



**A IMAGEM DO CONTADOR:
PERSPECTIVAS DOS GESTORES DE MICRO E PEQUENAS EMPRESAS DE JOÃO
PESSOA - PB**

Nathália Lima da Escóssia¹
Isabella Christina Dantas Valentim²

RESUMO:

A pesquisa tem como objetivo reconhecer e analisar a real percepção que as empresas possuem com relação a contabilidade e sua finalidade na cidade de João Pessoa – PB. Para isso foi aplicado um questionário com 11 perguntas, que abrange o perfil do entrevistado, nível de satisfação com sua atual contabilidade, entendimento sobre quais as demonstrações necessárias para gerenciar uma empresa e o perfil ideal do profissional contábil na perspectiva desse usuário em questão. Com isso, pode-se verificar que 72% dos entrevistados dizem procurar a contabilidade sempre que precisam tomar uma decisão, além disso, 86% dos respondentes da pesquisa se consideram satisfeitos com os serviços atualmente prestados e conseguem ver as características de competência, rapidez e esclarecimento de suas dúvidas. Foram analisados que, apesar de existir alguma insatisfação por parte dos usuários, os mesmos possuem uma ideia próxima a realidade do que esse profissional representa para a sociedade e em particular para sua empresa.

PALAVRAS-CHAVES: Contador. Satisfação. Contabilidade. Serviços Contábeis

ABSTRACT:

The research aims to recognize and analyze the actual perception that companies have with respect to accounting and your purpose in the city of João Pessoa-PB. For this a questionnaire was applied with 11 questions, covering the respondent profile, level of satisfaction with current accounting, your understanding on which the statements required to manage a company and the ideal professional profile accounting at that user's perspective. With it, you can check that 72% of respondents say find the accounts whenever they need to make a decision, moreover, 86% of the respondents of the survey consider themselves satisfied with the services currently provided, and can see the features of competence, speed and clarification of doubts. Were analyzed that, although there is some dissatisfaction on the part of users, they have an idea close to reality than this professional represents to society and in particular for your company.

KEY WORDS: Counter. Satisfaction. Accounting. Accounting Services

¹ Graduando do Curso de Ciências Contábeis, pelo Instituto de Educação Superior da Paraíba, IESP. E-mail: nath.escossia@hotmail.com

² Professora Orientadora, Graduada em Ciências Contábeis, pela Universidade Federal do Rio Grande do Norte - UFRN, Mestrado em Ciências Contábeis, pela Universidade Federal de Pernambuco - UFPE, Docente do Curso Superior em Ciências Contábeis e Gestão Financeira, E-mail: isabellavalentim.prof@gmail.com

1 INTRODUÇÃO

De acordo com uma pesquisa feita pelo Serviço Brasileiro de Apoio às Micro e Pequenas Empresas (SEBRAE, 2014) em dez anos, os valores das produções geradas pelos pequenos negócios saltam de R\$ 144 bilhões em 2001 para R\$599 bilhões em 2011. São em média 9 milhões de empresas, que juntas geram 27% do PIB do Brasil, um resultado que só vem crescendo com os anos, no nordeste houve uma expansão de 24,9% das Micro e Pequenas Empresas (MPEs), ganhando até mesmo do Sul e Sudeste (SEBRAE,2006) na Paraíba no ano de 2004 existiam em média de 32.976 MPEs no setor do comércio, 16.627 divididos entre serviço e indústria. Inclusive um dos setores que mais houve crescimento foi o de Contabilidade e Auditoria. A esse respeito, Brizolla (2008, p. 14) corrobora que:

A Contabilidade é uma atividade fundamental na vida econômica. Mesmo nas economias mais simples ela é necessária para organizar a documentação dos ativos, das dívidas e das negociações com terceiros. O papel da Contabilidade torna-se ainda mais importante nas complexas economias modernas, posto que os recursos são escassos, e o gestor tem de escolher, entre as alternativas possíveis, as melhores, e para identificá-las são necessários os dados contábeis (BRIZOLLA, 2008, p. 14).

Percebe-se através das discussões, que diversas vezes as tomadas de decisões feitas pelos gestores, são equivocadas ou até mesmo pouco fundamentadas, visto que não são levadas em consideração as demonstrações financeiras, relatórios ou até mesmo índices que as empresas de contabilidade disponibilizam em seu arsenal para a melhor observação das movimentações patrimoniais, contas de receitas e despesas, endividamento, entre outras de seus clientes. Para Silva (2017, p. 18) “a contabilidade não tem sua utilidade apenas no atendimento a demandas vindas da legislação comercial ou tributária, ela oferece diversas fontes de informação sobre a organização ao usuário de sua informação”.

Não é raro ouvir a afirmação por parte das empresas/clientes que o contador é a pessoa que lhe manda os impostos (darfistas) e a folha de pagamento no final do mês, o que resolve as burocracias cuidando para que a empresa não seja multada por algum motivo. Torna-se difícil apresentar os benefícios que a contabilidade pode trazer para uma tomada de decisão, no fim apresenta-se mais como um apoio aos órgãos do que uma ferramenta de gestão (LIMA, 2018).

Diante disso, além de conhecido tais dados, é relevante avaliar qual o impacto, através da percepção dos usuários internos da contabilidade, no serviço prestado pelos profissionais da área contábil. Partindo da prerrogativa que a contabilidade é a fonte mais profunda e confiável de informações para subsidiar decisões no âmbito gerencial/financeiro de uma empresa, a pesquisa pretende responder a seguinte pergunta: **Qual a percepção das empresas/clientes quanto aos serviços desenvolvidos pelo profissional contábil?**

Assim, tem-se como objetivo geral desse estudo, reconhecer e analisar a real percepção que as empresas/clientes tem com relação à contabilidade e sua finalidade, na cidade de João Pessoa/PB. Ademais, como objetivos específicos, pretende-se analisar a perspectiva dos clientes com relação às informações prestadas pelo seu contador; avaliar o nível de satisfação das empresas e conhecimento do real trabalho do profissional contábil; identificar em qual momento o empresário procura o contador para a tomada de decisão e verificar se o grau de formação acadêmica, idade e localização empresarial influenciam nas diferentes ideias a respeito do profissional contábil.

