

A Influência da Oferta de Contabilidade Gerencial na Percepção da Qualidade dos Serviços Contábeis Prestados aos Gestores de Micro, Pequenas e Médias Empresas

Resumo

Esta pesquisa tem por objetivo investigar as variáveis que afetam a qualidade dos serviços contábeis prestados por contadores externos, segundo a percepção dos gestores de micro, pequenas e médias empresas (MPMEs). Foi executada uma pesquisa exploratória por meio da aplicação de questionário direcionado aos gestores das MPMEs. Devido à restrição orçamentária, foi selecionada uma amostra por conveniência, não probabilística. A pesquisa foi realizada com a aplicação de questionários (questões predominantemente fechadas), aplicados pelos próprios pesquisadores, que entrevistaram 130 gestores de MPMEs. A pesquisa de campo abrangeu a Região Metropolitana do Recife-PE. O estudo revelou que algumas características dos contadores, bem como algumas características dos serviços por eles prestados, influenciam a qualidade percebida pelos gestores, com relação a esses serviços. A oferta de contabilidade gerencial influencia positivamente a percepção dos gestores, com relação estatisticamente significativa. Uma das principais conclusões da pesquisa é que contadores que oferecem serviços relacionados à contabilidade gerencial têm maiores chances de satisfazer seus clientes e obter vantagem competitiva no mercado de serviços contábeis oferecidos às MPMEs.

Palavras-chave: Contabilidade gerencial. Micro, pequena e média empresa. Qualidade dos serviços contábeis.

Roberta Lira Caneca

Recife - PE
Mestre em Ciências Contábeis pela UNB¹
robertacaneca@gmail.com

Luiz Carlos Miranda

Recife - PE
Ph.D. pela Universidade de Illinois²
Professor do Mestrado em Ciências Contábeis da UFPE³
lcmiranda@uol.com.br

Raimundo Nonato Rodrigues

Recife - PE
Doutor em Controladoria e Contabilidade pela USP⁴
Professor do Mestrado em Ciências Contábeis da UFPE³
rrodrigues13@yahoo.com.br

Jeronymo José Libonati

Recife - PE
Doutor em Controladoria e Contabilidade pela USP⁴
Professor do Mestrado em Ciências Contábeis da UFPE³
jeronymolibonati@yahoo.com.br

Deivisson Rattacaso Freire

Recife - PE
Mestrando em Ciências Contábeis pela UFPE³
deivissonrattacaso@yahoo.com.br

¹ UNB - Universidade de Brasília - CEP: 70.910-900 - Brasília - DF.

² University of Illinois - 108 Henry Administration Bldg - Urbana - IL - 61801.

³ UFPE - Universidade Federal de Pernambuco - CEP: 50.670-901 - Recife - PE.

⁴ USP - Universidade de São Paulo - CEP: 05.508-900 - São Paulo - SP.

Abstract

This research aims to investigate the variables that affect the accounting services' quality perceived by managers of small and medium enterprises (SME) who contract external accountants. A survey was conducted with questionnaires filled by the researchers, who interviewed 130 SME managers. The field research covered the Metropolitan area of Recife, the capital of Pernambuco, a Brazilian State. The study revealed that some accountant's characteristics, as well some characteristics of the service provided, affect the managers' perception on accounting service quality. The supply of management accounting has positive influence on accounting services' quality perceived by managers, with statistical significance. The main conclusion of the research is that accountants who offer management accounting services related have more chances to attain clients satisfaction and obtain competitive advantage on the SME's accounting services market.

Key words: management accounting, SME, Small and medium enterprises. Quality of accounting services.

1. Introdução

Esta pesquisa tem por objetivo investigar as variáveis que afetam a qualidade dos serviços contábeis prestados por contadores externos, segundo a percepção dos gestores de micro, pequenas e médias empresas (MPMEs). Essas empresas são as maiores demandantes (quantitativamente) dos serviços contábeis, no Brasil. De acordo com pesquisas do Serviço de Apoio às Micro e Pequenas Empresas - SEBRAE (2005), do total de estabelecimentos formais no Brasil, 99,7% são de micro, pequenas e médias empresas, sendo estas responsáveis por 70,4% dos empregos formais do país. Este fato denota a sua importância para a economia brasileira, como grandes impulsionadoras do crescimento e do emprego, a ponto de desde 1997 existir uma legislação específica para micro e pequenas empresas (Lei nº 9.317, de 5 de dezembro de 1996), cujos benefícios foram ampliados com o advento do Supersimples, através da Lei Geral das Micro e Pequenas Empresas, aprovada pela Câmara dos Deputados em 22 de dezembro de 2006.

A predominância de MPMEs no cenário econômico não é prerrogativa brasileira. Na Europa, cerca de 98% dos negócios são pequenas empresas; em Portugal, por exemplo, elas totalizam 96,4% dos estabelecimentos existentes, assumindo também importância crucial no desenvolvimento econômico daquele continente (NUNES e SERRASQUEIRO, 2004). Na Irlanda do Norte, McAdam e Marlow (2007) constataram que as pequenas e médias empresas representam 98% do mercado. Segundo fontes do Small Business Fórum (2005), tais empresas são responsáveis pela captação de mais de 50% dos investimentos e correspondem a 60% do PIB irlandês.

