



**UNIVERSIDADE FEDERAL DA PARAÍBA
CENTRO DE CIÊNCIAS SOCIAIS APLICADAS
DEPARTAMENTO DE FINANÇAS E CONTABILIDADE
CURSO DE BACHARELADO EM CIÊNCIAS CONTÁBEIS**

VALÉRIA DE MELO DANTAS

**QUALIDADE DA PRESTAÇÃO DOS SERVIÇOS CONTÁBEIS: PERCEPÇÃO DE
GESTORES DE MICRO E PEQUENAS EMPRESAS QUE ATUAM EM JOÃO
PESSOA-PB**

**JOÃO PESSOA
2018**

VALÉRIA DE MELO DANTAS

**QUALIDADE DA PRESTAÇÃO DOS SERVIÇOS CONTÁBEIS: PERCEPÇÃO DE
GESTORES DE MICRO E PEQUENAS EMPRESAS QUE ATUAM EM JOÃO
PESSOA-PB**

Monografia apresentada ao curso de Ciências Contábeis, do Centro de Ciências Sociais Aplicadas, da Universidade Federal da Paraíba, como requisito parcial a obtenção do grau de Bacharel em Ciências Contábeis.

Orientador: Prof. Dr. Paulo Roberto Nóbrega Cavalcante.

**JOÃO PESSOA
2018**

Dados Internacionais de Catalogação na Publicação (CIP)

D192q Dantas, Valéria de Melo.

QUALIDADE DA PRESTAÇÃO DOS SERVIÇOS CONTÁBEIS:
PERCEPÇÃO DE GESTORES DE MICRO E PEQUENAS EMPRESAS
QUE ATUAM EM JOÃO PESSOA-PB / Valéria de Melo Dantas. – João
Pessoa, 2018.
44f.

Orientador(a): Prof^o Dr. Paulo Roberto Nobrega Cavalcante.
Trabalho de Conclusão de Curso (Ciências Contábeis) – UFPB/CCSA.

1. Percepção de Gestores. 2. Serviços Contábeis. 3. Características
Qualitativas da Informação Contábil. I. Título.

UFPB/CCSA/BS

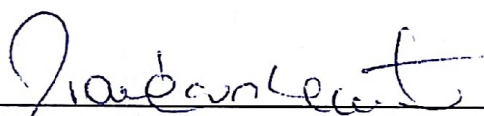
CDU:657(043.2)

VALÉRIA DE MELO DANTAS

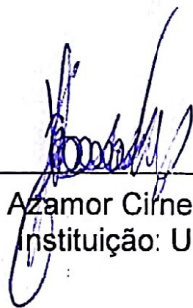
QUALIDADE DA PRESTAÇÃO DOS SERVIÇOS CONTÁBEIS: PERCEÇÃO DE GESTORES DE MICRO E PEQUENAS EMPRESAS QUE ATUAM EM JOÃO PESSOA-PB

Esta monografia foi julgada para a obtenção do grau de Bacharel em Ciências Contábeis, e aprovada em sua forma final pela Banca Examinadora designada pela Coordenação do Curso de Ciências Contábeis da Universidade Federal da Paraíba.

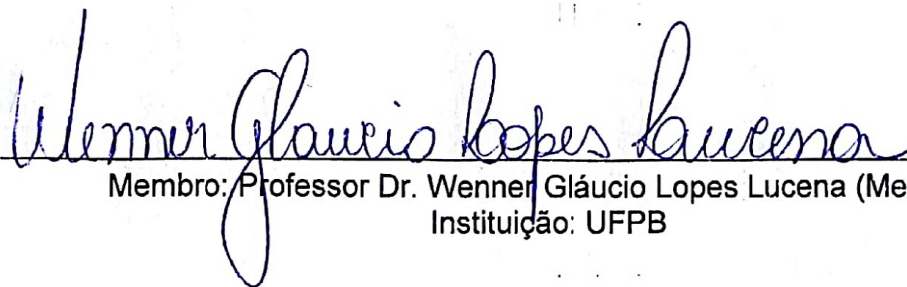
BANCA EXAMINADORA



Presidente: Professor Dr. Paulo Roberto Nóbrega Cavalcante (Orientador)
Instituição: UFPB



Membro: Professor Dr. Azamor Cirne de Azevedo Filho (Membro)
Instituição: UFPB



Membro: Professor Dr. Wenner Gláucio Lopes Lucena (Membro)
Instituição: UFPB

João Pessoa, 08 de junho de 2018.

*Dedico este trabalho aos meus pais,
Maria José Nunes Dantas e Sérgio de
Melo Dantas pelo amor mais puro e
incondicional que alguém já dedicou a
mim.*

AGRADECIMENTOS

Não poderia iniciar meus agradecimentos sem reconhecer minha gratidão àquele que é dono da minha vida, àquele que penetrou mansamente em meu coração, envolveu-me com seu precioso sangue, amou-me incondicionalmente, deu-me paz, a verdadeira paz, àquela que o mundo não pode dar. Guiou-me por seus caminhos, permitiu que me alegrasse no clarão da sua luz. Ao meu Senhor e Salvador, Jesus Cristo, muito obrigada.

Aos meus pais, razões do meu viver, que com muito amor e esforço fizeram de tudo pra eu chegar até aqui. Sem vocês nada disso teria sentido. Espero um dia retribuir tudo que vocês fizeram e fazem por mim. Eu amo vocês com toda a força que há em mim.

Ao meu primeiro, único e, desde 27 de dezembro de 2014, eterno namorado. Felipe Kesley, espero viver ao seu lado por toda a minha vida. Eu te amo, meu bem. Obrigada pelo seu amor.

Aos meus amados irmãos, Débora e Robson. Não há como mensurar o tamanho do amor que sinto por vocês, saibam que podem contar comigo para tudo. Por vocês eu faço tudo!

Ao meu querido orientador, Prof. Dr. Paulo Roberto, que como um pai guiou-me com humildade e paciência na elaboração desse trabalho. Ensinar é um dom, você o faz com perfeição. Obrigada por tudo. Deus continue o abençoando.

Agradeço também ao meu amado Pastor, Veronildo Barbosa, homem de Deus. Um homem de coração enorme o qual me orgulho em tê-lo para ensinar-me e conduzir-me na vida espiritual.

E, finalmente, mas não menos importante, aos meus amigos de turma que tornaram essa graduação tão agradável. Em especial, a Flênia, Gabi, Leoni e Mariane, por serem o melhor grupo que eu poderia me aliar. Para sempre levarei vocês no meu coração.

“Até aqui nos ajudou o Senhor”

(1 Samuel.7;12)

RESUMO

A questão do papel da informação contábil no contexto do processo de gestão de micros e pequenas empresas se constitui em ponto sobre o qual não há consenso no meio acadêmico. O cerne da discussão diz respeito, basicamente, à utilidade dessa informação para aqueles gestores. Nesse sentido, este estudo teve por objetivo analisar a percepção dos gestores de micro e pequenas empresas sobre a qualidade dos serviços contábeis. A coleta de dados foi realizada por meio de questionários com os gestores de 42 empresas que possuem a contabilidade prestada de forma terceirizada. O questionário foi organizado em duas partes, sendo a primeira relativa à construção do perfil dos respondentes e a segunda voltada a identificação do uso da informação contábil, ao conhecimento a respeito dos conceitos de qualidade e à percepção a respeito da qualidade da informação contábil recebida. A análise dos dados teve base no conceito de qualidade encontrado na Estrutura Conceitual para Elaboração e Evidenciação de Relatório Contábil-Financeiro, do CFC, e os dados foram organizados e apresentados por meio de estatística descritiva. Como principais achados, a pesquisa constatou que a opinião dos gestores é aderente aos conceitos de qualidade do CFC e que a percepção de qualidade a respeito das informações recebidas da contabilidade é boa.

Palavras-chave: Percepção dos gestores; Serviços contábeis; Características qualitativas da informação contábil.

ABSTRACT

The issue about the role of the accounting information in the context of micro and small businesses management is a point on which there is no consensus in the academic community. The core of the discussion concerns, basically, the usefulness of this information for those managers. In this sense, the purpose of this study was to analyze micro and small companies managers perceptions about the quality of accounting services. The data collection was carried out through questionnaires with managers of 42 companies that have outsourced accounting provided. The questionnaire was organized into two parts, the first being concerning the construction of the profile of respondents and the second focused on identification of the use of accounting information, knowledge about quality concepts and perception regarding the quality of accounting information received. The data analysis was based on the concept of quality found in CFC's in the Conceptual Framework for Elaboration and Disclosure of Accounting-Financial Report and the data was organized and presented by means of descriptive statistics. As the main findings, the survey found that the opinion of managers is bonded to the CFC's concepts of quality and that the perception of quality of information received from accounting is good.

Keywords: Perception of the managers; accounting services; qualitative characteristics of accounting information.

