “sim”, que manteriam o contador na empresa a despeito da sistemática fiscal tornar-se mais fácil enquanto que 43% dos sócios-gerentes também disseram “sim”. Denotando para a amostra analisada que boa parte dos proprietários e sócios gerentes das microempresas têm na pessoa do contador um apoio além dos serviços fiscais, além do fato que estes são os maiores detentores do poder de contratação do contador e estão dispostos para tal.

Objetivando identificar a percepção de valor das informações gerenciais, os respondentes foram solicitados a responder se estariam dispostos a pagar mais pelos serviços prestados pelo contador, caso ‘fosse produzido relatórios mensais, que permitissem gerenciar melhor o negócio e saber como ele está indo’. Foram apresentadas as seguintes alternativas: aumentos de 20%, 40%, 60%, mais que 60% e nenhum aumento.

A pesquisa revela que 72% dos respondentes estão dispostos a pagar mais pelos serviços contábeis caso recebam informação útil para gerenciar melhor o negócio. Destes, 55% estariam dispostos a pagar até 20% mais ao contador, 13% estariam dispostos a pagar até 40% mais, e dois respondentes (4%) indicaram estar dispostos a pagar até 60% mais (tabela 19).

Tabela 19 – Disposição de pagar a mais

Porte	Condição	Frequência	%
ME	Não	9	29%
	Até 20%	17	55%
	Até 40%	5	16%
	Até 60%	0	0%
	Mais de 60%	0	0%
Pequena Empresa	Não	4	27%
	Até 20%	8	53%
	Até 40%	1	7%
	Até 60%	2	13%
	Mais de 60%	0	0%
Média Empresa	Não	2	29%
	Até 20%	4	57%
	Até 40%	1	14%
	Até 60%	0	0%
	Mais de 60%	0	0%
Total	Não	15	28%
	Até 20%	29	55%
	Até 40%	7	13%
	Até 60%	2	4%
	Mais de 60%	0	0%

Entre os gestores das PE's, 73% dos respondentes indicaram estar dispostos a pagar mais, sendo 53% dispostos de pagar até 20% a mais e 13% dispostos a pagar até 60% do que pagam atualmente. Na média empresa 71% estariam dispostos a pagar mais em qualquer percentual.

A análise das respostas evidencia que os respondentes reconhecem o valor da informação gerencial que os contadores podem vir a produzir. Tais resultados estão em conformidade aos obtidos por Miranda *et al.* (2007) que constata, em cerca de 70% dos casos, a disposição de pagar mais pelos serviços contábeis prestados atualmente, caso o contador produza informação útil para a tomada de decisão. Acrescenta ainda que 5 respondentes (15%) indicaram estar dispostos a pagar 60% ou até mais do que isso.

Visando o aprofundamento dessa questão, os respondentes foram indagados sobre o modo como diversas informações referentes ao gerenciamento do negócio são produzidas. Foram dadas como resposta as seguintes alternativas: informação processada com ajuda do contador, sem ajuda do contador e não é produzida.

A pesquisa mostra que a maioria dos contadores não auxilia na produção de informações como controle do saldo e extrato bancário (86%), informação para decidir sobre

novos investimentos (88%), controle de estoque (80%), formação do preço de venda (86%), e outros. Em contra partida, o cálculo dos impostos e encargos sociais e a elaboração da folha de pagamento são processados pela grande maioria dos contadores, respectivamente 94% e 85% (Tabela 20), denotando predominância de trabalhos meramente legal.

Tabela 20 – Informações financeiras processadas na empresa

INFORMAÇÕES FINANCEIRAS	Com ajuda do contador	%	Sem ajuda do contador	%	Não é Feito	%	Respondentes
Controle do saldo e do extrato bancário	3	5,77	45	86,54	4	7,69	52
Informação para decidir sobre empréstimos bancário	5	9,62	31	59,62	16	30,77	52
Informação para decidir sobre novos investimentos (compra de equipamentos e instalações, por exemplo)	2	3,85	46	88,46	4	7,69	52
Controles do pagamento dos empréstimos tomados	2	3,85	31	59,62	19	36,54	52
Folha de pagamento dos funcionários	44	84,62	7	13,46	1	1,92	52
Cálculo dos impostos e encargos sociais	49	94,23	3	5,77	0	0,00	52
Controle dos estoques	4	7,84	41	80,39	6	11,76	51
Formação do preço de venda	2	3,92	44	86,27	5	9,80	51
Relatórios sobre o que está vendendo mais	1	1,92	42	80,77	9	17,31	52
Relatório sobre os produtos mais lucrativos	1	1,96	41	80,39	9	17,65	51
Controle das contas a receber	6	11,54	45	86,54	1	1,92	52
Controle das contas a pagar	8	15,38	42	80,77	2	3,85	52
Cálculo do caixa gerado no mês	13	25,00	33	63,46	6	11,54	52
Cálculo do lucro gerado no mês	10	19,61	32	62,75	9	17,65	51
Depreciação dos equipamentos e das instalações	11	21,57	27	52,94	13	25,49	51
Indicadores para saber como está indo o negócio	4	7,84	34	66,67	13	25,49	51
Plano de negócios e planos de expansão	2	3,92	36	70,59	13	25,49	51

Toda esta gama de informações que não são processadas pelo contador poderia ser diferente caso houvesse uma mudança de procedimentos por conta do contador e na mudança de cultura por parte dos gestores.

Para analisar a percepção dos gestores quanto às fontes de informações recebidas foi utilizada uma escala com grau de importância crescente, classificando as informações como sendo de “nenhuma ou pouca importância” até “muito importante”. A pesquisa mostra que depois de clientes (74%), o contador foi a fonte de informação mais citada (47%) como sendo muito importante (Tabela 21).

Tabela 21 – Importância dada pelos gestores às fontes de informações

Fontes de Informação	Média	Desvio Padrão	← nenhuma ou pouca importância					muito → importante				
			1	2	3	4	5					
Clientes	4,59	0,92	2	0	3	7	39					
Fornecedores	4,04	1,04	1	2	14	11	23					
Governo	3,16	1,42	9	7	15	7	13					
Associações Empresariais	3,27	1,33	6	9	13	11	12					
Empregados	3,92	1,07	2	2	13	15	19					
Jornais	3,02	1,24	7	10	14	13	6					
Revistas técnicas	3,25	1,34	6	10	12	11	12					
Televisão	3,20	1,26	6	7	16	11	9					
Internet	2,94	1,19	7	11	14	14	4					
Contador	4,00	1,23	4	1	11	10	25					
Concorrentes	3,28	1,40	9	4	13	12	12					
Consultores	3,55	1,43	7	6	8	12	18					
SEBRAE	3,69	1,44	8	2	8	13	20					

Outras fontes receberam um número significativo de indicações tais como fornecedores (43%), SEBRAE (37%), empregado (36%), consultores (34%). As demais fontes de informações apresentaram mediana 3,0, revelando equilíbrio entre o grau de importância atribuído pelos respondentes.

Analisando especificamente a importância dada à informação recebida pela internet, 64% marcaram 3 ou menos, mostrando pouco interesse ao meio digital de comunicação. Estes resultados corroboram com o que Drucker (1981) já falava há mais de 25 anos, que na administração não-profissional os pequenos empresários tendem a se tornar obsoletos em seus conhecimentos tecnológicos, econômicos e sociais, não percebendo, muitas vezes, a existência de problemas administrativos que podem influenciar a sobrevivência da empresa.