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

Da mesma forma que sua importância econômica, os problemas que envolvem as MPMEs também não são fenôme-

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

Com este trabalho procura-se identificar possíveis relações entre a percepção dos gestores de MPMEs quanto à qualidade dos serviços contábeis prestados por seus contadores e o fornecimento, por estes, de serviços relacionados à contabilidade gerencial. Através do conhecimento de como serviços relacionados à contabilidade gerencial influenciam a percepção dos gestores quanto à qualidade dos serviços contábeis, os contadores poderão sentir-se motivados a prestar serviços mais adequados às necessidades das MPMEs. A pesquisa proposta destina-se a evidenciar para os profissionais que ofertam serviços contábeis como a contabilidade gerencial, bem como algumas características dos contadores e de seus serviços, influencia a percepção dos gestores sobre a qualidade dos serviços contábeis, facilitando para os contadores o alcance da satisfação de seus clientes.

O estudo está estruturado em cinco seções, além desta introdução e das referências. A seção dois apresenta a revisão da literatura, a três a metodologia e as duas seguintes, respectivamente, os resultados e as conclusões.

2. Revisão da Literatura

Com o aumento da competitividade o profissional da área contábil precisa oferecer serviços de qualidade, diferenciados, que alcancem as expectativas de seus clientes. Diversas pesquisas têm se preocupado em entender melhor as necessidades dos gestores das micro e pequenas empresas por identificar suas dificuldades na administração do negócio. Entre as principais dificuldades está a falta de habilidade para entender e manusear os instrumentos fornecidos pela contabilidade (BOYLE e DESAI, 1991; GASKILL *et al*, 1993; SHELDON, 1994).

Outra dificuldade que as micro e pequenas empresas enfrentam é a falta de utilização de informações na tomada de decisão. Segundo Coelho Neto (1997), as micro, pequenas e médias empresas carecem de um sistema de informação, fazendo pouco uso das ferramentas de gestão financeira. Os empreendedores de pequeno porte não têm a cultura de usar a informação, não percebem a importância de gerenciá-la e não possuem recursos suficientes para fazer investimento nessa área (MORAIS, 1999).

A afirmação de que os gestores de micro e pequenas empresas não têm a cultura de usar a informação pode ser reforçada pelo fato de que várias pesquisas que abordaram a tomada de decisão dentro das MPMEs constaram que os gestores, na maioria das vezes, baseiam suas decisões na intuição e na experiência (ALBUQUERQUE, 2004; LUCENA, 2004; MIRANDA *et al*, 2008a; OLIVEIRA, 2001; e QUEIROZ, 2005). Esta forma de tomar decisão pode ter levado a muitas decisões equivocadas e, conseqüentemente, criado dificuldades na condução do negócio. De acordo com Pereira (1983),

mesmo aqueles gestores que possuem uma intuição excepcional, um dom para gerenciar, podem ter maiores chances de sobrevivência, aumentando a probabilidade de acerto nas decisões, se fizerem bom uso das informações financeiras.

Talvez essa não utilização da informação contábil possa ser uma consequência da difícil linguagem contida nas demonstrações e relatórios contábeis entregues ou, ainda, do não entendimento de como a informação pode ser utilizada. Pesquisa realizada por Lima *et al* (2004) verificou que a maioria dos gestores (80%) não utiliza as informações contábeis na administração do negócio, sendo o não entendimento de como essas informações poderiam auxiliá-los na gestão do empreendimento um dos motivos mais por eles. Por não terem conhecimento dos benefícios que a contabilidade pode trazer para o gerenciamento dos negócios, os gestores das MPMEs podem considerar a contabilidade tão somente como uma despesa a mais, algo oneroso e que não agrega valor ao empreendimento.

Tendo conhecimento desses fatos, os profissionais da área contábil podem adaptar as informações de acordo com o nível de entendimento de seus clientes e dedicar tempo para instruí-los sobre como utilizá-las na administração da empresa. Há determinadas informações que são vitais em qualquer empreendimento. Pode-se dizer que praticamente todos os gestores precisam de informações que os auxiliem no controle operacional da empresa.

Algumas pesquisas mostram que os gestores não só precisam como estão dispostos a pagar mais por esse tipo de informação (MIRANDA *et al*, 2008a; MIRANDA *et al*, 2008b; LEITE, 2004; UMBELINO, 2008; e CANECA, 2008). Infelizmente, diversos estudos (LIMA *et al*, 2004; CALLADO *et al*, 2003; MARRIOT E MARRIOTT, 2000; NUNES E SERRASQUEIRO, 2004; OLIVEIRA *et al*, 2000; e outros) evidenciam que os contadores estão se concentrando em oferecer às MPMEs serviços limitados aos aspectos tributários e fiscais.

Os possíveis reflexos dessa concentração já podem ser observados. Pesquisa realizada por Miranda *et al* (2008a) com 33 gestores de mercadinhos de periferia situados na Região Metropolitana do Recife - PE verificou que 36,4% dos gestores não manteriam o contrato com o contador caso o governo simplificasse o recolhimento dos impostos e encargos sociais de modo que eles mesmos pudessem realizá-los. Questão similar foi abordada por Umbelino (2008), em pesquisa realizada com 53 gestores de MPMEs da cidade do Recife, PE. O resultado foi similar: quase 1/3 dos entrevistados (30,0%) não manteria o contrato com o contador caso o governo simplificasse o recolhimento dos impostos e encargos sociais.

Por outro lado, outras pesquisas (CANECA, 2008; LEITE, 2004; MIRANDA *et al*, 2008a; MIRANDA *et al*, 2008b; e UMBELINO, 2008) verificaram que os gestores estão dispostos a pagar mais por informações que ajudem na administração do negócio (contabilidade gerencial). Leite (2004) verificou que cerca de 70% dos gestores de pequenas empresas hoteleiras estariam dispostos a pagar mais ao contador se este oferecesse serviços os que auxiliassem no gerenciamento dos negócios. Destes, 29% estariam dispostos a pagar até 40% mais.