LISTA DE QUADROS

QUADRO 1- Resumo de enquadramento das MPEs.....	15
QUADRO 2- Características qualitativas da informação contábil segundo o Pronunciamento Conceitual Básico.....	24
QUADRO 3- Pontuação dos itens do questionário.....	28

LISTA DE TABELAS

Tabela 1- Tipo de ocupação na empresa.....	29
Tabela 2- Tempo de experiência na função.....	30
Tabela 3- Nível de formação acadêmica.....	30
Tabela 4- Natureza da atividade da empresa.....	31
Tabela 5- Nível de faturamento da empresa.....	31
Tabela 6- Gestão de negócios.....	32

LISTA DE GRÁFICOS

Gráfico 1- Tomada de decisão.....	33
Gráfico 2- Características qualitativas fundamentais.....	33
Gráfico 3- Características qualitativas de melhoria.....	34
Gráfico 4- Percepção das informações recebidas da contabilidade.....	35

LISTA DE ABREVIATURAS E SIGLAS

CFC- Conselho Federal de Contabilidade

CPC- Comitê de Pronunciamentos Contábeis

CRFB- Constituição da República Federativa do Brasil

EPP- Empresa de pequeno porte

IASB- International Accounting Standards Board

LC- Lei complementar

ME- Microempresa

MPEs- Micro e Pequenas Empresas

PB- Paraíba

SEBRAE - Serviço Brasileiro de Apoio as Micro e Pequenas empresa

SUMÁRIO

1 INTRODUÇÃO	12
1.1 Objetivos	13
1.1.1 Objetivo Geral	13
1.2.2 Objetivo Específicos	14
1.2 Justificativa.....	14
2 REFERENCIAL TEÓRICO.....	15
2.1 Micro e Pequenas Empresas.....	15
2.2 Serviços Contábeis	17
2.3 Qualidade na Prestação de Serviços Contábeis	20
2.4 Características Qualitativas da Informação Contábil.....	21
3 METODOLOGIA	26
3.1 Tipo de Pesquisa.....	26
3.2 População e Amostra.....	27
3.3 Procedimentos Metodológicos	27
4 ANÁLISE DOS DADOS	29
4.1 Perfil dos Respondentes	29
4.2 Percepção a Respeito da Qualidade da Informação Contábil	32
5 CONSIDERAÇÕES FINAIS	36
REFERÊNCIAS.....	37
APÊNDICE: QUESTIONÁRIO DE PESQUISA	42

1 INTRODUÇÃO

O papel desempenhado pelas micro e pequenas empresas por meio da criação de novos empregos, geração de novos produtos e serviços, não só no Brasil, mas em todo o mundo, as tem apontado como responsáveis por uma parcela relevante na economia mundial (KASSAI, 1997).

É comum ao iniciarem suas atividades os empreendedores possuírem conhecimento técnico da área a ser desempenhada. No entanto, a ausência de conhecimentos gerenciais e financeiros, muitas vezes, leva os empreendedores a buscarem um profissional qualificado para auxiliá-los nesse âmbito.

Conforme destaca Marion (2015), dentro das empresas, independentemente do seu porte, os gestores frequentemente estão tomando decisões para o sucesso do seu negócio. Diante de tal fato, a presença do profissional contábil fornecendo dados e informações contábeis corretas que auxiliem os gestores na decisão mais acertada contribui para prospectar a organização (SILVA E MARION, 2013).

Pesquisas que abordaram a tomada de decisão dentro das micro e pequenas empresas constataram que os gestores, na maioria das vezes, baseiam suas decisões na intuição e na experiência (ALBUQUERQUE, 2004; OLIVEIRA, 2001; e QUEIROZ, 2005).

Com o objetivo de minimizar os erros causados pela intuição na tomada de decisão, a presença de um profissional capaz de traduzir as informações presentes nos demonstrativos contábeis se torna um facilitador para que os gestores que não possuem a habilidade de interpretar os dados dos relatórios contábeis tomem decisões mais acertadas na condução do seu negócio.

Hoje, o papel do profissional contábil vai além de classificar contas e calcular impostos, seu papel fundamenta-se em gerir informações úteis auxiliando os gestores em suas decisões empresariais, por meio de previsões com a existência de uma razoável margem de certeza baseando-se na análise dos fatos passados, criando assim, um ambiente favorável à geração de resultados e ao crescimento da entidade (SILVA E MARION, 2013).

Para Boaventura (2003) o objetivo da informação contábil consiste em processar os dados apresentados pelas empresas e torná-los em informações de natureza econômica, expondo demonstrações financeiras e relatórios gerenciais para a elucidação dos problemas e auxílio na tomada de decisão.

A informação gerida pela contabilidade é um instrumento importante para solução dos problemas que os gestores de micro e pequenas empresas enfrentam na administração do seu negócio.

Nesse contexto, Atkinson et al. (2000) salientam que a Contabilidade possui o papel de gerar informações de tal modo que favoreça tomadas de decisões mais acertadas e em tempo hábil.

O meio competitivo cujos escritórios contábeis estão inseridos atualmente, demonstram a necessidade de busca por excelência e qualidade na prestação dos serviços ofertados a sua cartela de clientes, respondendo, assim, a necessidade de informações que ofereça suporte à sua tomada de decisão.

Diante do exposto, o estudo visa responder a seguinte questão de pesquisa:
Qual a percepção de gestores de micro e pequenas empresas a respeito da qualidade dos serviços contábeis?

1.1 Objetivos

A busca de resposta para a questão de pesquisa formulada, o que implica em conhecer a opinião dos gestores de micro e pequenas empresas que terceirizam sua contabilidade a uma entidade contábil localizada no município de João Pessoa – PB, a respeito da qualidade dos serviços contábeis prestados, resulta no estabelecimento de objetivos de duas naturezas, geral e específicos.

1.1.1 Objetivo Geral

O objetivo geral do presente trabalho é conhecer a percepção dos gestores de micro e pequenas empresas em relação a qualidade dos serviços contábeis.

1.1.2 Objetivo Específicos

A fim de alcançar o objetivo geral deste trabalho, é fundamental atingir os seguintes objetivos específicos:

- a) Traçar o perfil das empresas alvo desse estudo;
- b) Relatar os serviços prestados pela entidade contábil objeto desta pesquisa;

c) Evidenciar, em literatura específica, sobre a qualidade dos serviços contábeis.

1.2 Justificativa

A qualidade das informações contábeis prestadas pelos escritórios de contabilidade se caracteriza uma ferramenta crucial para gerenciamento das organizações.

Face a isto, é importante que os escritórios de contabilidade estejam cientes das necessidades dos seus clientes para que as informações contábeis fornecidas sejam úteis para seus usuários e gerem melhores resultados para a organização.

Fornecer informações úteis e relevantes aos seus usuários de modo que tal informação auxilie na tomada de decisão é o principal objetivo da contabilidade. A contabilidade tem um grande potencial de informação, pois os fatos passíveis de expressão monetária podem ser agrupados dentro dessa área, fornecendo uma melhor visão da situação da empresa, seja ela grande ou pequena empresa.

As micro e pequenas empresas são um dos principais pilares de sustentação da economia brasileira, quer pela sua enorme capacidade geradora de empregos, quer pelo grande número de estabelecimentos desconcentrados geograficamente.

Tendo em vista a relevância das Micro e Pequenas Empresas (MPEs) no contexto econômico brasileiro, o estudo dos aspectos relacionados com a gestão dessas empresas, inclusive a qualidade da informação contábil, torna-se um fator relevante.

Deste modo, pode-se deduzir que o estudo e a análise dos serviços prestados por estes tipos de empresas são essenciais para seus respectivos crescimentos dentro do mercado em que estão inseridas. O que por sua vez, apresenta neste ponto uma constatação motivadora para o desenvolvimento deste trabalho.

2 REFERÊNCIAL TEÓRICO

2.1 Micro e Pequenas Empresas

A política de desburocratização iniciada no final da década de 70, com o objetivo de incentivar o surgimento e funcionamento de pequenos negócios promoveu o surgimento das Microempresas. (BANTERLI; MANOLESCU, 2007).

Microempresa é um conceito criado pela Lei nº 7.256/84 e, atualmente, regulado pela Lei Complementar- LC nº. 132, de 14 de dezembro de 2006. Segundo o Art. 3º da referida Lei, considera-se microempresa (ME) a pessoa jurídica cujo faturamento bruto anual não ultrapasse R\$ 360.000,00 (trezentos e sessenta mil reais). Ultrapassado tal valor até o limite de R\$ 4.800.000,00, a empresa passa a ser considerada de pequeno porte (EPP).

De acordo com o dispositivo legal, o enquadramento das empresas em Micro ou Pequenas depende de sua receita bruta (Art. 3º, § 1º da LC nº 123/06).

Para Silva (2010, p. 23), “a classificação de micro e pequena empresa pode ser caracterizada, principalmente, sob dois enfoques: o número de empregados que a empresa possui ou a sua receita bruta anual”.

Conforme descrito em pesquisa realizada pelo Serviço Brasileiro de Apoio as Micro e Pequenas empresa - SEBRAE (2007) a respeito dos Fatores Condicionantes e Taxas de Sobrevivência e Mortalidade das Micro e Pequenas Empresas no Brasil 2003-2005, o critério de utilização para classificação de porte das empresas é quanto ao número de empregados.

No Quadro 1 apresenta-se um resumo referente às duas perspectivas de definição do enquadramento de Micro e Pequeno negócio.

Quadro 1 - Resumo Do Enquadramento De MPE'S

PORTE	LC Nº 123/06	SEBRAE
Micro Empresa - ME	Receita Bruta no ano-calendário ≤ R\$ 360 mil.	Na indústria e na construção civil: até 19 empregados; No comércio e serviços: até 9 empregados.
Pequena Empresa	Receita Bruta no ano-calendário > R\$ 360 mil e ≥ R\$ 4.800 mil.	Na indústria e na construção civil: de 20 a 99 empregados; No comércio e serviços: de 10 a 49 empregados.

Fonte: Elaboração própria (2018).

