



UNIVERSIDADE ESTADUAL DA PARAÍBA
CAMPUS CAMPINA GRANDE
CENTRO DE CIÊNCIAS SOCIAIS E APLICADAS
CURSO DE CIÊNCIAS CONTÁBEIS

MAYARA LEAL ROCHA

**A PERCEÇÃO DO EMPREENDEDOR SOBRE O CONTROLE INTERNO E A
PRESTAÇÃO DO SERVIÇO CONTÁBIL: UM ESTUDO DE CASO EM MICRO E
PEQUENAS EMPRESAS DE CAMPINA GRANDE - PB**

Campina Grande

2018

MAYARA LEAL ROCHA

**A PERCEPÇÃO DO EMPREENDEDOR SOBRE O CONTROLE INTERNO E A
PRESTAÇÃO DO SERVIÇO CONTÁBIL: UM ESTUDO DE CASO EM MICRO E
PEQUENAS EMPRESAS DE CAMPINA GRANDE - PB**

Trabalho de Conclusão de Curso apresentado como requisito parcial para obtenção de título de Bacharel em Ciências Contábeis, pelo Curso de Ciências Contábeis da Universidade Estadual da Paraíba- UEPB – Campus I- Campina Grande-PB.

Orientador: Prof. Ms. Gilberto Franco de Lima Júnior

Campina Grande

2018

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.

R672p Rocha, Mayara Leal.

A percepção do empreendedor sobre o controle interno e a prestação do serviço contábil [manuscrito] : um estudo de caso em micro e pequenas empresas de Campina Grande - PB / Mayara Leal Rocha. - 2018.

66 p. : il. colorido.

Digitado.

Trabalho de Conclusão de Curso (Graduação em Ciências Contábeis) - Universidade Estadual da Paraíba, Centro de Ciências Sociais Aplicadas, 2018.

"Orientação : Prof. Me. Gilberto Franco de Lima Júnior ,
Coordenação do Curso de Ciências Contábeis - CCSA."

1. Controle interno. 2. Micro e pequenas empresas. 3. Serviços contábeis. 4. Contabilidade. 5. Empreendedor.

21. ed. CDD 657

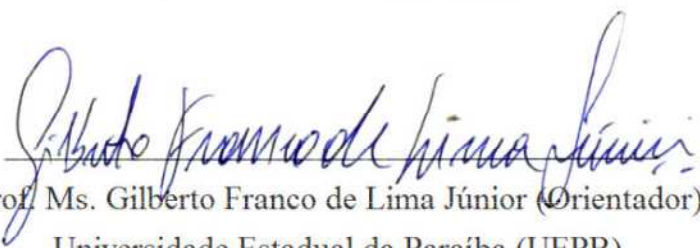
MAYARA LEAL ROCHA

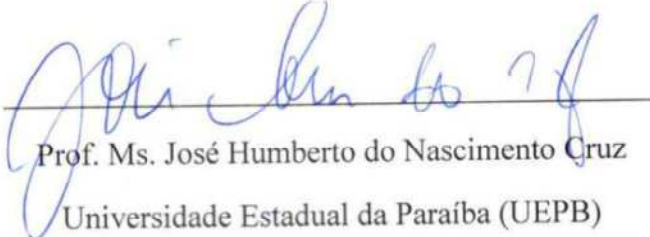
**A PERCEPÇÃO DO EMPREENDEDOR SOBRE O CONTROLE INTERNO E A
PRESTAÇÃO DO SERVIÇO CONTÁBIL: UM ESTUDO DE CASO EM MICRO E
PEQUENAS EMPRESAS DE CAMPINA GRANDE - PB**

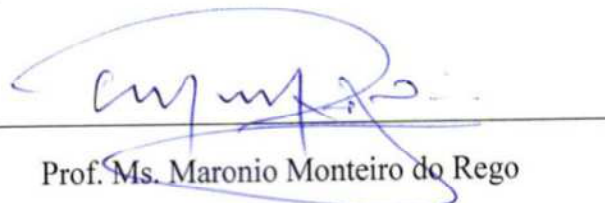
Trabalho de Conclusão de Curso apresentado como requisito parcial para obtenção de título de Bacharel em Ciências Contábeis, pelo Curso de Ciências Contábeis da Universidade Estadual da Paraíba- UEPB – Campus VI- Campina Grande-PB.

Aprovada em: 04/06/2018 .

BANCA EXAMINADORA


Prof. Ms. Gilberto Franco de Lima Júnior (Orientador)
Universidade Estadual da Paraíba (UEPB)


Prof. Ms. José Humberto do Nascimento Cruz
Universidade Estadual da Paraíba (UEPB)


Prof. Ms. Maronio Monteiro do Rego
Universidade Estadual da Paraíba (UEPB)

Lute com determinação, abrace a vida com paixão, perca com classe e vença com ousadia, porque o mundo pertence a quem se atreve e a vida é muito para ser insignificante.

Charles Chaplin

AGRADECIMENTOS

Agradeço primeiramente a Deus pelo dom da vida, e por ter me concedido saúde e força para seguir em frente nos momentos mais difíceis.

Agradeço aos meus pais, por me ensinar a encarar a vida com responsabilidade e pelo investimento nos meus estudos ao longo da vida. Aos meus irmãos e a todos meus familiares pelo apoio e motivação durante minha formação acadêmica.

A todos os professores da graduação, pelos conhecimentos transmitidos, contribuindo de forma significativa para minha carreira profissional. Em especial, ao meu orientador Prof. Gilberto Franco, pela atenção e compreensão durante a elaboração deste trabalho.

Aos meus colegas da universidade que colaboraram diretamente para a conclusão do curso, com a troca de experiências, suporte e momentos de descontração.

Às minhas amigas, Elaine e Pollyanna, que há mais de 10 anos se fazem presente na minha vida, dedicando atenção quando mais precisei e compartilhando momentos inesquecíveis.

Agradeço a meu chefe, Osvaldo, pelos conselhos, incentivos e por sempre se mostrar solícito, contribuindo consideravelmente para meu desenvolvimento pessoal e profissional.

A Maria José, pessoa muito especial que a vida colocou em meu caminho, que nos últimos tempos, transformou minhas angústias em pensamentos positivos e sempre ora por mim.

Enfim, agradeço aos empresários que se prontificaram em responder o questionário desta pesquisa, e aos demais que contribuíram diretamente ou indiretamente para este passo importante em minha realização pessoal. Meu muito obrigado!

RESUMO

Os dados do SEBRAE revelam que 99% das empresas do país correspondem à micro e pequenas empresas, diante de tanta importância para economia, este trabalho buscou analisar a percepção dos empreendedores destas empresas, no que diz respeito ao controle interno e aos serviços contábeis. Este estudo justifica-se devido às contribuições que o controle interno oferece a contabilidade e ao gestor, no qual um empreendimento cujas operações sejam controladas possibilitará mais segurança à contabilidade dos dados obtidos. A informação contábil gerada com maior credibilidade poderá auxiliar o gestor na tomada decisões, evitando assim assumir riscos ao empreendimento. A sustentação teórica referente aos assuntos que envolvem este estudo foi obtida pela realização da pesquisa bibliográfica. Para alcançar o objetivo proposto, a pesquisa foi realizada de forma exploratória e descritiva, com o levantamento de dados por meio de um questionário aplicado a uma amostra de 62 empresas da cidade de Campina Grande – PB, aplicando à abordagem do problema a pesquisa quali-quantitativa. Os resultados indicaram que apesar de parte dos participantes não conhecerem a importância do controle interno, todos eles fazem uso dessas ferramentas nas suas empresas. O estudo também mostra que quase metade desses empreendedores não utiliza a contabilidade como ferramenta de auxílio no gerenciamento, já que estes nem sempre utilizam as informações contábeis para respaldar suas decisões. Contudo, a maioria dos participantes afirmou que o atual serviço contábil que lhe é prestado atende as suas necessidades e não estariam dispostos a pagar mais por um contador que lhe prestasse melhor serviço.

Palavras-chave: Controle interno; Micro e Pequenas Empresas; Serviços contábeis; Contabilidade.

ABSTRACT

SEBRAE data reveal that 99% of the companies in the country correspond to micro and small companies, given the importance of the economy, this work sought to analyze the perception of the entrepreneurs of these companies, regarding internal control and accounting services. This study is justified due to the contributions that internal control offers to accounting and to the manager, in which an enterprise whose operations are controlled will allow more security to the accounting of the obtained data. The accounting information generated with greater credibility may assist the manager in making decisions, thus avoiding taking risks to the enterprise. The theoretical support regarding the subjects that involve this study was obtained by the accomplishment of the bibliographical research. In order to reach the proposed objective, the research was carried out in an exploratory and descriptive way, with the data collection through a questionnaire applied to a sample of 62 companies of the city of Campina Grande - PB, applying to the approach of the problem the qualitative research, quantitative. The results indicated that although part of the participants did not know the importance of internal control, they all use these tools in their companies. The study also shows that nearly half of these entrepreneurs do not use accounting as a management aid tool, as management does not always use accounting information to support their decisions. However, most participants stated that the current accounting service provided to them meets their needs and would not be willing to pay more for an accountant to provide better service.

Keywords: Internal control; Micro and Small Enterprises; Accounting services; Accounting.

