



**UNIVERSIDADE ESTADUAL DA PARAÍBA
CAMPUS I
CENTRO CIÊNCIAS SOCIAIS E APLICADAS
CURSO DE CIÊNCIAS CONTÁBEIS**

MATHEUS DE LIMA SABINO

**A UTILIZAÇÃO DE SERVIÇOS CONTÁBEIS E O USO DO CONTROLE INTERNO:
UM ESTUDO DE CASO SOBRE A PERCEÇÃO DOS MICRO E PEQUENOS
EMPRESÁRIOS DE UM MUNICÍPIO PARAIBANO**

Campina Grande - PB

2023

MATHEUS DE LIMA SABINO

**A UTILIZAÇÃO DE SERVIÇOS CONTÁBEIS E O USO DO CONTROLE INTERNO:
UM ESTUDO DE CASO SOBRE A PERCEPÇÃO DOS MICRO E PEQUENOS
EMPRESÁRIOS DE UM MUNICÍPIO PARAIBANO**

Trabalho de Conclusão de Curso (TCC) apresentado ao Departamento do Curso de Ciências Contábeis da Universidade Estadual da Paraíba, como requisito parcial à obtenção do título de bacharel em Ciências Contábeis.

Área de concentração: Contabilidade Gerencial.

Orientador: Prof. Dra. Roseane Patrícia de Araújo Silva.

Campina Grande - PB

2023

É expressamente proibido a comercialização deste documento, tanto na forma impressa como eletrônica. Sua reprodução total ou parcial é permitida exclusivamente para fins acadêmicos e científicos, desde que na reprodução figure a identificação do autor, título, instituição e ano do trabalho.

S116u Sabino, Matheus de Lima.

A utilização de serviços contábeis e o uso do controle interno: um estudo de caso sobre a percepção dos micro e pequenos empresários de um município paraibano [manuscrito] / Matheus de Lima Sabino. - 2023.

23 p. : il. colorido.

Digitado.

Trabalho de Conclusão de Curso (Graduação em Ciências Contábeis) - Universidade Estadual da Paraíba, Centro de Ciências Sociais Aplicadas, 2023.

"Orientação : Profa. Dra. Roseane Patrícia de Araújo Silva, Coordenação do Curso de Ciências Contábeis - CCSA. "

1. Micro e pequenas empresas (MPE's). 2. Controle interno. 3. Profissional contábil. I. Título

21. ed. CDD 657.2

MATHEUS DE LIMA SABINO

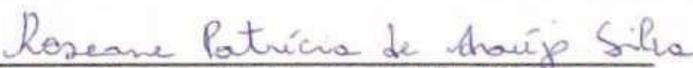
A UTILIZAÇÃO DE SERVIÇOS CONTÁBEIS E O USO DO CONTROLE INTERNO: UM ESTUDO DE CASO SOBRE A PERCEPÇÃO DOS MICRO E PEQUENOS EMPRESÁRIOS DE UM MUNICÍPIO PARAIBANO

Trabalho de Conclusão de Curso (TCC) apresentado ao Departamento do Curso de Ciências Contábeis da Universidade Estadual da Paraíba, como requisito parcial à obtenção do título de bacharel em Ciências Contábeis.

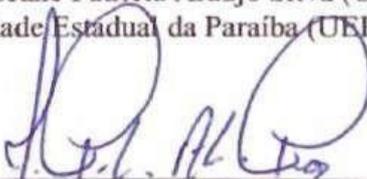
Área de concentração: Contabilidade Gerencial.

Aprovada em: 20/06/2023

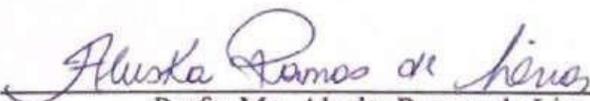
BANCA EXAMINADORA



Profa. Dra. Roseane Patrícia Araujo Silva (Orientadora)
Universidade Estadual da Paraíba (UEPB)



Prof. Me. José Péricles A. Pereira
Universidade Estadual da Paraíba (UEPB)



Profa. Ma. Aluska Ramos de Lira
Universidade Estadual da Paraíba (UEPB)

SUMÁRIO

1	INTRODUÇÃO	5
2	REFERENCIAL TEÓRICO.....	6
2.1	Contabilidade para pequenos e micro empreendedores.....	6
2.2	Controle interno.....	7
2.2.1	<i>Definições de controle e controle interno.....</i>	7
2.2.2	<i>Definições de controle interno.....</i>	8
2.2.3	<i>Tipos de Controle Interno.....</i>	8
2.2.4	<i>Aplicação do Controle Interno e sua importância.....</i>	9
2.2.5	<i>Gestão de Risco.....</i>	9
2.3	Pesquisas Relacionadas.....	9
3	ASPECTOS METODOLÓGICOS DA PESQUISA.....	10
3.1	Forma de abordagem.....	10
3.2	Procedimentos técnicos.....	11
3.3	Universo e amostra de pesquisa.....	11
3.4	Instrumento de coleta de dados.....	11
4	PRINCIPAIS RESULTADOS ENCONTRADOS.....	11
4.1	Perfil dos pesquisados.....	11
4.2	Classificação de ramo das empresas e tempo de funcionamento.....	12
4.3	Métodos utilizados para direcionamento de ações.....	13
4.4	Conhecimento sobre controle interno e sua utilização.....	14
4.5	Profissional capacitado para avaliações internas de funcionamento da empresa.....	14
4.6	Visão sobre relatórios contábeis e a figura do contador.....	15
4.7	Nível de satisfação e comunicação entre contador e empresário.....	16
4.8	Mudança de profissional.....	17
5	CONSIDERAÇÕES FINAIS	17
	REFERÊNCIAS	18
	ANEXO I - QUESTIONÁRIO.....	20
	AGRADECIMENTOS.....	23

A UTILIZAÇÃO DE SERVIÇOS CONTÁBEIS E O USO DO CONTROLE INTERNO: UM ESTUDO DE CASO SOBRE A PERCEPÇÃO DOS MICRO E PEQUENOS EMPRESÁRIOS DE UM MUNICÍPIO PARAIBANO

Matheus de Lima Sabino¹

RESUMO

O desenvolvimento dessa pesquisa teve como objetivo central verificar a percepção dos micros e pequenos empresários sobre a utilização de serviços contábeis e com foco no uso do controle interno (CI) em suas empresas em um município do estado da Paraíba. Metodologicamente, trata-se de uma pesquisa descritiva, exploratória e utilizou como técnica de coleta de dados o questionário de perguntas fechadas, sendo, pois, uma pesquisa de caráter transversal. O protocolo para coleta de dados foi adaptado da pesquisa de Moreira *et al.* (2013). A amostra consistiu de 23 participantes, entre gestores, funcionários e empresários, totalizando os respondentes. Trata-se de uma amostra não probabilística. Os principais resultados apontam (i) a maioria das empresas são do setor de comércio (14) e serviços (8); (ii) as empresas, em sua maioria, desfrutam de certa maturidade organizacional estando em funcionamento a mais de 5 anos; (iii) os principais métodos para tomada de decisão foram, em ordem: consultas de mercado (14), planilhas (5) e relatórios contábeis (4); (iv) 19 respondentes afirmaram que possuem sistemas de CI e 4 que não possuíam; (v) o profissional considerado mais capacitado para avaliar questões internas da empresa é o administrador (14 respondentes), seguido pelo contador (7 respondentes); (vi) os relatórios mais utilizados pelos gestores para o CI foram, em ordem: relatórios contábeis (12), relatórios de vendas (7), balanço patrimonial (2), controle de contas a pagar (1) e relatórios fiscais (1); (vii) os respondentes consideram alto o nível de importância do contador, porém julgam uma moderada satisfação no relacionamento com o mesmo e não demonstram disponibilidade para trocar de contador mesmo que essa troca acarretasse melhora nos serviços prestados. Pode-se inferir, diante dos resultados, que os respondentes da amostra da pesquisa por falta de conhecimento e de incentivos para uma gestão efetiva, utilizando o apoio do profissional contábil e as ferramentas corretas, buscam a contabilidade apenas para cumprir as obrigações fiscais e de regularidade.