É importante discorrer sobre a ótica da legalidade, ou seja, perante a legislação vigente qual o tratamento de Micro e Pequenas Empresas, e no que as mesmas podem se beneficiar para que possam se firmar no mercado competitivo que se denota nos dias de hoje.

No que concerne à legalidade, as MPEs possuem tratamento diferenciado e simplificado nos campos administrativo, fiscal, previdenciário, trabalhista, crédito e de desenvolvimento empresarial.

A Constituição da República Federativa do Brasil de 1988 (CRFB/88) em seu Art. 179 determina aos entes federativos que adotem posturas com o objetivo de incentivar a criação e desenvolvimento das MPEs, devido à sua importância social e econômica, conforme abaixo se insere:

Art. 179. A União, os Estados, o Distrito Federal e os Municípios dispensarão às microempresas e às empresas de pequeno porte, assim definidas em lei, tratamento jurídico diferenciado, visando a incentivá-las pela simplificação de suas obrigações administrativas, tributáveis, previdenciárias e creditícias, ou pela eliminação ou redução destas por meio de lei.

Com a criação da Lei Complementar nº 123/06, os benefícios instituídos pela CRFB/88 foram assegurados para as micro e pequenas empresas. Elaborada para instituir o Estatuto Nacional da Micro e Pequena empresa, tal dispositivo possui o objetivo de fortalecer as MPEs e, sobretudo, mantê-las na legalidade com suas obrigações fiscais, diminuindo sua carga tributária, por meio da criação do Simples Nacional, o qual, como o próprio nome diz, simplificou e facilitou a arrecadação dos impostos.

Instituído pela Lei nº 9.317/96 e, posteriormente modificado pela Lei Complementar nº123/2006 o Simples Nacional (Sistema Integrado de Pagamento de Impostos e Contribuições das Microempresas e Empresas de Pequeno Porte) representa uma forma simplificada e unificada de pagamentos de tributos, por meio da aplicação de percentuais favorecidos e progressivos, incidentes sobre uma única base de cálculo, o faturamento bruto, conforme Art. 12 da referida Lei:

Art. 12 Fica instituído o Regime Especial Unificado de Arrecadação de Tributos e Contribuições devidos pelas Microempresas e Empresas de Pequeno Porte- Simples Nacional.

Conforme a Lei Complementar nº 123/2006, Art. 13, o Simples Nacional compreende o recolhimento mensal e centralizado, em um único Documento de Arrecadação do Simples - DAS, dos seguintes impostos e contribuições:

- I - Imposto sobre a Renda de Pessoa Jurídica - IRPJ;
- II - Imposto sobre Produtos Industrializados - IPI;
- III - Contribuição Social sobre o Lucro Líquido - CSLL;
- IV - Contribuição para o Financiamento da Seguridade Social - COFINS;
- V - Contribuição para o PIS/Pasep;
- VI - Contribuição Patronal Previdência – CPP para Seguridade Social, a cargo da pessoa jurídica, de que trata o art. 22 da Lei 8.212, de 24 de julho de 1991, exceto no caso da microempresa e da empresa de pequeno porte que se dedique às atividades de prestação de serviços referidas no § 5-C do art. 18 desta Lei Complementar;
- VII - Imposto sobre Operações Relativas à Circulação de Mercadorias e Sobre Prestações de Serviços de Transporte Interestadual e Intermunicipal e de Comunicação - ICMS;
- VIII - Imposto sobre Serviços de Qualquer Natureza - ISS.

Estudos apontados pelo SEBRAE (2007) e CANECA et. al. (2009) apontam que as MPEs vêm enfrentando dificuldades em questões administrativas e financeiras, acarretando um alto índice de mortalidade no decorrer dos anos. Isso se dá ao fato da deficiência dos gestores a despeito de conhecimentos que os auxiliem na tomada de decisão, pois apesar dos benefícios previstos na legislação, constitucional e complementar, a sobrevivência de uma micro ou pequena empresa dependerá, objetivamente, das decisões que serão tomadas pelos gestores.

Nesse contexto, Atkinson et al. (2000) salientam que a Contabilidade possui o papel de gerar informações de tal modo que favoreça tomadas de decisões mais acertadas e em tempo hábil.

Nesse sentido, considerando como se desenvolve qualquer processo de tomada de decisões, fica evidente o papel das informações contábeis.

2.2 Serviços Contábeis

O setor de serviços vem assumindo papel um cada vez mais importante no desenvolvimento da economia mundial, tanto do ponto de vista da geração de renda e emprego como da substancial contribuição para a dinâmica econômica do país (MELLO, et.al 2010).

Serviços, segundo o conceito de Paladini e Bridi (2013), são os chamados bens intangíveis e envolvem ações desenvolvidas por pessoas, empresas ou setores em atendimento a necessidades, desejos, conveniências ou solicitações

específicas de atividades a executar. Sarquis (2009), de semelhante forma, define serviços como um ato, de natureza predominantemente intangível que envolve algum tipo de interação entre o prestador do serviço e o cliente onde o principal objetivo é satisfazer as necessidades do cliente.

De acordo com a plataforma de base de dados desenvolvida pelo SEBRAE, DataSebrae, o setor de serviços é o setor com maior participação na economia. No 3º trimestre de 2017, o setor de serviços representou 72,8% do PIB gerado no país. Ou seja, considerando o somatório de tudo o que a atividade econômica do país produz, a cada dez unidades monetárias, aproximadamente sete são oriundas da prestação de serviços.

Esses dados demonstram o quanto o setor de serviços vem se mostrando importante na economia.

Marion (2008) menciona que função primordial do contador é gerar informações úteis aos usuários da Contabilidade para a tomada de decisões. Contudo, o autor relata que, em nosso país, em alguns segmentos de nossa economia, principalmente na pequena empresa, a função do contador infelizmente foi distorcida, estando voltada exclusivamente para satisfazer às exigências do fisco.

Os serviços realizados pelo profissional contábil podem ser superficiais, apenas para fins fiscais, ou representar um efetivo suporte à tomada de decisão dos gestores. Entretanto, uma contabilidade elaborada apenas para atender questões fiscais distorce a essência da informação.

Atualmente as empresas, além de atender às exigências do fisco, necessitam de informações econômico-financeiras para o sucesso do seu negócio, tais dados fornecidos pela contabilidade podem ser utilizados para toda uma série de decisões (BARKER, 2012).

Segundo Rezende (2010) a informação é recurso efetivo para as organizações, essencialmente quando planejada e disponibilizada de forma personalizada com qualidade inquestionável e preferencialmente antecipada para facilitar as decisões. Possibilitando, assim, a redução de incertezas, a probabilidade de realizar melhores escolhas e o melhor desempenho nas atividades.

A informação é o produto gerado da contabilidade. Em contabilidade, a informação é gerada para atender pessoas ou entidades que necessitam de alguma informação contábil para tomada de decisões. Fornecer informações úteis e

relevantes aos seus usuários de modo que tal informação auxilie na tomada de decisão é o principal objetivo da contabilidade (Borinelli e Pimentel, 2017).

As empresas contábeis, como prestadoras de serviços, para atender às necessidades de informações produzem e disponibilizam aos seus clientes os demonstrativos contábeis. Demonstrativos contábeis, segundo o Pronunciamento Conceitual Básico (R1) – Estrutura Conceitual para Elaboração e Divulgação de Relatório Contábil-Financeiro, mais conhecido como CPC 00, elaborado com base no *The Conceptual Framework for Financial Reporting*, emitido pelo International Accounting Standards Board- IASB, possuem o objetivo principal de fornecer informações úteis e relevantes aos seus usuários, com isso, ajudando nas melhores decisões para o sucesso do negócio.

Os escritórios de contabilidade geralmente fornecem seus serviços para pessoas físicas e jurídicas. As atividades da pessoa jurídica, normalmente, são enquadradas como indústria, comércio e/ou serviços (THOMÉ, 2001).

As entidades contábeis podem oferecer aos seus clientes uma gama de serviços, dentre eles, estão: serviços especializados, como auditoria, assessoria, análise econômica financeira, consultoria contábil e tributária e administração de pessoal (THOMÉ, 2001).

Os serviços contábeis cujas responsabilidades são dos contadores podem ser divididos nas categorias Contábil, Fiscal e Pessoal.

Contábil – preparação da Contabilidade em conformidade com as Normas Brasileiras de Contabilidade, emissão de balancetes, elaboração de Balanço Patrimonial e demais Demonstrações Contábeis;

Fiscal – orientação e controle de aplicação dos dispositivos legais vigentes, nas esferas Federais, Estaduais e Municipais, elaboração dos registros fiscais obrigatórios, eletrônicos ou não, perante os órgãos competentes, bem como as demais obrigações que se fazem necessárias, atendimento às demais exigências previstas na legislação;

Pessoal – registros de empregados e serviços correlatos, elaboração da folha de pagamento dos empregados e de pró-labore, remuneração dos sócios diretores, assim como das guias de recolhimento dos encargos sociais e tributos afins, elaboração, orientação e controle da aplicação dos preceitos da Consolidação das Leis do Trabalho, bem como daqueles pertinentes à Previdência Social e de outros aplicáveis às relações de trabalho mantidas pelo contratante.

Segundo Shigunov (2003, p.61), "O profissional contábil deve ser parceiro do cliente na gestão da empresa, procurando sempre conhecer o grau de satisfação dos mesmos". Corroborando, Pinho *et.al* (2008) destaca que em razão do contexto que as empresas de serviços contábeis estão inseridas atualmente, é fundamental a busca pela melhoria contínua no processo de prestação de serviço, sobretudo atendendo de forma satisfatória as necessidades de informações confiáveis e oportunas fornecidas aos seus clientes.