Essa pesquisa teve como principal motivação, a percepção do cotidiano de um escritório contábil, no qual envolve a ausência de interesse por parte das empresas/clientes na procura do profissional contábil para tomadas de decisões importantes, levando em consideração que o contador é o profissional mais indicado para auxiliá-lo. Acredita-se que este estudo poderá contribuir para a classe contábil, pois avaliará através de um mapeamento do perfil das empresas/clientes na cidade de João Pessoa/PB, qual a importância que esses usuários atribuem ao contador, e em que momento em suas gestões, as informações contábeis são indispensáveis, o que ajudará os profissionais contábeis a entender tais comportamentos, como consequência poderá auxiliar na busca mais objetiva do contador e sua geração de valor. Contribuindo para que o empresário entenda a importância de um profissional auxiliando na tomada de decisão, colaborando para o crescimento qualitativo e quantitativo da sua empresa.

O trabalho fundamenta-se através dos trabalhos de Caneca et al. (2009), que avaliam a oferta de contabilidade gerencial na percepção da qualidade dos serviços contábeis prestados aos gestores de micro, pequenas e médias empresas; Moreira et al. (2013) que levantaram a importância da informação contábil no processo de tomada de decisão nas micro e pequenas empresas e por fim Galvão (2017) que descreve a visão de um cliente externo quanto qualidade dos serviços contábeis.

Com a necessidade da delimitação do trabalho, opta-se por realizar uma pesquisa bibliográfica inicialmente, aprofundando com um estudo de Caso. Enquanto técnica utiliza-se

de um questionário de perguntas fechadas, nas empresas no porte de Micro e Pequenas Empresas, nos diversos bairros localizados na cidade de João Pessoa/PB.

O trabalho está estruturado de forma que, além dessa introdução, possui um levantamento teórico sobre as Micros e Pequenas empresas, além dos levantamentos conceituais sobre o papel do contador e sua imagem perante seus clientes. Por consequência, a metodologia do trabalho será descrita, além das análises e discussões e por fim as considerações finais.

2.DESENVOLVIMENTO TEÓRICO

2.1.OS SERVIÇOS CONTÁBEIS

Para Thome (2001) os serviços prestados pelas empresas de contabilidade são: consultoria, contabilidade, administração de pessoal, escrituração fiscal, departamento comercial ou de expediente, que Thome (2001) atribui esse título ao serviço de encerramento da atividade de uma empresa, alterações contratuais, obtenções de certidões, dentre outros. Também estão dentro dos serviços contábeis a auditoria, perícia e assessoria.

Além dos já conhecidos serviços contábeis, que mais tem a ver com obrigações acessórias e burocráticas (envio de declarações, impostos e etc.) serão explanados os principais serviços para o cumprimento do objetivo da Contabilidade, gerar informações relevantes e confiáveis para a tomada de decisão. Serão descritas as características acerca das Demonstrações Contábeis, que a ITG 10000 e a NBC TG 10000 estabelece para elaboração nas Micro e Pequenas Empresas. Entende-se como Microempresas e Empresa de Pequena Porte, os estabelecimentos Simples Nacional que obtiveram o faturamento ano-calendário entre R\$ 82 Mil a 4,8 Milhões, de acordo com a Lei Complementar nº 155/2016.

1. Balanço Patrimonial
2. Demonstração do Resultado do Exercício
3. Demonstrações do Fluxo de Caixa
4. Demonstração das Mutações do Patrimônio Líquido
5. Notas Explicativas

Para Marion (2018) o Balanço Patrimonial pode ser considerado a mais importante demonstração gerada pela contabilidade, o motivo é que esse relatório apresenta a saúde financeira da empresa, evidenciando a origem dos recursos de tal entidade e para onde eles estão indo, em outras palavras, onde esses recursos estão sendo aplicados. Os interessados

nessas informações encontraram no Balanço o valor mais fidedigno do seu caixa/dinheiro, valor em banco, estoque da sua empresa, imobilizados, duplicatas dos clientes a receber, valor dos fornecedores a pagar, empréstimos, aplicações entre outros, de um determinado período. O resultado do Balanço Patrimonial apresenta-se pelo total do Ativo, Passivo e Patrimônio líquido da entidade.

Já a Demonstração do Resultado do Exercício, apresenta-se como resultado do confronto entre as receitas, resultados das receitas com vendas ou prestação de serviço, e das despesas (administrativas, vendas e financeiras). Como resultado a empresa identificará se no período obteve Lucro ou Prejuízo Contábil.

Ainda de acordo com Marion (2018) Demonstração do Fluxo de Caixa, por mais “simples” que venha ser a estrutura financeira de uma empresa, ela possui os registros de tudo que entrou e saiu do seu caixa, no dia e no mês, mas o registro por si só não é o suficiente para que a empresa gerencie e projete seu orçamento financeiro. Só a interpretação dos dados é resposta final para um possível financiamento ou uma aplicação financeira, dependendo do resultado que a empresa obterá.

Com relação à Demonstração das Mutações do Patrimônio Líquido Camelo et al. (2007) constatam que a DMPL é uma demonstração completa e abrangente, evidencia os fluxos que impactam os saldos das contas do Patrimônio Líquido, a DMPL apresenta-se como uma demonstração complementar, podendo substituir ou ser substituída pela Demonstração de Lucros e Prejuízos Acumulados que apresenta as retenções de lucros, distribuições de lucros aos sócios, os ajustes de exercício anteriores e etc.

Sobre as Notas Explicativas, o § 4º do artigo 176 da Lei 6.404/1976 (Lei das S.A) nos apresenta que: “as demonstrações serão complementadas por notas explicativas e outros quadros analíticos ou demonstrações contábeis necessárias para esclarecimento da situação patrimonial e dos resultados do exercício”.

Ainda de acordo com a Lei 6.404/1976 § 5º as notas explicativas devem indicar os principais critérios de avaliação dos elementos patrimoniais, em especial dos estoques, cálculos de depreciação, amortização e exaustão, da provisão para encargos ou riscos e dos ajustes para perdas prováveis.

Para Marion (2018) das três maiores razões para o falecimento de uma empresa, uma delas, é a parcial ou falta total de um Planejamento Financeiro:

Nos países desenvolvidos, a Demonstração dos Fluxos de Caixa é o relatório contábil mais importante em nossos dias. Ela apresenta

resumidamente os recursos (dinheiro) que entraram no Caixa e os que saíram dele de um negócio durante determinado período. Os administradores mais hábeis preferem, antes de pronunciar a palavra lucro, avaliar cuidadosamente seu Fluxo de Caixa. Ignorar o Fluxo de Caixa pode levar a empresa a um abismo mesmo que ela tenha uma boa fórmula de se obter lucro. Alguns gerentes de negócios preocupam-se em produzir lucro e tratam o Fluxo de Caixa superficialmente. Na verdade, deveriam dar a mesma ênfase para ambos (apud Livro Accounting for dummies, Cap 1).