LISTA DE ABREVIATURAS E SIGLAS

AICPA - O American Institute of Certified Public Accountants

BNDE - Banco Nacional de Desenvolvimento Econômico e Social

CNPJ - Cadastro Nacional de Pessoas Jurídicas

COSO - Committee of Sponsoring Organizations of the Treadway Commission

COFINS - Contribuição para Financiamento da Seguridade Social

CRC-SP - Conselho Regional de Contabilidade do Estado de São Paulo

CSLL - Contribuição Social sobre Lucro Líquido

EPP - Empresa de Pequeno Porte

EUA - Estados Unidos da América

IBGE - Instituto Brasileiro de Geografia e Estatística

IBRACOM - Instituto dos Auditores Independentes do Brasil

ICMS - Imposto sobre a Circulação de Mercadorias e Serviços

IPI - Imposto de Produtos Industrializados

IRPJ - Imposto de Renda Pessoa Jurídica

ISS - Imposto Sobre Serviços de Qualquer Natureza

ME - Micro Empresa

MERCOSUL - Mercado Comum do Sul

MPEs - Micro e Pequenas Empresas

PIS - Programa de Integração Social

SEBRAE - Serviço Brasileiro de Apoio às Micro e Pequenas Empresas

TCC - Trabalho de Conclusão de Curso

SUMÁRIO

1.	INTRODUÇÃO	12
1.1	CARACTERIZAÇÃO DO PROBLEMA	14
1.2	OBJETIVOS DA PESQUISA.....	16
1.2.1	Objetivo Geral.....	16
1.2.2	Objetivos Específicos.....	16
1.3	JUSTIFICATIVA.....	17
2.	REFERENCIAL TEÓRICO	19
2.1	MICRO E PEQUENAS EMPRESAS.....	19
2.1.1	Classificação das micros e pequenas empresas.....	19
2.1.2	Lei Geral da Micro e Pequena Empresa.....	19
2.2	CONTABILIDADE	21
2.2.1.1	Contexto histórico da contabilidade.....	21
2.2.1.2	Atribuições da Contabilidade.....	23
2.3	CONTROLE INTERNO.....	25
2.3.1	Definição de Controle	25
2.3.2	Definição de Controle interno.....	26
2.3.3	Objetivo e a importância do Controle Interno.....	27
2.3.4	Tipos de Controles Internos	29
2.3.5	Implantação e acompanhamento do Controle Interno.....	30
2.3.6	Controle nos departamentos.....	33
2.3.6.1	Departamento de Compras.....	33
2.3.6.2	Departamento de Vendas	34
2.3.6.3	Departamento de Estoques.....	35
2.3.6.4	Departamento Financeiro	36
3.	PROCEDIMENTOS METODOLÓGICOS.....	37
3.1	CLASSIFICAÇÃO QUANTO À FORMA DE ABORDAGEM DO PROBLEMA	37
3.2	CLASSIFICAÇÃO QUANTO AOS OBJETIVOS	38
3.3	CLASSIFICAÇÃO QUANTO AOS PROCEDIMENTOS TÉCNICOS.....	39
3.4	MÉTODOS DE ABORDAGEM	40
3.5	UNIVERSO E AMOSTRA DA PESQUISA.....	40
4.	ANÁLISE DOS DADOS	42
5.	CONSIDERAÇÕES FINAIS.....	59
6.	REFERÊNCIAS BIBLIOGRÁFICAS.....	61

1. INTRODUÇÃO

De acordo com SEBRAE (2017) no Brasil existem 6,4 milhões de estabelecimentos. Desse total, 99% são micro e pequenas empresas (MPE). As MPEs respondem por 52% dos empregos com carteira assinada no setor privado (16,1 milhões). Pereira (2004, p. 39), afirma que “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”. Com isso podemos ter uma dimensão da importância dessas empresas para o desenvolvimento social e econômico do país.

Em contrapartida o número de empresas que encerram suas atividades também é muito alto, o IBGE divulgou em 2016, o resultado de uma pesquisa realizada em 2014, demonstra que a cada 10 empresas 6 não sobrevivem após 5 anos de atividade. Ainda segundo dados do SEBRAE (2016) os principais fatores contribuintes para a mortalidade dessas empresas são a falta de planejamento e gestão do negócio, e a falta de capacitação dos gestores.

É nesse contexto que o controle interno contribui para a gestão das empresas e não seria diferente com as micros e pequenas empresas, pois o sistema de controle atuante dentro de uma organização evita fraudes, desorganização, além de gerar informações econômicas e financeiras importantes para auxiliar os gestores nas tomadas de decisões, evitando assim que essas venham encerrar suas atividades como ocorre comumente no país. Almeida (1996, p. 50) define controle interno como “o conjunto de procedimentos, métodos ou rotinas com os objetivos de proteger os ativos, produzir dados contábeis confiáveis e ajudar a administração na condução ordenada dos negócios da empresa”.

Os controles internos estão associados à contabilidade, porém ainda não são utilizados com a devida finalidade nas micros e pequenas empresas. Iudícibus (1994) explica esse fato, quando menciona que a maioria dos contadores se dedica em apenas cumprir as obrigações fiscais, deixando de assessorar seus clientes no que diz respeito ao propósito da contabilidade, que é a de fornecer informações relevantes que ajudarão os gestores na administração de uma empresa. A grande parte dos pequenos empresários, por sua vez, não consegue compreender as informações contábeis, deixando de utiliza-las para tomar decisões racionais, e assim tomam suas decisões baseadas apenas na experiência que acreditam ter.

Contudo, considerando a globalização econômica que nos cerca e a forte competição do mercado, fica evidente a importância de que as empresas detenham controle de suas

atividades, com o planejamento adequado aos seus interesses, e tendo suporte do seu contador, visando minimizar os riscos do seu empreendimento, atingindo suas metas estabelecidas e obtendo sucesso do negócio.

1.1 CARACTERIZAÇÃO DO PROBLEMA

As micros e pequenas empresas geralmente não se interessam em acrescentar ao seu corpo gerencial um responsável pela auditoria interna, visto que aumentaria as despesas do seu empreendimento, deixando neste caso a responsabilidade do controle da empresa nas mãos dos próprios proprietários e/ou gerentes.

No entanto, estes responsáveis pela empresa têm muitas atribuições e em muitos casos não tem as qualificações suficientes para assegurar que os procedimentos efetuados sejam adequados, sendo este um ponto crucial nas mortalidades destes tipos de empresas. Chiavenato (2008, p. 15), assinala alguns possíveis motivos da mortalidade nas empresas, no qual podemos confirmar que a inexperiência do empreendedor é o principal fator de falência, conforme mostra o Quadro 01.

Inexperiência- 72 %	Incompetência do empreendedor Falta de Experiência de campo Falta de experiência profissional Experiência desequilibrada	Despesas excessivas - 8 %	Dívidas e cargas demasiadas Despesas operacionais
Fatores econômicos - 20 %	Lucros insuficientes Juros elevados Perda de mercado Mercado consumidor restrito Nenhuma viabilidade futura	Outras causas - 3 %	Negligência Capital insuficiente Clientes insatisfeitos Fraudes Ativos insuficientes
Vendas Insuficientes - 11 %	Fraca competitividade Recessão econômica Vendas Insuficientes Dificuldade de estoques		

Fonte: Chiavenato (2008, p.15)

Quadro 01. As causas mais comuns de falhas no negócio

Além da inexperiência dos novos empreendedores, ainda há o fator de descontrole das atividades, e mesmo quando os controles internos são implantados, estes muitas vezes são negligenciados pelos funcionários e até pelo próprio gestor, visto que os mesmos não têm consciência da importância da segurança que os controles oferecem a empresa. Attie (2007, p. 124), afirma que “alguns executivos julgam mais importantes satisfazer seus clientes, o que implica passar por cima de controles...”, essa precisão de agradar os clientes, atendendo-os

com mais rapidez, acaba tirando o benefício do controle, deixando a organização mais vulnerável a erro.

Os contadores das MPEs (micro e pequenas empresas), por sua vez, ficam limitados na grande maioria dos casos, em apenas cumprir apenas as obrigações fiscais das mesmas, quando estes profissionais poderiam também auxiliar os gestores nas tomadas de decisões e orientar a respeito dos procedimentos e da importância dos controles internos, já que estes empreendedores não têm condições de manter um auditor interno. De acordo com (Passoni et al. 2013) o contador pode assumir uma função importante no processo gerencial da empresa, visto que possui as ferramentas necessárias para estimar a atuação e o progresso da entidade, pois possui condições de auxiliar o gestor na definição e diretrizes do seu empreendimento.

Perante o exposto surgiu o seguinte problema de investigação: **Qual a percepção dos pequenos e microempresários da cidade de Campina Grande-PB a respeito da prestação do serviço contábil e qual a compreensão do mesmo sobre o controle interno?**

1.2 OBJETIVOS DA PESQUISA

Com intuito de responder a pergunta de pesquisa, foram estabelecidos os objetivos e divididos em geral e específicos, os quais são apresentados na sequência.

1.2.1 Objetivo Geral

Identificar qual a percepção do pequeno e microempreendedor sobre o controle interno e a prestação do serviço contábil oferecida ao mesmo.

1.2.2 Objetivos Específicos

- Estudar o controle interno em pequenas e micro empresas;
- Verificar a visão do micro e pequeno empreendedor sobre o controle interno e sobre o serviço contábil que lhe é prestado;
- Verificar se o micro e pequeno empreendedor está de acordo com uma possível mudança para um melhor contador, mesmo que lhe acarretasse um custo maior;

1.3 JUSTIFICATIVA

A elaboração do trabalho de conclusão de curso (TCC) com esta problemática visa enfatizar a importância da interação do contador com o empreendedor das pequenas e microempresas, no que tange a implementação e utilização correta dos sistemas de controle interno.

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.

A afirmação de Attie deixa evidente o quão relevante é o controle interno para a contabilidade, pois são as atividades desempenhadas na empresa, que irão gerar dados para a contabilidade transformar em informação, informações estas que servirão de base para o gestor tomar suas decisões.

Além da proteção contra informações erradas outra função básica do controle interno é proteger o patrimônio de erros e fraudes, como menciona Attie (1995. p.61), "um sistema de controle interno que funcione adequadamente constitui a melhor proteção, para a companhia, contra as fraquezas humanas".

Diante do exposto anteriormente, não há dúvidas quanto à relevância do controle interno em todos os níveis de empresa, já que os controles trabalham auxiliando a gestão como um todo. Com base nisso, a pesquisa deste trabalho consistiu em saber se os micros e pequenos empresários têm o conhecimento da importância dos procedimentos de controle e quais os métodos já adotados em suas empresas.

Sabendo também que para uma empresa é imprescindível à figura do contador e de uma contabilidade que busque atender o mercado globalizado, a pesquisa deste trabalho procurou saber qual assistência os contadores prestam aos empreendedores, sobre as medidas de segurança e auxílio na tomada de decisões, já que estes são os objetivos básicos do controle interno. Sobre essa assessoria contábil Santos et al. (2012, p. 12) menciona que “é necessário que os contadores sejam vistos como grandes apoiadores dos empreendedores, e esse é um paradigma a ser quebrado, tanto pelos empreendedores quanto pelos próprios profissionais contábeis”.

Outra questão analisada foi se estes empresários estariam dispostos a pagar um pouco mais por esta contabilidade gerencial, já que de acordo com Simão et. al (2012, p. 11):

Os profissionais do controle interno muito têm a contribuir com apreciações, sugestões e recomendações, elaboradas a partir de um olhar competente e isento, visando ao aprimoramento do controle interno, para transformá-lo em um instrumento gerencial estratégico a serviço da organização moderna.

Espera-se que os resultados da pesquisa deste trabalho sejam de grande valia para os acadêmicos buscarem enriquecer sua formação profissional, além dos administradores e contadores que poderão reavaliar suas metodologias operacionais empregadas nas micros e pequenas empresas e aos demais interessados no assunto.

