



**CENTRO UNIVERSITÁRIO DE BRASÍLIA – UNICEUB - FATECS  
COORDENAÇÃO DE CIÊNCIAS CONTÁBEIS**

**CAIO RAPHAEL DIAS SANTOS**

**2090374/7**

**QUALIDADE E RELEVÂNCIA DOS SERVIÇOS DE CONTABILIDADE  
GERENCIAL OFERTADOS ÀS MICRO E PEQUENAS EMPRESAS DO  
DISTRITO FEDERAL SOB A PERSPECTIVA DOS ESCRITÓRIOS DE  
CONTABILIDADE.**

**BRASÍLIA - DF**

**NOVEMBRO DE 2012**

**CAIO RAPHAEL DIAS SANTOS**

**QUALIDADE E RELEVÂNCIA DOS SERVIÇOS DE CONTABILIDADE  
GERENCIAL OFERTADOS ÀS MICRO E PEQUENAS EMPRESAS DO  
DISTRITO FEDERAL SOB A PERSPECTIVA DOS ESCRITÓRIOS DE  
CONTABILIDADE.**

Trabalho de conclusão de curso apresentado como requisito parcial para obtenção do grau de bacharel em ciências contábeis ministrado no UniCEUB – Centro Universitário de Brasília.

Orientador: Roberta Lira Caneca

**BRASÍLIA - DF  
NOVEMBRO DE 2012**

**CAIO RAPHAEL DIAS SANTOS**

**QUALIDADE E RELEVÂNCIA DOS SERVIÇOS DE CONTABILIDADE  
GERENCIAL OFERTADOS ÀS MICRO E PEQUENAS EMPRESAS DO  
DISTRITO FEDERAL SOB A PERSPECTIVA DOS ESCRITÓRIOS DE  
CONTABILIDADE.**

Trabalho de conclusão de curso aprovado pela banca examinadora, apresentado como requisito parcial para obtenção do grau de bacharel em ciências contábeis ministrado no UniCEUB – Centro Universitário de Brasília.

Brasília, 22 de Dezembro de 2012.

**BANCA EXAMINADORA**

---

Prof.<sup>a</sup> MSc. Roberta Lira Caneca – UniCEUB – Orientador

---

Prof. \_\_\_\_\_ - \_\_\_\_\_ – UniCEUB

---

Prof. \_\_\_\_\_ - \_\_\_\_\_ – UniCEUB

# **QUALIDADE E RELEVÂNCIA DOS SERVIÇOS DE CONTABILIDADE GERENCIAL OFERTADOS ÀS MICRO E PEQUENAS EMPRESAS DO DISTRITO FEDERAL SOB A PERSPECTIVA DOS ESCRITÓRIOS DE CONTABILIDADE.**

Caio Rapahel Dias Santos  
Roberta Lira Caneca

## **RESUMO**

O objetivo deste estudo foi a verificação da opinião dos escritórios de contabilidade do Distrito Federal quanto à qualidade dos serviços de contabilidade gerencial e consultoria, bem como sua responsabilidade na taxa de mortalidade de Micro e Pequenas Empresas (MPE) e a avaliação do grau de satisfação do mercado. O objeto de estudo são os escritórios de contabilidade do DF e sua relação com as micro e pequenas empresas e tem como justificativa a relevância das micro e pequenas empresas na economia nacional, pois estas são responsáveis por mais de 60% dos empregos formais, de 20% do PIB nacional e, atualmente, passam de 5,7 milhões de empresas em atividade, conforme afirma o IBGE. A pesquisa foi realizada utilizando-se o método indutivo através da aplicação de questionários a proprietários, representantes legais e gerentes de escritórios de contabilidade do DF, em forma de pesquisa de campo. Os dados foram coletados mediante a utilização de pesquisa documental e questionário aplicado a 25 escritórios do DF. Os resultados demonstram a consciência do contador ao reconhecer sua responsabilidade social e papel na economia. Entretanto, estes não demonstraram apresentar soluções inovadoras para agregar valor a seus serviços ou sequer realizar serviços de contabilidade gerencial com excelência, como requer o mercado atual.

**Palavras-Chave:** Contabilidade gerencial. Escritórios contábeis. Micro e pequenas empresas.

# 1 INTRODUÇÃO

Um dos assuntos frequentemente debatidos no âmbito empresarial é a taxa de sobrevivência das empresas no Brasil. É notada entre as discussões acadêmicas a importância dos mecanismos da contabilidade gerencial, a fim de auxiliar gestores e empresários em obter eficácia na administração de seus negócios. Entre os mecanismos, capazes de aumentar a eficácia no processo de gestão, Cleto (2012) aponta o planejamento e o plano de viabilidade, a análise da situação patrimonial, a análise de resultados, orçamento e controle gerencial, análise de custos e demais relatórios e análises que auxiliem o empresário na tomada de decisão e na observação da real situação econômica e financeira da empresa.

Apesar de ser consenso no meio acadêmico que as empresas necessitam de ferramentas de informação gerencial e patrimonial, observa-se, por meio de um estudo realizado pelo SEBRAE (2007) entre micro e pequenas empresas (MPE) do Distrito Federal, que das empresas criadas em 2005 e extintas até 2007, ou seja, que encerraram suas atividades em menos de 2 anos de operação, 78% fizeram uso de consultorias sendo 61% realizadas por contadores. Quando perguntados sobre a área de conhecimento que julgavam mais importantes nos primeiros anos de atividade o planejamento foi citado entre 48% dos entrevistados, a análise financeira em apenas 22% e o processo decisório em apenas 9%. Através destes dados é fácil perceber que os empresários de micro e pequenas empresas sediadas no Distrito Federal pouco fazem uso do processo decisório.

Com base no que foi exposto anteriormente, surge a pergunta de pesquisa que orienta esse trabalho: Qual é o papel dos escritórios de contabilidade do Distrito Federal quanto à consultoria prestada a micro e pequenas empresas sob o ponto de vista do contador?