Com resultados similares, a pesquisa realizada por Umbelino (2008) constatou que 72% dos gestores entrevistados

estão dispostos a pagar mais aos contadores caso estes forneçam informações úteis para a gestão. Destes, 17% (9 respondentes) estão dispostos a pagar até 40% ou mais. De forma similar, Miranda *et al* (2008a) também constatou que cerca de 70% dos gestores entrevistados estão dispostos a pagar mais pelos serviços contábeis prestados atualmente, caso seja gerada informação útil para gerenciar a empresa. Do total, cinco respondentes (15%) indicaram estar dispostos a pagar 60% ou até mais do que isso.

Por meio de testes estatísticos, as pesquisas de Miranda *et al* (2008a) e Umbelino (2008) constataram que mesmo os gestores que não manteriam o contrato com o contador, caso o governo simplificasse os impostos e encargos sociais, estariam dispostos a pagar mais ao contador caso este oferecesse serviços/informações que fossem úteis à gestão (contabilidade gerencial). Em vista disso, observa-se que não há, *a priori*, uma atitude negativa dos gestores em relação à contabilidade. O que há é falta de entendimento do que é contabilidade. Quando ela é apresentada como produtora de informação que auxilie no controle dos negócios, a atitude é positiva. Tanto que os gestores estão dispostos a pagar mais por essa informação.

De forma simples, gestores que antes haviam afirmado estar dispostos a romper o contrato com seus contadores, caso a legislação fosse simplificada, mostraram-se dispostos a pagar mais por informação contábil de apoio à gestão (contabilidade gerencial). De fato, a busca pela satisfação das necessidades e superação das expectativas dos clientes acarreta, sem dúvida, em benefícios para os escritórios contábeis. Como possíveis resultados, podem-se citar a manutenção dos clientes atuais e o aumento no número de clientes, por meio da divulgação "boca a boca", e o aumento da lucratividade do negócio.

3. Metodologia

No intuito de alcançar os objetivos do trabalho, foi executada uma pesquisa exploratória por meio da aplicação de questionário direcionado aos gestores das MPMEs. Devido à restrição orçamentária, foi selecionada uma amostra por conveniência, não probabilística. O método utilizado no desenvolvimento deste trabalho de pesquisa foi o indutivo e analítico, complementado pelo uso de técnicas de documentação indireta por meio de pesquisa bibliográfica na literatura especializada, leitura de periódicos, *sites* da Internet, bem como pesquisas semelhantes que abordam assuntos relacionados à oferta e demanda de serviços contábeis para as MPMEs.

Os questionários utilizados na pesquisa de campo foram construídos com base nos dados obtidos na revisão da literatura especializada, a partir de pesquisas semelhantes sobre os temas abordados. No questionário predominou a utilização de perguntas do tipo fechada e as entrevistas, na maioria das vezes, foram realizadas face a face. Esse procedimento aumentou a qualidade das respostas, pois permitiu esclarecer dúvidas dos respondentes sobre algumas questões, além de possibilitar a obtenção de informação complementar junto a eles.

A amostra foi colhida de modo intencional, pelo critério de conveniência, tanto em termos de localização geográfica como em virtude do conhecimento pessoal dos pesquisadores com os possíveis respondentes ou de pessoas que pudessem facilitar o acesso a eles. Geograficamente, a pesquisa de campo abrangeu cinco municípios da Região Metro-

politana do Recife-PE: Cabo de Santo Agostinho, Jaboatão, Olinda, Paulista e Recife. Foram entrevistados gestores de 130 micro, pequenas e médias empresas.

O tratamento estatístico utilizado neste trabalho de pesquisa refere-se à análise descritiva dos dados obtidos na pesquisa de campo, com base na utilização de medidas de posição e dispersão, e o teste não paramétrico Exato de Fisher. O teste não paramétrico foi escolhido por ser útil na análise de dados provenientes de pesquisas na área de ciências do comportamento e por ser indicado nos estudos que envolvem variáveis de mensuração nominal e ordinal, que correspondem à maioria das variáveis estudadas neste trabalho. Provas não paramétricas são também denominadas provas de livre distribuição, pois ao aplicá-las não é necessário fazer suposições quanto ao modelo de distribuição de probabilidade da população (MARTINS, 2005).

4. Análise dos Resultados

Esta seção apresenta os resultados obtidos na aplicação do questionário, e está dividida em duas partes: (a) análise descritiva dos resultados dos questionários aplicados aos gestores das MPMEs com sede na Região Metropolitana do Recife - PE; (b) análise do problema da pesquisa, por meio do cruzamento das informações obtidas com as respostas sobre a qualidade dos serviços contábeis.

4.1 Caracterização das empresas e dos respondentes da amostra

Para classificar as empresas da amostra quanto ao porte, utilizou-se a classificação do Instituto Brasileiro de Geografia e Estatística - IBGE (2002), o número de funcionários. Optou-se por este critério por ser mais acessível do que as informações acerca do faturamento e, também, por ser a classificação mais utilizada na literatura internacional. Em algumas culturas as MPMEs são relutantes em fornecer detalhes financeiros precisos (ISMAIL e KING, 2006; OTTOBONI e PAMPLONA, 2001). A maioria das empresas da amostra (94,6%) é micro ou pequena empresa, possuindo até 49 empregados (ver Tabela 1).