2. REFERENCIAL TEÓRICO

2.1 MICRO E PEQUENAS EMPRESAS

2.1.1 Classificação das micros e pequenas empresas

Cada país classifica o tamanho das empresas de acordo com o seu papel socioeconômico e aqui, no Brasil, não seria diferente. Os critérios utilizados para definir as micros e pequenas empresas podem ser os quantitativos e qualitativos, que utilizam os parâmetros de faturamento anual da empresa e o número de funcionários da entidade, porém a definição mais aceita é a estabelecida na Lei Complementar nº123, que classifica micro empresas aquelas que faturam no máximo R\$360 mil por ano e as pequenas aquelas que faturam de R\$240 mil até R\$3,6 milhões.

Na definição do SEBRAE (Serviço Brasileiro de Apoio às Micro e Pequenas Empresas) são micros as que empregam até nove pessoas no caso do comércio e serviço, ou até 19, no caso dos setores industriais ou de construção. Já as pequenas são definidas como as que empregam de 10 a 49 pessoas, no caso de comércio e serviço, e 20 a 99 pessoas, no caso de indústria e empresas de construção.

O SEBRAE ainda aponta que os órgãos federais, como Banco Nacional de Desenvolvimento Econômico e Social (BNDES), tem outro parâmetro para a concessão de créditos. Nessa instituição de fomento, uma microempresa deve ter receita bruta anual de até R\$ 1,2 milhão; as pequenas empresas, superior a R\$ 1,2 milhão e inferior a R\$ 10,5 milhões. Os parâmetros do BNDES foram baseados nos parâmetros do Mercosul.

2.1.2 Lei Geral da Micro e Pequena Empresa

No dia 14 de dezembro de 2006 foi instituída a Lei Complementar nº123, também conhecida como a Lei Geral da Micro e Pequena Empresa, que abrange a participação de todos os entes federados (União, Estados, Distrito Federal e Municípios).

Dentre os principais benefícios dessa lei, podemos citar a criação do regime de tributação “Simples Nacional”, que simplificou o recolhimento dos impostos federais, estaduais e municipais (PIS, COFINS, IRPJ, CSLL, IPI, ICMS e ISS) e contribuição patronal previdenciária em uma única guia.

Outro benefício importante foi à desburocratização da inscrição, alteração e baixa de empresas. O processo passou a ser informatizado através do REDESIM, com a entrada única de dados e documentos, no qual o CNPJ será a identificação nacional utilizada no cadastro, dispensando-se as demais certidões.

O SEBRAE (2013, p.7) menciona o impacto benéfico que a simplificação da lei trouxe ao país:

No Brasil, nos últimos anos, temos visto um forte aumento na criação de novas empresas e de optantes pelo Simples Nacional, regime fiscal diferenciado e favorável aos Pequenos Negócios. Em dezembro de 2012, havia 7,1 milhões de empresas registradas nesse regime. Este número ficou 16% acima do verificado em dezembro do ano anterior. Em 2011, a expansão já havia sido de quase 30%. As mudanças que temos vivenciado no nosso país, no contexto das políticas em favor dos Pequenos Negócios, têm proporcionado uma verdadeira revolução no ambiente desses empreendimentos.

As micros e pequenas empresas adquiriram o direito de receber até duas visitas do fisco, antes de receber uma autuação, pois estas fiscalizações serão de natureza prioritariamente orientadora, salvo em casos de falta de registro de empregado ou fraude, resistência ou embaraço à fiscalização. As MPEs também passaram a ter vantagens sobre as demais empresas nas licitações, pois tem tratamento simplificado e preferência na contratação públicas de bens, serviços e obras.

Quanto à baixa na inscrição de MPEs o SEBRAE explica que as empresas sem movimento por três anos ou mais poderão requerer baixa automática em seus registros desde que seus sócios assumam eventuais dívidas tributárias.

O objetivo geral desta lei foi auxiliar os pequenos e micro empreendedores, tratandoss de forma diferenciada e menos burocrática, para que estes saiam da informalidade e consigam se desenvolver no mercado competitivo, fortalecendo assim a economia.

2.2 CONTABILIDADE

2.2.1.1 Contexto histórico da contabilidade

Os pesquisadores declaram que a contabilidade é tão antiga quanto à humanidade e desde a era primitiva já se fazia necessário o controle dos bens através da verificação e guarda do patrimônio. A contabilidade que era feita de forma rudimentar e empírica ganhou proporção com a expansão dos negócios, tornando-se hoje uma ciência essencial e com práticas obrigatórias para os empreendimentos.

Iudícibus (2006, p. 34) como grande estudioso da contabilidade relata os primeiros indícios da prática contábil:

Alguns historiadores fazem remontar os primeiros sinais objetivos da existência de contas há aproximadamente 2.000 anos a.C. Entretanto, antes disto, o homem primitivo, ao inventariar o número de instrumento de caça e pesca disponíveis, ao contar seus rebanhos, ao contar suas ânforas² de bebidas, já estava praticando uma forma rudimentar de contabilidade.

Segundo Iudícibus e Marion (1999, p. 32) a importância dos valores dos bens levaram os proprietários a contabilizar seus pertences, na forma de inventários rupestres:

Se nós tivéssemos moeda, o denominador comum não seria ovelhas, mas sim o valor em dinheiro. Todavia, o que fica bem claro é que mesmo sem moeda, escrita e número, a Contabilidade, como inventário, já existia, ficando evidenciado que ela é tão antiga quanto a existência do homem em atividade econômica, ou melhor, quem sabe, do homem sábio. Esta pode ser chamada de fase empírica da Contabilidade, em que se utilizavam desenhos, figuras, imagens para identificar o patrimônio existente. Com o passar do tempo, o homem começa a fazer marcas em árvores e pedras, podendo, assim, conferir seu rebanho em termos de crescimento, de extravio (perdas) de ovelhas, mortes etc.

Os egípcios deram um grande passo no desenvolvimento da contabilidade, por volta do ano de 2000 a.C. escrituravam suas contas com base no valor de sua moeda e os livros e documentos comerciais já eram obrigatórios (SCHIMIDT, 2000).

No entanto, mesmo que a contabilidade já tivesse grande utilidade desde o princípio da civilização, Iudícibus e Marion (1999) mencionam que sua evolução se deu de forma lenta ao

longo dos anos e somente no século XV atingiu um nível de desenvolvimento notório, devido à criação do método de partidas dobradas pelo Frei Luca Pacioli.

Hendriksen e Breda (1999, p. 39) descrevem a criação o sistema de registros contábeis, através da obra do Frei:

[...] o livro escrito por Pacioli era intitulado “Summa de arithmetica, geometrica, proportioni et proportionalitá”. Apareceu em Veneza em 1494, apenas dois anos após a chegada de Colombo à América, e somente alguns anos após o surgimento das primeiras prensas em Veneza, o que indica a importância de sua obra. A Summa era principalmente um tratado de matemática, mas incluía uma seção sobre o sistema de escrituração por partidas dobradas, denominada Particularis de Computis et Scripturis. Esta seção foi o primeiro material publicado que descrevia o sistema de partidas dobradas, e apresentava o raciocínio em que se baseavam os lançamentos contábeis[...].

No Brasil, os profissionais da contabilidade já prestavam serviços à corte desde o início da colonização, porém a primeira regulamentação contábil só ocorreu em 1850, através do Código Comercial Brasileiro, que instituiu a obrigatoriedade da escrituração contábil e da elaboração anual da demonstração do Balanço Geral (SCHMIDT, 1996). Outro marco importante para a profissão ocorreu em 1870, quando foi oficializada a Associação dos Guarda-Livros da Corte, com o Decreto Imperial nº 4.475, caracterizando o guarda-livros como a primeira profissão liberal regulamentada no país (COELHO, 2000).

Em 1946 o Decreto-Lei 9.295, criou os Conselhos Federal e Regionais de Contabilidade, com a determinação de fiscalizar e reger a profissão contábil. O perfil dos contabilistas foi estabelecido no qual os contadores eram os graduados em cursos universitários de Ciências Contábeis e os técnicos de Contabilidade eram os de nível médio.

Atualmente a obrigatoriedade da contabilidade, nas empresas brasileiras, é regida pelo art. 1.179 da Lei 10.406/2002 (Novo Código Civil, 2002), que disciplina:

O empresário e a sociedade empresária são obrigados a seguir um sistema de contabilidade, mecanizado ou não, com base na escrituração uniforme de seus livros, em correspondência com a documentação respectiva, e a levantar anualmente o balanço patrimonial e o de resultado econômico.

Contudo, o mundo globalizado faz com que as operações econômicas e financeiras exijam do mercado profissionais mais preparados. Para atender as atuais exigências dos negócios, o Decreto-lei n.º 9.295/1946 foi alterado para a Lei nº 12.249/2010, que demandará da Contabilidade maior conhecimento, pois regulamenta que somente poderão exercer a profissão contábil os profissionais que após a conclusão do curso de Bacharelado em Ciências

Contábeis, reconhecido pelo Ministério da Educação, obtenha aprovação em Exame de Suficiência e registro no Conselho Regional de Contabilidade a que estiverem sujeitos.

2.2.1.2 Atribuições da Contabilidade

O início da profissão contábil se caracteriza pelos “guarda-livros” cuja função era fazer as escriturações e cuidar dos livros contábeis. No entanto, com o advento da tecnologia, a disseminação de informação e de negociações mundiais fez com que a contabilidade também se modernizasse.

O decreto-lei nº 9.295/46 que rege a profissão contábil, define as atribuições do contador no artigo 25 da seguinte forma:

- a) organização e execução de serviços de contabilidade em geral;
- b) escrituração dos livros de contabilidade obrigatórios, bem como de todos os necessários no conjunto da organização contábil e levantamento dos respectivos balanços e demonstrações;
- c) perícias judiciais ou extra-judiciais, revisão de balanços e de contas em geral, verificação de haveres revisão permanente ou periódica de escritas, regulações judiciais ou extra-judiciais de avarias grossas ou comuns, assistência aos Conselhos Fiscais das sociedades anônimas e quaisquer outras atribuições de natureza técnica conferidas por lei aos profissionais de contabilidade

Pode-se observar que a lei demonstra as atribuições do serviço contábil de forma técnica, porém do ponto de vista científico, além de atender a legislação essa profissão “estuda e interpreta (analisa) os fatos financeiros e/ou econômicos que afetam a situação patrimonial de determinada pessoa, física ou jurídica” conforme mencionado por Arend e Greco (1996, p.11).