Com o intuito de identificar a percepção dos gestores quanto à avaliação sobre a qualidade dos serviços contábeis que lhes são prestados atualmente foi elaborada uma questão cujos resultados mostram que 68% estão satisfeitos com os serviços recebidos uma vez que o classificaram como Bom ou Excelente, enquanto que apenas 10% estão nitidamente insatisfeitos (Tabela 22).

Tabela 22 – Qualidade dos serviços contábeis prestados

Porte	Excelente	Muito boa	Boa	Regular	Deficiente	Insuficiente	Totais
ME	2	10	9	6	2	1	30 (58,8%)
PE	0	2	6	4	2	0	14 (27,5%)
Média Empresa	0	4	2	1	0	0	7 (13,7%)
Totais	2	16	17	11	4	1	51
%	4%	31%	33%	22%	8%	2%	100%

O fato da maioria (68%) apresentar satisfação (Bom a excelente) com os serviços contábeis recebidos denota pelo menos que os serviços aos quais os contadores se propuseram a prestar estão a contento. Porém estes mesmos gestores talvez não tenham idéia ainda da real utilidade da contabilidade para seu negócio, haja vista que a predominância dos serviços contábeis se concentra na contabilidade financeira, meramente legal (conforme Tabela 20 e 25).

Sobre isso, no momento em que estava sendo aplicado um dos questionários, um dos sócios da indústria pesquisada afirmou que o contador dele, embora fosse bom e lhe prestasse serviço há vários anos, não participava da determinação dos custos da fábrica, pois era uma informação muito técnica. Além disso, a constatação de que 47% dos gestores indicariam outros profissionais para produzir informações para controle e avaliação da empresa (conforme Tabela 15) reforça esta possibilidade.

Para identificar o que os gestores procuram em um profissional contábil, foram solicitados a indicar, utilizando uma escala de importância que vai de “pouco importante” até “muito importante”, quais critérios são levados em consideração na hora de se escolher um contador. Quanto aos critérios considerados importantes para selecionar o contador os mais indicados foram *qualidade dos serviços* (96%), *experiência do contador* (92%), *presteza na*

entrega dos relatórios (90%), e conhecimento da legislação tributária (82%). A formação superior do contador foi a que recebeu o menor percentual (69%) dentre os critérios selecionados como importante na hora de se escolher um contador.

Tabela 23 – Importância dada aos critérios de seleção dos contadores

CRITÉRIOS PARA SELECIONAR O CONTADOR	← nenhuma ou pouca importância				muito → importante		Total
	1 e 2	%	3	%	4 e 5	%	
Preço dos serviços	6	12,0	20	38	26	50	52
Nível de tecnologia do escritório	4	7,7	10	19,23	38	73,1	52
Presteza na entrega dos relatórios	1	1,9	4	7,69	47	90,0	52
Qualidade dos serviços	1	1,9	1	1,92	50	96,0	52
Experiência do contador	1	1,9	3	5,77	48	92,3	52
Conhecimento da legislação tributária	4	7,7	5	9,62	43	82,7	52
Indicação de amigos	6	12,0	20	38	26	50,0	52
Formação superior do contador	4	7,7	10	19,23	38	73,1	52

Em seguida procurou-se identificar em quais aspectos, na visão do gestor, o contador precisa melhorar e onde ele já está bom (Tabela 24). Entre aqueles apontados como “já está bom”, destaca-se: *Melhor relacionamento pessoal* (83%); *Contatos mais frequentes* (57%); *Ter mais conhecimento sobre legislação e impostos* (54%); *Conhecimentos sobre planejamento tributário* (54%); e *Entregar os relatórios com mais presteza* (51%).

Observa-se que 42% dos respondentes afirmaram que seus contadores ‘precisam melhorar’ no item *Ter mais conhecimento sobre legislação e impostos*. Uma possível explicação para isso, observada durante a aplicação dos questionários, é o fato do contador precisar estar constantemente atualizado devido às frequentes alterações na legislação.

Apesar da maioria (68%) (Tabela 22) estar satisfeita com os serviços contábeis recebidos, parte significativa sente necessidade de uma contabilidade que auxilie na gestão da empresa, uma vez que afirmou que o contador “precisa melhorar” no item *Entregar relatórios diferentes dos atuais que possam ajudar na gestão dos negócios* (62%) e no item *Mais conhecimento para poder gerar informação e relatórios que ajudem na gestão do negócio* (44%).

Tabela 24 – Percepção dos gestores quanto às melhorias dos serviços contábeis

O QUE O CONTADOR PRECISA MELHORAR	Não é importante	Já está bom	Precisa melhorar	Total
Ter mais conhecimento sobre legislação e impostos	2	27	21	50
Conhecimentos sobre planejamento tributário	4	26	18	48
Conhecimentos para ajudar a calcular o custo dos produtos	20	13	13	46
Conhecimentos para ajudar na definição do preço dos produtos	27	8	10	45
Mais conhecimento sobre transações bancárias e cálculos de juros para decisão de tomada de financiamento	26	5	16	47
Conhecimentos para ajudar a calcular o caixa gerado no mês	20	17	9	46
Conhecimentos para ajudar a calcular o lucro do mês	18	15	13	46
Mais conhecimento para poder gerar informação e relatórios que ajudem na gestão do negócio	13	14	21	48
Melhor relacionamento pessoal	0	38	8	46
Contatos mais frequentes (visita/telefone/e-mail, etc.)	2	27	18	47
Entregar os relatórios com mais presteza	2	24	21	47
Entregar relatórios diferentes dos atuais, que possam ajudar na gestão dos negócios	3	15	29	47
Usar mais a Internet para se comunicar com os clientes	13	16	19	48

Entre os aspectos apontados como “não é importante” os mais significativos foi: *Conhecimentos para ajudar na definição do preço dos produtos* (60%); *Mais conhecimento sobre transações bancárias e cálculos de juros* (55%); *Conhecimentos para ajudar a calcular o custo dos produtos* (44%); *Conhecimentos para ajudar a calcular o caixa gerado no mês* (44%) e *Conhecimentos para ajudar a calcular o lucro do mês* (39%).

O *conhecimento para ajudar a calcular o custo dos produtos* assinalados como não sendo importante por 44% dos respondentes, pode ter seu comportamento explicado pelo fato de mais de 60% dos respondentes ser do setor de comércio, ou seja, o custo é o preço de compra dos produtos já estabelecido pelos seus fornecedores, não necessitando de cálculo algum para sua obtenção.

A *formação do preço de venda* é outro exemplo deste, com uma marcação de 60% como não importante revela a mesma situação abordada na questão anterior, onde há preços sugeridos, o mercado orientando tal prática, ficando o contador também de fora desta tarefa bem interna de cada empresa ou segmento econômico.

Sobre o alto percentual de respondentes que afirmaram não ser importante *Mais conhecimento sobre transações bancárias e cálculos de juros* (55%), esse número pode ter sido influenciado pelo fato da maioria dos gestores da amostra (56%) não se utilizarem de empréstimos bancários.