Palavras-chave: Micro e pequenas empresas (MPE's). Controle interno. Profissional contábil.

ABSTRACT

This research aimed to investigate the perception of micro and small business owners regarding the use of accounting services and internal¹ control (IC) in their companies in the municipality of Queimadas, Paraíba, Brazil. Methodologically, it is a descriptive and exploratory study that employed a questionnaire as the data collection technique, thus being a cross-sectional research. The data collection protocol was adapted from the study conducted by Moreira *et al.* (2013). The sample consisted of 23 participants, including managers, employees, and entrepreneurs, totaling the respondents. It is a non-probabilistic sample. The main findings indicate that (i) most companies operate in the commerce sector (14) and services sector (8); (ii) the majority of the companies have reached a certain level of organizational maturity, being in operation for

¹ Aluno Graduação em Ciências Contábeis na Universidade Estadual da Paraíba – Campus I.
E-mail: matheus.sabino@aluno.uepb.edu.br

more than 5 years; (iii) the main methods for decision-making were, in order: market research (14 respondents), spreadsheets (5), and accounting reports (4); (iv) 19 respondents stated that they have IC systems, while 4 did not; (v) administrators (14 respondents) were considered the most qualified professionals to evaluate internal company issues, followed by accountants (7 respondents); (vi) the most commonly used reports by managers for IC purposes were, in order: accounting reports (12), sales reports (7), balance sheets (2), accounts payable control (1), and tax reports (1); (vii) respondents considered the accountant's role highly important, but expressed moderate satisfaction with their relationship with the accountant and showed no willingness to change accountants even if such a change would result in improved services. Based on the results, it can be inferred that the respondents in the research sample, due to a lack of knowledge and incentives for effective management, using the support of accounting professionals and the appropriate tools, only approach accounting to fulfill tax and regulatory obligations.

Keywords: Micro and small enterprises (MSEs). Internal control. Accounting professional.

1 INTRODUÇÃO

De acordo com dados fornecidos pelo Serviço Brasileiro de Apoio às Micro e Pequenas Empresas (SEBRAE, 2014) a área de empreendedorismo no país aumenta constantemente nos últimos anos, no entanto é necessário não apenas que cresça os números de empreendimentos, mas também a forma com que interagem com o cenário econômico.

Sendo essas micro e pequenas empresas grandes propulsoras da economia, onde de acordo com o SEBRAE, cerca de 52% dos empregos de carteira assinada no Brasil, torna-se necessário voltar uma maior atenção para a maneira em que são tratadas suas questões, tendo em vista que em conjunto são uma das principais fontes geradoras de riquezas do país.

No entanto, para que essas empresas se mantenham no mercado, sabendo-se que o número de pequenos empreendimentos continua a crescer e o mercado tende a se tornar mais competitivo, necessita-se de um apoio de profissionais que auxiliem nas questões gerenciais para que desse modo seus negócios possam ter continuidade. Segundo Porter, (1999), à medida que os níveis de incertezas sobre as necessidades dos clientes aumentam sobre os serviços e produtos ofertados, cabe aos gestores adaptarem e tomarem as medidas mais adequadas para sanar as exigências.

Assim, percebe-se que o profissional da contabilidade se torna um aliado significativo para a administração dessas pequenas organizações, onde de acordo com Passoni et al (2013), o contador pode assumir um papel relevante no processo gerencial da organização, possuindo dessa forma os meios necessários para estimar a atuação e os resultados da entidade, tendo em vista que dispõe de condições para auxiliar o gestor na definição e diretrizes do seu empreendimento.

Dessa maneira, o controle interno acaba por se tornar uma peça fundamental para o gerenciamento empresarial. Em conformidade com Lorenzoni e Vieira (2013), parte dos gestores de pequenas empresas ainda veem a informação contábil como sendo desnecessária para a administração e por falta de conhecimento acabam utilizando sua experiência ou a intuição para a tomada de decisões, cabendo aos contadores utilizarem de seus conhecimentos para orientarem seus clientes de forma que consigam entender as informações entregues, não apenas se voltando para as atividades e obrigações fiscais, mas auxiliando para que os gestores das empresas tomem as melhores medidas para seus negócios.

Diante do que foi abordado surgiu o seguinte questionamento: **Qual a percepção dos pequenos e micro empresários da cidade de Queimadas-PB sobre a prestação de serviços contábeis e a utilização de controle interno sobre seus negócios?** Tendo o propósito de responder à pergunta de pesquisa, segue os pontos sobre os objetivos estabelecidos, nos quais foram divididos entre geral e específicos, sendo apresentados em sequência.

Sendo o objetivo geral identificar de forma concisa a percepção de micro e pequenos empresários sobre a utilização de controles internos juntamente com o serviço contábil prestado aos mesmos. Ainda para dar apoio ao objetivo geral, alguns pontos de objetivos específicos foram destacados: (i) analisar o controle interno nas micro e pequenas empresas da cidade de Queimadas-PB; (ii) identificar a percepção e utilização dos micros e pequenos empresários sobre os relatórios fornecidos pela contabilidade; (iii) detectar o nível de satisfação dos empreendedores com relação aos serviços prestados pelos contadores que prestam serviços aos mesmos; (iv) verificar se os micros e pequenos empreendedores concordariam em uma possível troca de serviços afim de buscar melhores alternativas para seus empreendimentos, mesmo ocorrendo aumento de custos para empresa. Utilizando como base para esta pesquisa os teóricos: Postiglione e Silva (2016), Garcia, Kinzler e Rojo (2014), Moreira et al. (2013), Ferreira e Silva (2016), Monteiro e Barbosa (2011).

Conforme Lorenzoni e Vieira (2013) parte dos gestores de pequenas empresas ainda vê a informação contábil como sendo desnecessária para a administração e por falta de conhecimento acabam utilizando sua experiência ou a intuição para a tomada de decisões.

Diante do que foi levantado, é notável que a utilização do controle interno para as empresas é algo relevante já que auxiliam na gestão como um todo. Para isso a figura do contador deve ganhar mais destaque, não apenas como o papel de gerar relatórios, mas também como um guia para auxiliar de forma segura a tomada de decisões dos gestores. Segundo Passoni et al. (2013, p. 66) afirma que “O contador pode possuir um papel importante no processo gerencial da empresa, visto que possui as ferramentas necessárias para estimar a atuação e os resultados da entidade, pois possui condições de auxiliar o gestor na definição e diretrizes do seu empreendimento”.

Assim a justificativa dessa pesquisa busca compreender o nível da percepção e utilização das informações contábeis por esses microempreendedores, juntamente com o grau de participação dos profissionais contábeis no que se refere a aplicação do controle interno como ferramenta gerencial para o funcionamento dessas micro e pequenas empresas. Contribuindo dessa maneira para a sociedade regional um entendimento mais claro sobre tais questões abordadas.

2 REFERENCIAL TEÓRICO

2.1 Contabilidade Para Pequenos E Micro Empreendedores

A figura do contador é de papel fundamental para todas as entidades, onde com a evolução do mercado e a necessidade das empresas se manterem em constante transformação para manterem-se ativas, o profissional contábil torna-se uma peça indispensável devendo permanecer atualizado com relação a regulamentos, decretos, instruções normativas disponibilizadas diariamente pelo governo e preparado para gerenciar tais informações, afim de impulsionar os projetos gerenciais dos seus clientes, consequentemente estendendo a vida útil da empresa e também assim disponibilizar informações coerentes com as normas propostas.