Sob uma perspectiva teórica, Ferreira (2004, p. 1) define a contabilidade a contabilidade como “a ciência que estuda o patrimônio do ponto de vista econômico e financeiro, bem como os princípios e as técnicas necessárias ao controle, à exposição e à análise dos elementos patrimoniais e de suas modificações”.

Para os estudiosos a contabilidade tem como objetivo transformar os dados dos relatórios contábeis em informações capazes de auxiliar os gestores na tomada de decisão. Marion (2012) menciona que o relatório contábil é a exposição resumida e ordenada de dados colhidos pela contabilidade com o objetivo de relatar aos usuários os principais fatos registrados pela contabilidade em determinado período.

Entretanto, para que a informação contábil tenha credibilidade, esta precisa atender a alguns atributos básicos, conforme a resolução nº 785/05 do CFC determina:

- Confiabilidade – credibilidade, a segurança com que o usuário pode se valer da informação;
- Tempestividade – a certeza de que a informação vai ser divulgada em tempo hábil para suas necessidades;
- Compreensibilidade – a capacidade de se transmitir a informação da forma mais simples possível, dessa forma, sendo acessível para um número maior de usuários; e
- Comparabilidade – possibilidade de confrontação das informações, para isso a necessidade de obedecer aos padrões e normas de elaboração e divulgação das informações.

Diante de tantas informações que a contabilidade pode oferecer, sua importância se dá além do cumprimento das obrigações fiscais, visto que o gestor poderá fazer planejamentos, melhorar os processos operacionais, conseqüentemente melhorando também o desempenho da organização. É importante também mencionar que outro benefício importante das informações é auxiliar na tomada de decisões, evitando que os gestores/empresários assumam riscos para o empreendimento.

2.3 CONTROLE INTERNO

2.3.1 Definição de Controle

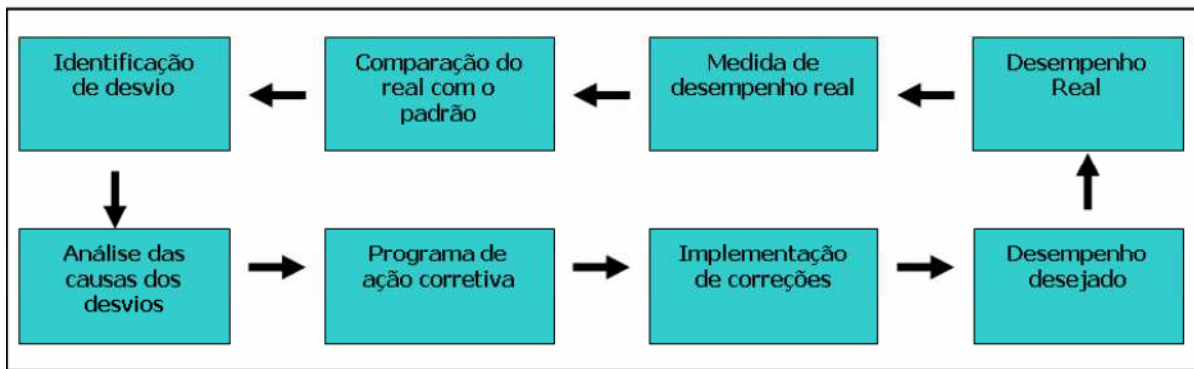
As ações de controle são corriqueiras no nosso dia a dia, o tempo todo utilizamos o controle a fim de alcançar os resultados planejados. Podemos citar como exemplo até mesmo uma graduação, na qual para se conseguir o desejado diploma, se faz necessário que durante o período do curso haja um controle do tempo, para que seja possível conciliar a rotina de estudo com as outras atividades comuns do nosso cotidiano, e no ambiente corporativo não é diferente.

Martins, (apud MIGLIAVACCA 2002, p.17) afirma que “controle significa conhecer a realidade, compará-la com o que deveria ser, tomar conhecimento rápido das divergências e suas origens e tomar atitudes para a sua correção”. Welsch (1983, p. 41) define o controle como “[...] a ação necessária para verificar se os objetivos, planos, políticas e padrões estão sendo obedecidos”.

Segundo Migliavacca (2002, p. 17), a auditoria interna conceitua controle como:

a adoção e o emprego, nas várias atividades da empresa, de todos e quaisquer meios visando a promover, dirigir, restringir, governar e verificar as transações, com o intuito de atingir os seus objetivos. Estes meios de controle incluem, mas não se limitam, à forma de organização, política, sistemas, procedimentos, instruções, padrões, comitês, plano de contas, orçamentos, registros, listagem, métodos, instrumentos e auditoria interna.

Antunes (1998 apud MORAES, 2003), elaborou um esquema do fluxo da função do controle que, ao analisarmos a figura abaixo, poderemos compreender melhor a atuação e a importância do controle, já citadas anteriormente.



Fonte: ANTUNES, 1998 apud MORAES, 2003, p. 20.

Quadro 02. Fluxo da Função de Controle.

Contudo, as definições e a imagem nos fazem concluir que o controle é em síntese um instrumento de avaliação dos métodos adotados para atingir algo, atuando de forma corretiva sempre que necessário, para que o objetivo seja alcançado com o desempenho mais eficiente possível.

2.3.2 Definição de Controle interno

O termo Internal Control, surgiu em 1947, em uma publicação da American Institute of Certified Public Accountants (AICPA), que continha alguns pontos sobre a importância do controle interno. Porém, só entre a década de 70 e 90 devido a escândalos financeiros, devido a relatórios fraudulentos, como os casos da Enron, Worldcom e Watergate, que os controles internos ganharam relevância, culminando na criação de um comitê nos EUA (COSO - Comitê das Organizações Patrocinadoras da Comissão Treadway), em 1985.

O COSO teve como o objetivo de prover orientações sobre os sistemas de controle interno e a gestão de riscos. Segundo Dias o COSO (2010, p. 28) “é uma entidade sem fins lucrativos, dedicada à melhoria dos relatórios financeiros através da ética, efetividade dos controles internos e governança corporativa”.

O COSO definiu em 1992 o controle interno como:

Um processo através do qual o Conselho de Administração, a gerência e/ou outros funcionários obtêm razoável segurança do cumprimento dos objetivos especificados. Consiste de nove componentes inter-relacionados com integridade, valores éticos, competência e ambiente de controle, servindo de base para outros componentes, quais sejam: estabelecer objetivos, avaliar riscos, sistemas de informação,

procedimentos de controle, comunicação, gerenciamento de mudanças e monitoramento (COSO, 1992, p. 1).

O modelo COSO tornou-se referência mundial por uniformizar as definições de controle interno e estabelecer padrões para implementação e monitoramento. No entanto, no Brasil, outra definição bem aceita é a do CRC-SP & IBRACON (2000, p.16), que entendem o controle interno como:

Todos os processos e rotinas, de natureza administrativa-contábil, destinados a fazer com que na empresa: (a) os colaboradores respeitem e adiram às políticas traçadas pela alta administração; (b) os ativos tenham sua atividade protegida; e (c) as operações sejam adequadamente registradas, em sua totalidade, nos registros contábeis e fidedignamente retratadas pelas demonstrações financeiras.

Franco e Marra (1992, p. 207) mencionam que os sistemas de controle interno “permitem prevê, observar, dirigir ou governar os acontecimentos que se verificam dentro da empresa e que produzem reflexos em seu patrimônio”, isto é possível graças à segurança que esses sistemas proporcionam, transformando assim os dados gerados pelas atividades em informação confiável, fazendo com que os gestores tomem decisões mais precisas, evitando possíveis riscos ao empreendimento.

Portanto, pode-se compreender pelas conceituações acima que o controle interno funciona como uma ferramenta de acompanhamento e análise das operações realizadas diariamente pela empresa, corrigindo quando necessário, para que o trabalho seja sempre executado de forma eficiente e eficaz, tudo isso com a finalidade de atingir os objetivos e as metas propostas pela organização.

2.3.3 Objetivo e a importância do Controle Interno

A grande quantidade de atividades desempenhadas em uma empresa, por menor que esta seja, precisa de controle para que o gestor consiga ter a real dimensão dos resultados alcançados. Quando na empresa além do proprietário há funcionários, esse controle aumenta sua importância, a fim de evitar que este funcionário exerça sua função de forma errada ou fraudulenta. ALMEIDA (1996, p.25) cita que “com a expansão dos negócios, as empresas sentiram a necessidade de dar maior ênfase às normas e aos procedimentos internos, devido

ao fato de que o administrador geralmente não poderia supervisionar pessoalmente todas as atividades da empresa".

O controle interno estabelece um padrão a ser seguido pelas operações, no qual diminui a possibilidade de erros e conseqüentemente na diminuição dos custos. Crepaldi (2008, p. 65) define a importância do controle interno da seguinte forma: "é de fundamental importância a utilização de um controle adequado sobre cada sistema operacional, pois dessa maneira atingem-se os resultados mais favoráveis com menores desperdícios".

OLIVEIRA (2001, p.34) também menciona a relevância do controle interno quando cita: "Um sistema de controle eficiente gera credibilidade perante fornecedores, auxilia no planejamento do fluxo de caixa, resulta em cobranças tempestivas, garante a salvaguarda de ativos e gera maior confiabilidade quando da realização da auditoria".

Oliveira, Perez Jr. e Silva (2009, p.78) mencionam de forma mais abrangente os objetivos do sistema de controle interno:

- a) verificar e assegurar os cumprimentos às políticas e normas da companhia, incluindo o código de ética nas relações comerciais e profissionais;
- b) obter informações adequadas, confiáveis, de qualidade e em tempo hábil, que sejam realmente úteis para as tomadas de decisões;
- c) comprovar a veracidade de informes e relatórios contábeis, financeiros e operacionais;
- d) proteger os ativos da entidade, o que compreende bens e direitos;
- e) prevenir erros e fraudes. Em caso de ocorrência dos mesmos, possibilitar a descoberta o mais rápido possível, determinar sua extensão e atribuições de corretas responsabilidades;
- f) servir como ferramenta para a localização de erros e desperdícios, promovendo ao mesmo tempo a uniformidade e a correção;
- g) registrar adequadamente as diversas operações, de modo a assegurar a eficiente utilização dos recursos da empresa;
- h) estimular a eficiência do pessoal, mediante a vigilância exercida por meio de relatórios;
- i) assegurar a legitimidade dos passivos da empresa, com o adequado registro e controle das provisões, perdas reais e previstas;
- j) assegurar o processamento correto das transações da empresa, bem como a efetiva autorização de todos os gastos ocorridos no período; e
- k) permitir a observância e estrito cumprimento da legislação em vigor.