Ademais, Marion (2018) complementa que a Contabilidade também é posta como a responsável pela geração dos Livros Razão e Diário, o Livro Razão caracteriza-se como o agrupamento de contas individualizadas, podendo ser analisado lançamento por lançamento, e o Livro Diário é o registro de todas as operações contábeis da empresa, ordenado por data.

Todas essas Demonstrações são pensadas para subsidiar a tomada de decisão de seus usuários, de uma maneira que tendo um domínio dessas informações torna-se quase impossível a não obtenção do sucesso empresarial e financeiro. O que acontece é que geralmente os empresários das MPEs por não conhecerem os reais benefícios da contabilidade acabam as tornando como mais um gasto necessário, um mero cumprimento das obrigações legais.

Para Stroehler e Freitas (2006) as empresas estão mais preocupadas com o as informações de ordem tributária, como um mecanismo para escapar da tributação, esquecendo-se do planejamento tão necessário para o sucesso empresarial. Já Albuquerque (2004) observou que: parte das decisões do gerenciamento de uma empresa passa pelo viés da intuição e experiência, e não de uma análise das informações financeiras. Para Moreira et al. (2013) a informação gerada pela contabilidade pode ser vista como a ferramenta de suporte, auxiliando com os problemas da administração, no qual se deparam a todo o momento com a necessidade em tomar decisões.

Galvão (2017) reforça que a informação contábil contribui de forma significativa para o melhor desempenho e maiores chances de sucesso. Diante dessa importância, Galvão (2017) nos alerta que a qualidade deve ser considerada por nossos clientes como a melhor possível.

2.2 QUALIDADE DOS SERVIÇOS CONTÁBEIS

Segundo Schimanko e Klosowski (2009), para que uma empresa se destaque e consequentemente sejam aprovados por seus futuros cliente em meio a uma gama de outras empresas de contabilidade, é necessário o diferencial na qualidade dos serviços contábeis,

ainda segundo os autores, para que ocorra esse diferencial é preciso o profissional estar sempre atualizado.

Na perspectiva de Carvalho (2008) é imprescindível elaborar mecanismos para manter o cliente satisfeito com o serviço, lembrando que não são objetos vendidos, mas serviços prestados envolvem uma série de fatores, tornando impossível especificação de qualidade antes de adquirir.

Nesse sentido, a pesquisa feita por Moreno e Caceffo (2010) constatou que os empresários vão aos escritórios de contabilidade, não mais apenas para procurar serviços ligados a contabilidade propriamente, mas buscando outros recursos como, seleção e recrutamento de pessoas, acessória jurídica e treinamentos empresariais.

Já nos achados de Raposo (2004), algo interessante e preocupante sobre o processo de tomada de decisão dos gestores, sendo o homem movido também por emoção, à decisão torna-se subjetiva, assim quando é tomada uma decisão além dos aspectos objetivos também é levado em consideração suas emoções, experiências e valores, mas o que preocupa é que de acordo com dados dado pelo autor, as decisões na maioria das vezes são tomadas apenas pelos aspectos subjetivos. Com relação aos serviços prestados pela contabilidade, Raposo (2004) indaga em sua pesquisa qual o serviço contábil é prestado ao maior número de empresas. O cálculo e confecção de guias é o serviço mais prestado, seguido pela folha de pagamento (95%) em outra perspectiva, 14% das empresas do comércio desconhecem os relatórios gerenciais.

Carvalho (2008) constata que na cidade de Souza (PB) no setor do comercio, os fatores críticos de sucesso dos escritórios contábeis na ótica dos empresários são em primeiro lugar a Imagem e Credibilidade do escritório (45,87%) em segundo lugar, Agilidade e Pontualidade na Prestação dos Serviços (11,58%) o Desempenho e a Percepção dos Funcionários (11,51%) o autor ainda destaca que é possível corrigir essa situação revendo o pequeno número de pesquisas relacionadas a qualidade dos serviços, desenvolvendo modelos de qualidade e etc.

Desse modo, a pesquisa de Raposo (2004) coloca que a contabilidade é importante para atender as exigências legais, mas mais importante ainda para registrar e transformar dados em informações úteis, capaz de cooperar para o crescimento e continuidade das organizações, para isso é necessário que a contabilidade não seja mais vista por muitos empresários como uma despesa ou obrigação. O autor ainda destaca que, em uma sociedade em que novas tecnologias e novas informações surgem a todo o momento, é primordial que os empresários e profissionais contábeis estreitem os relacionamentos e busquem ferramentas

eficientes de gerenciamento com o objetivo de aumentar a produtividade, maximizar os lucros e conseqüentemente o crescimento da empresa no mercado competitivo e globalizado.

Contudo, a obtenção do conhecimento dos fatos, como explanados acima, Caneca et al. (2009) sugere que os profissionais da área contábil podem adaptar as informações de acordo com entendimento de seus clientes e dedicar tempo para instruí-los sobre como utilizá-las na administração da empresa. Além disso, Marcucci (2010) defende a ideia que o contador externo deve conhecer os ensejos de cada cliente, observando quais os pontos mais importantes em cada empresa.

Galvão (2017) corrobora dizendo que se deve entender que o serviço envolve relacionamento entre pessoas, não é uma ação ou serviço isolado, é uma execução do serviço contábil, um esclarecimento de dúvida, cumprimento dos prazos ou quaisquer outros serviços que o escritório venha disponibilizar. Cabe ao prestador de serviço enxergar o cliente como o principal indicador dos pontos positivos ou negativos dos serviços por ele tomado.

Ainda na perspectiva de Galvão (2017), a autor faz um alerta aos escritórios, para que estes devam atentar-se as diversificações dos serviços/produto que oferecem, tendo em vista que essa diversificação é um ponto atrativo para o consumidor.

2.3 A IMAGEM DO CONTADOR

Com relação à imagem do contador, os autores Almeida e Batista (2002) alertam que a imagem do profissional contábil precisa passar por uma conscientização pessoal, como por exemplo, o modo de se vestir, ele destaca que assim como o médico, advogados que tem sua imagem consolidada no mercado, os profissionais contábeis deveriam adotar uma “veste padrão” para a atuação da profissão. Mas a imagem do contador também passa pela infraestrutura física dos locais aonde os serviços são prestados, o autor destaca que não se pode atender um cliente com uma “montanha de papel” na sua frente. Nesse mesmo sentido, Almeida e Batista (2002) ainda destacam que o baixo nível de tecnologia e suporte técnico deixa a desejar e também podem fazer parte da criação da imagem do Contador.