Sendo assim, o contador atualmente deve ter um olhar não apenas para dentro da empresa mas também para fora, sobre o que está acontecendo no mundo e o que se pode agregar para o funcionamento do negócio, não sendo apenas um profissional que gera balancetes e impostos para apenas está em conformidade com o fisco, mas deve-se ter uma visão ampla para questões

que auxiliem em uma melhor tomada de decisão para os gestores potencializando assim seus lucros e fornecendo maneiras da empresa continuar atendendo o mercado.

De acordo com PEREIRA (2004):

a atividade desempenhada pela microempresa e pequena empresa tem grande importância para o país e para a maioria das pessoas. Isto é factível, pois esse tipo de atividade econômica propicia a satisfação das necessidades da maioria da população mundial.

As pequenas e micro empresas no Brasil, segundo o SEBRAE (2013) tem uma taxa elevada de mortalidade sendo grande parte causada por erros de gerenciamento dos empreendedores, por exemplo: a falta de mão-de-obra qualificada para função, a inutilização das informações ou a ausência delas, como também o desconhecimento dos sistemas de gestão e pouco conhecimento específico sobre a atividade desempenhada. Observando-se que com a presença de um controle interno adequado as empresas teriam a capacidade de obter informações relevantes realizar tomadas de decisões mais coerentes.

2.2 Controle Interno

2.2.1 Definições de controle e controle interno

Durante toda e qualquer atividade que se planeja fazer a utilização do controle é necessária, tendo em vista alcançar os objetivos esperados. Pode-se ser citado como exemplo a rotina de um estudante que trabalha e estuda, na qual para que tenha um desempenho aceitável nos dois ambientes se faz necessário conciliar o seu tempo para executar tais atividades e até mesmo suas questões pessoais, e não é diferente dentro de uma organização.

Segundo Chiavenato (1997, p.273) a finalidade do controle é de assegurar os resultados daquilo que foi planejado, organizado e dirigido se ajustem o possível aos objetivos estabelecidos, verificando se a atividade está ou não alcançando os resultados desejados. Dessa maneira o controle serve como guia para que a execução de algo encontre o seu fim predeterminado.

Para Attie (1998, p.111) pode ser entendido como controle:

O controle interno compreende o plano de organização e o conjunto coordenado dos métodos e medidas, adotados pela empresa, para proteger seu patrimônio, verificar a exatidão e a fidedignidade de seus dados contábeis, promover a eficiência operacional e encorajar a adesão à política traçada pela administração.

Pode-se notar que ao passar dos anos o mercado de trabalho tende crescer e torna-se cada vez mais competitivo, assim como a capacidade empresarial encaminha-se para uma contínua evolução. Sendo assim, ocorre um aumento na concorrência de mercado, por isso o número de micros e pequenas empresas aumentam cada vez mais, tornando-se algo popular entre os novos empresários.

Dessa maneira Oliveira, Perez Junior e Silva (2013) destacam que:

obter um controle adequado sobre cada área da organização e de grande importância para atingir resultados favoráveis com menor aplicação de recursos, vindo a provocar diminuição de toda e qualquer forma de desperdício.

Assim, ao falar sobre controle interno, nota-se que para manter a base e a sustentabilidade das operações das empresas, é necessário um apoio contábil adequado ao modelo da organização.

Segundo Attie (1998, p. 201):

a função da contabilidade como instrumento de controle administrativo é hoje unanimemente reconhecida. Um sistema de contabilidade que não esteja apoiado em

um eficiente controle interno, até certo ponto, inútil, uma vez que não é possível confiar nas informações contidas nos seus relatórios

Portanto, de acordo com as definições citadas pode-se concluir que controle é todo um conjunto de ações que se fazem necessárias para se atingir algo estabelecido, de modo que seja corrigido, caso necessário, afim que tenha o objetivo alcançado da forma mais eficaz possível.

2.2.2 Definições de controle interno

Segundo Crepaldi e Crepaldi (2017), o controle interno representa em uma organização o conjunto de procedimentos, métodos ou rotinas com o objetivo de proteger os ativos, produzir dados contábeis confiáveis e ajudar a administração na condução ordenada dos negócios da empresa. Seguindo esse contexto, pode-se afirmar que os processos de controle interno são mecanismos utilizados para que se alcance a meta estabelecida previamente pelos gestores da organização.

De acordo com Padoveze (2014), o controle é um processo contínuo e recorrente que avalia o grau de aderência entre os planos e sua execução, compreendendo a análise dos desvios ocorridos, procurando identificar suas causas e direcionando ações corretivas.

Dessa maneira a existência de controles internos eficientes possibilita aos gestores de empresas uma melhor tomada de decisões, podendo contribuir para evitar desperdícios por meio otimização no uso de recursos e pessoal, também podendo gerar informações que possam ser utilizadas para evitar erros ou fraudes.

Assim, indo de encontro com as abordagens referenciadas, a necessidade dos pequenos empresários em investirem em procedimentos de controle interno acaba sendo enaltecida, mediante ao atendimento dessas atividades cotidianas do ambiente empresarial.

2.2.3 Tipos de Controle Interno

Assim como existem setores em uma empresa também existe os tipos de controle e seus níveis, variando de uma empresa para outra, podendo ser eles: o controle estratégico, controle administrativo e controle operacional.

- Controle Estratégico

O controle estratégico tem como finalidade avaliar o desempenho da organização em efetivar seus projetos mediante aos fatores externos que influenciem na organização.

- Controle Administrativo

De acordo com Maximiniano (2000), os controles administrativos trazem à tona a forma de execução de setores funcionais, tais como; produção, marketing, finanças, setor de recursos humanos analisando e gerando informações a cerca desses setores possibilitando aos gestores a tomada de decisão especializada para cada uma dessas áreas.

- Controle Operacional

Seguindo em concordância com Maximiniano (2000), o controle operacional se centraliza em atividades e o consumo de recursos que cada área demanda, estruturando cronogramas, diagramas de procedência, normas internas, orçamento utilizado e criando com o uso de tais ferramentas um planejamento funcional para a organização.

Dessa maneira pode-se observar, em um sentido amplo, que o controle interno é um instrumento que através de suas ferramentas auxilia a gestão em todas as suas atividades de caráter administrativo e operacional.

2.2.4 Aplicação do Controle Interno e sua importância

A importância do Controle Interno para a saúde de uma empresa está relacionada à sua capacidade de identificar e gerenciar riscos, prevenir fraudes, garantir a conformidade com leis e regulamentos, melhorar a eficiência e efetividade operacional e proteger os ativos da empresa. Quando bem implementado, o ajuda a aumentar a transparência, a responsabilidade e a confiabilidade das informações financeiras e operacionais, o que pode levar a melhores decisões de negócios e à criação de valor para os acionistas e *stakeholders*.

2.2.5 Gestão de Risco

A fim de gerenciar o risco de forma eficaz, é necessário que o gestor identifique os objetivos da empresa e liste os riscos internos e externos aos quais o negócio está exposto. Além disso, é importante estabelecer prioridades para eliminar ou reduzir esses riscos.

Conforme mencionado por Dias (2006), a estrutura de controles internos de uma organização consiste em um conjunto de procedimentos e ações que visam assegurar a segurança dos aspectos lógicos e técnicos do processo, com o objetivo de garantir a conformidade com as diretrizes organizacionais. No entanto, o gerenciamento de risco desempenha um papel crucial na minimização dos impactos negativos dessa relação.

2.3 Pesquisas relacionadas

No estudo conduzido por Postiglione e Silva (2016) sobre os procedimentos de controle de uma empresa de entrega de alimentos, foi observado como os controles internos podem contribuir para a gestão eficiente de uma empresa familiar. Os resultados da pesquisa indicaram que a implementação de procedimentos básicos de controle seria necessária para melhorar o desempenho da pequena empresa em questão.