Diante da relação de objetivos que o controle interno visa atingir, fica evidente a sua importância em um empreendimento. De forma geral, pode-se dizer que o controle interno atua de forma preventiva (contra as possíveis ameaças a empresa), detectiva (localizando as falhas existentes) e corretiva (eliminando os processos inadequados).

Contudo, verifica-se que o controle interno está totalmente interligado ao processo administrativo (planejamento, organização e direção), esse sistema garante uma maior confiabilidade nos relatórios elaborados, fazendo com que a gestão obtenha uma mensuração e avaliação da empresa mais ampla e realista. Assim, as atividades de controle fornecem um *feedback* a organização, revelando seus pontos positivos e negativos.

2.3.4 Tipos de Controles Internos

Há muitos tipos de controles internos, porém os mais difundidos por vários autores são os controles administrativos e contábeis. De acordo com Attie os controles administrativos e os controles contábeis compreendem:

- Controles administrativos – compreendem o plano de organização e todos os métodos e procedimentos que dizem respeito à eficiência operacional e à decisão política traçada pela administração. Normalmente, se relacionam de forma indireta aos registros financeiros. Com frequência abrangem análises estatísticas, estudos de tempo e movimentos, relatórios e desempenho, programas de treinamento e controle de qualidade;
- Controles contábeis – compreendem o plano de organização e todos os métodos e procedimentos diretamente relacionados, principalmente com a salvaguarda do patrimônio e a fidedignidade dos registros contábeis. Geralmente incluem os seguintes controles: sistema de autorização e aprovação; separação das funções de escrituração e elaboração dos relatórios contábeis daquelas ligadas às operações ou custódia dos valores; e controles físicos sobre estes valores. (ATTIE, 2011, p.192-193).

De forma geral, observa-se que o controle administrativo está diretamente ligado às metas da empresa, dando ênfase aos objetivos estabelecidos no plano organizacional, no qual inclui procedimentos e instrumentos para tomada de decisões. São exemplos de controle administrativo, segundo Almeida (2003 p. 63 e 64), “análises estatísticas de lucratividade por linha de produtos, controle de qualidade, treinamento de pessoal, estudos de tempos e movimentos, análise das variações entre os valores orçados e os incorridos e controle dos compromissos assumidos, porém não realizados economicamente”.

O controle contábil, em suma, visa proteger os ativos e a veracidade das demonstrações contábeis. Migliavacca (2002) demonstra que alguns procedimentos de controle contábil podem compor ou se sobrepor aos controles administrativos, como por exemplo, os registros de vendas e de custos classificados por produto que podem ser usados tanto para controle contábil, uma vez que servem para fixação de preços e tomada de decisão. No entanto, o controle administrativo bem executado, com o trabalho qualificado do pessoal, é que tornará o controle contábil fidedigno e tempestivo, portanto pode-se compreender que ambos controles estão interligados.

2.3.5 Implantação e acompanhamento do Controle Interno

Os sistemas de controle interno devem ser adotados de acordo as necessidades e seu porte de uma empresa, sobre essa adaptação Andrade (1999, p. 45) menciona que: “Os controles internos são tipificados pela estrutura de controle estabelecida pela própria empresa, em função de suas necessidades e políticas, abrangendo a totalidade de sua ação, isto é: fim e meio.”

Porém, para que o controle interno cumpra seu papel e obtenha eficiência nas suas operações é necessário que haja conhecimento da organização operacional e financeira. Migliavacca (2004, p. 19) faz uma consideração sobre as exigências que o controle interno deve atender, para ser viável em uma organização, conforme descritos abaixo:

1. Úteis: promover o bom desenvolvimento dos negócios, pois estes protegem não só a organização, mas também as pessoas que nela trabalham.
2. Práticos: precisam ser apropriados ao tamanho da empresa e ao porte das operações; ter um objetivo claro em relação ao que irá controlar; Além de simples em sua aplicação.
3. Econômicos: A economia é a base de decisão para implantar, manter 30 ou eliminar qualquer controle. A relação custo/benefício precisa ser muito bem avaliada, pois, o benefício de se manter um controle deve ser maior que o seu custo.

Entretanto, mesmo que uma empresa desenvolva um sistema de controle interno adequado às suas atividades, possua pessoal qualificado e sistema de informação, ainda assim requer o acompanhamento de um profissional que irá verificar e assegurar que as atividades estão sendo executadas de forma correta. Nas médias e grandes empresas esse profissional é o auditor, porém como as micros e pequenas empresas geralmente não tem recursos para contratar um auditor caberia ao próprio contador prestar uma consultoria.

Seguindo essa linha de raciocínio Almeida (2009 p.70) menciona:

Não adianta a empresa implantar um excelente sistema de controle interno sem que alguém verifique periodicamente se os funcionários estão cumprindo o que foi determinado no sistema, ou se o sistema não deveria ser adaptado às novas circunstâncias.

Ainda segundo Almeida (2009, p. 52):

A avaliação de sistemas de controle interno compreende: determinar os erros ou irregularidades que poderiam acontecer; verificar se o sistema atual de controles detectaria de imediato esses erros ou irregularidades; treinamento de pessoal; estudos de tempos e movimentos; análise das variações entre os valores orçados e os incorridos; controle dos compromissos assumidos, mas ainda não realizados economicamente.

Diante do exposto fica evidente a importância de que além da implementação, haja também uma supervisão contínua dos sistemas de controle interno, fazendo com que sua finalidade seja atendida, sendo útil, prático e econômico, como cita Migliavacca.

O comprometimento dos colaboradores é outro ponto relevante para a implementação do controle, pois a integridade e competência do pessoal podem variar de acordo com fatores socioeconômicos afetando o funcionamento do sistema caso não sigam os padrões estabelecidos, e por isso a administração deve considerar procedimentos adequados para: contratação, avaliação, remuneração e treinamento MIGLIAVACCA (2002).

Para que não haja dúvidas quanto a conduta dos funcionários é importante que a empresa exponha suas normas e forneça manuais com instruções operacionais, documentando-se de que o funcionário está ciente das práticas cabíveis. A esse respeito Almeida (2007, p.64) diz:

Os funcionários da empresa devem estar totalmente cientes em relação às políticas existentes na empresa, mas para tal, é de total responsabilidade da administração estar passando claramente e por escrito aos mesmos a qual todos tenham plena consciência da forma que a instituição pretende trabalhar.

Além das normas e manuais, Andrade (1999) recomenda, para maior conhecimento e padronização das atividades, fazer-se uso de instrumentos administrativos, como: organogramas, funcionogramas, fluxogramas, macrofluxos, entre outros.

Contudo, é importante observar que esse sistema adotado seja dinâmico, mudando sempre que necessário para melhor adaptação e realização das atividades, conforme evidência

Coqueiro (2011, p. 12) “o controle é uma ferramenta essencial para a gestão da administração. Ele é relevante em todos os ciclos, e deve sofrer manutenções, supervisões, monitoramentos, o que será imprescindível para a obtenção de resultados satisfatórios para a sobrevivência das empresas”.

Para as micros e pequenas empresas que não possam adotar sistemas de controle mais robustos, uma alternativa de fácil implantação são os formulários de controle das atividades, que podem ser utilizados pelos funcionários e fiscalizados pelo gestor, oferecendo assim suporte para sanar possíveis dúvidas e auxiliando nas tomadas de decisões. Almeida (2009, p.65) recomenda os seguintes formulários:

- Requisição de aquisição de material ou serviços;
- Formulário de cotação de preços (para solicitar preços aos fornecedores);
- Mapa de licitação (para selecionar o fornecedor que ofereceu as melhores condições comerciais);
- Ordem de compra (para formalizar a compra junto ao fornecedor);
- Aviso de recebimento de material (evidencia do recebimento de bens comprados);
- Mapa de controle de programação financeira;
- Fichas de lançamento contábil;
- Boletins de fundo fixo (para fins de prestação de contas dos valores pagos através do caixa);
- Carta de comunicação com os bancos;
- Formulário de devolução de material;
- Pedido de vendas;
- Adiantamento para viagem;
- Relatório de prestação de contas de adiantamento para viagem.

Diante de todo o exposto, pode-se observar que a implementação do sistema de controle interno, por mais simples que esse seja, necessita de um estudo prévio para verificar em que pontos da operação esse controle será útil, adaptando sempre às necessidades e a realidade econômica da empresa. Também vale reforçar a importância de um sistema de controle prático, para que não ocasione entraves na operação, atendendo assim as exigências de implementação e aos objetivos propostos.

2.3.6 Controle nos departamentos

As atividades comuns em todos os níveis de empresas são as de compras, vendas, estoques e as financeiras, por isso em alguns empreendimentos elas são segmentadas por departamento, para melhor gerenciamento do controle exercido.

2.3.6.1 Departamento de Compras

A relevância desse setor consiste na manutenção dos estoques de forma racional, evitando compras desnecessárias, perdas de produtos devido a validade, custos de estocagem, descapitalização da empresa, entre outros possíveis problemas que podem ocasionar nos outros departamentos. De acordo com Dias (2008, p. 236):

A necessidade de comprar cada vez melhor é enfatizada por todos os empresários juntamente com as necessidades de estocar em níveis adequados e de racionalizar o processo produtivo. Comprar bem é um dos meios que deve usar para reduzir custos.

Coqueiro (2011) ainda apresenta algumas ferramentas essenciais para o controle de compras:

- Cadastro de fornecedores sempre atualizados;
- Procedimentos de cotação de preços formalizados;
- Mapa de licitação;
- Política de alçadas para a realização de compras;
- Avaliação de fornecedores – como cumprimento da data da entrega, condições de pagamentos, qualidade dos produtos/serviços, etc.;
- Realização de compras mediante pedido de compra, devidamente autorizado pelos responsáveis;
- Acompanhamento da posição atualizada do estoque;
- Acompanhar condições contratuais;
- Verificar a adequação da compra;
- Controlar os adiantamentos a fornecedores;
- Confrontar a nota fiscal com o pedido de compra;

- Nas requisições de compras, o comprador deve conferir a sequência numérica das requisições;
- Nos pagamentos a fornecedores, deve-se ter evidência de que o serviço foi prestado ou a mercadoria foi recebida;
- Programação financeira dos pagamentos;
- Confronto com os dados contábeis.

Para que toda operação seja eficiente, é importante que no ato da recepção da mercadoria, haja um confronto da entrega dos itens com a nota fiscal, além de verificar se ambos estão de acordo com o pedido efetuado, por isso a importância dos formulários de compra com os valores acertados no ato da negociação da compra com o fornecedor.