Como se percebe, os serviços prestados por profissionais da contabilidade têm distintas naturezas e, naturalmente, podem ser úteis para aqueles que tomam decisões a respeito dos negócios, desde que tenham qualidade suficiente para tanto.

2.3 Qualidade na Prestação dos Serviços Contábeis

Tendo em vista que a informação é o produto gerado pela contabilidade, assim como qualquer outro produto, não pode prescindir do fator qualidade. Conforme descrito por Nunes (2002), algumas características fundamentais devem ser seguidas pelos elaboradores dos relatórios contábeis para que os mesmos mantenham um padrão de qualidade, tornando sua interpretação e compreensão de maneira correta e objetiva.

A qualidade da informação se torna fundamental, especialmente como instrumento de gestão e com isso o profissional da contabilidade ganha um novo perfil, pois o que se fazia em termos de informação basicamente era para atender as exigências fiscais. Nos dias atuais as empresas necessitam de informações econômico-financeiras para que se consiga as melhores decisões (SHIGUNOV, 2003).

A contabilidade influencia a tomada de decisão em uma organização à medida que os gestores utilizam tal informação por ela gerada. Existe por parte dos gestores a necessidade de informações adequadas que retratem fidedignamente a realidade da empresa, tais informações devem ser oportunas e devem subsidiar o processo de decisão das empresas.

É possível depreender que a contabilidade constitui uma das fontes de informações para o gestor, logo, é de suma importância conhecer as necessidades informacionais e o nível de conhecimento desse receptor, a fim de que a informação

contábil seja desenvolvida em conformidade com a sua realidade, de forma que seja utilizada em toda a sua potencialidade.

A qualidade na prestação do serviço se faz presente quando ela garante a plena satisfação do usuário, para tanto, o serviço deve ser bem feito, assim o cliente vai consumi-lo e se tornar divulgador daquele serviço e de sua qualidade. Um serviço bem feito não vai só satisfazer a necessidade do cliente como também garantir a sobrevivência da empresa prestadora do serviço (SHIGUNOV, 2003).

Stefano et al. (2008) declaram que a mensuração da qualidade dos serviços prestados por meio do entendimento dos usuários resulta em informações importantes e benéficas para as empresas.

Avaliar serviços não possui a mesma simplicidade quanto avaliar bens tangíveis (Paladini e Bridi, 2013). Na visão do autor, a tangibilidade dos bens por se tratar de algo concreto, tocável e visível é mais fácil de ser avaliado. Já o serviço, por ser algo intangível, sua avaliação dependerá do benefício e efetivo ganho proporcionado ao usuário do serviço.

Ainda que exista uma dificuldade natural no que diz respeito à avaliação de serviços, do ponto de vista da informação contábil existe o parâmetro definido na Estrutura Conceitual para Elaboração e Divulgação de Relatório Contábil-Financeiro, originalmente instituída pelo Comitê de Pronunciamentos Contábeis – CPC e, posteriormente, adotada pelo Conselho Federal de Contabilidade – CFC, qual seja, as Características Qualitativas da Informação Contábil.

2.4 Características Qualitativas da Informação Contábil

A contabilidade é considerada por Ludícibus, Martins e Gelbcke (2007) como um sistema de informação designado a munir seus usuários com demonstrativos e análises de natureza econômico-financeira, física e de produtividade com relação à entidade objeto de contabilização.

Para Boaventura (2003) o objetivo da informação contábil consiste em processar os dados apresentados pelas empresas e torná-los em informações de natureza econômica, expondo demonstrações financeiras e relatórios gerenciais para a elucidação dos problemas e auxílio na tomada de decisão.

Diante dessa afirmação compreende-se que a contabilidade transforma os dados gerados pela atividade empresarial em informação útil aos seus usuários, alcançando o principal objetivo da contabilidade.

Diariamente gestores estão frente a escolhas que os induzem à tomada de decisões. Uma informação mal elaborada ou interpretada de forma errônea pode comprometer a sobrevivência da entidade.

Para Silva (2010) a principal finalidade da ciência contábil é prover de informações os diversos tipos de usuários a fim de que possam tomar suas decisões, cada qual dentro dos seus respectivos objetivos.

Tendo em visto que os gestores precisam de informações a respeito dos aspectos econômico-financeiros para um melhor acompanhamento do desempenho e resultado das atividades empresariais, a contabilidade fornece de forma detalhada tais informações permitindo que os gestores possam traçar metas a fim de alçarem os melhores resultados e melhores decisões.

Face ao exposto, é possível observar que todas as definições apresentadas convergem em um objetivo comum: fornecer informações úteis ao usuário da contabilidade, orientando-os as melhores decisões.

Dentre os instrumentos para a tomada de decisões, têm-se os demonstrativos financeiros as quais comportam os aspectos qualitativos e quantitativos da composição patrimonial. Segundo Attie (2011, p.135):

As demonstrações contábeis são uma representação estruturada da posição patrimonial e financeira e do desempenho da entidade. O objetivo das demonstrações contábeis é o de proporcionar informação acerca da posição patrimonial e financeira, do desempenho e dos fluxos de caixa da entidade que seja útil a um grande número de usuários em suas avaliações e tomada de decisões econômicas. As demonstrações contábeis também objetivam apresentar os resultados da atuação da administração na gestão da entidade e sua capacitação na prestação de contas quanto aos recursos que lhe foram confiados.

De acordo com o Pronunciamento Conceitual Básico do CPC (Estrutura Conceitual), as demonstrações contábeis possuem objetivo de fornecer informações no que tange a posição patrimonial e financeira, do desempenho e as mudanças na posição financeira da entidade. Além disso, tal pronunciamento estabelece que é essencial que tais informações sejam úteis a um abundante número de usuários em suas avaliações e tomadas de decisões econômicas.

Compreende-se, portanto que a importância dos demonstrativos contábeis se relaciona com a oferta de informações relevantes aos usuários da contabilidade, devendo estar acessíveis a seus usuários com relativa facilidade de compreensão.

A qualidade dos produtos e relatórios enviados aos clientes é de extrema importância para a qualidade dos serviços prestados, por serem o resultado final de todo o trabalho executado (THOMÉ, 2001).

Gonçalves (2002) disse que a qualidade é intrínseca ao produto, entretanto é o cliente quem aprova ou não. Pode-se dizer que a qualidade depende da percepção de cada usuário, pois, é este que irá reconhecê-la e ao final avaliá-la, entendimento que se estende também quando o assunto é informação contábil que, de acordo com Padoveze (2009), deve ser tratada como qualquer outro produto que esteja disponível para o consumo. Devendo ser desejada, para ser necessária. E que para ser necessária, deve ser útil.

A fim de expressar seu papel fundamental como fonte de informações para a tomada de decisão, Oliveira et. al. (2000) afirma que a contabilidade deve tomar-se de características fundamentais à administração, a saber: ter utilidade, ser oportuna, compreensível e relevante.

A informação contábil, como fonte de dados para a tomada de decisão dos gestores, deve ser revestida de características de qualidade que a torne útil. Órgãos reguladores da profissão contábil internacional e nacional, *Internacional Accounting Standards Board* (IASB) e o Conselho Federal de Contabilidade (CFC), enumeram características qualitativas que devem ser observadas nas informações contábeis para que as mesmas exerçam sua finalidade para quem delas necessita.

O Comitê de Pronunciamentos Contábeis (CPC) no seu Pronunciamento CPC-00_R1 define características qualitativas da informação como atributos que tornam as demonstrações contábeis úteis para seus usuários. Relevância e representação fidedigna como características qualitativas fundamentais e comparabilidade, verificabilidade, tempestividade e compreensibilidade como características qualitativas de melhoria.

As características qualitativas da informação contábil, divulgadas pelo Comitê de Pronunciamentos Contábeis, são entendidas como os atributos que elevam a utilidade da informação aos usuários dos relatórios financeiros em um processo decisório.

As características supracitadas estabelecidas pelo Pronunciamento Técnico CPC-00_R1 serão comentadas a seguir no quadro a seguir:

Quadro 2 - Características qualitativas da informação contábil segundo o CPC, no seu Pronunciamento básico CPC-00

Relevância	Informações contábeis são relevantes quando podem têm a capacidade de influenciar nas decisões a serem tomadas por seus usuários.
Representação Fidedigna	A informação contábil-financeira não tem só que representar um fenômeno relevante, mas tem também que representar com fidedignidade o fenômeno que se propõe representar. Para ser representação perfeitamente fidedigna, a realidade retratada precisa ter três atributos. Ela tem que ser completa, neutra e livre de erro. É claro, a perfeição é rara, se de fato alcançável. O objetivo é maximizar referidos atributos na extensão que seja possível
Comparabilidade	Comparabilidade é a característica qualitativa que permite que os usuários identifiquem e compreendam similaridades dos itens e diferenças entre eles. Diferentemente de outras características qualitativas, a comparabilidade não está relacionada com um único item. A comparação requer no mínimo dois itens.
Verificabilidade	A verificabilidade ajuda a assegurar aos usuários que a informação representa fidedignamente o fenômeno econômico que se propõe representar. A verificabilidade significa que diferentes observadores, cômnicos e independentes, podem chegar a um consenso, embora não cheguem necessariamente a um completo acordo, quanto ao retrato de uma realidade econômica em particular ser uma representação fidedigna.
Tempestividade	Informação disponível para tomadores de decisão a tempo de poder influenciá-los em suas decisões
Compreensibilidade	Classificar, caracterizar e apresentar a informação com clareza e concisão torna-a compreensível.