Para responder à pergunta de pesquisa foi definido como objetivo geral verificar qual é a opinião dos escritórios de contabilidade no Distrito Federal quanto ao seu papel na consultoria às micro e pequenas empresas do DF.

Para que seja atingido o objetivo geral proposto, foram formulados os seguintes objetivos específicos: (I) identificar como os escritórios de contabilidade avaliam seu serviço de consultoria para micro e pequenas empresas; (II) identificar se os principais serviços de informação para o processo decisório estão sendo realizados pelos escritórios; (III) verificar as principais dificuldades enfrentadas pelos escritórios para a confecção de relatórios e dados de análise das micro e pequenas empresas; (IV) analisar o grau de responsabilidade dos escritórios em relação à mortalidade de micro e pequenas empresas.

A metodologia a ser utilizada para a concretização deste trabalho é a de pesquisa de campo, de forma que os entrevistados serão escritórios de contabilidades localizados no Distrito Federal representados por seus responsáveis, proprietários ou gerentes. Isto possibilitará compreender o ponto de vista dos escritórios de contabilidade e profissionais que prestam serviços contábeis no DF quanto à sua auto avaliação na qualidade do serviço ofertado a micro e pequenas empresas, e o quanto se consideram responsáveis a auxiliar empresários e gestores nas tomadas de decisões.

Com os resultados obtidos será possível analisar o quanto os serviços contábeis, pelo ponto de vista do profissional contábil, são capazes de auxiliar o empresário na tomada de decisões gerenciais, bem como os tipos de serviços contábeis oferecidos às MPE.

O presente trabalho encontra-se organizado da seguinte forma: após esta primeira seção de caráter introdutório, a segunda seção é composta pelo referencial teórico que aborda a função da contabilidade, sua origem, seus usuários, a contabilidade gerencial e a importância de suas informações nos processos de tomada de decisões; a terceira seção é composta pelos procedimentos metodológicos nos quais se baseia esta pesquisa; na quarta seção o estudo traz a análise dos resultados obtidos através da pesquisa bem como a comparação de resultados com estudos semelhantes; a quinta seção traz a as considerações finais.

## **2 REFERENCIAL TEÓRICO**

O surgimento da contabilidade é tão antigo quanto a própria história do homem, estando diretamente ligado a proteção a posse e controle de bens, uma das manifestações sociais humanas mais importantes, nos possibilitando a troca de bens e serviços, e o acúmulo de patrimônio, como sugere Sá (1997).

A partir do início do século XIX a contabilidade passou a se tornar uma ciência, sendo lecionada separadamente do curso de administração.

Como toda ciência, a contabilidade teve sua evolução ao longo da história. Exemplo disso é que novos métodos de escrituração foram inventados, leis e regulações entraram, saíram de vigor e ainda estão sendo definidas. Isso aconteceu devido ao grande crescimento

da atividade empresarial, trazendo consigo novos tipos de atividades anteriormente não definidas e regularizadas.

Na sociedade capitalista e globalizada em que vivemos a informação pode se tornar chave para o sucesso de uma empresa. Um dos serviços contábeis que são capazes de satisfazer os gestores quanto a informações é a contabilidade gerencial. Essa ferramenta é de extrema importância na tentativa de completar um dos objetivos básicos da atividade empresária, a continuidade. Possuir, compreender e saber lidar com as informações é fundamental para obter sucesso junto aos fatores externos que rodeiam o meio empresarial e ameaçam tal continuidade.

## **2.1 A função da contabilidade**

A contabilidade é uma ciência social, cujo objetivo está na evidenciação da posição patrimonial e financeira de pessoas naturais ou jurídicas. Marion (2008, p.23) traz a seguinte definição para a contabilidade:

“A Contabilidade é o grande instrumento que auxilia a administração a tomar decisões. Na verdade, ela coleta todos os dados econômicos, mensurando-os monetariamente, registrando-os e resumindo-os em forma de relatórios ou de comunicados, que contribuem sobremaneira para a tomada de decisões.”

Muito além de evidenciar a posição patrimonial de uma entidade em um período específico, a contabilidade é capaz de observar tendências futuras, comparar evoluções e dessa forma agregar valor aos gestores que portem tais informações, municiando de informações primordiais para as tomadas de decisões.

Para Silva (2007, p.12), a principal finalidade da contabilidade é o tratamento e preparação das informações, as quais serão utilizadas por seus usuários em seu processo decisório. Para que isso ocorra a contabilidade deve identificar, mensurar e comunicar os eventos econômicos ocorridos na entidade.

## **2.2 Usuários das informações**

As informações geradas pela contabilidade servem para atender a necessidade de interessados em averiguar tais dados. A esses interessados é atribuído o nome de usuários das informações contábeis.

Entre os usuários das informações contábeis estão aqueles que possuem o interesse em observar a situação ou progresso da entidade, entre eles destacam-se os sócios, acionistas, proprietários, diretores, administradores, executivos, instituições financeiras, empregados, sindicatos e associações, institutos de pesquisas, fornecedores, clientes, órgãos governamentais e o fisco. Silva (2007, p. 12) separa os usuários em duas categorias: usuários internos, aqueles que usam a informação para a tomada de decisões de interesse da entidade, e usuário externo, o qual utiliza as informações para seu processo decisório, entretanto seu acesso é mais restrito e limitado.

Cada usuário possui certo tipo de necessidade diante das demonstrações contábeis, por exemplo: os sócios, acionistas e proprietários procuram averiguar a rentabilidade do negócio a qual investindo estão ou pretendem investir; diretores, administradores e executivos acompanham as evoluções e utilizam das informações para tomadas de decisões; instituições financeiras e fornecedores analisam a capacidade de pagamento antes de se tornarem credores da entidade; empregados e clientes podem usar informações para averiguar se ela é capaz de arcar com seus compromissos; órgãos governamentais e fisco tendem a utilizar as informações a fim de apurar os impostos aplicados à atividade.

Este estudo trata sobre as informações prestadas aos usuários internos de micro e pequenas empresas, bem como o papel dessas na minimização da mortalidade de empresas.