Sobre os serviços contábeis, pesquisas como Borilli e Philippsen (2006), Stroehler e Freitas (2006), dentre outras, têm evidenciado seu uso para fins fiscais. Com o objetivo de verificar se os contadores estão se limitando a oferecer serviços de cunho fiscal, os respondentes foram questionados se manteriam o contrato com o contador caso o governo simplificasse o recolhimento dos impostos e dos encargos sociais de modo que eles mesmos fossem capazes de calcular e efetuar o pagamento dos impostos. A pesquisa mostra que 70% manteriam o contador mesmo nessas condições (Tabela 18).

Para sanar qualquer dúvida, os respondentes foram questionados diretamente sobre “que serviços o contador presta à sua empresa atualmente?”. Os resultados não foram diferentes (Tabela 25).

Tabela 25 - Serviços prestados pelo contador

Serviços prestados	Sim	%	Não	%	Total
Folha de Pagamento	44	86,3	7	13,7	51
Cálculo dos Impostos	48	94,1	3	5,9	51
Controle Financeiro (Caixa e Bancos)	9	17,7	42	82,3	51
Controle de Estoque	5	9,8	46	90,2	51
Controle das Contas a Pagar	7	13,7	44	86,3	51
Controle das Contas a Receber	6	11,7	45	88,3	51

No Rio Grande do Sul, pesquisa realizada por Silva (2002) revelou que “85% das empresas entrevistadas recebem somente informações fiscais de seus profissionais contábeis”. Tal resultado reforça a tendência de uma concentração dos serviços contábeis limitados ao aspecto fiscal.

Com isso, pode-se afirmar que o fato de 85% dos gestores afirmarem manter seus contadores mesmo havendo uma simplificação no recolhimento e pagamento dos impostos (Tabela 18) não se deve ao fato dos contadores oferecerem informações adicionais, uma vez que o serviço mais realizado depois do cálculo da folha e dos impostos é o cálculo do caixa gerado no mês por apenas 25% dos contadores (Tabela 20).

As informações (Tabela 25) revelam que o cálculo de impostos (94%) e a folha de pagamentos (86%) são os serviços mais prestados pelos contadores. A pesquisa revela que a participação dos contadores no controle financeiro, controle de estoques, das contas a pagar e contas a receber é muito baixa.

Talvez os contadores dessas empresas estejam simplesmente oferecendo o que os gestores estão demandando, não que esta demanda seja consciente, mas por desconhecimento da existência e da utilidade da contabilidade gerencial. De todo o modo ocorre um desequilíbrio em termos do que deveria ser demandado por parte dos gestores da PMEs.

Pesquisou-se também a frequência com que os documentos e relatórios gerados pelo contador são entregues (Tabela 26). A emissão de boletos e carnês para pagamento dos impostos (90%) e a folha de pagamentos (85%) registram uma frequência mensal de entrega aos seus clientes são os únicos que são entregues à maioria dos participantes da pesquisa.

Tabela 26 – Frequência de entrega dos relatórios contábeis

Relatórios entregues	Nunca	Todo mês	A cada 3 meses	A cada 6 meses	Uma vez por ano	Total
Balancete	13	12	6	6	10	47
Demonstração do Fluxo de Caixa (caixa gerado no mês)	31	10	1	2	3	47
Demonstração do Resultado (Lucro ou prejuízo)	26	9	2	3	6	46
Balanço Patrimonial	22	1	2	2	20	47
Folha de pagamento dos funcionários	6	41	1	0	0	48
Boletos e carnês para pagamento dos impostos e encargos sociais	2	46	1	0	2	51

Importantes demonstrações contábeis nunca são entregues para significativa parte dos participantes da pesquisa: demonstração do fluxo de caixa (não é entregue a 66% dos respondentes); demonstração do resultado (não é entregue a 59%); balanço patrimonial (não é entregue a 47%). Estes dois últimos são exigidos pelos órgãos governamentais para boa parte das empresas. Certamente os contadores produzem tais relatórios apenas para atender a legislação, não os entregando aos seus clientes.

Os participantes foram solicitados a opinar sobre a utilidade e compreensibilidade dos relatórios recebidos (Tabela 27). Essa opinião foi expressa pela assinalação (ou não) numa lista de frases relacionadas a esse tema. Um terço indicou estar contente com os relatórios recebidos. Quase a mesma proporção (29,4%) consideram os relatórios úteis e os aplicam. Apenas 10% dos respondentes indicaram não entender os relatórios recebidos. Outros 10% indicaram que entendem, mas não vêem a utilidade do relatório.

Tabela 27 – Percepção dos gestores quanto aos relatórios recebidos

Quanto aos relatórios recebidos	Frequência	%
Não entendo	5	9,8
Entendo mas não vejo muita utilidade	5	9,8
Útil mas não aplico	8	15,7
Útil e são aplicados	15	29,4
Chegam muito atrasados	5	9,8
Estou contente com os relatórios recebidos	17	33,3
Não estou contente com os relatórios recebidos	7	13,7

4.2 Análise das Hipóteses

Nesta seção serão analisadas as hipóteses propostas na seção 1.4 do capítulo 1. Os testes serão realizados com o auxílio de tabelas de contingência e a utilização do teste **Qui-Quadrado de Pearson, para independência** e do **Teste Exato de Fisher**, com o nível de significância de 5%.

Para que esta pesquisa possa ser replicada, descreveremos como foram processados os resultados a partir dos questionários colhidos. Para se proceder às análises, especialmente os testes Qui-quadrado e Exato de Fisher, as respostas de algumas questões foram agrupadas, de modo a ter-se dois grupos de respostas, permitindo-se assim as análises dicotômicas (tabela 2x2), que são comentadas à medida que os agrupamentos estão sendo feitos nas hipóteses respectivas.

HIPÓTESE 1: Há um desequilíbrio entre a oferta e demanda de serviços contábeis, com os gestores das PMEs demandando contabilidade gerencial e os contadores oferecendo predominantemente contabilidade fiscal.

Essa hipótese será testada de duas formas complementares. A primeira, mais simples, é pela análise das respostas sobre como os contadores participam no processamento da informação financeira nas Micro, Pequenas e Médias Empresas (ver Tabela 28).

Tabela 28 – Percentual de execução das informações financeiras pelos contadores

Informações Financeiras	Número de Respondentes	Não é feito (%)	Processada com a ajuda do contador (%)	Processada sem a ajuda do contador (%)
Controle do saldo e do extrato bancário	52	7,69	5,77	86,54
Informação para decidir sobre empréstimos bancário	52	30,77	9,62	59,62
Informação para decidir sobre novos investimentos (compra de equipamentos e instalações, etc.)	52	7,69	3,85	88,46
Controles do pagamento dos empréstimos tomados	52	36,54	3,85	59,62
Folha de pagamento dos funcionários	52	1,92	84,62	13,46
Cálculo dos impostos e encargos sociais	52	0,00	94,23	5,77
Controle dos estoques	51	11,76	7,84	80,39
Formação do preço de venda	51	9,80	3,92	86,27
Relatórios sobre o que está vendendo mais	52	17,31	1,92	80,77
Relatório sobre os produtos que mais lucrativos	51	17,65	1,96	80,39
Controle das contas a receber	52	1,92	11,54	86,54
Controle das contas a pagar	52	3,85	15,38	80,77
Cálculo do caixa gerado no mês	52	11,54	25,00	63,46
Cálculo do lucro gerado no mês	51	17,65	19,61	62,75
Depreciação dos equipamentos e das instalações	51	25,49	21,57	52,94
Indicadores para saber como está indo o negócio	51	25,49	7,84	66,67
Plano de negócios e planos de expansão	51	25,49	3,92	70,59
Média Geral		14,86	18,97	66,18

A Tabela 28 revela a participação do contador no processamento de várias informações financeiras, voltadas para o controle gerencial das Micro, Pequenas e Médias Empresas, ou seja, informação oriunda da contabilidade gerencial. Como se pode ver, a participação do contador é baixa na maioria delas.