Fonte: Comitê de Pronunciamentos Contábeis CPC-00_R1 (2012)

Como a própria nomenclatura descreve, as características qualitativas fundamentais são qualidades primárias para a informação contábil, representam, portanto, a essência vital da informação reportada pela Contabilidade.

Já as características qualitativas de melhoria acima mencionadas são compreendidas como os atributos que elevam a utilidade da informação frente aos usuários dos relatórios financeiros em um processo decisório.

As características qualitativas da informação contábil, na qualidade de padrão para o produto informação, estarão exercendo o seu papel na medida em que a informação produzida efetivamente apresente utilidade para o usuário, o que implica que aquele padrão de qualidade deve ser reconhecido pelo usuário da informação. Portanto, cabe verificar a relação entre usuários e informação produzida pela contabilidade.

É relevante destacar que o documento do CPC que estabeleceu as características qualitativas da informação contábil tem base na *Framework do International Accounting Standards Board - IASB* e, portanto, que a compreensão a respeito daquelas características qualitativas foi alcançada após um longo processo de consulta a agentes atuantes do mercado, sendo normalmente, todos os documentos do IASB, colocados em processo de audiência pública, o que torna possível a profissionais de qualquer parte do mundo opinar sobre a sua validade.

Portanto, entende-se que o uso das características qualitativas da informação contábil, como previsto pelo CPC, se constitui em parâmetro adequado para mensurar a forma como os gestores entendem os serviços recebidos dos prestadores de serviços contábeis.

3 METODOLOGIA

A metodologia retrata quais foram as ferramentas empregadas para a elaboração do trabalho, informando os métodos utilizados para a coleta de dados e estabelece a população que fornece a amostra e a qual serviu de análise ao alcance dos objetivos propostos.

De acordo com Martins (2005, p.80), no que se refere à metodologia:

Corresponde ao estabelecimento das atividades práticas necessárias para a aquisição de dados com os quais se desenvolverão os raciocínios que resultarão em cada parte do trabalho final. Cada procedimento (ou grupo de procedimentos) é planejado em função de cada um dos objetivos específicos estabelecidos, ou seja, pensa-se a coleta de dados para cada problema expresso na forma de objetivo específico, os quais concorrerão para a consecução do objetivo geral.

3.1 Tipo de Pesquisa

No tocante aos objetivos, a pesquisa pode ser classificada como descritiva que de acordo com Gil (2008), requer do investigador informações a respeito do que se deseja pesquisar, demonstrando os fatos e fenômenos de determinada realidade.

O objetivo de uma pesquisa descritiva é relatar as características de uma população, fenômeno ou experiência de estudo realizado. Segundo Gil (2008), este é um método de pesquisa muito utilizado no campo das ciências sociais devido à possibilidade de realizar infinitas combinações possíveis de variáveis, atingindo diversos resultados.

Na visão de Andrade (2010), a pesquisa descritiva configura-se em observar os fatos, registrá-los, classificá-los e interpretá-los, sem interferência ou manipulação do pesquisador. O presente estudo possui caráter descritivo, pois busca analisar a percepção dos clientes acerca da satisfação dos serviços prestados pelo profissional de contabilidade.

Em relação aos procedimentos, classifica-se como bibliográfica, documental e de levantamento, uma vez que houve a utilização de citações de livros, artigos, e leis, caracterizando-a como bibliográfica, bem como documentos não editados, como o caso da Estrutura conceitual, revelando-se como uma pesquisa documental.

Pode-se caracterizar a pesquisa como documental, já que se utiliza de materiais que não são editados, como é o caso da Estrutura Conceitual. Ao classificar este tipo de pesquisa Martins e Lintz (2013, p. 22) salientam que:

A pesquisa documental se assemelha à pesquisa bibliográfica, todavia não levanta material editado – livros, periódicos etc. –, mas busca material que não foi editado, como cartas, memorandos, correspondências de outros tipos, avisos, agendas, propostas, relatórios, estudos, avaliações etc.

De acordo com Gil (2008) as pesquisas de tipo levantamento são caracterizadas pela interrogação direta das pessoas cujo comportamento se almeja conhecer. A pesquisa de levantamento pode ser resumida como uma coleta direta de dados por meio de questionário onde são obtidas as opiniões dos entrevistados de uma população previamente estabelecida em relação a determinado assunto.

Quanto à abordagem, refere-se a uma pesquisa qualitativa, pois visa analisar a opinião dos gestores quanto a satisfação dos serviços contábeis prestados.

3.2 População e Amostra

Para obtenção dos resultados desta pesquisa foram utilizadas as empresas que possuem sua contabilidade terceirizado ao escritório de contabilidade objeto deste estudo localizado no município de João Pessoa - PB.

A amostra, definida por acessibilidade, é composta por 42 empresas que se dispuseram a responder os questionários.

3.3 Procedimentos Metodológicos

A coleta dos dados para realização da pesquisa se deu por meio de questionário aplicado aos gestores das empresas clientes do escritório de contabilidade objeto desse estudo. Foram utilizados os meios de comunicação e-mail e formulário do Google, afim de facilitar a obtenção das respostas.

O questionário foi formulado com linguagem simples, clara e direta para que o respondente compreendesse com clareza o que de fato está sendo perguntado.

O questionário da pesquisa foi composto por dois blocos de questões. O primeiro bloco, organizado em perguntas de várias alternativas, contempla características do perfil do respondente e da empresa, a saber: função na empresa,

tempo de experiência na função, nível de formação, natureza da atividade da empresa e nível de faturamento anual.

Já o segundo bloco, organizado na forma de uma Escala de Likert de cinco pontos, avaliou a concordância / discordância do respondente a respeito de conceitos de qualidade e, nas afirmativas finais, tenta relacionar a visão do respondente a respeito das informações recebidas da contabilidade, com os seus conceitos de qualidade da informação.

A primeira e segunda parte do questionário foi tratada exclusivamente com estatística descritiva.

Para a segunda parte do questionário (Escala de Likert) foi atribuído um valor para cada item, a saber:

Quadro 3 – Pontuação dos itens do questionário

Resposta	Pontos
Discordo completamente	1
Discordo parcialmente	2
Não tenho como responder	0
Concordo parcialmente	4
Concordo completamente	5

Fonte: Elaboração própria (2018).

Após a atribuição da pontuação, foi efetuada uma relação entre o total de pontos das questões de 2.1 a 2.9, conforme respostas obtidas e o total de pontos possíveis para aquelas questões, isto no sentido de mensurar se a compreensão de qualidade dos respondentes era aderente ao conceito de qualidade encontrado na Estrutura para Elaboração e Divulgação de Relatório Contábil-Financeiro. Tal procedimento foi necessário já que só faz sentido julgar a percepção de qualidade do gestor, dentro da proposta deste trabalho, se tal percepção tiver aquela aderência.

Finalmente, foi efetuada uma relação entre o total de pontos das questões de 2.10 a 2.12, conforme respostas obtidas e o total de pontos possíveis para aquelas questões, servindo o percentual encontrado como parâmetro da percepção do respondente em relação à qualidade das informações contábeis recebidas.

4 ANÁLISE DOS DADOS

Serão apresentados nesta parte do trabalho, com o uso, essencialmente, de estatística descritiva, os dados obtidos a partir da análise das respostas ao questionário aplicado para solucionar a questão de pesquisa deste trabalho, quanto às frequências absolutas e relativas das 42 empresas levantadas na pesquisa de campo.

Inicialmente, são apresentadas algumas características que compreendem os aspectos relacionados ao perfil dos respondentes, a saber: função na empresa, tempo de experiência em tal função, nível de escolaridade e natureza da atividade da empresa que atuam.

4.1 Perfil dos Respondentes

Conforme demonstrado na Tabela 1, percebe-se que entre os respondentes há uma predominância de gestores proprietários, tratando de 76,19% da amostra, 16,67% gestor contratado e 7,14% corresponde a outros.

a) Quanto à Ocupação na Empresa

Tabela 1- Tipo de ocupação na empresa

Ocupação	Quantidade	%
Gestor proprietário	32	76,19%
Gestor contratado	7	16,67%
Outra	3	7,14%
Total Geral	42	100,00%

Fonte: Elaboração própria (2018).

b) Quanto ao Tempo de Experiência na Função

Foi examinado na pesquisa o tempo de experiência na função. Como resultado ficou constatado que 38,10% dos entrevistados são principiantes na atividade, tendo uma experiência inferior a cinco anos, entretanto a maioria compreende em pessoas que estão há mais tempo no mercado, destacando-se que

26,19% dos entrevistados possuem um tempo de atuação na área superior a 5 anos e inferior a 10 e 35,71% possuem uma experiência superior a 10 anos.

Tabela 2- Tempo de experiência na função

Tempo de experiência	Quantidade	%
Até 5 anos	16	38,10%
Mais que 5 e menos que 10 anos	11	26,19%
Mais que 10 anos	15	35,71%
Total Geral	42	100,00%

Fonte: Elaboração própria (2018).

c) Quanto ao Nível de Formação

Do mesmo modo, foi identificado o nível de formação dos entrevistados. O que se observou foi que a grande parte dos respondentes possui ensino superior completo, compreendendo 80,95% da amostra. Seguido por 19,05% dos respondentes que possuem a formação completa no ensino médio. Observa-se ainda que, dentre os entrevistados, nenhum possui apenas o ensino fundamental completo.