## **2.3 Contabilidade gerencial**

Segundo Santos (2010, p.10), “A contabilidade gerencial é uma consequência da evolução das várias técnicas e procedimentos contábeis, já conhecidos e tratados na contabilidade financeira e na contabilidade de custos”. Dessa forma, tem-se a contabilidade gerencial como ferramenta de produção de informações úteis geradas através da comparação de demonstrativos que se tornam de extrema valia na tomada de decisão de uma empresa, uma vez que essas informações têm a capacidade passar segurança e base para que se adote essa medida.



Quantos aos procedimentos adotados na contabilidade gerencial, Iudícibus (1998, p. 22) considera que:

[...] todos os procedimentos contábeis e financeiros ligados a orçamento empresarial, a planejamento empresarial, a fornecimentos de informes contábeis e financeiros para decisão entre cursos de ação alternativos, recaem sem sombra de dúvida, no campo da contabilidade gerencial”.

Considera-se a contabilidade gerencial como uma fonte geradora de informação para tomada de decisões onde seu principal usuário é o gestor, visto que tais informações serão capazes de auxiliá-lo frente aos processos decisórios.

#### **2.4 Ferramentas da contabilidade gerencial e sua relevância para o processo decisório.**

Entre as principais ferramentas da contabilidade gerencial estão, segundo Padoveze (2004, p.84): (1) orçamentos para planejamento; (2) demonstrações dos fluxos de caixa; (3) análises de investimento; (4) análise das demonstrações financeiras; (5) planejamento tributário; (6) controle de estoques; (7) controle de contas a pagar; (8) controle de contas a receber.

O orçamento pode ser de grande utilidade na gestão das micro e pequenas empresas, de forma a contribuir para sua sobrevivência, uma vez que orienta e coordena as atividades empresariais.

Acerca disso Cintra (2011 p.22) discorre com a seguinte afirmação:

“[...] entende-se que os orçamentos são o veículo de comunicação das informações sobre para onde a empresa está se dirigindo, além de auxiliarem na coordenação das atividades dos gerentes. Eles são úteis nesse processo porque fornecem uma base para se avaliar o desempenho.”

Ferramenta capaz de analisar a capacidade de pagamento, a demonstração dos fluxos de caixa (DFC) é de grande importância para os gestores, pois a partir dessas é possível verificar as origens dos recursos e os destinos em que se tomaram os pagamentos realizados.

Segundo Iudícibus, Martins e Gelbcke (2003, p.398), ao analisar a demonstração de fluxo de caixa em conjunto com as demais demonstrações é possível avaliar:

1. A capacidade de a empresa gerar fluxos futuros líquidos positivos de caixa;
2. A capacidade de a empresa honrar seus compromissos, pagar dividendos e retornar empréstimos obtidos;
3. A liquidez, a solvência e a flexibilidade financeira da empresa;
4. A taxa de conversão de lucro em caixa;
5. A performance operacional de diferentes empresas, por eliminar os efeitos de distintos tratamentos contábeis para as mesmas transações e eventos;
6. O grau de precisão das estimativas passadas de fluxos futuros de caixa;
7. Os efeitos, sobre a posição financeira da empresa, das transações de investimento e financiamento, etc.

Ferreira (2003, p.30), discorre sobre a relevância das DFC afirmando que elas possuem um grande poder informacional, possibilitando que as organizações, independentemente da atividade que exerçam, tenham maior poder para cumprir suas obrigações financeiras, tendo em vista que a DFC propicia um planejamento para uso de disponibilidade de caixa, de forma evitar excessos ou insuficiências.

Funcional para demonstrar a viabilidade do negócio e o tempo de retorno do capital investido, as análises de investimento, segundo Lunelli (2012), possuem a função de verificar os prazos de retorno do investimento, o custo de oportunidade e o valor presente do investimento. Dessa forma tais relatórios são capazes de demonstrar aos usuários se o investimento trará ou não retorno no prazo esperado.

A análise das demonstrações financeiras pode ser definida por Padoveze e Benedicto (2004, p.3) como sendo o estudo dos “valores dos elementos patrimoniais e suas inter-relações” de modo que se obtenham elementos para o processo de avaliação da continuidade financeira e operacional da entidade. Segundo esses autores, a análise consiste em “[...] um processo meditativo sobre os números de uma entidade, para avaliação de sua situação econômica, financeira, operacional e de rentabilidade.” Para Barbosa (2010), tal ferramenta foi desenvolvida inicialmente para suprir as necessidades de usuários externos, como bancos na concessão de créditos, onde eram capazes de verificar a rentabilidade da entidade bem como a capacidade de pagamento de suas obrigações, mostrando-se muito eficaz para tais fins, entretanto, foi descoberta a relevância do uso interno destes demonstrativos, pois através deles administradores e gestores se tornaram capazes de fazer julgamentos sobre o futuro da entidade, através da comparação das informações.

O planejamento tributário consiste no estudo das opções de regimes de tributação, de forma a tentar maximizar a eficácia diminuindo a carga tributária. Entretanto, por haver a necessidade de maiores controles, as micro e pequenas empresas optam por regimes de tributação únicos ou menos complexos como o Simples Nacional ou o Lucro Presumido, desconhecendo assim as vantagens e desvantagens que lhes seriam atribuídas pelas demais opções de regimes. Tavares (2011), em artigo escrito para o site agência SEBRAE de notícias, informa que no período já ultrapassavam a margem de cinco milhões de optantes, algo que representa 83% das empresas em território nacional.