Além da análise de cada uma das informações financeiras processadas com e sem a ajuda do contador, a Tabela 28 apresenta uma média geral dos percentuais de cada uma das questões, que pode ser usado para avaliar o grau da demanda não atendida por serviços contábeis de natureza mais gerencial (contabilidade gerencial). Na média, o contador deixa de atender 66% da demanda de informação contábil gerencial.

Para reforçar essa evidência, compara-se a disposição dos respondentes de manter o contador, no caso da legislação tributária ser simplificada, e a disposição deles pagarem mais se os contadores fornecerem informações que agreguem valor, ou seja contabilidade gerencial (que ajudassem a gerenciar melhor o seu negócio e saber como está indo o seu negócio).

A análise da hipótese 1 exigiu um tratamento das respostas obtidas com a questão que trata da disposição de pagar mais ou não ao contador. A disposição de pagar foi reduzida a apenas duas alternativas: “sim”, para quem indicou que estaria disposto de pagar mais, seja em qualquer percentual, e “não”, para quem não estava disposto a pagar mais ao contador.

Tabela 29 – Relação entre a disposição de pagar mais ao contador e a manutenção do contrato

Manteria contrato com o contador?	Disposição de pagar mais ao contador		Total
	Sim	Não	
Sim	28 (76%)	9 (24%)	37 (100%)
Não	10 (63%)	6 (37%)	16 (100%)
Total	38 (72%)	15 (28%)	53 (100%)

Nível de Significância Qui-Quadrado = 32,8%
Nível de Significância de Fisher = 34,2% (Bi-caudal)

Os números da Tabela 29 permitem verificar que do grupo disposto a manter o contador, mesmo que o recolhimento de impostos e encargos sociais seja simplificado pelo governo, 76% estão dispostos a pagar mais em troca de melhor informação. Já do grupo que não está disposto a manter o contrato com o contador, há 63% que estão dispostos a pagar mais ao contador em troca de maiores informações gerenciais. Como esta diferença não é estatisticamente significativa, pode-se dizer que a disposição de pagar mais é semelhante entre os dois grupos e representa a carência por contabilidade gerencial, ou seja, há demanda por contabilidade gerencial, que os contadores não estão ofertando. Esse fato é um indício do desequilíbrio entre a oferta e demanda de serviços contábeis para o grupo de empresas pesquisadas.

HIPÓTESE 2 – A manutenção do contrato com o contador é dependente de um bom relacionamento pessoal com seu contador.

VAR DEP (Bom relacionamento pessoal com seu contador)

VAR IND (Manutenção do contador após a simplificação do cálculo e recolhimento dos tributos)

H_0 – Não há relação entre o bom relacionamento pessoal com o contador e a manutenção do mesmo pelo gestor face à simplificação do cálculo e recolhimento dos tributos.

Tabela 30 – Relação entre o relacionamento pessoal com o contador e a manutenção do contrato

Manteria contrato com o contador?	Melhor relacionamento pessoal		Total
	Já está bom	Precisa melhorar	
Não manteria	7	5	12
Manteria	31	3	34
Total	38	8	46

Nível de significância Qui-quadrado = 1%

Teste Exato de Fisher = 2% (Bi-caudal)

A relação entre as variáveis dependente e independente mostra-se significativa ao nível de 1%, devendo-se rejeitar a hipótese nula e aceitar a hipótese alternativa. O nível de significância do teste Exato de Fisher também apresentou valor significativo, com P-Valor = 2%, devendo-se aceitar a hipótese alternativa, rejeitando-se a hipótese nula. Portanto a manutenção do contrato com seu contador depende do relacionamento pessoal que há entre este e o gestor. Fato interessante nesta hipótese é que o resultado apresentado não diz respeito à questão técnica, mas de relacionamento interpessoal.

O gestor prescinde de apoio do profissional da informação para a tomada de decisões ou pelo menos para ter segurança na condução de suas atividades. Portanto, um alerta aos contadores que em sua assistência profissional não pode deixar de lado as visitas presenciais, o contato por telefone, e-mail, dentre outros, meios para se manter um bom relacionamento pessoal.

HIPÓTESE 3 – A qualidade dos serviços contábeis recebidos é fator determinante para a manutenção do contrato com o contador

VAR DEP (Manutenção do contrato com o contador)

VAR IND (Qualidade dos serviços contábeis recebidos)

H_0 – Não há relação entre a decisão de manter o contrato com o contador e a qualidade dos serviços contábeis fornecidos pelo contador.

Nesta hipótese foi tratado da qualidade dos serviços prestados pelo contador que variavam entre insuficiente, ruim, regular, boa, muito boa e excelente. Desta feita foram feitos

os seguintes ajustes: para as questões de insuficiente a regular foram consideradas como serviços “insatisfatórios” e para as demais foram consideradas como serviços “satisfatórios”.

Tabela 31 – Relação entre a qualificação dos serviços contábeis recebidos e a decisão de manutenção do contrato com o contador

Manteria contrato com o contador	Qualidade dos serviços contábeis recebidos		Total
	Insatisfatórios	Satisfatórios	
Não manteria	9	6	15
Manteria	7	29	36
Total	16	35	51

Nível de significância Qui-quadrado = 4%

O teste Qui-quadrado mostra em seu nível de significância um P-valor = $0,04 < 5\%$, sendo um valor significativo, devemos rejeitar a hipótese nula e aceitar a hipótese alternativa. Ou seja, há relação de dependência entre a decisão de manter contrato com o contador e a qualidade dos serviços recebidos dos contadores.

Quanto melhor for o serviço contábil prestado, maiores serão as chances de permanecer com seus respectivos clientes mesmo que o sistema tributário esteja mais simplificado. Isto denota que a qualidade de um serviço pode ser determinante para a manutenção do contrato com o contador.

HIPÓTESE 4 – Gestores com maior nível de escolaridade priorizam a contratação de contabilistas com maior nível de escolaridade.

H_0 – Não há relação entre o nível de escolaridade do gestor e o nível de escolaridade do contabilista contratado pelo gestor.

VAR DEP (Escolaridade do contabilista contratado)

VAR IND (Escolaridade do gestor contratante)

A hipótese 4, que analisa a relação entre a formação acadêmica dos gestores e a dos contadores, também exigiu alguns ajustes. Foram classificados no mesmo grupo os gestores com nível superior e os com pós-graduação. As demais opções: “até a 4ª série primária”; “até

a 8ª série do 1º grau”; “até o 3º ano do ensino médio”; “nível técnico” e “cursando o ensino superior” estão classificados no outro grupo, ou seja, representando os gestores com menos qualificação acadêmica.

No caso da formação acadêmica dos contadores será considerada a questão que trata da importância dada a alguns critérios dos quais constava a formação superior do contador, que estava numa escala de Likert com escore de 1 a 5. Foi considerado de nível superior para os respondentes que marcaram 4 ou 5 e não superior para quem marcou de 1 a 3.