Tabela 1: Porte da MPME - IBGE

Porte - IBGE*	Frequência	Percentual	Percentual acumulado
Microempresa (Até 9 empregados)	79	60,8	60,8
Empresa de Pequeno Porte (De 10 até 49 empregados)	44	33,8	94,6
Média Empresa (De 50 até 99 empregados)	7	5,4	100,0
Total	130	100,0	
Média = 13,82. Mínimo = 1,00. Desvio padrão = 20,23. Mediana = 8,0. Máximo = 99,0.			

Fonte: o autor.

* Classificação usada para os ramos comércio e serviços. Como na amos-

tra há apenas uma indústria, com 15 empregados, ela foi classificada como de pequeno porte. Pela classificação do IBGE (2002), ela seria classificada como microempresa.

No que se refere ao tempo de existência das empresas da amostra, observa-se que elas possuem, em média, 11 anos de existência, possuindo a mais nova somente 2 meses e a mais antiga 50 anos. Do total da amostra, verifica-se que apenas 24,8% possuem até 4 anos de vida e que a grande parte está concentrada nos intervalos de 5 a 9 anos (33,8%) e 10 anos ou mais (41,1%), conforme a Tabela 2.

Tabela 2 - Tempo de existência da MPME

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

Fonte: o autor.

No que diz respeito ao cargo ocupado pelos respondentes que participaram da pesquisa, observa-se que 88 deles (67,7%) são proprietários ou sócios-dirigentes. Os demais (32,3%) classificaram-se como gerentes, conforme mostra a Tabela 3.

Tabela 3: Cargo ocupado pelos respondentes

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

Fonte: o autor.

Quanto ao nível de escolaridade dos respondentes, a pesquisa revela que 56 empresários (43,1%) possuem até o ensino médio, sendo que apenas 33 (25,4%) o concluíram; 37 empresários (28,5%) concluíram o ensino superior e apenas 12 (9,3%) cursaram algum tipo de pós-graduação (ver Tabela 4).

Tabela 4: Nível de escolaridade do respondente

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

Fonte: o autor.

4.2. Percepção dos gestores das MPMEs quanto à qualidade dos serviços contábeis recebidos

Para se fazer uma análise da percepção dos gestores sobre a qualidade dos serviços contábeis recebidos, é necessário, primeiramente, identificar quais serviços estão sendo oferecidos a esses gestores. Com isso, os respondentes foram indagados sobre que serviços os contadores atualmente prestam a suas empresas. Verifica-se, a partir dos dados da Tabela 5, que os serviços mais comumente prestados são os cálculos dos impostos (96,9%) e folhas de pagamento de funcionários (75,4%). Serviços de controle de contas a pagar são fornecidos a 26,2% dos entrevistados e controle de contas a receber a 15,4% deles. Os serviços menos oferecidos são os de controle financeiro (12,3%) e controle de estoques (8,5%). Conforme comentado no referencial teórico, nesta amostra também foi constatado que os profissionais da área contábil estão concentrando seus serviços no cálculo de impostos e folha de pagamento.

Tabela 5: Serviços atualmente prestados pelo contador

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

* Percentual em relação ao total de 130 empresas da amostra.

Fonte: o autor.

Para avaliar a satisfação dos gestores com os serviços contábeis recebidos, perguntou-se aos gestores o que, na opinião deles, poderia melhorar nos serviços atualmente prestados pelos contadores. Para auxiliá-los, foi fornecida uma lista com as seguintes opções como resposta: já está

bom; precisa melhorar; eu mesmo faço; não utilizo. Os resultados são apresentados na Tabela 6.

A necessidade de apoio na geração de informação para controle e planejamento dos negócios (contabilidade gerencial) fica evidente a partir das respostas obtidas. O item que recebeu o maior número de assinalações (39,2%) de "precisa melhorar" foi "entregar relatórios, diferentes dos atuais, que possam ajudar na gestão dos negócios" (ver Tabela 6). Apenas 24,6% dos respondentes consideram que esse aspecto já está bom. O mais surpreendente é que 20% não utilizam tais relatórios. Outro resultado que chama a atenção é que 36,9% dos entrevistados também acham que seus contadores devem adquirir mais conhecimento para poder gerar informação e relatórios que ajudem na gestão do empreendimento. Este resultado ganha maior expressão quando se verifica que apenas 15,4% dos respondentes consideram que esse conhecimento "já está bom". Reforçando a necessidade de apoio na área de contabilidade gerencial, a pesquisa revela que um quarto dos respondentes elabora tais relatórios sozinhos, sem assistência dos contadores, e outros 19,2% não se utilizam de tais relatórios gerenciais.

Esses resultados confirmam os achados de Marriott e Marriott (2000), que, em pesquisa realizada junto a pequenas empresas do Reino Unido, observaram que alguns gestores desconheciam os serviços de contabilidade gerencial que potencialmente seriam fornecidos pelo contador, tendo um deles contratado outra organização para serviços adicionais, embora seu próprio contador tivesse condições de fornecer as informações de que precisava.

Sobre o aspecto tributário, 38,5% dos respondentes acham que os contadores precisam ter mais conhecimentos sobre legislação e impostos, e 36,9% acham que esses profissionais precisam melhorar seus conhecimentos sobre planejamento tributário.

Apesar da importância de uma maior proximidade de contador com seus clientes, a pesquisa revela que 1/3 dos gestores entrevistados sentem falta de contatos mais frequentes com seus contadores, por indicarem que este é um dos pontos em que os contadores precisam melhorar. Esse resultado, no entanto, é melhor do que o obtido na pesquisa realizada por Silva (2002) junto a pequenas indústrias na Região de Campanha do Rio Grande do Sul, que constatou que 70% dos contadores dessas empresas não costumam visitar seus clientes. Tais resultados são um pouco preocupantes, pois o distanciamento entre contador e cliente dificulta ao contador perceber as reais dificuldades e necessidades de seus clientes.