Acerca do Simples Nacional, a Receita Federal (2012) aponta as seguintes características:

- Ser facultativo;
- Ser irretratável para todo o ano-calendário;
- Abrange os seguintes tributos: IRPJ, CSLL, PIS/Pasep, Cofins, IPI, ICMS, ISS e a Contribuição para a Seguridade Social destinada à Previdência Social a cargo da pessoa jurídica (CPP);
  - Recolhimento dos tributos abrangidos mediante documento único de arrecadação - DAS;
  - Disponibilização às ME/EPP de sistema eletrônico para a realização do cálculo do valor mensal devido, geração do DAS e, a partir de janeiro de 2012, para constituição do crédito tributário;
  - Apresentação de declaração única e simplificada de informações socioeconômicas e fiscais;
  - Prazo para recolhimento do DAS até o dia 20 do mês subsequente àquele em que houver sido auferida a receita bruta;
  - Possibilidade de os Estados adotarem sublimites para EPP em função da respectiva participação no PIB. Os estabelecimentos localizados nesses Estados cuja receita bruta total extrapolar o respectivo sublimite deverão recolher o ICMS e o ISS diretamente ao Estado ou ao Município.

Almeida (2010, p.5) conclui afirmando que “o planejamento tributário otimiza os recursos da empresa, diminui o custo de seus produtos, possibilita novos investimentos, conferindo-lhe uma maior capacidade de inserção no mercado global. No entanto, a literatura

a esse respeito ainda é limitada, já que o planejamento tributário foi por muito tempo associado principalmente às médias e grandes empresas.”

O estoque, principalmente nas empresas industriais e comerciais, é um dos ativos de maior importância para a rotatividade do negócio e realização de suas operações, como salienta Iudicibus et al. (2010, p.72):

“Os estoques estão intimamente ligados às principais áreas de operação das empresas, representando um dos ativos mais importantes do capital circulante e da posição financeira, de forma que sua correta determinação no início e no fim do período contábil é essencial para uma apuração adequada do lucro líquido do exercício.”

A elaboração dos demonstrativos de controles de contas a pagar e a receber é capaz de indicar o vencimento de seus títulos, duplicatas e obrigações, o volume de compras e vendas a prazo, o tempo médio de recebimento e pagamento e demais fatores que influenciam na rotatividade do caixa e liquidez da empresa.

Tais relatórios e informações, citados Padoveze (2004, p.84) como relevantes, são comumente aplicados a empresas de capital aberto pelos acionistas e interessados. Estes também podem ser utilizados como ferramentas para tomadas de decisões de gestores de demais empresas, inclusive as micro e pequenas empresas, objeto de estudo deste trabalho.

### **3 PROCEDIMENTOS METODOLÓGICOS.**

Com a intenção de alcançar aos objetivos propostos, foi utilizada como procedimento para a elaboração deste artigo a pesquisa de campo que, segundo Torres (2010), tem seu interesse “[...] voltado para o estudo de indivíduos, grupos, comunidades, instituições, entre outros campos.”.

Quanto à classificação, a presente pesquisa classifica-se quanto ao objetivo como pesquisa descritiva, pois trata-se do estudo de fenômeno, já com relação aos procedimentos, classifica-se como pesquisa de campo e bibliográfica.

Para maximizar o foco nos objetivos propostos foi apresentado aos entrevistados um questionário, o qual pode ser encontrado no APENDICE A deste documento. Tal questionário, baseado nas pesquisas de Caneca (2008) e Cintra (2011), apresenta questões de

múltipla escolha e questões dicotômicas. Desta forma segundo Mattar (1994), temos como vantagens: processo de aplicação; facilidade e agilidade ao responder por parte do entrevistado; poucas possibilidades de erros. Por outro lado temos como desvantagem que o entrevistado pode ser influenciado pelas alternativas que lhe são apresentadas.

O questionário apresentado foi elaborado com a seguinte estrutura:

- a) Identificação do entrevistado: contendo breve dados pessoais do respondente;
- b) Solicitação de cooperação: mostrando o objeto do estudo e sua relevância para a sociedade e o entrevistado;
- c) Instruções: auxiliando ao respondente a execução das respostas do questionário;
- d) Questionário: objeto de pesquisa contendo perguntas e suas respectivas alternativas de respostas.

Para a resolução da pergunta-problema e dos objetivos específicos e gerais, foram selecionados 25 escritórios de contabilidade do Distrito Federal, representados por seus proprietários, representantes legais ou gerentes, os quais se puseram a disposição para a resolução do questionário proposto neste documento, cabe ressaltar que para que fosse atingida tal meta foram visitados 63 escritórios, onde grande parte não se dispôs a colaborar. A pesquisa limitou-se às regiões administrativas de Brasília e Taguatinga e ocorreu entre Outubro e Novembro de 2012.

O questionário foi aplicado por meio direto, dessa forma havendo menor desistência e a presença do entrevistador possibilitando a melhor compreensão em caso de dúvidas, sendo esse aplicado até que se atingisse a meta de 25 respondentes.

Atualmente, com base em pesquisa ao banco de dados do CFC, existem no DF cerca de 3.119 escritórios individuais e 1.672 sociedades empresarias registrados para exercer a função, com isso a amostra deste trabalho (25) representa pouco mais de 0,52% da população.

### **3.1 Método de análise dos dados**

Os dados quantitativos resultantes da pesquisa foram analisados por meio de tabela de frequência e porcentagem, desta forma facilitando a compreensão, a visualização das

tendências dos resultados, a realização das devidas interpretações e a comparação com demais estudos.

## **4 ANÁLISE DE DADOS**

Com o intuito de traçar o perfil do contador (escritório de contabilidade) do Distrito Federal, realizou-se pesquisa de campo no período de Outubro de 2012, onde 25 escritórios de contabilidade do Distrito Federal, representados por seus proprietários, representantes legais ou gerentes se puseram à disposição para aplicação e resolução do questionário proposto (vide Apêndice A). O questionário foi produzido contendo 13 questões, de temáticas separadas por seu objetivo. Dessa forma foi dividido nos seguintes blocos: perfil do entrevistado; avaliação da qualidade dos serviços; oferta de serviços de contabilidade gerencial; dificuldades enfrentadas para a prestação de serviços de consultoria; e, responsabilidade quanto à mortalidade de MPE.