De acordo com o estudo realizado por Garcia, Kinzler e Rojo (2014), que investigou a percepção de 14 gestores de pequenas empresas sobre os sistemas de controle interno, concluiu-se que o controle interno é considerado de grande importância para os profissionais que precisam ter conhecimento amplo da empresa, incluindo processos, operações, funções, sistemas e atividades da organização. Dessa maneira nota-se uma preocupação eminente com relação a questões de controle interno que visem otimizar e manter em plena totalidade as funções das empresas.

Nessa mesma linha de investigação, o estudo realizado por Moreira et al. (2013), teve como objetivo avaliar a percepção dos gestores sobre a importância das informações contábeis para a tomada de decisão nos negócios. Os resultados da pesquisa indicaram que a contabilidade é frequentemente vista pelos gestores apenas como uma obrigação tributária, relegando-a a um papel meramente executor. Além disso, os gestores com maior nível de formação reconhecem a importância da informação contábil para a gestão de seus negócios. No entanto, alguns dos gestores entrevistados afirmaram que não manteriam um contador caso houvesse uma simplificação do recolhimento dos tributos.

Podendo-se observar que apesar de reconhecerem a importância dos relatórios contábeis para a tomada de decisões a grande maioria ainda remonta a ideia de que o profissional contábil está apenas ligado a questões de conformidade fiscal e tributária.

No trabalho desenvolvido por Ferreira e Silva (2016) foi realizado um estudo sobre como as empresas utilizam informações contábeis gerenciais no processo de tomada de decisão. Através de questionários realizados no local, os autores concluíram que essas empresas não utilizam a contabilidade como uma ferramenta gerencial na tomada de decisão. Em vez disso, os gestores dessas empresas confiam mais em suas experiências no mercado

Monteiro e Barbosa (2011) realizaram uma pesquisa com o objetivo de identificar a aplicabilidade da controladoria empresarial em micro e pequenas empresas (MPEs), visando aprimorar a tomada de decisões. A coleta de dados foi realizada por meio de questionários aplicados em 40 MPEs nas cidades de Aracaju-SE e Nossa Senhora de Fátima-SE. Os resultados mostraram que fatores externos do mercado, como a competitividade no segmento e a evolução da tecnologia, podem afetar significativamente o desempenho das MPEs. Além disso, foi identificada a ausência de controle interno, como a falta de atenção ao caixa, planejamento interno insuficiente e análise inadequada das informações adquiridas. Além disso, a falta de um sistema de custos para auxiliar nas tomadas de decisão foi apontada como uma questão importante. Para os referidos autores, esses obstáculos, aliados a ausência de recursos suficientes, até mesmo à má gestão dos negócios, são motivos que podem levar o empreendimento a sua falência. A mortalidade da empresa, ou falência, é uma situação na qual nenhum empresário gostaria de se encontrar, sendo esse um ponto que pode ocorrer devido ao acúmulo de falhas associadas ou não ao modelo de gestão empresarial.

Os supracitados autores concluíram que há uma necessidade de maior intervenção das entidades responsáveis na manutenção do segmento de MPEs e que é essencial ampliar o conhecimento sobre estratégia, controles, finanças e contabilidade gerencial para o aprimoramento da tomada de decisões nessas empresas.

3. ASPECTOS METODOLÓGICOS DA PESQUISA

Esse estudo se caracteriza como uma análise descritiva visto que os dados neles apresentados buscam descrever a percepção dos micros e pequenos empreendedores de Queimadas-PB acerca do controle interno em micro e pequenas empresas. Segundo Andrade (2007, p. 114), na pesquisa descritiva os fatos são observados, registrados, analisados, classificados e interpretados, sem que o pesquisador interfira neles. Desse modo foi realizado um levantamento nos empreendimentos da cidade, onde tem como sua maioria os micros e pequenos empresários. De acordo com Gil (2002, p. 50), as pesquisas deste tipo caracterizam-se pela interrogação direta das pessoas cujo comportamento se deseja conhecer.

Assim para atender os objetivos propostos o estudo foi dividido nas seguintes categorias: quanto à forma de abordagem do problema, os procedimentos técnicos, universo e amostra de pesquisa.

3.1 Forma de Abordagem

Referente a forma de abordagem do problema esta pesquisa pode ser considerada como mista por abordar aspectos quantitativos e qualitativos. Conforme Gil (1999), na pesquisa quantitativa é tudo quantificável, podendo traduzir em números opiniões e informações para classificá-las e analisá-las, sendo assim necessário o uso de técnicas estatísticas.

Por outro lado, a pesquisa qualitativa concede maior liberdade para o pesquisador utilizando da subjetividade para analisar dados e expressar sua opinião. Segundo Richardson (1999, p. 80), os estudos qualitativos podem descrever a complexidade de determinado problema, compreendendo e classificando as particularidades do comportamento dos indivíduos.

Assim, pode-se afirmar que o estudo tem características quali-quantitativas, pois a partir dos dados tratados por as técnicas estatísticas, será feita uma análise, onde poderá ser demonstrada a percepção dos micros e pequenos empreendedores sobre o controle interno e a utilização do serviço contábil prestado.

3.2 Procedimentos Técnicos

No caso do trabalho em questão, optou-se inicialmente para a pesquisa bibliográfica o uso de materiais já elaborados, como livros, artigos científicos, revistas, documentos eletrônicos na busca e alocação de conhecimento sobre os procedimentos de controle interno nas micro e pequenas empresas, relacionando com abordagens já trabalhadas por outros autores.

Após o embasamento teórico, na segunda fase de realização da pesquisa, foi realizado um estudo de caso. De acordo com Gil (2008, p. 37) o estudo de caso é profundo e exaustivo de um ou poucos objetos, de maneira que venha a permitir conhecimentos amplos e detalhados dos mesmos. Assim, para coleta de tais dados, foi utilizado como instrumento de pesquisa um questionário com cerca de 13 questões de múltipla escolha.

3.3 Universo e Amostra de Pesquisa

A pesquisa teve como cenário as MPE's (Micro e Pequenas Empresas) da cidade de Queimadas-PB, onde inicialmente foram mapeadas intencionalmente cerca de 48 MPE's no centro da cidade, sendo então aplicado um questionário para cerca de 23 empresas de vários segmentos de atividades, pedindo para que os proprietários respondessem tais perguntas, utilizando o quantitativo final de respostas obtidas para a amostra da pesquisa.

3.4 Instrumento de Coleta de Dados

Para a realização desta pesquisa, foi utilizado um instrumento de coleta de dados baseado no trabalho de Moreira et al. (2013), anexo ao final desse trabalho, o qual se mostrou adequado para o objetivo proposto. Sendo a presente pesquisa conduzida no município de Queimadas-PB e utilizou um questionário específico para avaliar o uso de controle interno e a satisfação dos gestores em relação a esse tema e dos serviços contábeis ofertados.

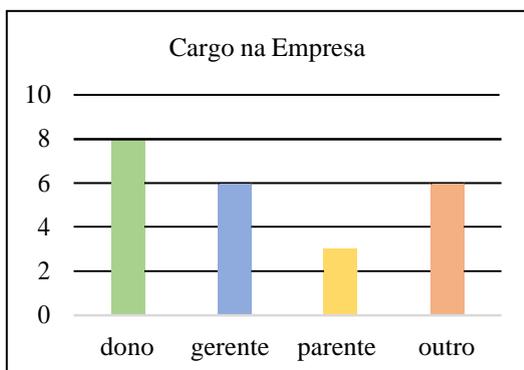
Assim, o questionário utilizado aborda aspectos relevantes do controle interno, bem como, o controle de riscos. Além disso, foram incluídas questões que buscavam identificar possíveis fatores que influenciam a satisfação dos gestores em relação ao uso de controle interno, como a clareza das políticas e procedimentos adotados, a disponibilidade de recursos para a implementação dessas medidas e a consulta de profissionais devidamente capacitados.