Observa-se ainda que uma considerável parcela dos gestores das MPMEs realiza importantes serviços relacionados à contabilidade, sem a ajuda do contador (ver Tabela 6). Entre estes, destacam-se: cálculo do lucro do mês (51,5%); cálculo do caixa gerado no mês (51,5%); cálculo dos custos (48,5%); definição dos preços de produtos (53,8%); e decisão sobre tomada de financiamento (49,2%). Stroeher e Freitas (2006), em sua investigação sobre as necessidades de informações contábeis de pequenas empresas gaúchas para tomada de decisão organizacional, também observaram que informações sobre custos, despesas, margem de lucro e formação de preço de venda são produzidas pelos próprios gestores, sem a ajuda do contador.

Tabela 6: Satisfação com os serviços prestados pelo contador

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

* Percentuais do total de 130 empresas da amostra.

Fonte: o autor.

Com relação à qualidade dos serviços recebidos dos contadores externos, mais de ¾ dos participantes avaliaram positivamente esses serviços (qualidade boa, muito boa ou excelente), conforme pode ser visto na Tabela 7. Um alerta para os contadores deve ser feito, pois quase ¼ dos pesquisados (24%) considera os serviços contábeis recebidos como, no máximo, de qualidade regular, sendo que 6 deles (4,7%) avaliam a qualidade dos serviços recebidos como deficiente ou insuficiente.

Tabela 7: Avaliação da qualidade dos serviços contábeis pelos gestores das MPME

Avaliação da qualidade dos serviços contábeis	Frequência	Percentual	Percentual válido	Percentual acumulado
Insuficiente	4	3,1	3,1	3,1
Deficiente	2	1,5	1,6	4,7
Regular	25	19,2	19,4	24,0
Boa	53	40,8	41,1	65,1
Muito boa	30	23,1	23,3	88,4
Excelente	15	11,5	11,6	100,0
Soma	129	99,2	100,0	
Não respondeu	1	0,8	3,1	
Total	130	100,0	1,6	

Fonte: o autor.

Para entender os fatores que influenciam a satisfação dos gestores das MPMEs com relação aos serviços contábeis recebidos, relacionou-se essa variável com os aspectos que, na visão dos gestores, precisam ser melhorados. Foram realizados testes estatísticos correlacionando-se a variável "qualidade dos serviços contábeis" com variáveis relacionadas às características dos gestores (nível de escolaridade e experiência do gestor), bem como a alguns aspectos dos serviços e/ou do próprio contador que foram apontados como precisando melhorar ou que já está bom.

Para efetuar a referida análise, as respostas dos gestores quanto à qualidade dos serviços contábeis foram reorganizadas em dois grupos: inferior e superior. O primeiro grupo abrange aqueles que classificaram os serviços como regular, deficiente ou insuficiente. O segundo engloba os que percebem os serviços como muito bom ou excelente. Para facilitar a realização do teste estatístico, as respostas intermediárias foram excluídas. Com isso, obteve-se uma subamostra com 76 observações. À medida que foram realizados os testes estatísticos, foram sendo realizados outros filtros, que reduziram o tamanho dessa subamostra.

No cruzamento entre a avaliação da qualidade dos serviços contábeis e o tempo de atuação na área empresarial, foram considerados para análise apenas os respondentes que possuem até 5 anos de experiência e os que possuem 20 anos ou mais de atuação na área empresarial, ou seja, foram deixados na amostra apenas os dois extremos. Com isso, para esta análise foram excluídas 41 empresas da subamostra de 76, restando 35 empresas para análise. Constatou-se

que, na amostra analisada, o tempo de experiência do gestor não exerce influência sobre a percepção da qualidade do serviço recebido (Teste Exato de Fisher = 0,226).

Para verificar a existência de alguma relação entre a percepção da qualidade do serviço contábil com o nível de escolaridade, os respondentes foram divididos em dois grupos: até o Ensino Médio completo e os que possuem o curso superior completo ou são pós-graduados, tendo sido excluídos da amostra aqueles com ensino superior incompleto. Assim, para esta análise, foram excluídas 17 empresas da amostra de 76, restando 59 observações para análise. Também não foi constatada relação estatisticamente significativa (Teste exato de Fisher = 0,536) entre a percepção da qualidade dos serviços contábeis recebidos e o grau de instrução dos gestores.

Finalmente, testou-se a relação entre a percepção sobre qualidade e satisfação com os conhecimentos dos contadores sobre alguns aspectos, além de outras características do contador e dos serviços prestados. Para possibilitar esta análise foi utilizada uma subamostra contendo somente os participantes que indicaram estar satisfeitos com o serviço recebido (responderam "já está bom") e os que indicaram estar insatisfeitos (responderam que o serviço "precisa melhorar"). Os resultados são apresentados na Tabela 8 (na próxima página).

Ao analisar a Tabela 8, verifica-se que muitos são os aspectos que influenciam positivamente a percepção dos gestores sobre a qualidade dos serviços contábeis recebidos. Entre esses aspectos, destaca-se que quatro estão diretamente ligados à contabilidade gerencial: Conhecimento para ajudar a calcular o caixa do mês, Conhecimento para ajudar a calcular o lucro do mês, Conhecimento para gerar informações que ajude na gestão; e Entregar relatórios diferentes dos atuais que ajudem na gestão.