### **4.1 Perfil dos entrevistados**

O primeiro bloco de perguntas foi direcionado à identificação do perfil do escritório respondente. Nesta pesquisa constatou-se que o tempo médio de atuação dos escritórios entrevistados foi de 12,2 anos, sendo o menor em 5 e o maior em 27 anos de atividade. Em estudo parecido, Caneca (2008, p.113) observou entre os escritórios de Recife-PE a média de 16,16 anos. Quanto à composição da carteira de clientes, a pesquisa revelou (vide Tabela 1) a grande representatividade que as micro e pequenas empresas exercem sobre a carteira de clientes dos escritórios. Os dados apresentam-se condizentes, se forem levadas em consideração as pesquisas realizadas pelo IBGE, que retratam que esses segmentos tem uma proporção de 99% das atividades comerciais.

**Tabela 1 - Proporção de MPE na carteira de Clientes**

Representação	Freq	%
0% - 20%	0	0%
21% - 40%	0	0%
41% - 60%	0	0%
61% - 80%	22	88%
81% - 100%	3	12%
Total	25	100%

Fonte: Pesquisa do Autor (2012).

Ainda no bloco de identificação do escritório respondente, ocorreu o questionamento quanto aos serviços realizados na empresa, dos quais 8 alternativas se tratavam dos principais serviços de contabilidade gerencial apontados por Padoveze (2004, p.84). Se tratando dos serviços ofertados pelos escritórios de contabilidade, é possível se observar a baixa oferta de serviços específicos da contabilidade gerencial (Tabela 2). O orçamento e o controle de estoques são realizados por 44% e 40% dos entrevistados, respectivamente. Por outro lado, os controles de contas a pagar e a receber não foram citados por nenhum dos entrevistados. Apenas 1 entrevistado não assinalou nenhum dos itens referentes à contabilidade gerencial.

**Tabela 2 - Serviços realizados nos escritórios de contabilidade.**

Serviços	Realizam		Não Realizam		TOTAL	
	Freq	%	Freq	%	Freq	%
Abertura, baixa e legalização	25	100%	0	0%	25	100%
Departamento pessoal	25	100%	0	0%	25	100%
Contabilidade fiscal e tributária	25	100%	0	0%	25	100%
Orçamentos para planejamento	11	44%	14	56%	25	100%
Demonstrações do fluxo de caixa	23	92%	2	8%	25	100%
Análises de investimento	8	32%	17	68%	25	100%
Análise das demonstrações financeiras	24	96%	1	4%	25	100%
Planejamento tributário	9	36%	16	64%	25	100%
Controle de estoques	10	40%	15	60%	25	100%
Controle de contas a pagar	0	0%	25	100%	25	100%
Controles de contas a receber	0	0%	25	100%	25	100%

Admitiu-se múltipla escolha.

Fonte: Pesquisa do Autor (2012).

No estudo realizado por Caneca (2008) também pode ser observada a baixa frequência na oferta dos relatórios gerenciais, exceto aqueles de caráter tributário e de pessoal. Entretanto, ao comparar tais estudos nota-se que, diferentemente do resultado obtido por

Caneca (2008), os contadores do DF, em sua maioria, afirmam realizar os serviços de demonstrações de fluxo de caixa (DFC) e a devida análise das demonstrações financeiras, essa divergência pode ter sido ocorrido pelo fato de que, quando a autora (2008) realizou sua pesquisa, ainda não havia entrado em vigor a resolução CFC 1255/09 (2009), que por sua vez trouxe obrigatoriedades à pequenas e medias empresas e, entre elas a exigibilidade da demonstração de fluxo de caixa.

Em um estudo realizado em Cachoeirinha-PE, Cintra (2011) constatou que entre os serviços menos ofertados à MPE estavam o controle de contas a pagar e o controle de contas a receber, acessíveis a 13,3% e 10% dos entrevistados respectivamente, e na ocasião os únicos serviços integralmente recebidos eram o cálculo de impostos e folha de pagamento, o autor (2011) também identificou que os empresários realizavam por conta própria os devidos relatórios gerenciais.

#### 4.2 Avaliação da qualidade dos serviços

O segundo bloco de perguntas trata-se da percepção do contador quanto à qualidade dos serviços prestados a MPE no Distrito Federal. A avaliação serviu para medir o conhecimento do contador quanto à sua percepção sobre a satisfação do mercado e de seus clientes. Em primeiro momento questionou-se a satisfação do mercado (MPE), em que 84% dos entrevistados afirmam perceber uma insatisfação do mercado com os serviços ofertados pelos escritórios contábeis. Entretanto, quando perguntados sobre o grau de satisfação de seus clientes, os entrevistados foram unânimes ao afirmarem que acreditam que seus clientes estejam satisfeitos. Estes dados podem ser observados nas tabelas 3 e 4:

**Tabela 3** - Satisfação de MPE no DF quanto a serviços contábeis.

Alternativas	Freq	%
Concordam	4	16%
Discordam	21	84%
Total	25	100%

**Fonte:** Pesquisa do Autor (2012).



**Tabela 4** – Avaliação de satisfação dos seus clientes (MPE).

Alternativas	Freq	%
Satisfeitos	25	100%
Regular	0	0%
Insatisfeitos	0	0%
Total	25	100%

**Fonte:** Pesquisa do Autor (2012).

Cintra (2011) apontou em seu estudo um grau de satisfação por parte dos gestores onde 73,3% avaliaram positivamente os serviços contábeis, enquanto Caneca (2008) identificou que a avaliação por parte dos gestores ficou em 76% de avaliações positivas. Quanto à auto avaliação por parte dos escritórios, Caneca (2008) apontou no período 93% de avaliações positivas.

Cabe ponderar que o alto nível de satisfação dos clientes percebido pelos contadores entrevistados quanto aos serviços por estes oferecidos, pode ser devido ao fato de que os seus clientes não possuem conhecimento acerca da gama de serviços adicionais, que seriam úteis à condução dos seus negócios, conforme verificado na pesquisa realizada por Caneca (2008).