4. PRINCIPAIS RESULTADOS ENCONTRADOS

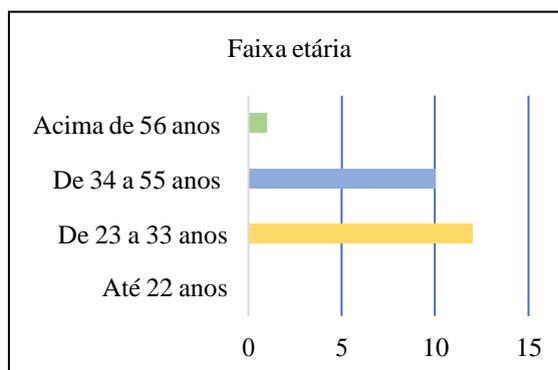
Após a realização das entrevistas e aplicação do questionário foi possível observar alguns comportamentos dos empreendedores da região acerca dos objetivos propostos por esta pesquisa.

4.1 Perfil dos pesquisados

Durante a entrevista foi possível observar que a maioria dos participantes possuíam idades entre cerca 23 a 55 anos e que a maior parte estavam abaixo dos 30 anos ocupando cargos como gerentes ou donos do próprio negócio.

Quadro 1 - Cargo na Empresa

Fonte: Elaborado pelo autor (2023).

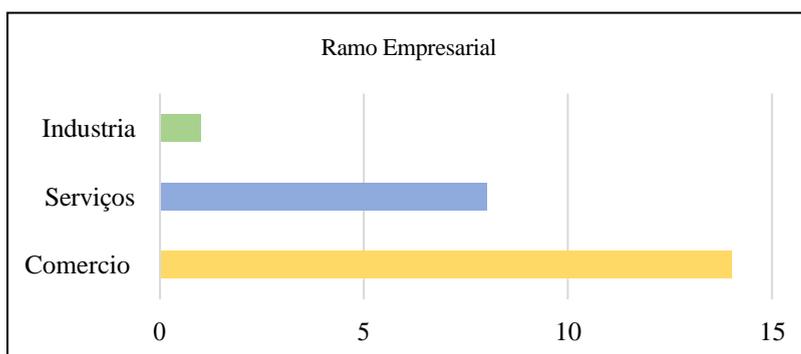
Quadro 2 - Faixa etária dos entrevistados

Fonte: Elaborado pelo autor (2023).

Algo que deve ser levado em consideração, mesmo que em um contexto amplo, é que há uma crescente número de indivíduos jovens que estão empreendendo, podendo ser levado em consideração fatores como: ambiente favorável, onde nos últimos anos, houve um aumento no apoio ao empreendedorismo, com governos, instituições educacionais e organizações sem fins lucrativos oferecendo programas e recursos para jovens empreendedores; a flexibilidade e autonomia, que oferece a oportunidade de ter na vida profissional uma rotina na qual as delimitações são maleáveis e favoráveis ao dono do negócio.

4.2 Classificação de ramo das empresas e tempo de funcionamento

Segundo os dados fornecidos pelo SEBRAE, a classificação sobre os ramos de negócios seguem de acordo com a Classificação Nacional de Atividades Econômicas (CNAE), que é uma forma padronizada de categorizar as atividades econômicas, tendo algumas categorias que serão destacadas a seguir: 1) Comércio – que engloba atividades relacionadas à compra, venda e revenda de produtos, tanto no varejo quanto no atacado, podendo ter setores como comércio de alimentos, vestuário, eletrônicos, materiais de construção, entre outros; 2) Indústria – o qual refere-se à produção e transformação de matérias-primas em produtos acabados, incluindo-se setores como indústria alimentícia, têxtil, automobilística, eletrônica, química, entre outros; 3) Serviços – sendo essa categoria bastante ampla e inclui uma variedade de negócios que oferecem serviços a diferentes segmentos, pode abranger áreas como serviços de consultoria, educação, saúde, turismo, tecnologia da informação, marketing, entre outros.

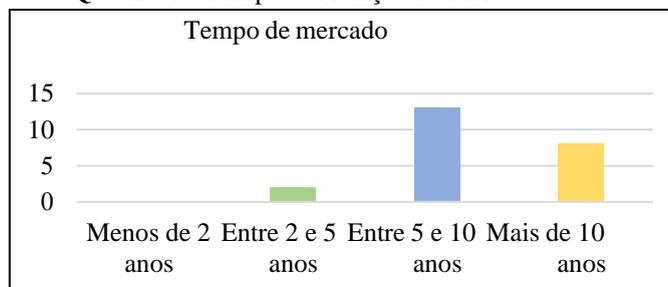
Quadro 3 - Classificação sobre o ramo atuante das empresas

Fonte: Elaborado pelo autor (2023).

Quanto à questão sobre o tipo de segmento que as empresas atuavam, os setores que ganharam destaque foram os de comércio e de serviços, mostrando a predominância regional sobre essas atividades. Observou-se a seguinte composição, nesse sentido: 1 são do segmento industrial, 8 do segmento de serviços, 14 do segmento comercial.

Um ponto que deve ser observado é que quando questionados sobre o tempo que estavam situados na área em que atuavam, a maioria dos respondentes afirmaram que estavam entre 5 e 10 anos de atividade.

Quadro 4 – Tempo de Atuação no Mercado



Fonte: Elaborado pelo autor (2023).

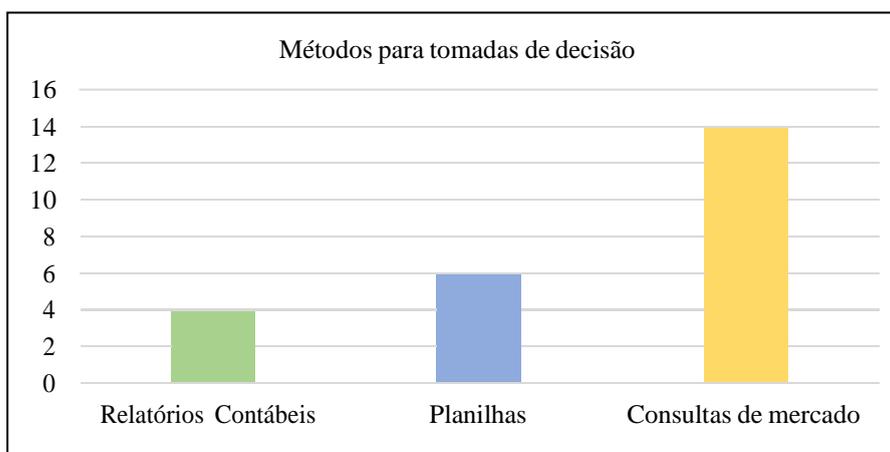
O fato de que a maioria das empresas que permanecem no mercado por mais de 5 anos demonstra uma certa solidez sobre o negócio e tem significados importantes. Esse período de tempo é frequentemente considerado um marco crítico para a sobrevivência das empresas, uma vez que muitos desafios iniciais já foram enfrentados e superados nesse período. Das 23 empresas da amostra 13 estão em funcionamento entre 5 e 10 anos e 8 estão com mais de 10 anos no mercado.

Quando uma empresa consegue se manter por mais de 5 anos, isso pode indicar que ela conseguiu superar as dificuldades iniciais, como a falta de experiência, a obtenção de financiamento, a construção de uma base de clientes e a estabilização das operações. A empresa pode ter desenvolvido uma base sólida de clientes fiéis, uma reputação positiva no mercado e um modelo de negócio viável.