Tabela 3- Nível de formação acadêmica

Nível de formação	Quantidade	%
Ensino fundamental completo	0	0,00%
Ensino médio completo	8	19,05%
Ensino superior completo	34	80,95%
Total Geral	42	100,00%

Fonte: Elaboração própria (2018).

d) Quanto à Natureza de Atividade da Empresa

Foi analisada a natureza da atividade desempenhada pelas empresas nas quais os respondentes exercem suas funções. Observou-se que a maioria das empresas é do ramo de serviços, sendo mais que a metade de toda a amostra, apresentando o índice de 57,14%. Seguido do ramo de comércio, mista (dois tipos de atividade) e indústria, com 21,43%, 14,29% e 7,14% respectivamente.

Tabela 4- Natureza da atividade da empresa

Nível de formação	Quantidade	%
Indústria	3	7,14%
Comércio	9	21,43%
Serviço	24	57,14%
Mista	6	14,29%
Total Geral	42	100,00%

Fonte: Elaboração própria (2018).

e) Quanto ao Nível de Faturamento da Empresa

A respeito do nível de faturamento anual das empresas, observou-se que a maioria delas possui um faturamento de até R\$120.000,00, correspondendo 47,62% da amostra. 23,81% das empresas possuem uma receita anual entre R\$ 120.000,00 e R\$ 320.000,00, 16,67% entre R\$320.000,00 e R\$ 1.000.000,00 e apenas 11,90% das empresas analisadas possuem faturamento anual superior a R\$ 1.000.000,00.

Tabela 5- Nível de faturamento da empresa

Faturamento anual	Quantidade	%
Até 120.000,00	20	47,62%
Mais que R\$ 120.000,00 e até R\$ 320.000,00	10	23,81%
Mais que R\$ 320.000,00 e até R\$ 1.000.000,00	7	16,67%
Mais que R\$ 1.000.000,00	5	11,90%
Total Geral	42	100,00%

Fonte: Elaboração própria (2018).

f) Quanto à Compreensão a Respeito da Gestão de Negócios

No tocante à compreensão dos respondentes a respeito do fator mais importante para o gerenciamento de uma empresa, observou-se uma proximidade entre os fatores experiência do gestor e informações relativas ao negócio, sendo que 50,00% acreditam que a experiência do gestor é o fator mais importante para gerenciar uma empresa, 42,86% acreditam ser informações relativas ao negócio, 2,38% entendem que sorte é um fator importante para gerenciar uma empresa e 4,76% entendem outros fatores.

Tabela 6- Gestão de negócios

Gestão de negócios	Quantidade	%
Experiência do gestor	21	50,00%
Informações relativas ao negócio	18	42,86%
Sorte	1	2,38%
Outra	2	4,76%
Total Geral	42	100,00%

Fonte: Elaboração própria (2018).

4.2 Percepção a Respeito da Qualidade da Informação Contábil

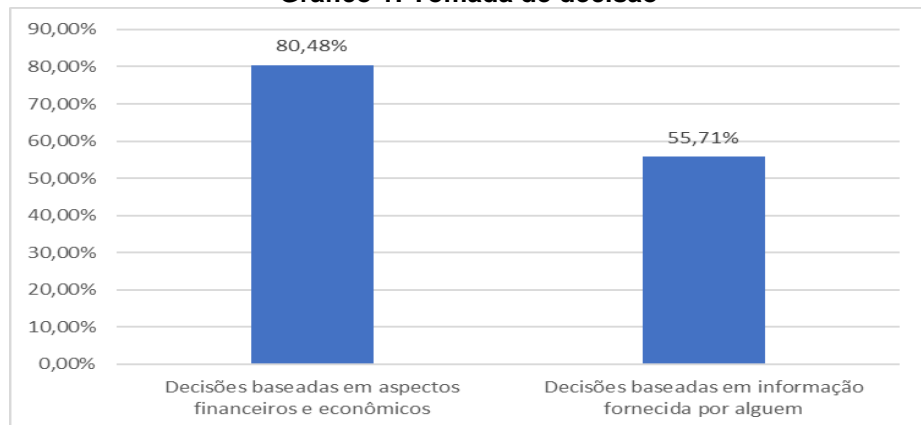
A seguir é apresentado o resultado obtido a partir da análise das respostas correspondentes à segunda parte do questionário, a qual está dividida em três segmentos, a saber:

O primeiro segmento corresponde às questões 2.1 a 2.2 e teve por objetivo avaliar se os usuários usam informações prestadas pela contabilidade;

O segundo segmento, formado pelas questões de número 2.3 a 2.9 buscou avaliar a compreensão do respondente a respeito da qualidade das informações contábeis, sendo que todas as questões foram elaboradas a partir do conceito de qualidade da informação contábil, com base nas características qualitativas da informação contábil encontrado na Estrutura Conceitual para Elaboração e Divulgação de Relatório Contábil-Financeiro do CPC; e,

O último segmento, composto pelas questões de número 2.10 a 2.12 teve por objetivo responder efetivamente à questão de pesquisa, na medida em que buscou avaliar a percepção dos respondentes em relação à qualidade das informações recebidas da contabilidade.

Quanto ao uso de tomada de decisão baseada em aspectos econômicos e financeiros e em decisões baseadas em alguma informação fornecida por alguém, os resultados são mostrados na sequência.

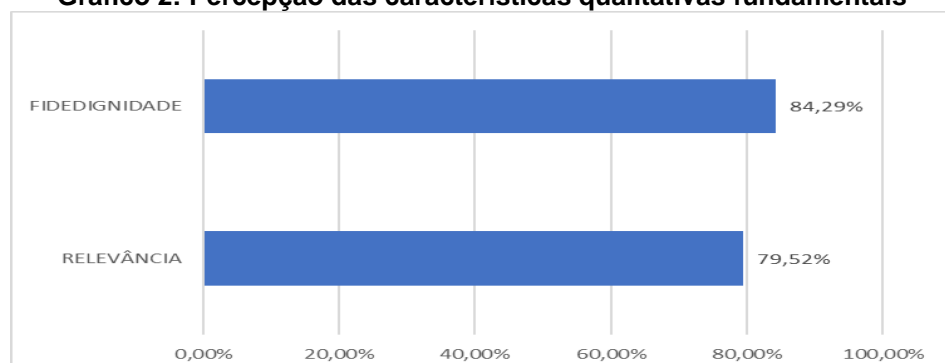
Gráfico 1: Tomada de decisão

Fonte: Elaboração própria (2018).

A priori foram elaboradas duas questões a fim de avaliar se os entrevistados recebiam algum tipo de informação contábil para uso no processo de tomada de decisão. Como visto na Figura 1, admitindo-se que a Contabilidade se constitui na principal fonte de informações de natureza econômico-financeira, é de se supor que eles têm recebido informações da contabilidade, isto quando se constata que 80,48% tomam decisões baseadas em aspectos econômicos e financeiros.

No tocante à segunda questão, percebe-se que os respondentes têm uma fonte de informação (55,71%) e, portanto, não tomam decisões apenas com base, por exemplo, na sua própria experiência. Tal verificação induz, também, a pensar que, de algum modo, a contabilidade fornece informações para o processo decisório dos gestores.

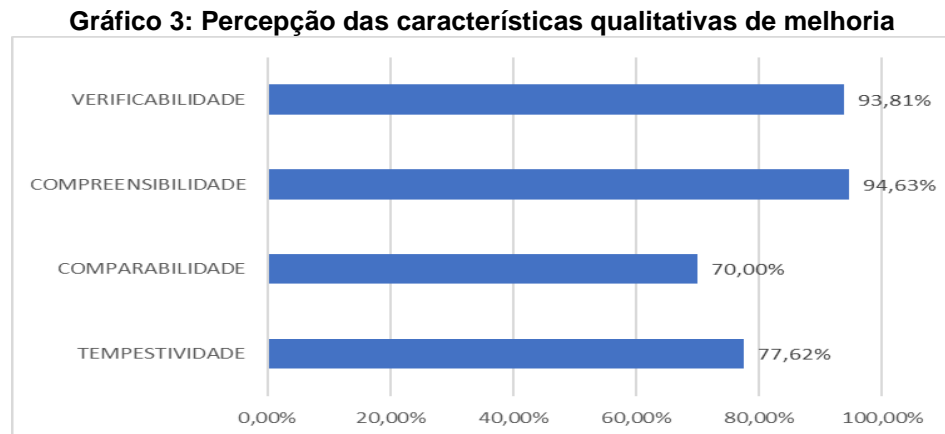
A respeito do entendimento dos usuários das informações contábeis quanto à percepção das características qualitativas fundamentais da informação, os resultados são apresentados na Figura 2.

Gráfico 2: Percepção das características qualitativas fundamentais

Fonte: Elaboração própria (2018).

Relevância e Fidedignidade representam de acordo com o CPC_00 as características qualitativas fundamentais, portanto, vitais para a utilidade da informação contábil. Observou-se, conforme a Figura 2, que os respondentes demonstraram um alto grau de entendimento, 79,52% e 84,29%, respectivamente. Ainda que, segundo o CPC, tais características possuam a mesma importância, devendo ser aplicadas de modo simultâneo, os respondentes visam mais a veracidade da informação recebida.

Com relação à percepção dos respondentes a respeito das características qualitativas de melhoria, os resultados são descritos na Figura 3.



Fonte: Elaboração própria (2018).

O questionário abordou questões para cada uma das características qualitativas de melhoria.

Quanto à Tempestividade, 77,61% dos respondentes entendem que para tomada de decisão é necessário que as informações estejam disponíveis no tempo certo.