#### 4.3 Oferta de serviços de contabilidade gerencial

O terceiro bloco de perguntas trata dos serviços de contabilidade gerencial e consultorias prestadas às MPE, que buscou identificar como os escritórios de contabilidade oferecem ao mercado esses serviços, e se acreditam que os seus concorrentes o fazem. Desta forma, avaliou-se que 56% dos entrevistados realizam consultorias ou relatórios gerenciais para clientes que contratem este tipo de serviço, 16% afirmam que prestam esses serviços a toda carteira de clientes e 28% afirmaram não realizar tal tipo de serviço. Já 92% dos entrevistados pensam que o mercado (MPE) do Distrito Federal não tem acesso a serviços de consultoria e contabilidade gerencial por meio de outros escritórios, dessa maneira infere-se que eles, em sua maioria, acreditam que seus concorrentes não realizam tais serviços. Os resultados podem ser vistos na Tabela 5 e 6.

**Tabela 5** - Acesso dos clientes à serviços de contabilidade gerencial.

Alternativas	Freq	%
Disponível apenas para solicitantes	14	56%
Acessível a todos os clientes	4	16%
Não realizam	7	28%
<b>Total</b>	<b>25</b>	<b>100%</b>

**Fonte:** Pesquisa do Autor (2012).

**Tabela 6** - Acesso do mercado (MPE) à serviços de contabilidade gerencial.

Alternativas	Freq	%
Concordam	2	8%
Discordam	23	92%
<b>Total</b>	<b>25</b>	<b>100%</b>

**Fonte:** Pesquisa do Autor (2012).

Condizente com os resultados obtidos neste trabalho, os resultados encontrados por Cintra (2011, p.32) apontam que 63% dos empresários entrevistados estariam dispostos a pagar para obter tais serviços, no estudo de Caneca (2008, p.87) aponta-se que 75% dos empreendedores estariam dispostos a pagar por esse tipo de documento.

#### 4.4 Dificuldades enfrentadas na prestação de serviços de consultoria

O quarto bloco de perguntas buscou entender as principais dificuldades encontradas pelos escritórios de contabilidade na realização de seus serviços, em que foi possível averiguar em quanto os profissionais de contabilidade responsabilizam seus clientes ou a si mesmos pelas dificuldades que possam retardar ou impossibilitar a confecção das demonstrações contábeis, análises e serviços da contabilidade gerencial. Oitenta e quatro por cento dos entrevistados assumem-se como corresponsáveis pelas dificuldades, ou seja, apenas 16% dos escritórios acreditam que a responsabilidade pelos retardos é exclusiva de seus clientes (MPE).

Ainda no quarto bloco, podemos identificar as principais dificuldades externas, as quais são de responsabilidade de seus clientes, e as dificuldades internas, enfrentadas pelos próprios escritórios na realização de seu serviço. Apenas um dos entrevistados não citou nenhuma dificuldade interna. Entre as dificuldades internas, a mais citada foi falta de tempo ou excesso de serviço, por 68% dos entrevistados. Esse argumento inclusive foi o mais utilizado por aqueles que não se colocaram à disposição para a realização da entrevista. Outro

fator interno relevante é a complexidade do negócio de seus clientes (52%), a pluralidade das entidades na realização de suas atividades demanda maior serviço ao contador. Já nos fatores externos, o mais citado foi a falta de tempestividade (84%), ou seja, o atraso no envio da informação por parte dos clientes, e a insuficiência de informações (64%), isto é, a falta de documentos. Os resultados podem ser observados nas tabelas 7 e 8:

**Tabela 7 – Fatores internos de dificuldades**

Fatores Internos	Citados		Não Citados		Total	
	Freq	%	Freq	%	Freq	%
Complexidade da atividade do negócio	13	52%	12	48%	25	100%
Falta de conhecimento técnico	8	32%	17	68%	25	100%
Falta de tempo/excesso de serviços	17	68%	8	32%	25	100%
Outros	0	0%	25	100%	25	100%

Admitido múltipla escolha.

Fonte: Pesquisa do Autor (2012).

**Tabela 8 – Fatores externos de dificuldades**

Fatores Externos	Citados		Não Citados		Total	
	Freq	%	Freq	%	Freq	%
Falta de tempestividade	21	84%	4	16%	25	100%
Afronta aos princípios contábeis	9	36%	16	64%	25	100%
Insuficiência de informação	16	64%	9	36%	25	100%
Falta de organização e processos	4	16%	21	84%	25	100%
Outros	0	0%	25	100%	25	100%

Admitido múltipla escolha.

Fonte: Pesquisa do Autor (2012).

#### 4.5 Responsabilidade quanto à mortalidade de MPE

Por fim, o quinto bloco de perguntas traz a auto avaliação dos escritórios quanto à sua responsabilidade na redução ou impedimento da mortalidade de micro e pequenas empresas. Aqui foi possível verificar na percepção dos entrevistados se os serviços contábeis ofertados são capazes de evitar a falência e encerramento de empresas. Oitenta por cento dos entrevistados acreditam que os serviços de contabilidade são capazes de diminuir essa mortalidade, entretanto 32% acreditam que a consultoria não é suficiente para isso. Noventa e dois por cento acreditam que o encerramento e falência de Micro e Pequena Empresas também é de responsabilidade dos escritórios de contabilidade. Isso nos leva a crer que o contador possui consciência do seu poder social e da sua responsabilidade na economia.

A última questão tem temática parecida à questão proposta por Caneca (2008, p.180), cuja intenção foi medir a confiança do contador acerca dos seus serviços. Foi possível perceber certo desconforto por parte dos entrevistados ao responderem. Pedia-se na pergunta que considerassem uma situação hipotética em que o governo possibilitaria às MPE a simplificação na emissão de guias de recolhimento e demais contribuições e, se ainda assim conseguiriam manter sua carteira de clientes, e caso afirmativo fez-se necessária justificativa. Apenas 40% dos entrevistados afirmaram que conseguiriam manter sua clientela, e em suas justificativas constavam atributos como: tradição; confiança; bom relacionamento com clientes; qualidade dos serviços; etc. Tais justificativas serviram para avaliar seu diferencial no mercado. Entretanto em um cruzamento de informações foi possível observar que 4 dos que afirmaram não realizar serviços de contabilidade gerencial (aproximadamente 60%) afirmam que conseguiriam manter sua carteira de clientes. No caso de Caneca (2008, p.180) 73% afirmaram acreditar serem capazes de manter seus contratos com clientes.