4.3 Métodos utilizados para direcionamento de ações

Sendo questionado aos gestores quanto ao método dos quais utilizava para a tomada de decisões, foi observado que a maior parte dos pesquisados recorrem a utilização de consultas de mercado como ferramenta para tomada de decisão nos seus negócios, levando assim em consideração as tendências de mercado como também o valor comumente acordado entre atividades do mesmo segmento.

Quadro 5 – Métodos utilizados para tomadas de decisão



Fonte: Elaborado pelo autor (2023).

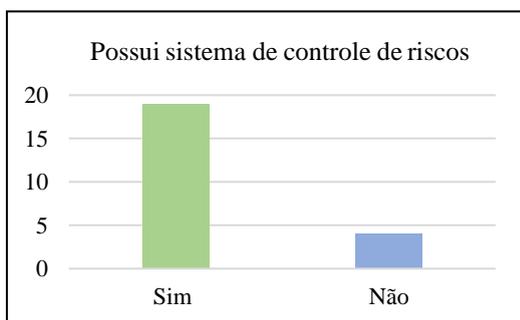
As evidências sobre os métodos para tomadas de decisão foram assim consideradas pelos respondentes, em ordem decrescente: (i) consultas de mercado (14 respondentes); (ii) planilhas (5 respondentes) e; (iii) relatórios contábeis (4 respondentes).

Assim como evidenciado no trabalho de Ferreira e Silva (2016), as respostas obtidas mostraram uma similaridade nas ferramentas utilizadas, sendo as consultas de mercado a principal ferramenta dos gestores dessas empresas, que utilizam suas experiências de mercado como parâmetros para tomadas de decisões.

4.4 Conhecimento sobre controle interno e sua utilização

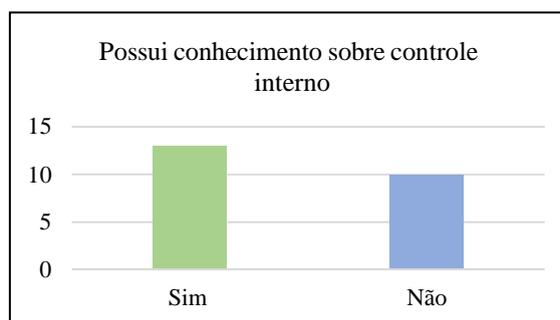
Foi questionado aos gestores a respeito do conhecimento sobre controle interno, observando-se uma resposta equilibrada ao avaliar os respondentes que possuíam conhecimento sobre o assunto e os que não possuíam. O que levanta uma preocupação em relação aos empreendimentos que não possuem métodos de controle de risco. Ainda durante a entrevista notou-se que as empresas que possuíam algum tipo de controle de risco eram formadas por gestores com mais experiência de mercado, onde boa parte não sabia o que era controle interno, mas ainda assim possuíam algum método para essa gestão de risco.

Quadro 6 – Sistemas de controle Interno



Fonte: Elaborado pelo autor (2023).

Quadro 7 – Conhecimento sobre o que é controle



Fonte: Elaborado pelo autor (2023).

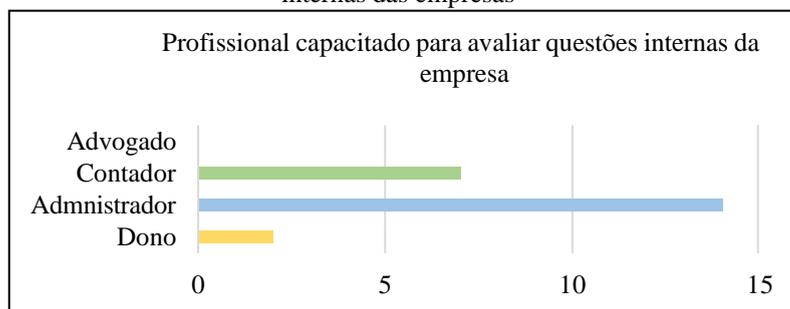
No quadro 6 pode-se observar que dos 23 respondentes 19 afirmam possuir sistemas de controle de riscos, bem como, identificou-se que 13 respondentes possuem conhecimento sobre controle interno (quadro 7).

Sendo observado dessa maneira um conhecimento empírico sobre o assunto e conduzindo maneiras de evitar problemas aos negócios. Pode-se captar, diante da abordagem feita aos respondentes, que a experiência acumulada ao longo do tempo permite identificar os desafios mais comuns enfrentados pelos empreendedores e aprender com os erros e acertos do passado, podendo aproveitar a compreensão do mercado para identificar oportunidades de nicho, avaliar a viabilidade de suas ideias de negócios e antecipar tendências futuras.

4.5 Profissional capacitado para avaliações internas de funcionamento da empresa

Com relação ao profissional mais capacitado para avaliar as questões internas da empresa, pode-se constatar que a maioria dos respondentes considerou o profissional administrador como profissional melhor preparado para avaliar questões internas da empresa (14 respondentes), seguido do profissional contador (7 respondentes) e por último o próprio dono do empreendimento (2 respondentes) (quadro 8).

Quadro 8 – Profissional melhor preparado para avaliar as questões internas das empresas



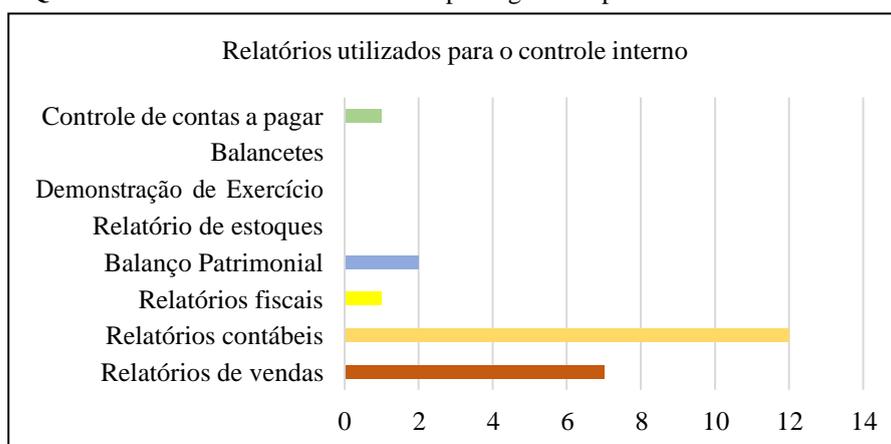
Fonte: Elaborado pelo autor (2023).

Dessa maneira é possível notar que, na região estudada, ambas as figuras, contador e administrador, são importantes na gestão interna da empresa. Devendo o administrador e o contador trabalharem em conjunto, compartilhando informações e colaborando para resolver problemas e tomar decisões. A combinação das habilidades específicas e conhecimentos contribui para uma gestão mais eficaz, permitindo uma avaliação abrangente das questões internas da empresa e a implementação de estratégias adequadas para enfrentar os desafios empresariais.

4.6 Visão sobre relatórios contábeis e a figura do contador

Tendo como base as respostas dadas pelos gestores, é possível verificar no quadro 9 que os relatórios contábeis e os relatórios de vendas são os que mais são utilizados para o controle interno da empresa, por retratar a situação financeira da empresa como a realização de vendas e serviços.

Quadro 9 – Relatórios mais utilizados pelos gestores para o controle interno

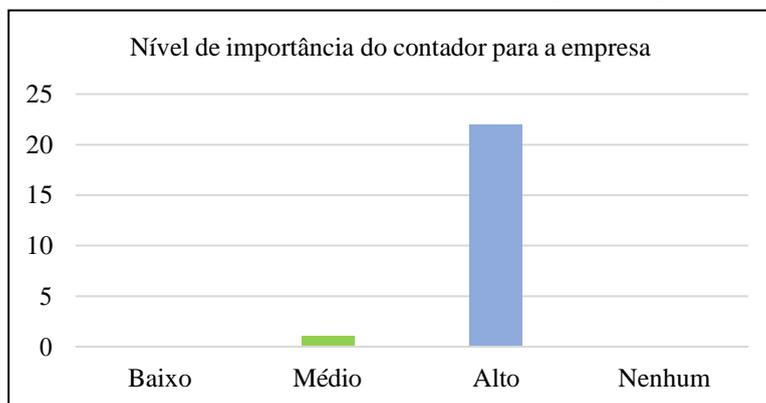


Fonte: Elaborado pelo autor (2023).