Tabela 32 – Relação entre a escolaridade do gestor e do contabilista contratado pelo gestor

Escolaridade do gestor	Escolaridade do Contabilista		Total
	Não superior	Superior	
Não superior	7	21	28
Superior	9	15	24
Total	16	36	52

Nível de Significância Qui-Quadrado = 33%
 Teste Exato de Fisher = 37,8% (Bi-caudal)

O nível de significância do teste Qui-Quadrado mostra-se não significativo, pois o P-valor = 0,33 > 5%. Portanto não há relação entre as questões levantadas, não se podendo rejeitar a hipótese nula. Então, pode-se inferir que os empresários mais qualificados, em termos de escolaridade, são indiferentes quanto à escolaridade do contabilista que presta serviços à sua empresa.

Observa-se que o gestor que não possui nível superior tende a valorizar a formação superior do contabilista mais do que os gestores que possuem nível superior.

5. Conclusões

Nesta última seção serão sintetizados os principais resultados obtidos na pesquisa relacionando com os objetivos delineados.

Este trabalho procura avaliar o desequilíbrio entre a oferta e a demanda por serviços contábeis nas micro, pequenas e médias empresas da Região Metropolitana do Recife. Para alcançar este objetivo foi realizada uma revisão da literatura sobre o perfil destas empresas e suas práticas contábeis, características dos gestores e suas percepções quanto às práticas contábeis; seguida de uma pesquisa empírica através da aplicação de um questionário nestes portes de empresas da região, de acordo com a metodologia proposta no capítulo 3.

A pesquisa de campo chegou a uma amostra de 53 empresas, entre micro, pequenas e médias empresas, que demandam serviços contábeis a partir de acessoria externa através dos escritórios de contabilidade. Com relação aos dados empíricos coletados, os resultados relevantes identificados na análise descritiva são:

- a) 76% dos questionários foram respondidos pelos proprietários e sócios-gerentes das empresas, trazendo mais robustez à pesquisa quanto às percepções do próprio dono do negócio;
- b) 32% dos gestores participantes possuem entre 11 e 20 anos de experiência;
- c) 48% das empresas participantes têm mais de 10 anos de atividade;
- d) 82% das empresas participantes é comércio ou serviço;
- e) 87% das empresas participantes são formadas de micro e pequenas empresas;
- f) 53% dos gestores participantes estão se graduando, são graduados e até possuem pós-graduação, sendo 43% compostos por proprietários e sócios-gerentes, conseqüentemente há maior esclarecimento por parte dos respondentes;
- g) 53% dos gestores participantes vêem o contador como o profissional apto a produzir informações para o controle dos negócios e avaliação do desempenho da empresa;
- h) 75% dos gestores participantes estariam dispostos a abrir as informações de sua empresa ao contador;

- i) 70% dos gestores participantes estariam dispostos a manter o contrato com o contador mesmo que houvesse simplificação do recolhimento dos impostos e encargos sociais;
- j) 72% dos gestores participantes disseram estar dispostos a pagar mais para o contador caso ele produzisse relatórios mensais que lhe permitisse gerenciar melhor o seu negócio;
- k) 69% dos gestores participantes disseram que o contador é importante ou muito importante como fonte de informação para o seu negócio;
- l) O balanço patrimonial (47%); a demonstração do resultado (59%), demonstração do fluxo de caixa (66%) e o balancete (28%) se destacam como relatórios que nunca são apresentados aos gestores;
- m) A folha de pagamentos (86%) e o cálculo de impostos (94%) são os serviços mais prestados pelos contadores
- n) *Precisa melhorar, segundo os gestores participantes: Mais conhecimento para poder gerar informação e relatórios que auxiliem na gestão do negócio (44%); Entregar relatórios diferentes dos atuais, que possam ajudar na gestão dos negócios (62%)*

Observou-se haver indícios de um desequilíbrio entre a oferta e a demanda por serviços contábeis a partir da análise de como é processada a informação financeira relacionada ao controle e planejamento dos negócios, quando se constatou uma demanda reprimida de informações contábeis gerenciais, pois na média 66% das informações são processadas sem a participação do contador.

Esse indício de desequilíbrio é reforçado pelo fato dos gestores estarem dispostos a pagar mais, se os contadores fornecerem informações que ajude a gerenciar melhor e acompanhar o andamento do seu negócio, ou seja, contabilidade gerencial.

Verificou-se também que a manutenção do contrato do contador diz respeito a dois fatores dependentes, ou seja, a condição de haver um bom relacionamento pessoal entre empresário e contador e a qualidade dos serviços contábeis fornecidos pelos contadores.

A pesquisa revela que os aspectos técnicos não são os únicos importantes para a prestação de um bom serviço contábil, mas um bom relacionamento pessoal, por exemplo,

que representa um aspecto qualitativo numa prestação de serviços, pode determinar a manutenção ou não de um contrato.

A amostra seleccionada representa uma limitação ao estudo, face ao critério utilizado ter sido o de conveniência (fácil acesso ou receptividade). Para futuras pesquisas sugere-se a replicação do estudo em outra região com uma amostra maior.

6. Referências

AIDAR, Marcelo Marinho. **Empreendedorismo**. RAE revista de administração de empresas. Vol. 44, n. 3, 2004. Seção: Indicações Bibliográficas.

ALBANEZ, Tatiana e BONÍZIO, Roni Cleber. **A contabilidade gerencial como fator condicionante à sobrevivência das micro e pequenas empresas**. In: XIV CONGRESSO BRASILEIRO DE CUSTOS, João Pessoa - PB, Brasil, 05 de dezembro a 07 de dezembro de 2007.

ALBUQUERQUE, Alexandre Farias; ESCRIVÃO FILHO, Edmundo. **Gestão Estratégica da informação interna na pequena empresa hoteleira: estudo comparativo de casos na região de Brotas-SP**. In: EGEPE – ENCONTRO DE ESTUDOS SOBRE EMPREENDEDORISMO E GESTÃO DE PEQUENAS EMPRESAS. 4. 2005, Curitiba, **Anais...** Curitiba, 2005, p. 786-801.cons

ANDRADE, Jose Henrique de; CARVALHO, Kristiane Cêra e ESCRIVÃO FILHO, Edmundo. **Gestão da informação na pequena empresa: identificação de tipos e fontes de informação relevantes para a administração estratégica**. XI SIMPEP – Bauru, São Paulo, Brasil, 08 a 09 de novembro de 2004.

BARBOSA, R. R. **Monitoração ambiental: uma visão ambiental**. Revista de Administração, São Paulo, v.32, n.4, p. 42-53, out/dez. 1997.

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

BIANCHI, Carmine e BINOVA, Enzo. **Fostering Small Business Growth and Entrepreneurial Learning Accounting and System Dynamics Models**. 44th International Council for Small Business Conference, Naples. 1999.

BIGATON, A. L. Wiethaus.; ESCRIVÃO FILHO, Edmundo. (2003). **Gestão estratégica da informação na pequena empresa**. In: ENCONTRO NACIONAL DE ENGENHARIA DA PRODUÇÃO, 23., outubro de 2003, OURO PRETO. *Anais...* Porto Alegre: ABEPRO. 1 CD-ROM.