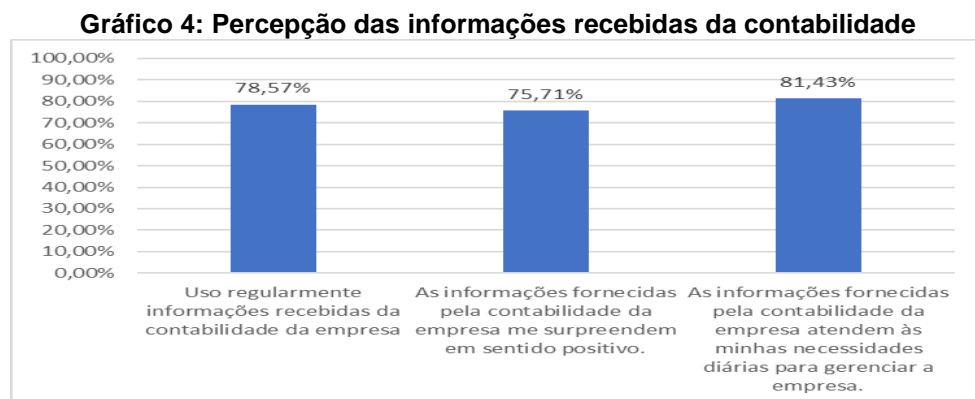
No tocante à característica qualitativa de melhoria, Comparabilidade, esta apresentou o menor grau de percepção entre os respondentes, com 70,00%.

Quanto à Compreensibilidade, apontada pelos resultados como a característica de melhoria com maior grau de entendimento dos respondentes, qual seja 94,63%, o que implica que eles entendem sua finalidade e, assim reconhecem que tal característica reflete nos relatórios contábeis melhorias para o processo de tomada de decisão.

E, por fim, a Verificabilidade, que é entendida como item de qualidade por 93,81% dos respondentes, os quais entendem a importância de averiguar a veracidade da informação.

Diante dos resultados expostos, pode-se concluir que a percepção dos respondentes a despeito das características qualitativas da informação contábil, seja fundamental ou de melhoria, convergem para o entendimento do Pronunciamento conceitual básico- CPC 00_ R1.

A seguir são apresentadas a visão dos respondentes a respeito das informações recebidas da contabilidade com seus conceitos de qualidade.



Fonte: Elaboração própria (2018).

Por fim, para responder à questão de pesquisa, o questionário abordou três questões que possuem relação com a percepção da qualidade dos serviços prestados pela contabilidade.

Conforme a Figura 4, 78,57% dos respondentes usam regularmente as informações recebidas da contabilidade. Tal percentual pode ser traduzido como uma confirmação da qualidade da informação contábil, isto quando se considera a questão da racionalidade humana, ou seja, não houvesse essa percepção de qualidade, a informação não seria usada.

Ainda conforme a Figura 4, 75,71% dos respondentes reconhecem a prestação dos serviços contábeis de forma positiva.

Com relação à questão que verifica a utilidade das informações contábeis, no tocante ao objetivo principal da contabilidade, qual seja, tomada de decisão, percebe-se que, 81,43% dos respondentes detêm as informações contábeis para fins decisórios, tal fator é imprescindível no sentido da continuidade dessas empresas.

5 CONSIDERAÇÕES FINAIS

Como principal produto da contabilidade, a informação contábil deve ser dotada de características que a torne útil e relevante para seus usuários, e assim, cumpram sua finalidade. Para tal, as características qualitativas da informação contábil presentes na Estrutura Conceitual do CPC estabelece quais características os relatórios financeiros devem conter para tornarem mais úteis e confiáveis as informações nela contidas.

Este estudo teve como objetivo verificar a percepção dos gestores de micro e pequenas empresas a respeito da qualidade dos serviços contábeis. Sabendo que a informação é o produto da contabilidade, e como qualquer outro produto, a qualidade é um fator primordial, fez-se necessário analisar o entendimento que os gestores de micro e pequenas empresas têm a respeito do conceito de qualidade, segundo as definições estabelecidas no Pronunciamento conceitual básico, a saber, CPC 00_(R1).

Conforme apresentado no capítulo anterior deste trabalho, os achados da pesquisa apontam que a percepção dos gestores de micros e pequenas empresas a respeito da qualidade dos serviços contábeis é alta com um percentual acima de 70,00%.

A despeito das limitações da pesquisa, especialmente no tocante ao número de empresas pesquisadas, é importante perceber que tomadores de decisões de micros e pequenas empresas, além de concordarem com o conceito de qualidade que consta na Estrutura Conceitual para Elaboração e Divulgação de Relatórios Contábil-Financeiros, do CPC, percebem qualidade das informações geradas pela contabilidade.

É importante que os gestores, na qualidade de tomadores de decisões empresariais, compreendam as características qualitativas da informação contábil, tendo em vista que tais características foram elaboradas com o intuito de tornarem as informações contidas nos relatórios financeiros mais relevantes e úteis aos seus usuários e com isso percebam se há qualidade nas informações recebidas da contabilidade. De igual modo, é importante que os profissionais de contabilidade estejam atentos aos serviços prestados aos seus clientes, uma vez que a qualidade desses serviços é um fator contribuinte para sobrevivência das empresas.

REFERÊNCIAS

ALBUQUERQUE, A. F. **Gestão estratégica das informações internas na pequena empresa: estudo comparativo de casos em empresas do setor de serviços (hoteleiro) da região de Brotas-SP.** São Carlos, 2004. Dissertação (Mestrado em Engenharia da Produção) - Escola de Engenharia de São Carlos, Universidade de São Paulo. Disponível em: <<http://www.teses.usp.br/teses/disponiveis/18/18140/tde-10082004-110724/pt-br.php>> Acesso em: 20 abril. 2018

ANDRADE. M. M. **Introdução à Metodologia do trabalho científico.** 10º ed. São Paulo. Atlas, 2010.

ATKINSON, A. A. et al. **Contabilidade gerencial.** São Paulo. Atlas, 2000.

ATTIE, W. **Auditoria.** 6º. ed. São Paulo. Atlas, 2011.
<<https://integrada.minhabiblioteca.com.br/#/books/9788522478606/cfi/157!/4/4@0.00:0.00>>. Acesso em: 03 abril.2018.

BANTERLI, F. R.; MANOLESCU, F. M. K. As micro e pequenas empresas no Brasil e a sua importância para o desenvolvimento do país. **XI Encontro Latino Americano de Iniciação Científica e VII Encontro Latino Americano de Pós-Graduação – Universidade do Vale do Paraíba.** São José dos Campos-SP – Brasil, 2007. Disponível em:
<http://www.inicepg.univap.br/cd/INIC_2007/trabalhos/sociais/inic/INICG00512_01O.pdf>. Acesso em: 26 mar. 2018

BARKER, Richard. **Introdução à contabilidade.** 1º ed. São Paulo. Saraiva, 2012. Disponível em:<<https://integrada.minhabiblioteca.com.br/#/books/9788502182042/cfi/4!/4/4@0.00:64.6>>.

BOAVENTURA, Wilson Roberto. **A contabilidade gerencial e a micro e pequena empresa: estudo de um sistema de registros e informações.** 2003. 142 p. Dissertação (Mestrado em Controladoria e Contabilidade Estratégica) – Centro Universitário Álvares Penteado UNIFECAP, São Paulo, 2003. Disponível em: <<http://tede.fecap.br:8080/jspui/handle/tede/591>>. Acesso em: 24 abril. 2018.

BORINELI, M. L.; PIMENTEL, R. C. **Contabilidade para gestores, analistas e outros profissionais.** 2º ed. São Paulo. Atlas, 2017. Disponível em: <<https://integrada.minhabiblioteca.com.br/#/books/9788597013962/cfi/6/28!/4/2/4@0:72.0>>

BRASIL. Presidência da República. Constituição da República Federativa do Brasil de 1988. Disponível em:
<http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/constituicao/constituicaocompilado.htm>.
Acesso em: 19 fev.2018

CANECA, L. R.; MIRANDA, L. C.; RODRIGUES, R. N.; LIBONATI, J. J.; FREIRE, D. R. 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. p. 35-44. 2009. Disponível em:
<<http://www.atena.org.br/revista/ojs-2.2.3-6/index.php/pensarcontabil/article/view/84>>. Acesso em: 28 mar. 2018.

Conselho Federal de Contabilidade. **CPC 00**: Estrutura Conceitual para a Elaboração e Apresentação das Demonstrações Contábeis. 2012. Disponível em:
<http://portalcfc.org.br/wordpress/wpcontent/uploads/2013/06/cpc_pronunciamentos_2012_web.pdf>. Acesso em: 01 maio 2018.

DATASEBRAE – Plataforma de base de dados do Sebrae. Disponível em:
<<http://datasebrae.com.br/pib/>>. Acesso em: 20 fev. 2018.

GIL. A. C. **Métodos e técnicas de pesquisa social**. 6º ed. São Paulo. Atlas, 2008.

GONÇALVES, E.M. Serviço de atendimento ao cidadão: modelo organizacional para melhoria na prestação de serviço público. In: **congreso internacional del clad sobre la reforma del estado y de la administración pública**, outubro de 2002, Lisboa. Disponível em:
<<https://www.google.com/url?sa=t&rct=j&q=&esrc=s&source=web&cd=1&ved=0ahUKEwju8KOcrJnbAhXEKZAKHVtSDNwQFggnMAA&url=http%3A%2F%2Funpan1.un.org%2Fintradic%2Fgroups%2Fpublic%2Fdocuments%2Fclad%2Fclad0043628.pdf&usq=AOvVaw1MDwKq1BPTajOUMeujJc7U>>. Acesso em: 21 abril. 2018.