Durante a entrevista foi possível notar que, embora considerem tais relatórios importantes para o uso interno dos gestores, poucos os utilizam efetivamente, sendo considerados mais como um medidor interno de vendas e situação patrimonial.

Além disso identificou-se que o profissional contábil tem um alto nível de importância para as entidades, dado o fato de serem os responsáveis por gerarem os relatórios e manterem os empreendimentos dentro da regularidade.

Quadro 10 – Nível de importância do contador para a empresa



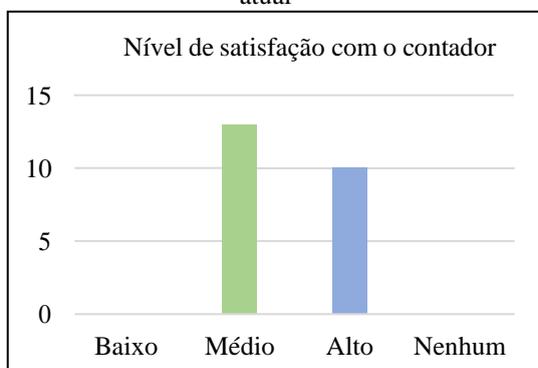
Fonte: Elaborado pelo autor (2023).

Indo diretamente em concordância aos resultados obtidos na pesquisa de Moreira et al. (2013) observou-se, para este estudo que, apesar da figura do profissional contábil ser considerada como bastante importante, o mesmo é visto majoritariamente apenas como um prestador de serviços voltado estritamente para questões de regularidade fiscais e tributária.

4.7 Nível de satisfação e comunicação entre contador e empresário

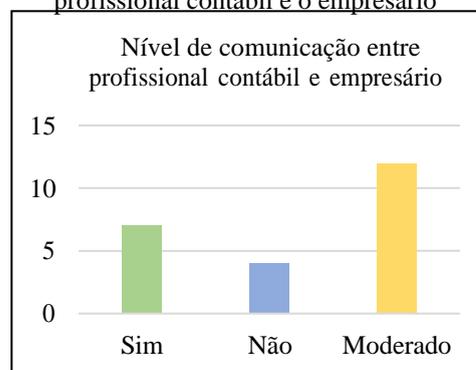
Quando questionados sobre a satisfação e comunicação entre empresários e profissionais contábeis, foi constatado que a relação entre ambas as partes é moderada. Isso indica que, embora exista uma interação e colaboração entre empresários e contadores, há espaço para melhorias na forma como eles se relacionam e se comunicam.

Quadro 11 – Nível de satisfação com o contador atual



Fonte: Elaborado pelo autor (2023).

Quadro 12 – Nível de comunicação entre o profissional contábil e o empresário



Fonte: Elaborado pelo autor (2023).

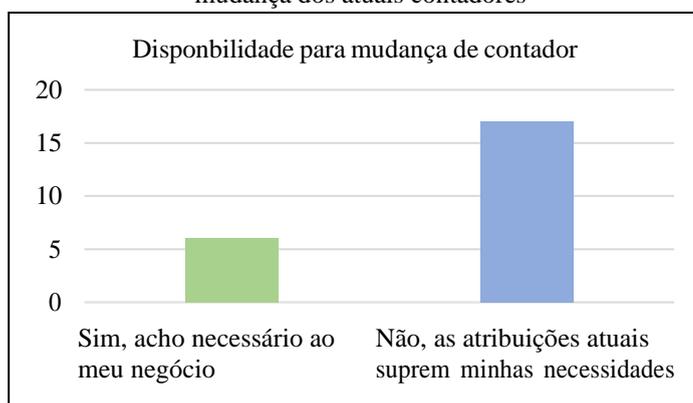
É importante destacar que a qualidade da relação entre empresários e contadores pode afetar a eficiência do trabalho contábil, a tomada de decisões empresariais e a conformidade fiscal. Além disso, é fundamental que empresários e contadores construam um relacionamento de confiança e parceria. Isso pode ser alcançado por meio de uma colaboração próxima, onde ambos os lados se envolvem ativamente nas discussões, compartilham conhecimentos e experiências, e trabalham juntos na resolução de desafios e na busca de oportunidades de melhoria.

Levando em consideração que a maioria das respostas consideram o nível de satisfação como médio e a comunicação como moderado, pode-se entender que a procura dos gestores ao contador, para sanar dúvidas ou emitir opiniões sobre os negócios, não é tão requerida normalmente, exceto quando há eventualidades que os impeçam de dar continuidade as suas atividades.

4.8 Mudança de profissional

Após todo o questionário foi realizado uma pergunta sobre a disponibilidade de mudança de profissional para uma melhora nos serviços prestados e comunicação sobre alternativas mais viáveis suas empresas, mesmo que acarretasse em um aumento no valor da prestação de serviço desse profissional. No qual foram obtidos os seguintes resultados expostos no quadro a seguir.

Quadro 13 – Disponibilidade dos empresários para a mudança dos atuais contadores



Fonte: Elaborado pelo autor (2023).

Foi possível identificar que a maior parte dos entrevistados afirmaram que não trocariam de profissional pois as atribuições que lhe eram ofertadas já supriam suas necessidades. Dessa maneira notou-se que os gestores, mesmo com todo acesso aos serviços disponíveis pela contabilidade, estão arraigados a ideia que o papel do contador é apenas o de emitir impostos e prestar contas.

Ainda é importante ressaltar que a escolha de um profissional contábil deve levar em consideração diversos aspectos, como experiência, conhecimento especializado, atualização em regulamentações fiscais e habilidades de comunicação.

5. CONSIDERAÇÕES FINAIS

Essa pesquisa objetivou verificar qual a percepção sobre a utilização dos relatórios contábeis pelos gestores das micro e pequenas empresas para uso no controle interno de suas operações, juntamente com a satisfação relacionada aos serviços prestados. Por conseguinte, apresentou-se os respectivos resultados: que a utilização dos relatórios contábeis para as tomadas de decisão não é tão presente no dia a dia das empresas, os parâmetros das MPE's participantes da pesquisa são baseados na utilização de consultas de mercado de forma mais empírica. Observou-se também que houve uma crescente no número de empreendedores jovens que abriram empresas nos últimos 10 anos, evidenciando que a pesar da pouca experiência vêm conseguindo manter-se dentro do mercado.

Ainda levando em consideração sobre as respostas obtidas outro ponto de destaque foi o nível de importância definida aos contadores, tendo um alto grau de importância para os

gestores. No entanto, durante as entrevistas foi possível verificar que tal relevância é atribuída exclusivamente a pontos voltados a conformidades tributárias e fiscais

Alguns pontos que ainda podem ser extraídos dessa pesquisa são: a visão sobre ferramentas de controle interno é pouco difundida dentro das empresas; a comunicação entre gestor e profissional contábil não tem uma aplicação efetiva para o negócio; a troca de contador não é vista como algo benéfica aos negócios.

Os fatores limitantes da pesquisa foram a disponibilidade dos empresários para responder o questionário, onde era alegado que o movimento do dia estava corrido ou que no momento não poderiam responder aos questionamentos e a quantidade de participantes relativamente pequena inviabilizando uma percepção mais abrangente dos empresários do contexto investigado. Ainda em virtude de ser uma pesquisa regional, os resultados não podem ser generalizados, podendo ser incompatíveis com a sua aplicação em outros contextos.