BIGATON, A.L.W.; TERENCE, A.C.F.; ESCRIVÃO FILHO, E. **Administração da informação: um ensaio sobre a gestão estratégica da informação na pequena empresa**. In: XI Simpósio de Engenharia de Produção – SIMPEP, 8 a 10 de novembro de 2004, Bauru: Faculdade de Engenharia - Universidade Estadual Paulista – UNESP.

BIGATON, Ana L. Wiethaus; MORAES, Giseli D. de Almeida; TERENCE, Ana C. Fernandes e ESCRIVÃO FILHO, Edmundo. **As características dos empreendedores das micro e pequenas empresas dos minidistritos de São José do Rio Preto/SP**. In: II Seminário Internacional em Empreendedorismo (SIEMPRE) 12 a 15 de abril 2005, Lajeado (RS). Univates. 1. CD-ROM.

BINKS, M., e ENNEW, C. **Growing Firms and the Credit Constraint**. Small business Economics, 8 (1), Fevereiro, p. 17-25.

BOAVENTURA, Edivaldo M. **Metodologia da Pesquisa**: Monografia, Dissertação, Tese. São Paulo: Atlas, 2004.

BOYLE, Robert D. e DESAI, Harsha B.. **Turnaround Strategies for Small Firms**. Journal of Small Business Management, July, 1991, p. 33-42.

BRASIL. Lei Complementar n. 123 de 14 de dezembro de 2006. Instituiu o Estatuto Nacional da Microempresa e da Empresa de Pequeno Porte. Disponível em: http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/Leis/LCP/Lcp123.htm. Acesso em: 20 de nov. de 2007.

BRUSH, Cândida G., GREENE, Patrícia G., HART, Myra M.. RAE Revista de Administração de Empresas. "v.42, n.1, 2002" Seção: FÓRUM.

CARVALHO, A. M. R.; NAKAGAWA, M. **Informações Contábeis**: um olhar fenomenológico. In: 17º Congresso Brasileiro de Contabilidade, 2004, Santos. **Resumos ...** Brasília: Conselho Federal de Contabilidade, 2004. 160 p.

CELLA, Daltro e PERES, Fernando Curi. **Caracterização dos fatores relacionados ao sucesso do empreendedor rural**. Revista de Administração da USP (RAUSP), Vol. 37, n. 4. Outubro-dezembro, 2002.

CEPAL – Comissão Econômica para a América Latina e o Caribe. **Mercados do Empreendedorismo de Pequeno Porte no Brasil**. Março de 2003.

DAVID, Denise Elizabeth Hey. **Intraempreendedorismo social**: perspectivas para o desenvolvimento social nas organizações. Tese de doutoramento apresentado ao programa de pós-graduação em engenharia de produção da Universidade Federal de Santa Catarina – UFSC, 2004.

DAVIDSSON, P., LOW, M.B., & WRIGHT, M. (2001). **Editor's introduction**: Low and Macmillan ten years on: Achievements and future directions for entrepreneurship research. Entrepreneurship Theory and Practice, 25(4), 5–16.

DAVIDSON, W. N. e DUTIA, D. **'Debt, Equity and Profitability Problems of Small Firms'**. Entrepreneurship Theory and Practice, 1991, 16(19), p. 53-64.

DAVENPORT, T. H. **Ecologia da Informação**: Por que só a tecnologia não basta para o Sucesso na era da informação. Tradução de Bernadette Siqueira Abrão. São Paulo: Futura, 2000. 320 p.

DRUCKER, P.F. (1981). **Práticas de Administração de empresas**. São Paulo: Pioneira.

FINLEY, L. **'Can Your Small Business Acquire Resources as Favourably as the Large Company?'**, American Journal of Small Business, 1984, 9, p. 19-25.

FILION, Louis Jacques. **Empreendedorismo**: empreendedores e proprietários-gerentes de pequenos negócios. Revista de administração da USP (RAUSP), Vol. 34, n. 2, abril-junho, 1999.

FILION, Louis Jacques. **Empreendedorismo e gerenciamento: processos distintos, porém complementares.** RAE revista de administração de empresas. Vol. 40, N. 3, julho-setembro, 2000.

GASKILL, LuAnn Ricketts, VAN AUKEN, Howard E., and MANNING, Ronald A. **A Factor Analytic Study of Perceived Causes of Small Business Failure.** Journal of Small Business Management, 1993, October, p. 18-31.

GLOBAL ENTREPRENEURSHIP MONITOR. Empreendedorismo no Brasil. Sumário Executivo. 2000

GOMES, Josemeire Alves; FREITAS, Ana Augusta Ferreira de; CAPELO JÚNIOR, Emílio. **O Retrato do Empreendedor Informal.** XXV Encontro Nacional de Engenharia de Produção – Porto Alegre, RS, Brasil, 29 out a 01 de nov de 2005.

GRAY, Colin e MABEY, Christopher. **Management Development key Differences between Small and Large Businesses in Europe.** INTERNATIONAL Small Business Journal. 2005, Vol 23(5): p. 467-485.

GRÉGOIRE, Denis A.; NOËL, Martin X.; DÉRY, Richard; BÉCHARD, Jean-Pierre. **Is there conceptual convergence in entrepreneurship research? A co-citation analysis of frontiers of entrepreneurship research, 1981-2004.** Entrepreneurship Theory and Practice, 2006, Vol. 30, Issue 3: P. 321-464.

GRIEVES, Maureen. **The impact of information use on decision making.** Library Management. Volume 19, Nº. 2, 1998, p. 78-85.

HILL, J., McGOWAN, P. e MACLAREN, P. (1998). **Developing Marketing Planning Skills: Combining Theory and Practice,** Journal of Marketing Practice 4(3): 69–83.

HOFER, Elza; BORILLI, Salete Polônia e PHILIPPSEN, Rejane Bertinatto. **Contabilidade Como Ferramenta Gerencial Para a Atividade Rural: Um Estudo de Caso.** XXX ENANPAD, 23 a 27 de setembro de 2006, Salvador/BA.

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

IWAZAKI, M.; ESCRIVÃO FILHO, E. **Análise do processo de escolha de crédito bancário em pequenas empresas.** In: SIMPÓSIO INTERINSTITUCIONAL DE ADMINISTRAÇÃO DO BOLSÃO SUL-MATO-GROSSENSE E NOROESTE PAULISTA, 2., setembro de 2003, Tres Lagoas. Anais... Tres Lagoas: FIRB, UFMS, FAISA e FIU. 1CD-ROM.

KAPLAN, R. S. e COOPER, R. **Custo e Desempenho: administre seus custos para ser mais competitivo.** São Paulo: Futura. 1998.

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

LEITÃO, Fernando Antônio Sabóia e CRUZ, Natália Martín. **Los rasgos psicológicos del emprendedor y la continuidad del proyecto empresarial: un estudio empírico de los emprendedores brasilenos.** REAd – Edição 50, vol. 12, n.2, mar-abr, 2006.

LEITE, Daniela Cíntia de Carvalho. **Investigação sobre a medição de desempenho em pequenas empresas hoteleiras do nordeste brasileiro.** 2004. 114 f. Dissertação (Mestrado em Ciências Contábeis) – Universidade de Brasília, Universidade Federal de Pernambuco, Universidade Federal do Rio Grande do Norte e Universidade Federal da Paraíba, João Pessoa, 2004.