IUDÍCIBUS, Sérgio de; MARTINS, Eliseu; GELBCKE, Ernesto Rubens. Manual de **contabilidade das sociedades por ações**: aplicável às demais sociedades. 7. ed. São Paulo: Atlas, 2007.

BRASIL. **Lei Complementar nº 123**, de 14 de dezembro de 2006. Institui 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 26 de mar. 2018.

KASSAI, S. As empresas de pequeno porte e a contabilidade. Caderno de Estudos, São Paulo, **FIPECAFI**, v.9, n.15, p.60-74, janeiro/junho 1997. Disponível em:

<http://www.scielo.br/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1413-2511997000100004>. Acesso em: 10 jan. 2018.

MARTINS, R. B. **Metodologia científica**: como tornar mais agradável a elaboração de trabalhos acadêmicos. Curitiba: Juruá, 2005.

MARTINS, G. A. M.; LINTZ, A. **Guia para elaboração de monografias e trabalhos de conclusão de curso**. 2 ed. São Paulo: Atlas, 2013. Disponível em: <<https://integrada.minhabiblioteca.com.br/#/books/9788522466078/cfi/36!/4/4@0.00:11.4>>. Acesso em: 02 maio.2018.

MELLO, C. H. P. et al. **Gestão do processo de desenvolvimento de serviços**. São Paulo. Atlas, 2010.

MARION, J. C. **Contabilidade empresarial**. 17^o ed. São Paulo. Atlas, 2015. <<https://integrada.minhabiblioteca.com.br/#/books/9788522497591/cfi/24!/4/4@0.00:40.1>>.

MARION, J. C. **Contabilidade empresarial**. 13^o. ed. São Paulo. Atlas, 2008.

MENDES, J. **Manual do empreendedor**. 2^o ed. São Paulo. Atlas, 2015.

NUNES, D. T. K. **A teoria contábil e as dificuldades da sua aplicação no cotidiano do serviço contábil**. Florianópolis, 2002. Monografia (Graduação em Ciências Contábeis). Coordenação de Monografia do Departamento de Ciências Contábeis, Universidade Federal de Santa Catarina. Disponível em: <<https://repositorio.ufsc.br/bitstream/handle/123456789/110658/CCN0082-M.pdf?sequence=1&isAllowed=y>>. Acessado em: 20 mar. 2018.

OLIVEIRA, A. G. et al. A utilização das informações geradas pelo sistema de informação contábil como subsídio aos processos administrativos nas pequenas empresas. **Revista FAE**. Curitiba, v. 3, n. 3, p.1-12, set./dez. 2000. Disponível em: <<https://revistafae.fae.edu/revistafae/article/view/508/403>>. Acesso em: 03 abril. 2018

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

PADOVEZE, C.L. **Sistemas de informações contábeis: fundamentos e análise**. 6º São Paulo: Atlas, 2009.

PALADINI, E. P; BRIDI, E. **Gestão e avaliação da qualidade em serviços para organizações competitivas**. 1º ed. São Paulo. Atlas, 2013.

PINHO, L. A.et al. FMEA: análise do efeito e modo de falha em serviços – uma tecnologia de prevenção e melhoria dos serviços contábeis. **ABCustos Associação Brasileira de Custos**. Salvador, Vol III nº 1-jan/abr 2008. Disponível em: <<https://abcustos.emnuvens.com.br/abcustos/article/view/40/352>>. Acesso em: 02 maio. 2018.

QUEIROZ, L. M. N. **Investigação do uso da informação contábil na gestão das micros e pequenas empresas da Região do Seridó Potiguar**. Natal, 2005. Dissertação (Mestrado em Ciências Contábeis) - Programa Multiinstitucional e Interregional de Pós-graduação em Ciências Contábeis da UNB/ UFPE/ UFPB/ UFRN. Disponível em: <http://www.cca.unb.br/images/dissert_mest/mest_dissert_060.pdf>. Acesso em: 30 jan. 2018.

REZENDE, D.A. **Sistema de informações organizacionais: guia prático para projetos em cursos de administração, contabilidade e informática**. 4. ed. São Paulo, 2010. Disponível em: <<https://integrada.minhabiblioteca.com.br/#/books/9788522477838/cfi/21!/4/4@0.00:42.0>>. Acesso em: 20 abril. 2018

SARQUIS, A. B. **Estratégias de marketing para serviços: como as organizações de serviços devem estabelecer e implementar estratégias de marketing**. São Paulo. Atlas,2009.

SEBRAE. Serviço Brasileiro de Apoio as Micro e Pequenas Empresas. **Fatores condicionantes e taxas de sobrevivência e mortalidade das micro e pequenas empresas no Brasil 2003 – 2005**. SEBRAE – 2007. Disponível em: <<http://www.biblioteca.sebrae.com.br>>. Acesso em: 10 mar. 2018.

SHIGUNOV, T. R. Z. Qualidade dos serviços contábeis como ferramenta de gestão para os escritórios de contabilidade. **CRCSC & VOCÊ**. Florianópolis, v. 3. n. 5, p. 43-62, abril/julho 2003. Disponível em: <https://www.researchgate.net/publication/286150343_Qualidade_dos_Servicos_Co ntabeis_como_Ferramenta_de_Gestao_para_os_Escritorios_de_Contabilidade>. Acesso em: 02 maio. 2018.

SILVA, A. C. R; MARION, J.C. **Manual de contabilidade para pequenas e médias empresas**. 1º ed. São Paulo. Atlas, 2013. Disponível em: <<https://integrada.minhabiblioteca.com.br/#/books/9788522485017/cfi/4!/4/4@0.00:0.00>>. Acesso em: 04 mar. 2018.

SILVA, M. S. **Utilidade da informação contábil para tomada de decisões: um estudo sobre a percepção dos gestores de micro e pequenas empresas da Grande João Pessoa**. 2010. 116 f. Dissertação (Mestrado em Ciências Contábeis) – Programa Multi-institucional e Inter-regional de Pós-graduação em Ciências Contábeis, UnB, UFPB, UFRN, João Pessoa-46 PB, 2010.

STEFANO, N. et al. Satisfação dos clientes interno e externo mensurada através da escala SERVQUAL e do modelo Gap em uma empresa prestadora de serviços. In: **Anais** do congresso nacional de excelência em gestão, 4. 2008, Niterói. Rio de Janeiro, 2008. Disponível em: <<http://www.inovarse.org/filebrowser/download/8798>>. Acesso em: 20 mar. 2018

THOMÉ, I. **Empresas de serviços contábeis**. 1º Ed. São Paulo. Atlas, 2001.

2.6 – Para a tomada de decisões na minha atividade diária, a informação precisa estar disponível no tempo certo.

Discordo completamente	Discordo parcialmente	Não tenho como opinar	Concordo parcialmente	Concordo completamente

2.7 – Para a tomada de decisões na minha atividade diária, se a informação apresentada tiver uma perspectiva histórica, terá mais utilidade.

Discordo completamente	Discordo parcialmente	Não tenho como opinar	Concordo parcialmente	Concordo completamente

2.8 – Para a tomada de decisões na minha atividade diária, a informação precisa ser apresentada em uma linguagem compreensível.

Discordo completamente	Discordo parcialmente	Não tenho como opinar	Concordo parcialmente	Concordo completamente

2.9 – Para a tomada de decisões na minha atividade diária, desejo checar se a informação fornecida está correta.

Discordo completamente	Discordo parcialmente	Não tenho como opinar	Concordo parcialmente	Concordo completamente

2.10 – Uso regularmente informações recebidas da contabilidade da empresa.

Discordo completamente	Discordo parcialmente	Não tenho como opinar	Concordo parcialmente	Concordo completamente

2.11 – As informações fornecidas pela contabilidade da empresa me surpreendem em sentido positivo.

Discordo completamente	Discordo parcialmente	Não tenho como opinar	Concordo parcialmente	Concordo completamente

2.12 – As informações fornecidas pela contabilidade da empresa atendem às minhas necessidades diárias para gerenciar a empresa

Discordo completamente	Discordo parcialmente	Não tenho como opinar	Concordo parcialmente	Concordo completamente



FORMULÁRIO IX

DECLARAÇÃO DE AUTENTICIDADE

Por este termo, eu, abaixo assinado, assumo a responsabilidade de autoria do conteúdo do referido Trabalho de Conclusão de Curso, intitulado Qualidade da prestação dos serviços contábeis: Percepção de gestores de micro e pequenas empresas que atuam em João Pessoa - PB

estando ciente das sanções legais previstas referentes ao plágio. Portanto, ficam a Instituição, o orientador e os demais membros da banca examinadora isentos de qualquer ação negligente da minha parte, pela veracidade e originalidade desta obra.

Autor(a): Valéria de Melo Dantas

AUTORIZAÇÃO PARA DEPÓSITO DA MONOGRAFIA

Eu, Professor Paulo Roberto Nóbrega Cavalcante, autorizo o depósito da monografia do aluno Valéria de Melo Dantas, matrícula 11326489. A apresentação do trabalho irá ocorrer no semestre 2017.2, com data a ser divulgada pela Comissão do TCC do curso de Ciências Contábeis.

João Pessoa, 23 de maio de 2018

Professor(a):

Paulo Roberto Nóbrega Cavalcante