Por fim, para eventuais pesquisas futuras, seria viável a verificação das ferramentas utilizadas no controle interno, por parte dos gestores participantes da amostra em seus empreendimentos, bem como, seria interessante obter um maior número de respondentes, expandindo possivelmente para além de novas MPE's outras empresas de porte maiores evidenciando a diferença sobre a forma como tratam suas questões internas, sua gestão de risco entre outros aspectos.

REFERÊNCIAS

- ANDRADE, Maria Margarida. **Como preparar trabalhos para cursos de pós-graduação. 5 ed.** São Paulo: Atlas, 2002.
- ATTIE, W. **Auditoria: Conceitos e Aplicações.** 3. ed. São Paulo: Atlas, 1998.
- CHIAVENATO, Idalberto. **Introdução à teoria da administração.** São Paulo: MB, 1997.
- CREPALDI, S. A.; CREPALDI, G. S. **Auditoria contábil. 10 ed.** São Paulo: Atlas, 2017.
- DIAS, Sérgio V. S. **Auditoria de processos organizacionais.** São Paulo: Atlas, 2006.
- FERREIRA, Celma Duque; SILVA, Gilberto Crispim. **A contabilidade como ferramenta gerencial no processo de tomada de decisão nas micro e pequenas empresas do ramo de confecções e vestuário em Goiânia.** In: Anais do Congresso Brasileiro de Custos-ABC. 2016.
- GARCIA, Osmarina Pedro Garcia; KINZLER, Lindomar; ROJO, Claudio Antonio. **ANÁLISE DOS SISTEMAS DE CONTROLE INTERNO EM EMPRESAS DE PEQUENO PORTE.** Interface. Revista do Centro de Ciências Sociais Aplicadas, v. 11, n. 2, p. 18, 2014.
- GIL, Antonio Carlos et al. **Como elaborar projetos de pesquisa.** São Paulo: Atlas, 2002.
- GIL, Antonio Carlos. **Métodos e técnicas de pesquisa social.** 5.ed. São Paulo: Atlas, 1999
- GIL, Antônio Carlos. **Métodos e técnicas de pesquisa social.** 6. ed. São Paulo: Atlas, 2008
- LORENZONI, Rafaela; VIEIRA, Eloir Trindade Vasques. O Controle Interno e a Auditoria como Ferramenta de desenvolvimento nas Micro e Pequenas Empresas. **Revista Gestão e Desenvolvimento em Contexto-Gedecon**, Cruz Alta, v. 1, n. 1, p.118-132, 2013.
- MAXIMINIANO, Antonio Cesar Amaru. **Introdução à administração. 5 ed.** São Paulo: Atlas, 2000.

MONTEIRO, J.M.; BARBOSA, J.D. **Controladoria empresarial: Gestão econômica para as micro e pequenas empresas.** Revista da micro e pequena empresa, Campo Limpo Paulista, v.5, n.2, p.38-59, 2011.

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

OLIVEIRA, Luís Martins de; PEREZ JUNIOR, José Hernandez; SILVA, Carlos Alberto dos Santos. **Controladoria estratégica: textos e casos práticos com solução.** 9. ed. São Paulo: Atlas, 2013.

PADOVEZE, Clóvis Luís. **Contabilidade de custos. 3 ed.** São Paulo: Cengage Learning, 2014.

PASSONI, Adriana Carla et al. Contador: profissional de extrema importância para micro e pequenas empresas na tomada de decisões. **Rev. Científica Eletrônica Uniseb**, Ribeirão Preto, v. 1, n. 1, p.66- 76, jan/jun. 2013

PEREIRA, A. N. Controles internos empresariais e gestão: visões e importância – uma abordagem exploratória. **Contab. Vista e Ver.** Belo Horizonte, v. 15. N. 3, p. 27-44, dez. 2004a.

PORTER, M. E. **Competição: estratégias competitivas essenciais.** Rio de Janeiro: Ed. Campus, 1999.

POSTIGLIONE, E. M.; SILVA, D. Uso efetivo de controles internos em uma microempresa de Santa Maria: Fundamentos para o crescimento e a manutenção do negócio. In: **1º Congresso de Contabilidade da UFRGS.** 2016.

RICHARDSON, Roberto Jarry. **Pesquisa social: métodos e técnicas. 3a ed.** São Paulo: Atlas,1999.

SEBRAE, Serviço Brasileiro de Apoio às Micro e Pequenas Empresas. **Sobrevivência das Empresas no Brasil.** Brasília, 2016. (Série Ambiente dos Pequenos Negócios). Unidade de Gestão Estratégica – UGE Núcleo de Estudos e Pesquisas. Disponível em: <<https://bit.ly/2UxKg83>> Acesso em: 09 fev. 2022.

SEBRAE. Serviço Brasileiro de Apoio às Micro e Pequenas empresas. **Causa Mortis: O sucesso e o fracasso das empresas nos primeiros 5 anos de vida.** 2014. Disponível em:< <https://bit.ly/2UxKg83>>. Acesso em: 09 fev. 2022.

ANEXO I**QUESTIONÁRIO**

1. Qual seu cargo na empresa ?

- Dono
- Gerente
- Parente
- Outro

2. Qual sua faixa etária ?

- Até 22 anos
- De 23 a 33 anos
- De 34 a 55 anos
- Acima de 56 anos

3. Qual ramo sua empresa atua ?

- Comércio
- Serviços
- Indústria
- Outro

4. Quanto tempo a empresa está no mercado ?

- Menos de 2 anos
- Entre 2 e 5 anos
- Entre 5 e 10 anos
- Mais de 10 anos

5. Quais métodos são utilizados na empresa para tomadas de decisão ?

- Relatórios Contábeis
- Planilhas
- Consultas de mercado
- Outras consultas: _____

6. A empresa possui algum sistema formal para controle de riscos internos e externos ?

- Sim
- Não

7. Você sabe o que é controle interno ?

Sim

Não

8. Levando em consideração a gestão de controle interno, quem você considera apto para avaliar questões internas e externas referentes a empresa ?

Dono

Administrador

Contador

Advogado

Outro: _____

9. Quais relatórios gerados por a contabilidade, você considera indispensáveis para a realização do controle interno ?

Relatórios de vendas

Relatórios contábeis

Relatórios fiscais

Balanço Patrimonial

Relatório de estoques

Demonstração de Exercício

Balancetes

Controle de contas a pagar

Outros: _____

10. Em qual nível você considera importante a figura do contador e as informações geradas para a saúde da empresa ?

Baixo

Médio

Alto

Nenhum

11. Qual o nível de satisfação atual com seu contador ?

Baixo

Médio

Alto

Nenhum

12. O gestor da empresa possui uma boa comunicação sobre os assuntos internos com o contador ?

- Sim
- Não
- Moderado

13. Diante do que você conhece como serviço contábil e a sua importância, estaria disposto a pagar um pouco mais para uma melhor prestação de serviço contábil ?

- Sim, acho necessário ao meu negócio
- Não, as atribuições atuais supre minhas necessidades

AGRADECIMENTOS

Agradeço em primeiro lugar a Deus, qual sempre me manteve forte e consciente durante toda minha jornada enfrentando as mais diversas atribuições.

Agradeço a minha mãe, Dona Tena, e meu pai, Seu Zé Bento, sendo eles minha base e incentivo diário para seguir em frente com meus estudos, trabalho e emocional.

Também gostaria de agradecer a minha namorada Milena, a qual me instigou finalizar o curso, fornecendo suporte emocional nos momentos de desânimo.

Por fim, gostaria de agradecer a minha orientadora, professora Roseane, que teve paciência ao me orientar sobre caminhos e estudos para finalizar esta pesquisa.