Analisando os demais aspectos, dos 28 gestores que afirmaram que o contador precisava melhorar em seu conhecimento sobre legislação e impostos, 21 estão insatisfeitos com os serviços prestados. Dos 44 gestores que afirmaram que o contador "já está bom" nos conhecimentos sobre legislação e impostos, 36 estão satisfeitos com serviços oferecidos. O Teste Exato de Fisher, com significância menor que 5%, indica que essas relações são estatisticamente significativas.

Atitudes simples como ter um bom "relacionamento pessoal" e "contatos mais frequentes" com os clientes podem fazer com que estes percebam mais qualidade nos serviços recebidos dos contadores (Teste Exato de Fisher igual a 0,7% e 0,4%, respectivamente). Na maioria dos casos, quando os gestores estão enfrentando algum problema com o empreendimento, o contador é logo procurado. O gestor pode sentir que o contador tem genuíno interesse em seu negócio quando este escuta com atenção o seu problema e se esforça para resolvê-lo. Além disso, visitas frequentes aos clientes podem ajudar o contador a conhecer melhor as necessidades de seus clientes.

Preocupar-se com a qualidade dos serviços prestados traz benefícios econômicos aos contadores. O principal deles é a manutenção do contrato com o cliente. Prova disso é que a análise de contingência, relacionando a variável "qualidade dos serviços contábeis" com a variável que indica a disposição de manter o contrato com o contador (respostas à pergunta sobre a manutenção do contrato, no caso do

governo simplificar os impostos, a ponto de o próprio gestor poder calculá-los), revela forte significância estatística (teste exato de Fisher com significância abaixo de 1%). Conforme pode ser visto na Tabela 9, a maioria (91%) dos gestores que avaliaram a qualidade como sendo superior manifestou interesse em manter o contador, mesmo se o governo simplificasse os impostos. Contrariamente, 45% dos que avaliaram a qualidade como inferior, afirmaram que não manteriam o contador, em tal situação.

5. Conclusão

Esta pesquisa tem por objetivo investigar as variáveis que afetam a qualidade dos serviços contábeis prestados por contadores externos, segundo a percepção dos gestores de micro, pequenas e médias empresas. Para tanto, foram entrevistados 130 gestores de MPMEs localizadas na Região Metropolitana do Recife-PE.

A pesquisa analisou aspectos relacionados aos serviços oferecidos pelos contadores bem como a algumas características desses profissionais. Verificou-se que, além dos tradicionais serviços relacionados ao atendimento da legislação tributária e otimização do pagamento de impostos, atitudes simples como fazer visitas mais frequentes, dedicar maior atenção aos clientes e ter um bom relacionamento pessoal também influenciam positivamente a percepção sobre a qualidade nos serviços contábeis oferecidos.

Ao analisar serviços ligados à contabilidade gerencial, constatou-se que estes exercem influência positiva na percepção dos gestores quanto à qualidade dos serviços contábeis recebidos. Prova disso é que todas as cinco variáveis estudadas, relacionadas à contabilidade gerencial (conhecimento sobre planejamento tributário, conhecimento para ajudar a calcular o caixa do mês, conhecimento para ajudar a calcular o lucro do mês, conhecimento para gerar informações que ajudem no gerenciamento da empresa, entregar relatórios diferentes dos atuais que ajudem do negócio) apresentaram relação estatisticamente significativa, quando cruzadas com a percepção dos gestores sobre a qualidade do serviço contábil recebido.

Constatou-se, ainda, que a prestação de serviços relacionados à contabilidade gerencial influencia positivamente a percepção dos gestores de MPMEs quanto à qualidade dos serviços contábeis por eles recebidos. Por sua vez, verificou-se que serviços contábeis percebidos como de melhor qualidade, pelos gestores de MPMEs, trazem benefícios econômicos aos contadores; o principal deles é a manutenção do contrato com o cliente, já que a pesquisa encontrou significância estatística na relação entre as variáveis *percepção do gestor sobre a qualidade do serviço contábil e manutenção do contrato com o contador*. A maioria (91%) dos gestores que avaliaram a qualidade como sendo superior manifestou interesse em manter o contador, mesmo se o governo simplificasse os impostos. Contrariamente, 45% dos que avaliaram a qualidade como inferior afirmaram que, em tal situação, não manteriam o contador.

Com isso, conclui-se que, embora a percepção dos gestores sobre a qualidade dos serviços oferecidos não se limite à influência dos aspectos relacionados ao conhecimento do contador, ou ao tipo de informação produzida (uma vez que o relacionamento pessoal, contatos frequentes e pontualida-

Tabela 8: Qualidade dos serviços contábeis *versus* O que os contadores precisam melhorar