2.3.6.2 Departamento de Vendas

Para o setor de vendas Coqueiro (2011) menciona as seguintes atividades de controles aplicáveis a este ciclo:

- Controle dos títulos em atraso – acompanhando por idade de vencimento;
- Recebimentos em cheques devem ser imediatamente cruzados para posterior depósito;
- Nas vendas à vista segregar funções – quem vende não recebe o recurso; tornando a transação casada de forma que uma transação deva ser complementada por outra;
- Relatórios que demonstrem a evolução das vendas;
- Levantamento das causas de ocorrência nas devoluções de vendas;
- Somente quem é autorizado pode conceder descontos;
- Programação financeira dos recebimentos;
- Confronto com os dados contábeis;
- Controlar os adiantamentos de clientes;
- Emissão de notas fiscais de faturamento pela sequência numérica;
- Na entrega das vendas de mercadorias, colher assinatura do cliente conferindo com o pedido da venda, evitando assim futuras reclamações de inconsistências pelo cliente;
- Regras para concessão de vendas a prazo (análise de crédito).

Sabe-se que são as vendas que custeiam as atividades da organização e geram os lucros desejados pelos empreendedores, por isso este departamento é responsável pela alavancagem das receitas. Além das atividades mencionadas acima por Coqueiro, uma estratégia importante é a verificação do ponto de equilíbrio, pois este tem o intuito de saber o valor mínimo de vendas necessárias para cobrir as despesas, não havendo prejuízo. Segundo Maher (2001, p.436) "ponto de equilíbrio é o volume de vendas para o qual o lucro é igual a zero".

2.3.6.3 Departamento de Estoques

O controle de estoques é de vital importância, pois evitará compras desnecessárias, a obsolescência dos produtos, perdas por roubos, avarias e validade, permitindo também a reposição das mercadorias com maior rotatividade.

Dia (2008, p. 25) enfatiza:

Para organizar um setor de controle de estoque, inicialmente deveremos descrever seus objetivos principais que são:
Determinar “o que” - Deve permanecer em estoque: número de itens;
Determinar “quando” - Se deve reabastecer os estoques: periodicidade;
Determinar “quanto” - De estoque será necessário para um período predeterminado: quantidade de compra;
Receber, armazenar e guardar - Os materiais estocados de acordo com as necessidades;
Identificar e retirar - Do estoque os itens obsoletos e danificados.

A arrumação física do estoque de forma ordenada e codificada também se faz necessário para facilitar o controle e a identificação dos produtos. Sobre esse controle de estoques Viana (2002, p. 361), ressalta que “qualquer que seja o método, é fundamental a plena observância das rotinas em prática a fim de se evitar problemas de controle, com consequências no inventário, que redundam em prejuízos para a empresa”.

2.3.6.4 Departamento Financeiro

O setor financeiro controla os recursos da organização, pois acompanha a entrada e saída de recursos. A administração de posse das informações financeiras sobre os valores que a empresa tem disponível em caixa, as contas a pagar e receber poderá ter maior controle dos gastos e planejar metas para as receitas.

Attie (2009, p. 298) considera disponibilidades como:

- O numerário em mãos, em trânsito e os saldos bancários que possam ser livremente utilizados;
- Os cheques à vista em poder da entidade;
- As aplicações em título negociáveis com conversibilidade imediata; e
- As aplicações em ouro.

Ainda segundo Attie (2009, p. 318) “as contas a receber referem-se aos direitos de que a entidade é titular, decorrente dos eventos econômicos de venda a prazo de mercadorias, produtos e serviços relativos a seu objeto social”. Crepaldi (2011, p. 629) define as contas a pagar como: “as obrigações representam fontes de recursos e reivindicações de terceiros contra os ativos da empresa”.

Uma ferramenta essencial para o acompanhamento da movimentação dos recursos da entidade é o fluxo de caixa, no qual a gestão poderá controlar o capital de giro e com base nesses dados fazer estimativas e tomar decisões. Zdanowicz (1998, p. 19) afirma que: “O fluxo de caixa é o instrumento que permite ao administrador financeiro planejar, organizar, coordenar, dirigir e controlar os recursos financeiros de sua empresa para um determinado período”.

De forma geral, o controle financeiro é de fundamental importância para a saúde da empresa, como Pottmeier (2010, p.21) cita: “o controle das atividades financeiras possibilita observar antecipadamente as necessidades de caixa da empresa auxiliando na tomada de decisões, para que possíveis eventos de insolvência, como falta de capital de giro e até mesmo a falência, possam ser corrigidos ou evitados”.

Além do auxílio para bom desempenho da organização, o controle financeiro se faz necessário para a ampliação do patrimônio da empresa, alocando seus recursos em investimentos mais eficazes.

3. PROCEDIMENTOS METODOLÓGICOS

Minayo (1993, p.23) define pesquisa como:

uma atividade básica das ciências na sua indagação e descoberta da realidade. É uma atitude e uma prática teórica de constante busca que define um processo intrinsecamente inacabado e permanente. É uma atividade de aproximação sucessiva da realidade que nunca se esgota, fazendo uma combinação particular entre teoria e dados.

Pode-se entender que a pesquisa busca comprovar e fazer novas descobertas sobre determinados questionamentos. No entanto, para a realização de um trabalho de cunho acadêmico, se faz necessário seguir uma metodologia científica, com o intuito de alcançar os o conhecimento e os resultados desejados. Kaplan (1999, p. 25, apud SALOMON 2004, p. 154) menciona:

... entenderei por metodologia o interesse por princípios e técnicas suficientemente gerais para se tornarem comuns a todas as ciências ou a uma significativa parte delas. Alternativamente, são princípios filosóficos ou lógicos suficientemente específicos a ponto de poderem estar particularmente relacionados com a ciência, distinguida de outros afazeres humanos. Assim, os métodos incluem procedimentos como os da formação de conceitos e de hipóteses, os da observação e da medida, da realização de experimentos, construção de modelos e de teorias, da elaboração de explicações e da predição.

Dessa maneira, para alcançar os objetivos propostos, o estudo foi classificado nas seguintes categorias: quanto à forma de abordagem do problema, quanto aos objetivos, quanto aos procedimentos técnicos, os métodos de abordagem, universo e amostra da pesquisa.

3.1 CLASSIFICAÇÃO QUANTO À FORMA DE ABORDAGEM DO PROBLEMA

Quanto à abordagem do problema, a pesquisa pode ser considerada mista por abordar aspectos quantitativos e qualitativos. Gil (1999 apud SILVA, 2011, p. 10) conceitua pesquisa quantitativa como:

tudo pode ser quantificável, o que significa traduzir em números opiniões e informações para classificá-los e analisá-los. Requer o uso de recursos e de técnicas estatísticas (percentagem, média, moda, mediana, desvio padrão, coeficiente de correlação, e outros).

Entretanto, a pesquisa qualitativa concede maior liberdade para que o pesquisador utilize a indução e a subjetividade para analisar os dados e expressar sua opinião. Conforme afirma Pereira (1999, p. 21) “Ocupa-se da investigação de eventos qualitativos, aqueles representados por dados qualitativos com referenciais teóricos menos restritivos e com maior oportunidade de manifestação para a subjetividade do pesquisador”.

Além do pesquisador poder mencionar sua interpretação dos dados, Richardson (1999, p. 80) menciona que os estudos qualitativos podem descrever a complexidade de determinado problema, quando analisado a interação de certas variáveis, compreendendo e classificando as particularidades do comportamento dos indivíduos.

Sendo assim, confirma-se que este estudo tem características quali-quantitativa, pois os dados coletados serão submetidos às técnicas estatísticas, trabalhando com quantidades e percentuais, e a partir dos resultados obtidos será feita uma análise qualitativa, no qual será demonstrada a percepção do micro e pequeno empreendedor sobre o controle interno e sobre o serviço contábil que lhe é prestado.

3.2 CLASSIFICAÇÃO QUANTO AOS OBJETIVOS

“A pesquisa é um conjunto de procedimentos sistemáticos, baseado no raciocínio lógico, que tem por objetivo encontrar soluções para problemas propostos, mediante a utilização de métodos científicos” (ANDRADE, 2007, p. 111). Desta forma subentende-se que o objetivo principal de um estudo é contribuir para a resolução de um problema proposto.

De acordo com Gil (2002), as pesquisas científicas podem ser classificadas segundo seus objetivos, de acordo com a natureza dos mesmos. Ainda segundo o autor estes objetivos podem ser de ordem exploratória (explorar, desvendar, atentar, procurar, etc.), descritiva (descrever, adequar, delinear, expuser, etc), ou ainda, de ordem explicativa (esclarecer, explicar, exemplificar, ilustrar etc).

Do ponto de vista dos objetivos, a pesquisa classifica-se como exploratória e descritiva. A pesquisa exploratória consiste em proporcionar familiaridade ao tema proporcionando mais informações sobre o que se vai investigar. Segundo Gil (1987, p. 44):

As pesquisas exploratórias têm como principal finalidade desenvolver, esclarecer e modificar conceitos e idéias, com vistas na formulação de problemas mais precisos ou hipóteses pesquisáveis. De todos os tipos de pesquisa, estas são as que apresentam menor rigidez no planejamento. Habitualmente envolvem levantamento

bibliográfico e documental, entrevistas não padronizadas e estudos de caso. Procedimentos de amostragem e técnicas quantitativas de coleta de dados não são costumeiramente aplicados nestas pesquisas.

A pesquisa também se caracteriza como descritiva, pois os dados serão demonstrados de forma objetiva, nos quais estes números serão demonstrados sem interferências pessoais. Gil (2009, p.42) menciona que esse tipo de pesquisa exige do investigador uma série de informações sobre o que deseja pesquisar, de maneira que esse tipo de estudo exponha os fatos e fenômenos de acordo com a realidade, descrevendo, analisando e interpretando dados obtidos sem fazer alterações, utilizando técnicas padronizadas de coletas de dados como o questionário e a observação sistemática.

3.3 CLASSIFICAÇÃO QUANTO AOS PROCEDIMENTOS TÉCNICOS

A classificação da pesquisa de acordo com os procedimentos técnicos utilizados abrange as formas e etapas percorridas durante o trabalho. Neste caso, optou-se inicialmente por uma pesquisa bibliográfica de renomados autores, consulta de trabalhos científicos, sites de internet e legislações específicas, abrangendo a leitura e interpretação dos mesmos. Esta etapa consiste na busca de conhecimento para dar sustentação teórica, elucidando assim os assuntos que envolvem o tema.

Köche (2009, p.122) diz que: “o objetivo da pesquisa bibliográfica, portanto é de conhecer e analisar as principais contribuições teóricas existentes sobre um tema determinado ou problema, tornando-se um instrumento indispensável para qualquer tipo de pesquisa”.