Esse destaque a imagem propriamente dita do contador é apenas um aspecto da complexidade que é esse profissional em sua totalidade. Conhecendo o lado mais subjetivo desse ponto, Almeida e Batista (2002) nos retratam que a partir do momento que a Contabilidade Fiscal deu sua entrada no Brasil, ela vem erroneamente construindo a imagem do contador. Ainda de acordo com Almeida e Batista (2002) a contabilidade que gera informações úteis as empresas, que contribuem para o crescimento da empresa, essa mesma é

deixada para trás e o mais preocupante é que os próprios contabilistas, nos quais estão presos há obrigações, encontram em tais atividades (obrigações) a razão maior de essa ciência existir. Contudo, faz-se necessário a mudança de postura, quebra de paradigmas, mais tempo a essência da contabilidade.

Em uma entrevista feita por Gerra et al. (2009) com contadores a respeito de suas profissões, “Chiquinho”, um dos entrevistados comenta:

A nossa profissão é muito desafiadora, a gente vê que as mudanças são constantes e a gente não pode, na verdade escolher uma área de atuação só dizendo, vou trabalhar na área tributária, vou trabalhar na área societária, vou trabalhar na área gerencial. Na verdade, você tem que ser polivalente, você tem que ter conhecimento para estar assim atuando em todas essas áreas, todos os segmentos porque o empresário precisa desse conhecimento (CHIQUINHO).

Nesse caso, o entrevistado expõe que, a relação entre cliente e contador vai além do profissional, tendo em vista que o contador não tem apenas uma empresa em sua mão, mas a felicidade e sonho que seu cliente depositou naquela empresa.

Contudo, a imagem do contador pode ser reconstruída a partir de uma conscientização da real importância desse profissional junto ao seu cliente, procurando um diferencial na abordagem dos problemas e soluções, aproximando-se do cliente como uma pessoa próxima, confiável e competente para ajudá-lo no crescimento da sua empresa.

3. PROCEDIMENTO METODOLÓGICO

3.1 MÉTODOS DE PESQUISA

Neste ponto do trabalho conheceremos os procedimentos e o método realizado para a coleta e processamento dos dados. A respeito disso Prodanov e Freitas (2013) definem que o método de pesquisa é o que pensamos para chegarmos ao centro do problema, e pesquisa é o modo científico para obter a realidade da natureza do problema. O método científico utilizado nesse trabalho foi o fenomenológico, que segundo os autores é o método que preocupasse em entender o fenômeno como ele se apresenta na realidade, o objetivo do estudo foi descritivo com o procedimento técnico de estudo de caso em uma abordagem qualitativa.

Além disso, para Prodanov e Freitas (2013) pesquisa de campo possui o objetivo de conseguir informações acerca de um problema que procuramos a resposta, ou uma hipótese.

3.2 PROCEDIMENTOS DE PESQUISA

A pesquisa foi aplicada nas microempresas e empresas de pequeno porte localizadas na cidade de João Pessoa – PB, dos quais foram escolhidas dentre os bairros de Mangabeira, Manaíra, Bairro dos Estados e Bessa, a diversidade dos bairros se dar para entendermos se a localização do empreendimento influencia na perspectiva dos empresários, intercalamos entre bairros a anos no comercio e bairro relativamente novos nesse ramo.

A amostra da pesquisa foi composta por 7 (sete) empresas, dos quais foram escolhidas aleatoriamente. Ademais, pode-se registrar a dificuldade em encontrar disponibilidades das empresas para compor o número amostral e que este pudesse ser significativo.

Foi aplicado um questionário estruturado, composto por 11 perguntas (vide Apêndice A). As perguntas foram respondidas pelos proprietários, e na impossibilidade dos mesmos responderem, foi autorizado a resposta os gerentes do estabelecimento.

Foram explicados o objetivo deste trabalho e a importância de uma resposta verdadeira, para que o resultado da pesquisa pudesse ser o mais próximo possível da realidade encontrada no dia a dia das empresas. Desse modo, não foram exigidos dos entrevistados a resposta imediata do questionário, pois se pode compreender que nos meses de novembro e parte de dezembro, mês que foram aplicados os questionários, que é de grande circulação de cliente e movimentação varejista.

Desse modo, foram obtidas as respostas por meios digitais (e-mail) e escritos a punho pelos respondentes. E em relação as adoções éticas, foram respaldados aos participantes a preservação da identidade dos entrevistados, assim como a não identificação das empresas analisadas.

4. ANÁLISE DOS RESULTADOS

4.1 PERFIS DOS ENTREVISTADOS

Com relação ao perfil dos entrevistados, pode-se analisar nas primeiras três perguntas do questionário, nos quais tinham o objetivo de conhecer as características dos proprietários/gerentes dos estabelecimentos analisados. Das 7 (sete) empresas pesquisadas, 4 (quatro) delas foram os próprios proprietários quem responderam, as outras três empresas foram os seus gerentes. Podemos constatar as informações observando o gráfico 01.

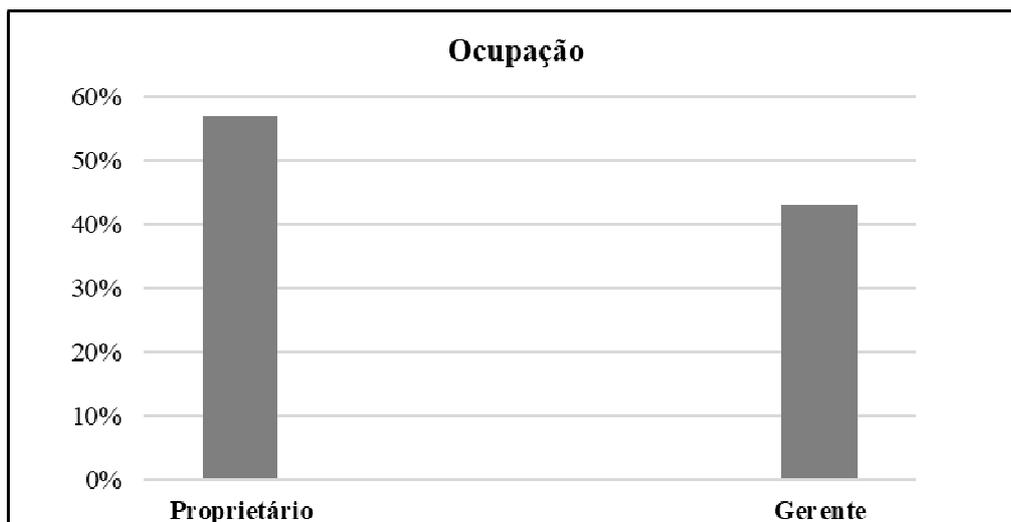


Gráfico 01 – Ocupação dos Respondentes
 Fonte: Dados da Pesquisa (2018)