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 (ERA/FGV), São Paulo: EAESP/FGV, v. 31, n. 2, p. 53-59, Abril/Junho. 1991.

LIMA, M.R.S., CHACON, M.J.M., SILVA, M.C. **Uma contribuição a importância do fluxo de informações contábeis no processo decisório das micro e pequenas empresas: uma pesquisa realizada na cidade de Recife – Estado de Pernambuco.** In: III CIPEAL – CONFERENCIA INTERNACIONAL DE PESQUISA EM EMPREENDEDORISMO NA AMERICA LATINA, 2004, Rio de Janeiro. III CIPEAL – CONFERENCIA INTERNACIONAL DE PESQUISA EM EMPREENDEDORISMO NA AMERICA LATINA. Rio de Janeiro: anais do evento (www.cipeal.com.br), 2004.

LONGENECKER, Justin G.; MOORE, Carlos W. e PETTY, J. William. **Small Business Management: An Entrepreneurial Emphasis.** 12th Ed. Thomson: South Western, 2003.

LOW, M.B. e MACMILLAN, I.C. (1988). **Entrepreneurship: Past research and future challenges.** *Journal of Management*, 14(2), 139–161.

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.** 2004. 114 f. Dissertação (Mestrado em Ciências Contábeis) – Universidade de Brasília, Universidade Federal de Pernambuco, Universidade Federal do Rio Grande do Norte e Universidade Federal da Paraíba, João Pessoa, 2004.

MAIREAD, T. **Accounting information and Small Firms.** Conference Paper presented at the 20th ISBA National Conference, Belfast, November. 1997; In: Abstracts and Commentaries. *International Small Business Journal*, 1998.

MARRIOTT, Neil e MARRIOTT, Pru. **Professional accountants and the development of a management accounting service for the small firm: barriers and possibilities.** *Management Accounting Research*, 2000.

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

MAZZOROL, T. **A Model of Small Business HR Growth Management.** *International Journal of Entrepreneurial Behaviour and Research*, 2003, 9(1): 27–49.

McADAM, Maura; MARLOW, Susan. **Building Futures or Stealing Secrets?:** entrepreneurial cooperation and conflict within business incubators. *International Small Business Journal* 2007; 25; 361.

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

MENESES, E. J. C.; ALMEIDA, M. I. R. **Será possível às pequenas e médias empresas crescerem sem informação do ambiente?** In: Anais do XXI ENANPAD, 1997.

MIGLIATO, A. L. T; ALBUQUERQUE, A. F; ESCRIVÃO FILHO, E. (2003). **O papel da gestão da informação no processo de planejamento estratégico da pequena empresa.** In: SIMPÓSIO INTERINSTITUCIONAL DE ADMINISTRAÇÃO DO BOLSÃO SUL-MATO-GROSSENSE E NOROESTE PAULISTA, 2., 2003, Três Lagoas. Anais... Três Lagoas: FIRB, UFMS, FAISA e FIU. 1CD-ROM.

MINNITI, M. e BYGRAVE, W. (2001) **Dynamic Model of Entrepreneurial Learning** 25(3): 5–16.

MIR, Debby F.; FEITELSON, Eran. **Factors Affecting Environmental Behavior in Micro-enterprises:** laundry and motor vehicle repair firms in Jerusalem. *International Small Business Journal* 2007; 25; 383.

MIRANDA, Luiz Carlos; LIBONATI, Jeronymo J.; FREIRE, Deivisson R. E SATURNINO, Odilon. **Demanda por Serviços Contábeis pelos Micro e Pequenos Supermercados:** são os contadores necessários? In: Anais do XIV Congresso Brasileiro de Custos – João Pessoa – PB, Brasil, 05 de dezembro a 07 de dezembro de 2007.

MORRISON, Edward R. **Bankruptcy Decision-Making:** An Empirical Study of Small-Business Bankruptcies. Working Paper No. 239. The Center for Law and Economic Studies. Columbia Law School. Outubro de 2003.

NUNES, Leonor da C. Ferreira e SERRASQUEIRO, Zélia M^a da Silva. **A Informação Contabilística nas Decisões Financeiras das Pequenas Empresas.** *Revista Contabilidade e Finanças da USP*, São Paulo, n. 36, p. 87-96, Set/Dez. 2004.

OLEIRO, Walter Nunes e DAMEDA, André das Neves. **O Uso da Informação Contábil na Gestão de Micro e Pequenas Empresas atendidas Pelo Programa de Extensão Empresarial.** NEE/FURG. X Convenção de Contabilidade do Rio Grande do Sul. 2005.

OLIVEIRA, Antonio Gonçalves de; MÜLLER, Aderbal Nicolas, NAKAMURA, Wilson Toshiro. **A Utilização das Informações Geradas pelo Sistema de Informação Contábil Como Subsídio aos Processos Administrativos nas Pequenas Empresas.** *Revista FAE*. Curitiba, Vol.3, n.3, p.1-12, Set/Dez 2000.

OLIVEIRA, Edson Marques. **Empreendedorismo social, combate à pobreza e desafios para geração de emancipação social no Brasil.** *Revista Expectativa*, Vol. 3, n. 3, 2004a.

OLIVEIRA, Edson Marques. **O empreendedorismo social indutor de auto-organização no enfrentamento das questões sociais e no desenvolvimento integrado e sustentável:** notas introdutórias e aproximativas. Revista GEPEC on-line, Vol. 8, n. 1, 2004b.

OOGHE, Hubert e PRIJCKER, Sofie De. **Failure processes and causes of company bankruptcy:** a typology. Working Paper Faculteit Economie En Bedrijfskunde. 2005.

PALMER, G. Dean e 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). 1996.

PERREN, Lew e GRANT, Paul. **The evolution of management accounting routines in small businesses:** a social construction perspective. Management Accounting Research, 2000, 11, p. 391-411.

PORTON, Rosimere Alves de Bona; LONGARAY, André Andrade. **Análise das características empreendedoras dos criadores de empresas de base tecnológica instaladas na incubadora CELTA/SC.** XXV Encontro Nacional de Engenharia de Produção – Porto Alegre, RS, Brasil, 29 out a 01 de nov de 2005.

QUINN, James Brian. **Empresas Muito Mais Inteligentes.** Makron Books. 1996. São Paulo.

RATTNER, Henrique (coordenador). **Pequena empresa:** o comportamento empresarial na acumulação e na luta pela sobrevivência. CNPq. Ed. Brasiliense. 1985.

RAUPP, Fabiano Maury e BEUREN, Ilse Maria. **O suporte das incubadoras brasileiras para potencializar as características empreendedoras nas empresas incubadas.** Revista de Administração da USP (RAUSP), Vol. 41, n. 4. Outubro-novembro-dezembro, 2006.

RESNIK, Paul. **A bíblia da pequena empresa:** como iniciar com segurança sua pequena empresa e ser muito bem-sucedido. Makron Books. 1990.

RICHARDSON, Roberto Jarry. **Pesquisa Social:** métodos e técnicas. São Paulo: Atlas, 1999.

SALGADO, Juliana Mafra; ABRANTES, Luiz Antonio e SOUKI, Gustavo Quiroga. **O escritório de contabilidade, a pequena empresa e o processo decisório:** um estudo de caso. I EGEPE, Maringá, PR, p. 245-256, out-/2000.