Aspectos relacionados ao contador e aos serviços prestados		Avaliação da qualidade dos serviços contábeis			Exato de Fisher Sig. (α)
		Inferior	Superior	Total	
Conhecimento Sobre legislação e Impostos	Precisa melhorar	21	7	28	0,000
	Já está bom	8	36	44	
	Total	29	43	72	
Conhecimento sobre planejamento tributário	Precisa melhorar	18	5	23	0,000
	Já está bom	9	34	43	
	Total	27	39	66	
Conhecimento para ajudar a calcular o custo dos produtos	Precisa melhorar	0	2	2	0,751
	Já está bom	3	18	21	
	Total	3	20	23	
Conhecimento para ajudar na definição dos preços	Precisa melhorar	0	3	3	0,669
	Já está bom	2	12	14	
	Total	2	15	17	
Conhecimento sobre transações bancárias e calculo de juros para financiamentos	Precisa melhorar	3	3	6	0,205
	Já está bom	2	9	11	
	Total	5	12	17	
Conhecimento para ajudar a calcular o caixa do mês	Precisa melhorar	6	2	8	0,002
	Já está bom	1	14	15	
	Total	7	16	23	
Conhecimento para ajudar a calcular o lucro do mês	Precisa melhorar	7	2	9	0,001
	Já está bom	1	15	16	
	Total	8	17	25	
Conhecimento para gerar informações que ajude na gestão	Precisa melhorar	14	14	28	0,009
	Já está bom	1	12	13	
	Total	15	26	41	
Relacionamento Pessoal	Precisa melhorar	9	3	12	0,007
	Já está bom	15	34	49	
	Total	24	37	61	
Contatos mais frequentes	Precisa melhorar	16	11	27	0,004
	Já está bom	8	27	35	
	Total	24	38	62	
Entregar relatórios pontualmente	Precisa melhorar	18	8	26	0,000
	Já está bom	7	29	36	
	Total	25	37	62	
Entregar relatórios diferentes dos atuais que ajudem na gestão	Precisa melhorar	18	11	29	0,000
	Já está bom	2	19	21	
	Total	20	30	50	
Usar mais a Internet para se comunicar com clientes	Precisa melhorar	8	10	18	0,329
	Já está bom	9	18	27	
	Total	17	28	45	

Fonte: o autor.

Tabela 9: Qualidade dos serviços contábeis versus manutenção do contrato com o contador frente à simplificação dos impostos

Variável Explicativa	Avaliação da qualidade dos serviços contábeis			Exato de Fisher Sig. (α)	
	Inferior	Superior	Total		
Se o governo simplificasse os impostos e o próprio gestor pudesse calculá-lo	Não manteria o contador	17	4	21	0,000
	Manteria o contador	14	41	55	
	Total	31	45	76	

Fonte: o autor.

de dos relatórios também apresentaram significância), contadores que oferecem serviços relacionados à contabilidade gerencial têm maiores chances de alcançar a satisfação dos clientes e obter vantagem competitiva no mercado de serviços contábeis oferecidos às MPMEs.

Apesar do expressivo tamanho da amostra (130 participantes), da forma criteriosa com que foram selecionados os

participantes e do cuidadoso trabalho realizado na aplicação dos questionários, os resultados aqui obtidos não podem ser extrapolados para a população de MPMEs brasileiras, devido à limitação que a amostra intencional impõe sobre os resultados. Faz-se necessário replicar esse estudo em amostras maiores e/ou em outras regiões, para confirmar os resultados apresentados.

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 de Produção) - Escola de Engenharia de São Carlos, Universidade de São Paulo.
- BOYLE, Robert D. e DESAI, Harsha B. *Turnaround Strategies for Small Firms*. Journal of Small Business Management, July, 1991, p. 33-42.
- CANECA, Roberta Lira. *Oferta e Procura de Serviços Contábeis para Micro, Pequenas e Médias Empresas: um estudo comparativo das percepções dos empresários e contadores*. Recife, 2008. Dissertação (Mestrado em Ciências Contábeis) - Programa Multiinstitucional e Inter-regional de Pós-graduação em Ciências Contábeis da UNB/ UFPE/ UFPB/ UFRN.
- CALLADO, Aldo Leonardo Cunha *et al. Gestão de Custos no Processo Decisório: Uma Análise da Indústria de Confecções*. In: Simpósio de Administração da Produção, Logística e Operações Internacionais - SIMPOI, 6., São Paulo, 2003. Anais... São Paulo: SIMPEP, 2003.
- COELHO NETO, P. *et al. Micro e pequenas empresas: manual de procedimentos contábeis*. Brasília: CFC, Ed. SEBRAE, 1997.
- GASKILL, LuAnn Rickets, VAN AUKEN, Howard E., and MANNING, Ronald A. *A Factor Analytic Study of Perceived Causes of Small Business Failure*. Journal of Small Business Management, 1993, October, p. 18-31.
- GLOBAL ENTREPRENEURSHIP MONITOR. *Empreendedorismo no Brasil*. Sumário Executivo, 2000.
- INSTITUTO BRASILEIRO DE GEOGRAFIA E ESTATÍSTICA - IBGE. *Estatísticas do Cadastro Central de Empresas*. Rio de Janeiro, 2002.
- ISMAIL, Noor Azizi; KING, Malcolm. *The alignment of accounting and information systems in SMEs in Malaysia*. Journal of Global Information Technology Management. [S.l.], p. 24-42, 2006.
- LEITE, Daniela Cíntia de Carvalho. *Investigação sobre a medição de desempenho em pequenas empresas hoteleiras do nordeste brasileiro*. João Pessoa, 2004. Dissertação (Mestrado em Ciências Contábeis) - Programa Multiinstitucional e Inter-regional de Pós-graduação em Ciências Contábeis da UNB/ UFPE/ UFPB/ UFRN.
- LIMA, Magna Regina dos Santos *et al. Uma contribuição à importância do fluxo de informações contábeis no processo decisório das micro e pequenas empresas: uma pesquisa realizada na cidade do Recife no estado de Pernambuco*. In: Conferência Internacional de Pesquisa em Empreendedorismo na América Latina - CIPEAL, 3., 2004, Rio de Janeiro. Anais... Rio de Janeiro: CIPEAL, 2004.
- LUCENA, Wenner Glauco Lopes. *Uma contribuição ao estudo das informações contábeis geradas pelas micro e pequenas empresas localizadas na cidade de Toritama no agreste pernambucano*. João Pessoa, 2004. Dissertação (Mestrado em Ciências Contábeis) - Programa Multiinstitucional e Inter-regional de Pós-graduação em Ciências Contábeis da UNB/ UFPE/ UFPB/ UFRN.
- MARRIOTT, N.; MARRIOTT P. *Professional accountants and the development of a management accounting service for the small firm: barriers and possibilities*. Management Accounting Research. [S.l.], v. 11. n. 4, p. 475-492, dez. 2000.
- MARTINS, Gilberto de Andrade. *Estatística geral e aplicada*. 3. ed. São Paulo: Atlas, 2005.
- McADAM, Maura; MARLOW, Susan. *Building Futures or Stealing Secrets?: entrepreneurial cooperation and conflict within business incubators*. International Small Business Journal 2007; 25; 361.
- MIRANDA, Luiz C., LIBONATI, José J., FREIRE, Deivison R., SILVA NETO, Odilon S. *Demanda por Serviços Contábeis pelos*