Quanto à idade dos participantes, segundo os dados coletados, a maior parte encontra-se entre 31 anos a 48, apenas um entrevistado possui mais de 60 anos na data da pesquisa de acordo com o gráfico 02

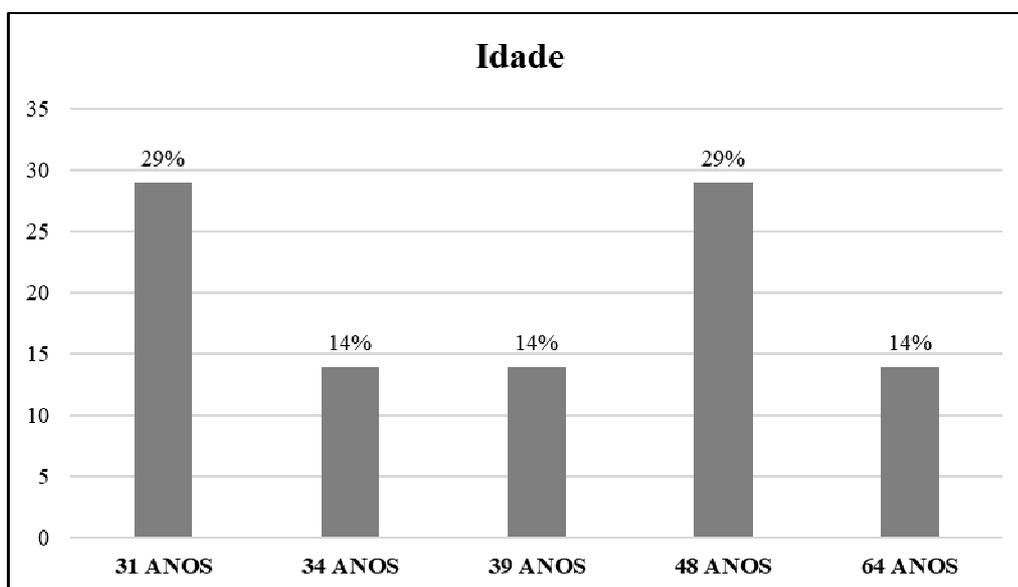


Gráfico 02 – Idade dos Respondentes
 Fonte: Dados da Pesquisa (2018)

Com relação a identificação da escolaridade dos participantes no gráfico a seguir, pode ser observado que a maioria possui ensino superior completo e que dois entrevistados não concluíram o ensino superior ou possuem o ensino médio completo. Pode-se concluir que a maior parte dos entrevistados possuem algum conhecimento superior em relação as metodologias de gestão aplicados pelas universidades, como nos mostra o gráfico 03.

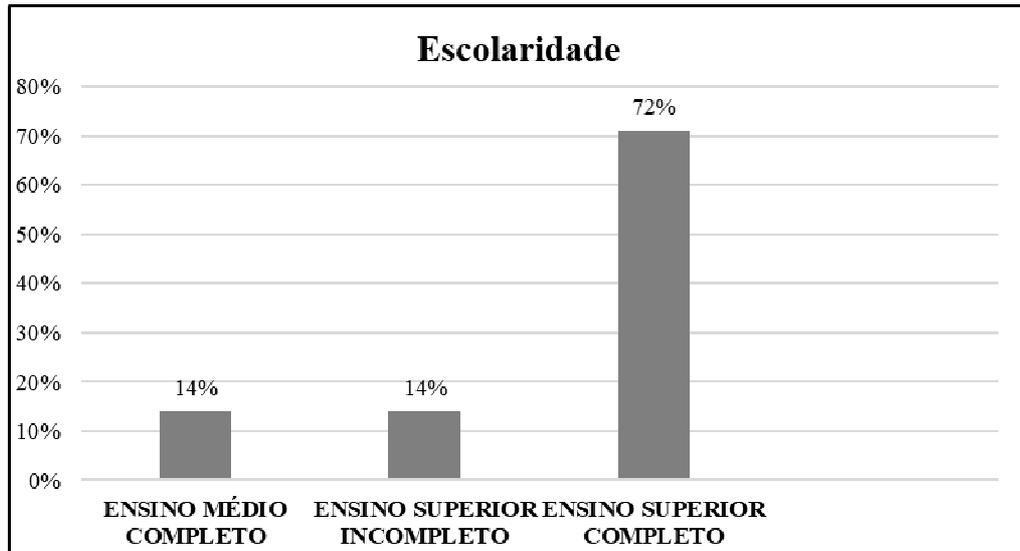


Gráfico 03 – Escolaridade dos Respondentes
 Fonte: Dados da Pesquisa (2018)

A seguir serão apresentadas as análises dos resultados, a partir dos dados obtidos através da aplicação dos questionários.

4.2 RELAÇÕES CLIENTE VS CONTABILIDADE

As análises desenvolvidas nesse tópico, abordaram questões, das quais, preocuparam-se em conhecer o relacionamento entre a empresa estudada e o seu contador, com relação à satisfação do cliente com relação aos serviços prestados, quais as frequências com que a contabilidade é procurada para auxiliar a tomada de decisão e qual nível de conhecimento contábil dos participantes da pesquisa, ou seja, dos proprietários e gestores.

Primeiramente, em uma das questões abordada, procurou-se saber o tempo de experiência no ramo empresarial de cada respondente. A resposta foi bem diversificada, tendo em vista que as idades dos entrevistados possuem uma considerável distância, como pode ser visto no gráfico 02.

Com isso, pode-se checar que cerca de 29% dos entrevistados possuem 7 (sete) anos de experiência na área empresarial, também com 29%os entrevistados que possuem 10 anos de experiência e 14% possuem 12 anos, 15 anos e 24 anos experiência na área empresarial que atuam, como pode ser observado no gráfico que segue:

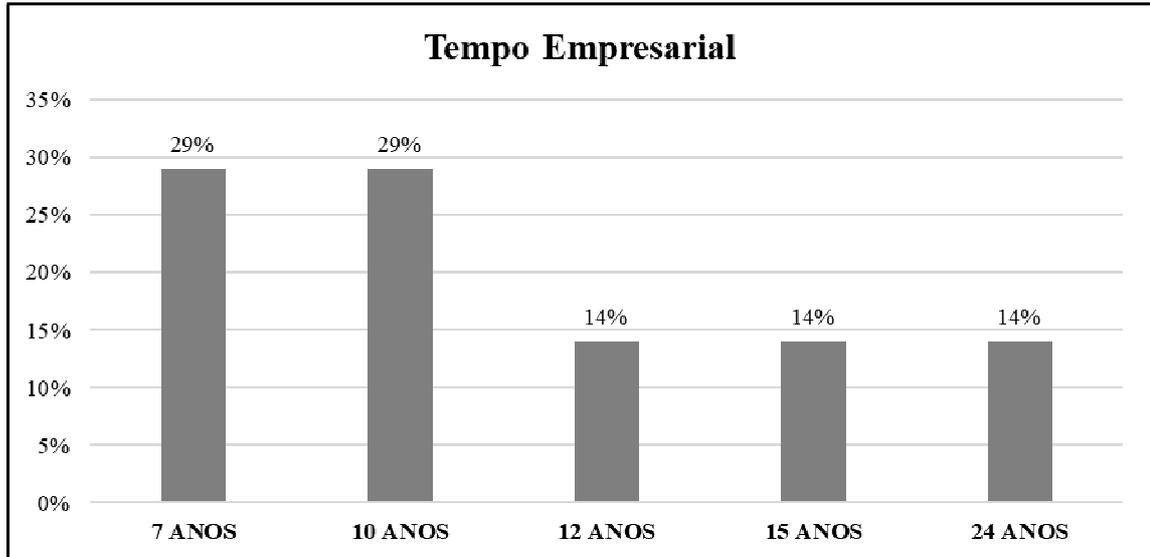


Gráfico 04 – Tempo na área empresarial
Fonte: Dados da Pesquisa (2018)

A análise do tempo de experiência se faz necessário visto que, esse tempo pode afetar a frequência, o tipo e as formas de conhecimentos em relação às informações advindas da contabilidade e como esses usuários utilizam tais informações.

Com relação a contabilidade, todos (100% dos entrevistados) possuem o serviço profissional executado externamente, ou seja, a empresa contrata um profissional ou um escritório contábil que prestem os serviços dos quais a empresa necessita. Pode-se concluir que quase não há risco de manipulação dos dados contábeis por parte das empresas/funcionários pesquisados.

Foram questionados ainda, com que frequência as empresas recebem as demonstrações contábeis. Foram obtidas respostas bem diversas, dos quais 58% dos entrevistados responderam que recebem no fim de cada ano em exercício, ou apenas quando é solicitado, 29% responderam que recebem com frequência os demonstrativos contábeis ou todos os meses, e 13% responderam que não recebem nenhum tipo de demonstração contábil, o que significa um entrevistado.

De forma geral, o resultado encontrado demonstra que as empresas recebem, com frequência ou quando solicitado as demonstrações financeiras e contábeis pela contabilidade, enfatizando que tais informações devem ser disponibilizadas para empresas, visto que contribuem para auxílio das decisões que precisam ser tomadas por parte dos seus usuários.

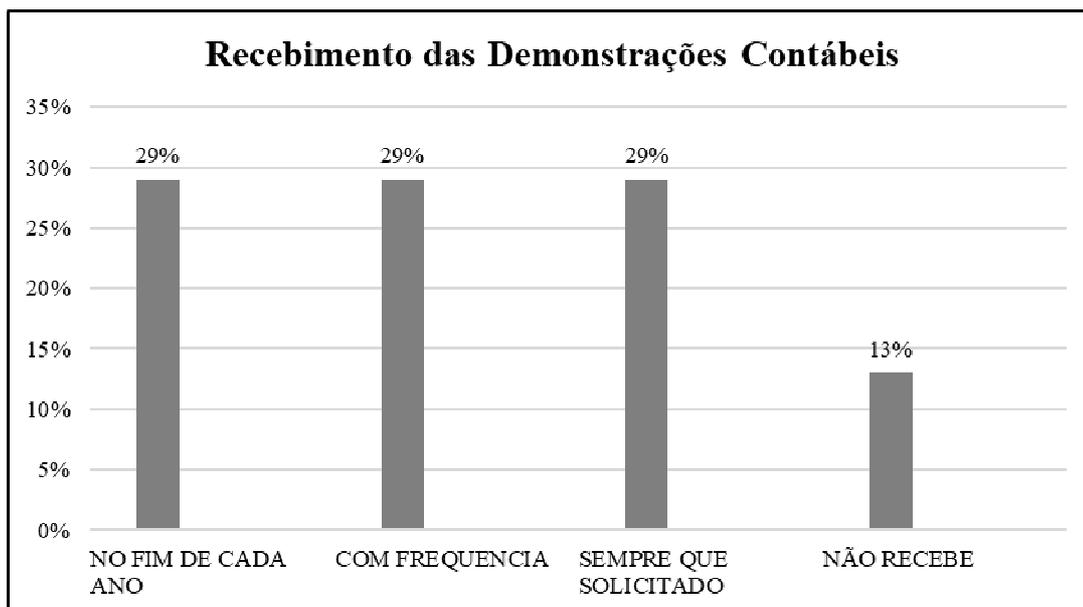


Gráfico 05 – Recebimento das Demonstrações Contábeis
Fonte: Dados da Pesquisa (2018)

Com relação a análise dos conhecimentos sobre as demonstrações contábeis por parte dos entrevistados, pode-se analisar o seguinte: 86% dos entrevistados (6 participantes) afirmaram conhecer as demonstrações necessárias para gestão e 14% responderam que não conhecem as demonstrações contábeis necessárias para gestão da empresa, isso significa que foi um entrevistado. Essa informação, pode ser analisada em conjunto com a informação sobre a frequência/recebimento de informações pela contabilidade, o qual um dos participantes informou não receber os demonstrativos, logo isso pode interferir no conhecimento do entrevistado sobre as informações contidas nas demonstrações e como elas podem ser utilizadas para gestão.

4.3 QUALIDADES DOS SERVIÇOS CONTÁBEIS

Nesse sentido, as analise seguintes irão avaliar a parte do questionário do qual se preocupou em conhecer a qualidade dos serviços contábeis sobre a ótica dos entrevistados.

Contudo, quando foram questionados sobre a contabilidade da empresa, se poderia ser vista através das características de competência, rapidez nas informações e esclarecimento de dúvidas, mais uma vez foram obtidos que 86% dos respondentes visualizam competências, rapidez e clareza em sua contabilidade e apenas 14%, do qual equivale a um participante, alega que as características podem ser vistas em parte, visto que as novas mudanças

frequentes nas áreas tributárias e trabalhistas, em relação ao serviço prestado pela contabilidade deixam um pouco a desejar.

Em relação a consulta por parte dos entrevistados a contabilidade quando necessária para tomada de decisão. Foi observado que apenas 14% (um participante) alegou não procurar a contabilidade para uma decisão que afete as decisões financeiras da empresa. Enquanto que 72% relataram procurar o contador sempre que precisam tomar uma decisão e 14% (um entrevistado) disse que procura apenas quando precisa fazer um empréstimo junto ao banco.