Por outro lado, na perspectiva do empresário, Cintra (2011, p.32) demonstrou que pouco mais da metade dos entrevistados (53,3%) julgaram que manteriam seus contratos com os seus contadores, diante da situação hipotética levantada.

## **5 CONCLUSÃO**

O presente trabalho possibilitou a avaliação do entendimento dos escritórios de contabilidade de Brasília, quanto à qualidade dos serviços por esses prestados às micro e pequenas empresas.

A pesquisa revelou que os escritórios de contabilidade do DF, representados pelos entrevistados, apesar de conhecerem seu papel social na economia, ainda não colocam em prática os serviços de contabilidade gerencial, o qual é considerado um diferencial que disponibiliza informações de extrema valia para a tomada de decisões. Atualmente, no meio acadêmico é muito comum a ocorrência de pesquisas de satisfação do mercado quanto aos serviços contábeis. A exemplo disso citam-se as obras de Cintra (2011), que estudou a importância da contabilidade gerencial sob a ótica de gestores de MPE em Cachoeirinha – PE, e Caneca (2008) que discorre sobre a comparação da oferta e procura dos serviços de contabilidade à MPE em Recife-PE, além de estudos semelhantes baseados em ramos específicos de atividade.

O que se pode observar entre essas obras é insatisfação, ou mesmo falta de informação, dos micro empresários quantos aos serviços contábeis que podem ser oferecidos pelos seus contadores, e que seriam de grande utilidade na condução dos seus negócios.

Este trabalho de pesquisa possibilitou concluir que os contadores do DF possuem, em geral, a mesma visão que os da região nordeste do país, a exemplo dos achados das pesquisas de Caneca (2008) e Cintra (2011): eles têm o conhecimento da insatisfação do mercado local, ainda assim em sua maioria não apresentam soluções, ou mesmo disposição, para tratar tal assunto ou mudar de atitude e obter vantagem competitiva.

O contador deve se manter atualizado, não devendo ater-se somente às mudanças legais e de escrituração, mais sim na necessidade organizacional de informações, utilizando novas técnicas e tecnologias a favor de seu serviço, para agregar valor, adquirir confiança, e por sua vez excelência em seu ofício.

Espera-se com este estudo contribuições para melhorias aos serviços de contabilidade principalmente, aqueles destinados às MPE.

Os resultados obtidos por essa obra devem ser analisados considerando algumas limitações desta pesquisa, como: a quantidade de entrevistados foi de apenas vinte empresas localizadas nas regiões administrativas de Brasília e Taguatinga, os dados foram coletados em um único momento, desta maneira é provável que não se mantenham imutáveis ao passar do tempo.

Indica-se para futuras pesquisas, estudos sobre entendimento da qualidade dos serviços à MPE, tanto sob a ótica dos contadores como dos gestores das diversas regiões do país, de forma a verificar se os resultados obtidos neste e em outros trabalhos já realizados se confirmam.

## REFERÊNCIAS

- ALMEIDA, C. J. **Planejamento tributário e operacional para micro e pequenas empresas.** In: MOSTRA ACADEMICA UNIMEP, 8., 2010, Piracicaba. *Anais...* Disponível em: <<http://www.unimep.br/phpg/mostraacademica/anais/8mostra/1.html>>. Acesso em: 19/10/2012.
- CANECA, Roberta Lira. **Oferta e procura de serviços contábeis para micro, pequenas e médias empresas:** um estudo comparativo das percepções dos empresários e contadores. 2008. Dissertação (Mestrado em Ciências Contábeis) - Universidade de Brasília - UNB, Brasília, 2008.
- CFC. **Consulta cadastral de profissionais e empresas.** Em: <http://www3.cfc.org.br/SPw/ConsultaNacional/ConsultaCadastralCFC.aspx> Acessado em: 11/11/2012.
- CINTRA, Jackson Bruno Jacinto. **Um estudo sobre a importância da contabilidade gerencial sob a ótica de gestores de micro e pequenas empresas de Cachoeirinha-PE.** 2011. Monografia (Graduação em Ciências Contábeis) - Faculdade Vale do Ipojuca - FAVIP, Caruaru, 2011.
- CLETO, Claudia Rissatti. **Quem odeia o orçamento?** Avaliação das percepções dos gestores empresariais com relação ao processo orçamentário. 2012. In: Congresso USP de iniciação científica. 9. Universidade de São Paulo - USP, São Paulo, 2012.
- FERREIRA, Neide de Souza. **A importância da gestão do fluxo de caixa no processo decisório das empresas.** 2003. Monografia (Especialização em Controladoria) - Universidade Federal da Paraíba - UFP, João Pessoa, 2003.
- IUDÍCIBUS, Sérgio de. **Contabilidade gerencial.** São Paulo: Atlas, 1998.
- IUDÍCIBUS, Sérgio de; MARTINS, Elizeu; GELBCKE, Ernesto Rubens. **Manual de contabilidade das sociedades por ações.** 6 ed. São Paulo: Atlas, 2003.
- LUNELLI, Reinaldo Luiz. **Análise de investimentos.** Em: <<http://www.portaldecontabilidade.com.br/tematicas/analiseinvestimentos.htm>> Acesso em: 19/10/2012.
- MARION, José Carlos. **Contabilidade empresarial.** 14 ed. São Paulo: Atlas, 2008.
- PADOVEZE, Clóvis Luís; BENEDICTO, Gideon Carvalho de. **Análise das demonstrações financeiras.** São Paulo: Pioneira Thomson Learning, 2004.