Para obter as respostas sobre o problema da pesquisa, após o embasamento teórico, foi realizado um estudo de caso. Gil (2008, p. 37) evidencia que o estudo de caso é: “o estudo profundo e exaustivo de um ou poucos objetos, de maneira a permitir conhecimentos amplos e detalhados do mesmo”. Nesta segunda fase de coleta de dados, foi utilizado como instrumento de pesquisa um questionário constituído com 17 perguntas de múltipla escolha, que consta no apêndice deste trabalho.

O questionário tem como objetivo conhecer opiniões, crenças, sentimentos, interesses, expectativas e situações vivenciadas, no entanto, este precisa ser constituído de uma série de

perguntas escritas de forma ordenada, com uma linguagem simples e direta para quem vá responder compreenda com clareza o que está sendo perguntado (GIL, 1999).

A etapa de análise de dados envolve processos, como codificar respostas e apresentá-las de forma estatística (GIL, 2010). Dessa forma, os números retirados dos dados coletados através de questionário foram tabulados com auxílio do *Software Microsoft Office Excel*, transformados também em gráficos, possibilitando assim uma melhor mensuração e compreensão dos resultados.

3.4 MÉTODOS DE ABORDAGEM

Segundo Gil (2008, p. 8) a investigação científica depende de um “conjunto de procedimentos intelectuais e técnicos”, ou seja, além dos procedimentos técnicos, também é preciso utilizar algum tipo de método de abordagem, pois este demonstra a linha de raciocínio utilizada para o desenvolvimento do estudo.

Dentre os tipos de abordagem existentes, o método pelo qual este trabalho foi elaborado consiste no dedutivo, o qual Andrade (2007, p. 121) menciona que:

A dedução é o caminho das conseqüências, pois uma cadeia de raciocínio em conexão descendente, isto é, do geral para o particular, leva à conclusão. Segundo esse método, partindo-se de teorias e leis gerais, pode-se chegar à determinação ou previsão de fenômenos particulares.

Partindo do princípio que este trabalho também tem caráter qualitativo, fica justificada a escolha do método dedutivo para a realização do estudo, pois em ambos aspectos o pesquisador tem possibilidade de utilizar os dados para interpretar de acordo com sua perspectiva intelectual.

3.5 UNIVERSO E AMOSTRA DA PESQUISA

Conforme Beuren (2012, p. 118) “população ou universo da pesquisa é a totalidade dos elementos distintos que possui certa paridade nas características definidas para

determinado estudo”. Para este estudo a população compreende as micro e pequenas empresas da cidade de Campina Grande – PB.

Gil (2009) relata que quando a pesquisa é do tipo de levantamento de dados é muito frequente trabalhar com uma amostra, ou seja, utiliza-se uma parte dos elementos que compõe a população que é definida por um processo de amostragem. Beuren (2012, p. 120) ainda afirma que amostra é uma parcela da população ou do universo sendo selecionada conforme as regras estabelecidas pelo pesquisador.

Campina Grande que segundo dados do IBGE (2017) possui aproximadamente 410.332 habitantes, é a segunda cidade mais populosa do estado, ficando atrás apenas da capital João Pessoa. Conforme informação da Junta Comercial de João Pessoa, Campina Grande possui 54.127 empresas registradas e deste total 1323 correspondem a pequenas empresas e 38.449 compõem as micros empresas, no qual ambas equivalem a 73% do total de empresas da cidade.

Diante das informações mencionadas acima, verifica-se que o universo referente a esta pesquisa corresponde a 39.772 empresas. Em consequência ao grande número do universo, uma amostragem probabilística ficaria inviável, devido ao prazo para a entrega deste trabalho, e por isso optou-se por uma amostragem não probabilística que segundo Mattar (1996) a seleção dos elementos para compor esse tipo de amostra depende do julgamento do pesquisador.

Para este estudo de caso, foi aplicado o questionário em 80 empresas de diversos segmentos, no centro da cidade, utilizando como critério apenas sua classificação (micro ou pequena empresa), solicitando que o proprietário respondesse ao questionário. No entanto, obteve-se resposta de apenas 62 empresários que se disponibilizaram em responder o questionário, sendo este quantitativo final da amostra desta pesquisa.

4. ANÁLISE DOS DADOS

Neste capítulo apresentam-se os resultados obtidos a partir do desenvolvimento desta pesquisa e de forma simultânea a interpretação e análise, no que se refere a percepção dos micro e pequenos empreendedores sobre o controle interno e a prestação do serviço contábil.

A primeira característica a ser analisada foi o perfil do micro e pequeno empreendedor, com base nessa característica foram formuladas três perguntas básicas, nas quais questionavam a faixa etária, sexo e escolaridade dos respondentes.

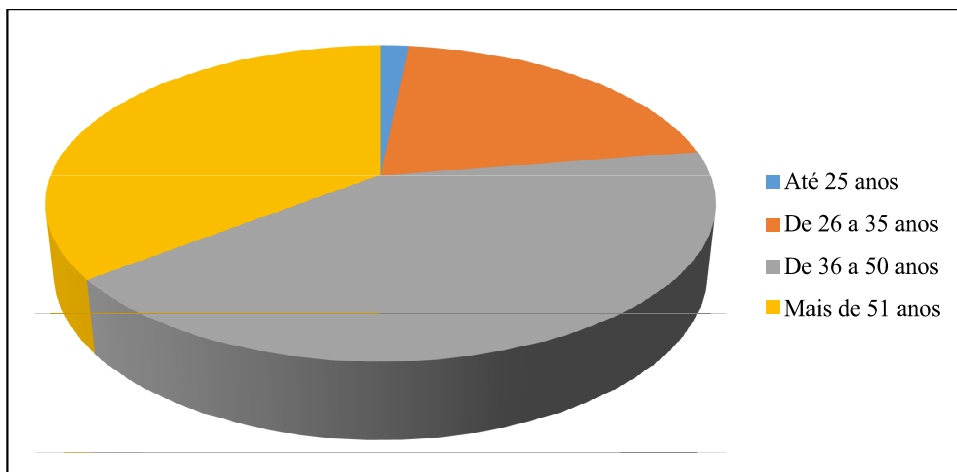
Quanto a faixa etária observa-se na tabela e no gráfico 1 que 1,61% dos participantes têm até 25 anos; 20,97% dos participantes possui idade entre 26 a 35 anos; 41,94% tem idade entre 36 a 50 anos, e 35,48% dos participantes assinalaram idade acima de 51 anos. Sendo assim, observa-se a prevalência de empreendedores mais experientes, com idade acima de 36 anos, somando o percentual de 77,42% dos entrevistados.

Tabela 1 - Faixa etária

Faixa etária	Frequência absoluta	Frequência relativa
Até 25 anos	1	1,61%
De 26 a 35 anos	13	20,97%
De 36 a 50 anos	26	41,94%
Mais de 51 anos	22	35,48%
Total	62	100,00%

Fonte: Elaborado pelo autora

Gráfico 1 - Faixa Etária



Fonte: Elaborado pela autora

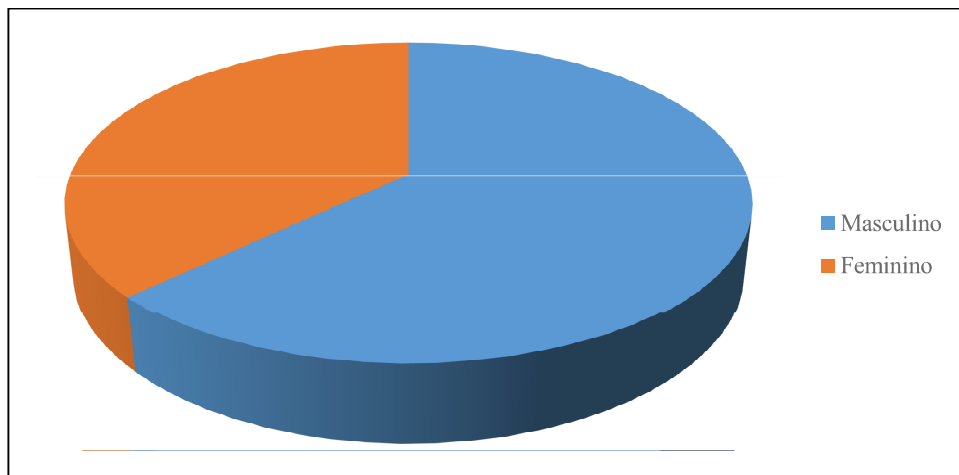
No que diz respeito ao sexo, pode-se observar na tabela e no gráfico 2 que 62,90% dos respondentes são do sexo masculino e 37,10% do sexo feminino, apresentando que apesar do crescente número de mulheres empreendedoras, a predominância ainda é do gênero masculino.

Tabela 2 - Sexo

Sexo	Frequência absoluta	Frequência relativa
Masculino	39	62,90%
Feminino	23	37,10%
Total	62	100,00%

Fonte: Elaborado pelo autora

Gráfico 2 - Sexo



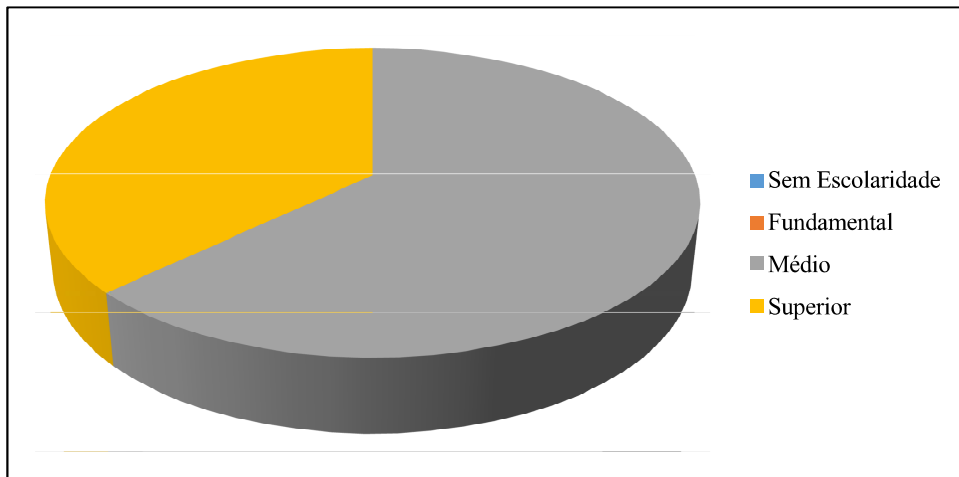
Fonte: Elaborado pela autora

Em relação a variável escolaridade, através da tabela 3 e do gráfico 3 observa-se que 62,90% dos empreendedores possui como nível de escolaridade o ensino médio e 37,10% ensino superior. Dentre os respondentes, nenhum apontou não ter escolaridade ou ter apenas o ensino fundamental.