- Mercadinhos: são os contadores necessários?* Contabilidade Vista & Revista, v.19, p.131 - 151, 2008a.
- MIRANDA, L. C., FREIRE, D. R., SERBIM, U. W., CANECA, R. L., DINIS, T. L. L., SIQUEIRA, R. M. *Assessing the Willingness to Pay for Management Accounting Advice to Small Firms In: ICSB World Conference, Halifax. 2008 International Council for Small Business World Conference Proceedings. Halifax - Canada: ICSB, 2008b. v.unico. p.1-19.*
- MORAIS, E. F. C. *Inteligência competitiva: estratégias para pequenas empresas.* Brasília: GH comunicação gráfica Ltda, 1999.
- NUNES, Leonor C.; SERRASQUEIRO, Zélia, M. S. *A informação contabilística nas decisões financeiras das pequenas empresas.* Revista de Contabilidade e Finanças - USP, São Paulo, n. 36. p. 87-96, set./dez. 2004.
- OLIVEIRA, A. M. *Informações contábeis-financeiras para empreendedores de empresas de pequeno porte.* São Paulo, 2001. Dissertação (Mestrado em Controladoria e Contabilidade) - Faculdade de Economia, Administração e Contabilidade da Universidade de São Paulo.
- OLIVEIRA, Antonio Gonçalves de et al. *A utilização das informações geradas pelo sistema de informação contábil como subsídio aos processos administrativos nas pequenas empresas.* Revista FAE. Curitiba, v. 3, n. 3, p.1-12, set./dez. 2000.
- OTTOBONI, Célia; PAMPLONA, Edson de Oliveira. *Proposta de pesquisa para avaliar a necessidade de se medir o desempenho financeiro das micro e pequenas empresas. In: XXI Encontro Nacional de Engenharia de Produção - ENEGEP, 21., 2001, Salvador. Anais... Salvador: ENEGEP. 2001.*
- PEREIRA, A. C. *Análise contábil-financeira e avaliação de projetos na pequena e média empresa - experiência e sugestões.* São Paulo, 1983. Dissertação (Mestrado em Controladoria e Contabilidade) - Faculdade de Economia, Administração e Contabilidade da Universidade de São Paulo.
- QUEIROZ, Luziana Maria Nunes de. *Investigação do uso da informação contábil na gestão das micros e pequenas empresas da Região do Seridó Potiguar.* Natal, 2005. Dissertação (Mestrado em Ciências Contábeis) - Programa Multiinstitucional e Inter-regional de Pós-graduação em Ciências Contábeis da UNB/ UFPE/ UFPB/ UFRN.
- SCHLEMM, M. M.; PASSOS, C. A. K.; FELIX, J. C.; GRECO, S. M. de S. S.; BASTOS JÚNIOR, P. A.; MACHADO, J. P.; KRUPA, S. *Empreendedorismo no Brasil: 2006.* Curitiba: IBPQ, 2007. 228 p.
- SEBRAE - Serviço Brasileiro de Apoio às Micro e Pequenas Empresas. *Boletim Estatístico de Micro e Pequenas Empresas.* Observatório SEBRAE - 1º semestre de 2005, SEBRAE. Disponível em: www.sebrae.com.br. Acesso em: 10.mar.2007.
- SHELDON, Dan. *Recognizing Failure Factors Helps Small Business Turnarounds.* National Productivity Review, 1994, Autumn, p. 533-541.
- SILVA, André Luis da. *O perfil do profissional contábil, sob a ótica dos gestores, das micro-indústrias da Região da Campanha do Rio Grande do Sul e sua postura frente ao mercado globalizado.* Argentina, 2002. Dissertação (Mestrado em Integração e Cooperação Internacional) - Universidade Nacional de Rosário.
- STROEHER, A. M.; FREITAS, H. *Identificação das necessidades de informações contábeis de pequenas empresas para a tomada de decisão organizacional. In: III Congresso Internacional de Gestão da Tecnologia e Sistemas de Informação - CONTECSI, 3., 2006, São Paulo. Anais... São Paulo: CONTECSI, 2006.*
- UMBELINO, Wesley Serbim. *Avaliação Qualitativa do Desequilíbrio da Oferta de Serviços Contábeis nas Micros, Pequenas e Médias Empresas da Grande Recife.* Recife, 2008. Dissertação (Mestrado em Ciências Contábeis) - Programa Multiinstitucional e Inter-regional de Pós-graduação em Ciências Contábeis da UNB/ UFPE/ UFPB/ UFRN.