PADOVEZE, Clóvis Luís. **Contabilidade gerencial: um enfoque em sistema de informação contábil**. 4 ed. São Paulo: Atlas, 2004.

SÁ, Antônio Lopes de. **História geral e das doutrinas da contabilidade**. São Paulo: Atlas, 1997.

SANTOS, Marcio Nilio Neto da Silva. **Contabilidade gerencial como instrumento de gestão de negócio para pequenas e médias empresas**. 2010. Monografia (Graduação em Ciências Contábeis) - Centro Universitário de Brasília – UniCEUB, Brasília, 2010.

SEBRAE. **Fatores condicionantes e taxa de mortalidade das MPE Distrito Federal**.

Agosto de 2007. Disponível em:

<[http://www.biblioteca.sebrae.com.br/bds/bds.nsf/8F5BDE79736CB99483257447006CBAD3/\\$File/NT00037936.pdf](http://www.biblioteca.sebrae.com.br/bds/bds.nsf/8F5BDE79736CB99483257447006CBAD3/$File/NT00037936.pdf)>. Acesso em: 19/10/2012.

SILVA, César Augusto Tibúrcio. **Contabilidade**. Departamento de Ciências da Administração /UFSC Florianópolis, 2007. 264 p. Disponível em:

<[http://www.ufpi.br/uapi/conteudo/disciplinas/contabilidade/textos/Contabilidade\\_final\\_revisado.pdf](http://www.ufpi.br/uapi/conteudo/disciplinas/contabilidade/textos/Contabilidade_final_revisado.pdf)>. Acesso em: 19/10/2012.

TAVARES, Dilma. **Número de empresas no simples chega a 5 milhões**. Em:

<<http://www.agenciasebrae.com.br/noticia.kmf?canal=41&cod=11959003>>. Acesso: 11/11/2012

TORRES, Francesco. **Pesquisa de Campo**. 2010 em:

<<http://www.slideshare.net/francescotorres/pesquisa-de-campo-3641157>>. Acesso em: 11/11/2012.

## **APENDICE A - QUESTIONÁRIO APLICADO:**

### **I. Perfil do respondente:**

Nome do escritório:

Tempo de atuação:

Localização:

1. Quanto à carteira de clientes, essa é composta por Micro e Pequenas Empresas (MPE) entre:

- a.  0% - 20%
- b.  21% - 40%
- c.  41% - 60%
- d.  61% - 80%
- e.  81% - 100%

2. Assinale os serviços de contabilidade realizados em seu escritório à MPE:

- Abertura, Baixa e Legalização de Empresas
- Departamento Pessoal
- Contabilidade fiscal e tributária
- Orçamentos para planejamento
- Demonstrações do fluxo de caixa
- Análises de investimento
- Análise das demonstrações financeiras
- Planejamento tributário
- Controle de estoques
- Controle de contas a pagar
- Controles de contas a receber

### **II. Percepção do contador quanto à qualidade dos serviços prestada a micro e pequenas empresas no Distrito Federal:**

3. De forma global, somos capazes de afirmar que os empresários e gestores de MPEs no DF estão satisfeitos com os serviços de contabilidade gerencial atualmente ofertado a eles?

- a.  Concordo
- b.  Discordo

4. Em relação a seus clientes (MPEs), como você avalia o grau de satisfação?



- a.  Satisfeitos
- b.  Regular
- c.  Insatisfeitos

**III. Serviços de contabilidade gerencial ofertados a micro e pequenas empresas do Distrito Federal:**

5. Os serviços de contabilidade gerencial são exclusivos a usuários da consultoria ou é acessível a toda a carteira de clientes?
- a.  Disponível apenas para solicitantes
  - b.  Acessível a todos os Clientes
  - c.  Não são realizados os serviços de contabilidade gerencial
6. Acredita que os MPEs do DF possuem acesso aos serviços descritos no Item nº 2?
- a.  Concordo
  - b.  Discordo

**IV. Principais dificuldades encontradas para confecção da consultoria e contabilidade gerencial nas MPE do DF:**

7. Caso existam, as MPEs são unicamente responsáveis pelas dificuldades enfrentadas escritórios de contabilidade impossibilitando ou retardando à confecção das demonstrações contábeis, análises e demais serviços de contabilidade gerencial?
- a.  Concordo
  - b.  Discordo
8. Entre os fatores praticados pelas MPEs que dificultam, retardam ou impedem a confecção da análise das demonstrações e demais serviços de contabilidade gerencial, podem ser destacados:
- Falta de tempestividade (ex: atraso no envio da documentação)
  - Afronta aos Princípios Contábeis (ex: desobediência ao princípio da entidade)
  - Insuficiência de informação (ex: falta de documentos fiscais)
  - Falta de organização e processos
  - Outros: \_\_\_\_\_
9. Entre os fatores praticados pelos Escritórios de contabilidade que dificultam, retardam ou impedem a confecção da análise das demonstrações e demais serviços de contabilidade gerencial, podem ser destacados:
- Desconhecimento/Complexidade da atividade do negócio
  - Falta de conhecimento técnico
  - Falta de tempo/Excesso de serviços
  - Outros: \_\_\_\_\_

**V. Responsabilidade dos escritórios quanto à mortalidade de MPE no DF.**

10. Ao prestar serviços de contabilidade gerencial, o contador é capaz de minimizar a taxa de mortalidade das MPEs?

- a.  Concordo                      b.  Discordo

11. O serviço de consultoria prestado pelos escritórios de contabilidade são suficientemente capazes de auxiliar os gestores nas tomadas de decisões?

- a.  Concordo                      b.  Discordo

12. O contador também é responsável pelo fracasso e encerramento de MPE no DF?

- a.  Concordo                      b.  Discordo

13. Em uma situação hipotética, em que o governo possibilita-se que as micro e pequenas empresas fizessem a escrituração e o lançamento de guias de impostos e contribuições por conta própria acredita que seria capaz de manter os clientes?

- a.  Não

- b.  Sim. Justifique \_\_\_\_\_