Quando questionados sobre a satisfação em relação aos serviços de contabilidade, novamente foram identificados que 86% se dizem satisfeitos com os serviços oferecidos, e 14% (um participante) alegou que se considera satisfeito em parte, mas que a contabilidade pode melhorar em alguns aspectos.

Ademais, foi questionado aos participantes o que pensavam quando se fala em contabilidade, as respostas podem ser observadas no quadro a seguir:

| ENTREVISTADO | RELATO |
|---------------------|---|
| Entrevistado 01 | “Equipe, porque se não tem entrosamento entre cliente e escritório...não conseguimos nada” |
| Entrevistado 02 | “Não penso contabilidade como consultoria, acredito que é um serviço à parte” |
| Entrevistado 03 | “Penso que seja um parceiro para nos auxiliar nas informações contábeis para gerir a empresa com segurança, evitando surpresas desagradáveis” |
| Entrevistado 04 | “ Penso que o objetivo da contabilidade seja registrar as informações contábeis” |
| Entrevistado 05 | “ A primeira coisa que penso é em informações da empresa, o que abrange envio dos impostos, folha de pagamento, nos ajudando em dúvidas e etc”. |
| Entrevistado 06 | “ Cuidar do financeiro da empresa” |
| Entrevistado 07 | “ Penso que são os profissionais que pode me ajudar em qualquer momento da minha empresa” |

Quadro 01 – Percepção quanto a Contabilidade

Fonte: Dados da Pesquisa (2018)

Percebe-se então, que embora a maior parte afirme conhecer as demonstrações contábeis necessárias, e que procuram a contabilidade sempre que precisam tomar uma decisão, as respostas sobre o que pensam quando se fala em contabilidade é um pouco confusa ou pelo menos, não se concretiza como uma ideia completa, do que se compreende sobre a contabilidade em sua totalidade. Dando dessa forma, uma ideia de que o contador ainda se encontra na posição de coadjuvante em relação ao auxílio nas decisões empresariais, quando na verdade seria o profissional que mais poderia auxiliar.

Face ao último questionamento, do qual buscou avaliar qual a perspectiva da contabilidade ideal para os entrevistados, foram obtidas diversas respostas: um deles descreveu que o ideal seria o contador que pudesse estar mais presente; outro entrevistado contou que ideal seria o atendimento imediato de suas solicitações e um acompanhamento diário dos impostos e saldos trabalhistas; outro participante alegou que o contador deveria ter mais transparência nas informações, gerando mais confiança para o empresário; um dos entrevistados não soube responder a essa questão; e por fim, um último relato descreveu que o ideal seria que não fosse necessário ir atrás da contabilidade para ter informações que ele não conhece, mas que as informações pudessem ser repassadas antes de uma solicitação, mostrando novos horizontes.

Desse modo, pode-se perceber que a contabilidade é um fator fundamental para desenvolvimento a continuidade operacional, como pode ser observado nos relatos. Mas, suas participações na gestão das empresas ainda deixam a desejar devido à falta de conhecimento por parte dos empresários, sobre sua real função e como suas informações poderiam auxiliar as decisões do dia a dia. Ademais, foi possível ainda avaliar que apesar de existir certa insatisfação e falta de conhecimento sobre os serviços contábeis, os entrevistados conseguem imaginar um perfil ideal do profissional contábil, no qual não se parece distante do que se pretende quando se trata de serviços contábeis.

5. CONSIDERAÇÕES FINAIS

A pesquisa teve como objetivo reconhecer e analisar a real percepção que as empresas/clientes possuem com relação a contabilidade e qual a finalidade, situadas na cidade de João Pessoa/PB.

Diante disso, percebe-se que o profissional contábil vem se empenhando durante os anos para gerar informações mais claras de acordo com o nível de esclarecimento do seu cliente, procurando fazer um trabalho personalizado, embora sejam constatadas críticas com relação ao distanciamento do profissional contador para com o seu cliente. Mas, quanto aos serviços, pode-se concluir que os entrevistados possuem uma ideia próxima do que é a contabilidade e quais são suas finalidades, porém ainda existe muita ligação da contabilidade como uma boa ferramenta para não pagar mais impostos ou como um profissional que pode lhe ajudar quando necessário.

Não pode ser percebido uma influência significativa com relação a idade, tempo de experiência, localização ou formação acadêmica. Além do que, cerca de 86% dos

entrevistados dizem conhecer as demonstrações contábeis necessárias para uma gestão, visualizam as características de competência, rapidez e esclarecimentos de dúvidas na sua contabilidade, consequência disso, cerca de 86% dos usuários analisados nesta pesquisa, se dizem satisfeito com os serviços prestados pela contabilidade. Em relação as demonstrações contábeis, foi informado que cerca de 58% dos respondentes recebem suas demonstrações no fim do ano ou quando solicitado e que 72% dos entrevistados dizem procurar o contador antes de tomar uma decisão.

Como limitação da pesquisa, entende-se que o período de sua realização, em meses festivos e por esse motivo, muitas das empresas procuradas para a colaboração não puderam responder em tempo hábil.

Sugerimos para futuras pesquisas entrevistas com os profissionais contábeis para que sejam analisadas as percepções mutua do relacionamento entre contador e empresário/cliente, consequentemente aprofundando o conhecimento de alguns obstáculos que ainda possam ser encontrados, além disso, pode ser sugerido uma análise mais abrangente de empresas, assim como abordar outras regiões.

REFERÊNCIAS

ALBUQUERQUE, A. F. **Gestão estratégica das informações internas na pequena empresa: estudo comparativo de casos em empresas do setor de serviço hoteleiro da região de Brotas**. Dissertação de Mestrado em Engenharia da Produção, Escola de Engenharia de São Carlos, Universidade de São Paulo, São Paulo, 2004.

ALMEIDA, S. D; BATISTA, H. M. **O Perfil do Profissional Contábil: uma análise das necessidades e expectativas das micro e pequenas empresas de Natal\RN**. Natal, 2002.

BRASIL, **Lei nº 6404/76**. Sociedades por Ações. Disponível em: http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/Leis/L6404compilada.htm. Acesso em 30 nov. 2018

BRASIL, **Lei Complementar 155/2016**, 2016. Disponível em: http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/Leis/lcp/Lcp155.htm> Acesso em: 30 nov. 2018.

BRIZOLLA, M. M. B. **Contabilidade Gerencial**. Coleção educação a distância. Rio Grande do Sul:Unijuí, 2008.

CAMELO, É. P. S. M. et al. **Alunos e professores da Faculdade Cidade Verde – FCV-Maraingá** PR, 2007.