SCHELL, Jim. **Guia para gerenciar pequenas empresas:** como fazer a transição para uma gestão empreendedora. Tradução Luiz Euclides T. F. Filho. Rio de Janeiro. Ed. Campus. 1995. 271 p.

SCHILDT, Henri A.; ZHARA, Shaker A., e SILLANPÄÄ, Antti. **Scholarly communities in entrepreneurship research:** a co-citation analysis. Entrepreneurship Theory and Practice, 2006, Vol.30, Issue 3: P. 399-415.

SCHLEMM, Marcos Muller; PASSOS, Carlos Artur Krüger; FELIX, Júlio César; GRECO, Simara Maria de Souza Silveira; BASTOS JÚNIOR, Paulo Alberto; MACHADO, Joana

Paula e KRUPA, Solange. **Empreendedorismo no Brasil**: 2006. Curitiba: IBPQ, 2007. 228 p.

SEBRAE– Serviço Brasileiro de Apoio às Micro e Pequenas Empresas. **Fatores condicionantes da mortalidade de empresas no Brasil**. Brasília, ago. 2004. Disponível em <<http://www.SEBRAE.org.br>>. Acesso em: 05. fev. 2007.

SEBRAE – Serviço Brasileiro de Apoio às Micro e Pequenas Empresas. **Boletim Estatístico de Micro e Pequenas Empresas**. Observatório SEBRAE – 1º semestre de 2005, SEBRAE. Disponível em: www.sebrae.com.br. Acesso em: 10.mar.2007.

SEBRAE-SP - Serviço de Apoio às Micro e Pequenas Empresas de São Paulo e Fundação Instituto de Pesquisas Econômicas (Fipe). **A gestão dos custos nas MPEs Paulistas: um estudo exploratório**. (Relatório de Pesquisa), 2002. Disponível em: www.sebrae-sp.gov.br. Acesso em: 15 de janeiro de 2008.

SHELDON, Dan. **Recognizing Failure Factors Helps Small Business Turnarounds**. National Productivity Review, 1994, Autumn, p. 533-541.

SILVA, André Luis Silva 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**. Dissertação de Mestrado. Centro de Estudios en Relaciones Internacionales de Rosário – CERIR, da Universidade Nacional de Rosário Argentina e Universidade da Região da Campanha – Brasil. 2002.

SILVA, Edjane M. Oliveira da. **Impactos de sistemas ERP no desempenho empresarial das indústrias de transformação da Região Metropolitana do Recife – RMR**, Dissertação de Mestrado do Programa Multiinstitucional e Inter-regional de Pós-graduação em Ciências Contábeis da UnB/UFPB/UFPE/UFRN, Recife. Ano 2006, 140 f.

SILVA, J. S.; SOLINO, A.S. **Fatores Determinantes da Mortalidade da Micro e Pequena Empresa Industrial de criação e abate de aves na Grande Natal/RN**. In: 24º Encontro da ANPAD, 2000, Florianópolis. Anais do 24º ENANPAD, 2000.

STEWART, T.A., **Capital Intelectual: Nova Vantagem Competitiva das Empresas**. Rio de Janeiro: Editora Campus, 1998.

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

TEMPLEMAN, J. G. e WOOTTON, C. **Small Businesses: management information needs**. Occasional Papers series, London, Chartered Institute of Management Accountants, 1987.

TONGE, Jane. **A Review of Small Business Literature Part 2: Birth, Growth and Death of The Small Business**. Working Paper No. 01/19. Manchester Metropolitan University Business School Working Paper Series. November, 2001.

VAN AUKEN, Howard e CARTER, Richard. **Small Firm Bankruptcy**. Journal of Small Business Management, 2006.

VAN PRAAG, Mirjam, **Business Survival and Success of Young Small Business Owners: An Empirical Analysis**. Small Business Economics. 21:1-17,2003.

WATSON, Jhon e EVERETT, Jim. **Small Business Failure Rates: choice of definition and industry effects**. International Small Business Journal. 2007; 17,2.

ZHAO, Fang. **Exploring the synergy between entrepreneurship and innovation**. International Journal of Entrepreneurial Behaviour & Research Vol. 11 No. 1, 2005 pp. 25-41.

APÊNDICE – MODELO DE QUESTIONÁRIO



Caro Empresário,

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

INFORMAÇÕES GERAIS SOBRE O EMPRESÁRIO E A EMPRESA

1. VOCE É?

<input type="checkbox"/> Proprietário	<input type="checkbox"/> Sócio-gerente
<input type="checkbox"/> Gerente da empresa	<input type="checkbox"/> Gerente de loja <input type="checkbox"/> Outro

2. HÁ QUANTO TEMPO VOCÊ TRABALHA NA ÁREA EMPRESARIAL?
Aproximadamente _____ anos

3. HÁ QUANTO TEMPO SUA EMPRESA ESTÁ FUNCIONANDO?
Aproximadamente _____ anos

4. TRATA-SE DE:

<input type="checkbox"/> Empresa com estabelecimento único	<input type="checkbox"/> Loja de um grupo ou rede
--	---

5. QUAL O PORTE DE SUA EMPRESA?

<input type="checkbox"/> Microempresa	<input type="checkbox"/> Empresa de Pequeno Porte
<input type="checkbox"/> Média Empresa	

6. QUAL O NÚMERO DE FUNCIONÁRIOS DE SUA EMPRESA?
Em torno de _____ funcionários.

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

<input type="checkbox"/> Abaixo da concorrência
<input type="checkbox"/> Um pouco abaixo da concorrência
<input type="checkbox"/> Na média
<input type="checkbox"/> Um pouco acima da concorrência
<input type="checkbox"/> Acima da concorrência

8. VOCÊ COSTUMA UTILIZAR FINANCIAMENTOS?

(Pode ser mais de uma alternativa)

- Sim, de bancos Sim, de factoring Não

9. QUAL O SEU NÍVEL DE ESCOLARIDADE?

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

INFORMAÇÕES SOBRE O SISTEMA DE INFORMAÇÃO NA SUA EMPRESA

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

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

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

- Engenheiro Economista Contador
 Advogado Outro _____

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

- Sim Não

INFORMAÇÕES SOBRE OS SERVIÇOS CONTÁBEIS PRESTADOS A SUA EMPRESA

13. QUEM PRESTA OS SERVIÇOS CONTÁBEIS À SUA EMPRESA?

- Contador interno Escritório de contabilidade

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

- Sim Não

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

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

- () Sim, mais que 60%
 () Não

16. COMO SÃO PROCESSADAS AS SEGUINTE INFORMações FINANCEIRAS?

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

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

FONTE DAS INFORMações	<div style="display: flex; justify-content: space-between; align-items: center;"> ← nenhuma ou pouca importância 1 2 3 4 5 muito → importante </div>				
	1	2	3	4	5
Informação recebida dos Clientes					
Informação recebida dos Fornecedores					
Informação recebida do Governo					
Informação recebida de Associações Empresariais					
Informação recebida dos Empregados					
Informação divulgada nos jornais					
Informação publicada em Revistas Técnicas					
Informação divulgada na televisão					
Informação recebida pela Internet					
Informação recebida do Contador					
Informação recebida dos Concorrentes					
Informação recebida de Consultores					
Informação recebida do SEBRAE					

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

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

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

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

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

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

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

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

22. QUE RELATÓRIOS O CONTADOR ENTREGA?

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

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

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