CANECA, R. L et al. **A influência da oferta de contabilidade gerencial na percepção da qualidade dos serviços contábeis prestados aos gestores de micro, pequenas e médias empresas.** Pensar contábil, v. 11, n. 43, 2009.

CARVALHO, J. R. M. **Requisitos de qualidade em serviços contábeis no setor de comércio.** Revista UnB. Brasília, 2008.

GALVÃO, P. N. M. **Análise da visão do cliente externo quanto qualidade dos serviços contábeis: um estudo num escritório de contabilidade de Natal/RN.** 2017. Trabalho de Conclusão de Curso. Universidade Federal do Rio Grande do Norte.

GUERRA, G. C. M; et al. **A representação social da profissão de contador na perspectiva dos profissionais da contabilidade.** Revista de Contabilidade e Organizações, v 5 n 12, 2011.

<http://www.sebrae.com.br/Sebrae/Portal%20Sebrae/UFs/SP/Pesquisas/onde_mpes_brasil.pdf> Acesso em: 15 out. 2018.

LIMA, I. A. M. **O grau de maturidade das micro e pequenas empresas e a informação contábil no processo de tomada de decisão: evidência em um município paraibano.** 2018. Trabalho de Conclusão de Curso. Universidade Estadual da Paraíba.

MARCUCCI, Fabiano. **Avaliação pelo usuário da qualidade dos serviços contábeis prestados as micro e pequenas empresas comerciais com sede nos principais shoppings centers da cidade de Florianópolis.** Monografia (Ciências Contábeis) –Centro Sócio-Econômico, Universidade Federal de Santa Catarina. Florianópolis, 2010.

MARION, José Carlos. **Contabilidade Básica.** 2018, Editora Atlas, 12º edição

MOREIRA, R. L et al. **A importância da informação contábil no processo de tomada de decisão nas micro e pequenas empresas.** Revista Contemporânea de Contabilidade, v. 10, n. 19, p. 119-140, 2013.

MORENO, D. H; CACEFFO, R. E. **Pesquisa de percepção da satisfação dos usuários dos serviços de contabilidade.** Monografia (Bacharel em Ciências Contábeis) – Faculdades Integradas Metropolitanas de Campinas. Campinas, 2010)

PRODANOV, C. C; FREITAS, E. C. **Metodologia do Trabalho Científico: Métodos e técnicas da pesquisa do trabalho acadêmico.** Universidade FEEVALE, 2 edição, Rio Grande do Sul, 2013.

RAPOZO, F. O. **O uso das informações contábeis para fins gerenciais – nas micro e pequenas empresas de Teresópolis.** Monografia para conclusão do curso de Ciências contábeis. Fundação Educacional Serra dos Órgãos, 2004.

SCHIMANKO, G. D; KLOSOWSKI, A. L M. **Qualidade e satisfação dos serviços contábeis na percepção dos gestores das empresas de médio e pequeno porte situadas no município de Irati-PR.** In: SEMANA DE INTEGRAÇÃO, ENSINO, PESQUISA E EXTENSÃO, 1., 2009

SEBRAE. **Onde Estão as Micro e Pequenas Empresas no Brasil.** 2006. Disponível em: https://m.sebrae.com.br/Sebrae/Portal%20Sebrae/UFs/SP/Pesquisas/resultado_mpe_brasil.pdf
Acesso em: 30 nov. 2018.

SEBRAE. **Participações das Micro e Pequenas Empresas na Economia Brasileira.** 2014. Disponível em:
<<http://www.sebrae.com.br/Sebrae/Portal%20Sebrae/Estudos%20e%20Pesquisas/Participacao%20das%20micro%20e%20pequenas%20empresas.pdf>> Acesso em: 30 nov. 2018.

SIANI, Sérgio Ricardo; CORREA, Dalila Alves; CASAS, Alexandre LuzziLas. **Fenomenologia, método fenomenológico e pesquisa empírica. O instigante universo da construção de conhecimento esquadrihada na experiência de vida.** Revista de Administração da UNIMEP (2016). Disponível em:
<<http://www.raunimep.com.br/ojs/index.php/regen/editor/submissionEditing/1002#scheduling>> Acesso em: 30 nov. 2018.

SILVA, Leonardo Garcia. **O uso da contabilidade e a percepção do profissional contábil na ótica de gestores de micro e pequenas empresas da Asa Sul- DF.** 2017. Trabalho de Conclusão de Curso. Universidade de Brasília – UnB.

STROEHER, A. M.; 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.

THOME, Irineu. **Empresas de Serviços Contábeis: Estrutura e funcionamento.** São Paulo: Atlas, 2001.



APÊNDICE A

Instituto de Ensino Superior da Paraíba – IESP Departamento dos Curso de Ciências Contábeis e Gestão Financeira

APRESENTAÇÃO:

O meu nome é Nathalia Lima da Escóssia e estou concluindo o bacharel em Ciências Contábeis pelo Instituto de Educação superior da Paraíba (IESP). A minha pesquisa acadêmica é na área de perfil e imagem do Profissional Contábil. Minha pesquisa é orientada pela Prof^a. Isabella Valentim, Mestre em Ciências Contábeis pela Universidade Federal de Pernambuco (UFPE).

Qualquer esclarecimento em relação à pesquisa estarei disponível nos seguintes contatos:

E-mail: nath.escossia@hotmail.com

Telefone: (83) 9 8729-4432

Agradeço antecipadamente sua valiosa colaboração a esta pesquisa.

Graduanda: Nathalia Lima da Escóssia, IESP.

Orientadora: Prof^a. Isabella Christina Dantas Valentim, Me.

QUESTIONÁRIO

1. Qual o seu nível de escolaridade?

- () Ensino Fundamental Completo () Ensino Médio Completo
() Ensino Superior Completo () Outros _____

2. Qual a sua idade?

3. Há quanto tempo você está na área empresarial?

4. A sua empresa possui uma contabilidade profissional?

5. Com que frequência a empresa recebe as Demonstrações Contábeis? (Balancão Patrimonial, Demonstrações de Resultado etc.)

6. Você conhece as Demonstrações Contábeis necessárias para gestão da empresa?

7. Em sua opinião, as contabilidades de sua empresa podem ser vistas através das características de competência, rapidez nas informações e esclarecimento de dúvidas?

8. A empresa consulta a Contabilidade quando precisa tomar uma decisão? Em que situação?

9. Você está satisfeito com os serviços prestados pela Contabilidade?

10. Quando se fala em Contabilidade, o que você pensa?

11. Em sua opinião, como seria a contabilidade ideal para sua empresa?