Tabela 3 - Escolaridade

Escolaridade	Frequência absoluta	Frequência relativa
Sem Escolaridade	0	0,00%
Fundamental	0	0,00%
Médio	39	62,90%
Superior	23	37,10%
Total	62	100,00%

Fonte: Elaborado pelo autora

Gráfico 3 - Escolaridade

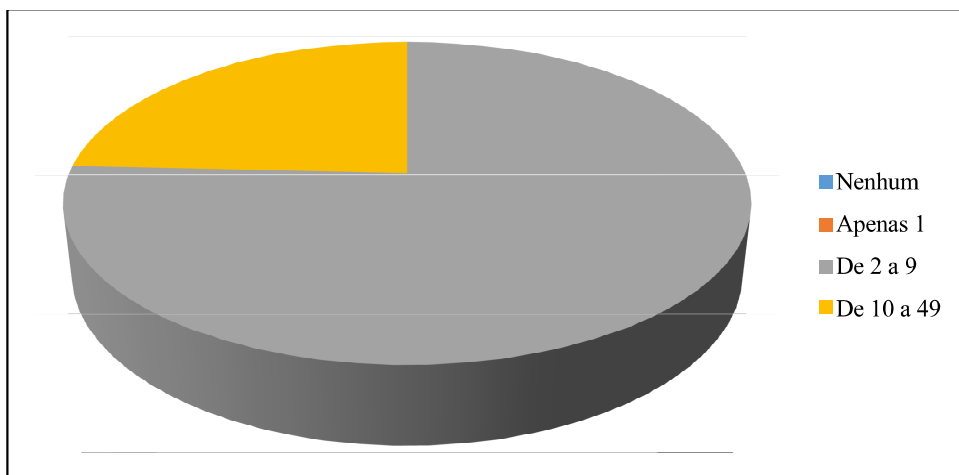
Fonte: Elaborado pelo autora

Com o intuito de saber a atuação no mercado, foi questionado a quantidade de funcionários que a empresa possui e o tempo de funcionamento do empreendimento. Como resultados, a tabela e o gráfico 4 demonstram o número de funcionários que as empresas possuem, que representam: 75,81% com 2 a 9 funcionários e 24,19% com 10 a 49 funcionários; nenhum dos empreendedores responderam ter apenas 1 ou nenhum funcionário. Dessa forma, percebe-se na amostra pesquisada, a prevalência de micro e pequenas empresas constituídas com pelo menos 2 a 9 funcionários.

Tabela 4 - Número de funcionários

Número de funcionários	Frequência absoluta	Frequência relativa
Nenhum	0	0,00%
Apenas 1	0	0,00%
De 2 a 9	47	75,81%
De 10 a 49	15	24,19%
Total	62	100,00%

Fonte: Elaborado pelo autora

Gráfico 4 - Número de funcionários

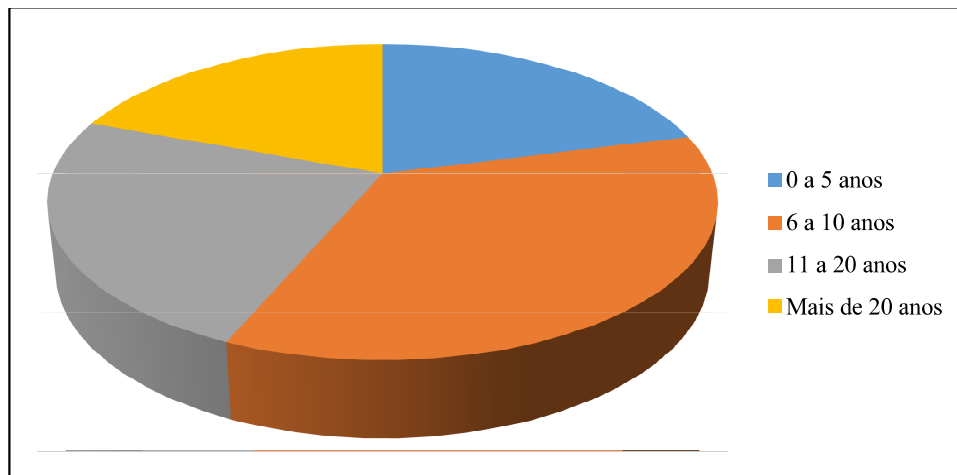
Fonte: Elaborado pelo autora

Quanto ao tempo atuando no mercado, consegue-se observar através da tabela e do gráfico 5 que: 20,97% dos respondentes atuam no mercado no período de 0 a 5 anos; 35,48% vêm atuando no mercado de 6 a 10 anos; 24,19% atuam no mercado no período de 11 a 20 anos; e 19,35% atuam no mercado a mais de 20 anos. Esses dados mostram que apesar de 43,54% das empresas estarem em atividade há mais de 10 anos, estas não conseguiram se desenvolver no mercado continuando na classificação de micro ou pequena empresa.

Tabela 5 - Tempo atuando no mercado

Tempo de trabalho	Frequência absoluta	Frequência relativa
0 a 5 anos	13	20,97%
6 a 10 anos	22	35,48%
11 a 20 anos	15	24,19%
Mais de 20 anos	12	19,35%
Total	62	100,00%

Fonte: Elaborado pelo autora

Gráfico 5 - Tempo atuando no mercado

Fonte: Elaborado pelo autora

Para verificar a percepção dos micros e pequenos empreendedores sobre seu conhecimento e a utilização dos sistemas de controle interno, foram elaboradas algumas perguntas, dentre elas a primeira questiona se os empresários têm conhecimento da importância do controle interno para uma empresa, para esta questão os participantes responderam: 62,90% conhece bem, 21% conhece pouco e 3,23% não conhece, conforme mostram a tabela e o gráfico 6 abaixo. No entanto, ao comparar os dados apresentados para esta questão com o nível de escolaridade, verifica-se que 62,90% informaram conhecer bem a importância do controle interno, sendo que o mesmo quantitativo (62,90%) respondeu possui apenas o ensino médio.

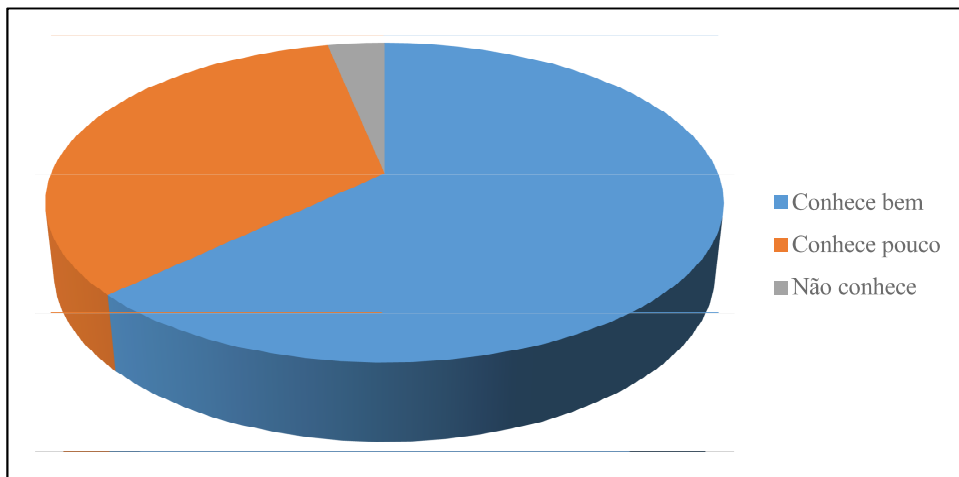
Essa comparação nos faz compreender que o conhecimento da maioria dos empreendedores é empírico, pois a maioria destes não possui como nível de escolaridade o nível superior, conseqüentemente não possuem conhecimentos científicos e agem com base em suas experiências vivenciadas ou de acordo com suas interpretações dos fatos.

Tabela 6 - Você tem conhecimento da importância do controle interno para uma empresa?

Conhecimento sobre os controles internos	Frequência absoluta	Frequência relativa
Conhece bem	39	62,90%
Conhece pouco	21	33,87%
Não conhece	2	3,23%
Total	62	100,00%

Fonte: Elaborado pelo autora

Gráfico 6 - Conhecimento sobre os controles internos



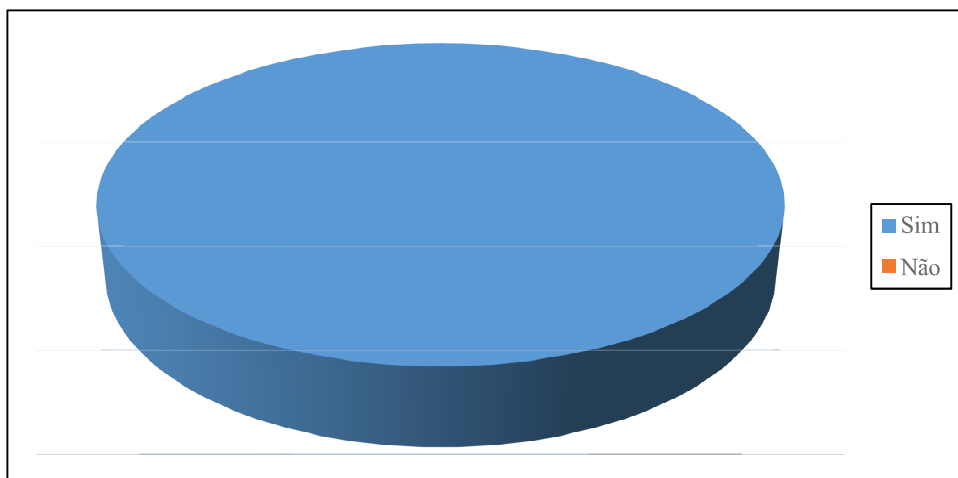
Fonte: Elaborado pelo autora

Em relação à utilização de sistemas de controle interno nas operações da empresa, apesar de 37,10% dos empresários terem respondido conhecer pouco ou não conhecer a importância do controle interno para uma empresa, 100% destes afirmaram utilizar algum sistema para controlar as atividades do seu empreendimento, conforme mostra a tabela e o gráfico 7 a seguir.

Tabela 7 - A empresa utiliza sistemas de controle interno das operações?

Utilização de controles internos	Frequência absoluta	Frequência relativa
Sim	62	100,00%
Não	0	0,00%
Total	62	100,00%

Fonte: Elaborado pelo autora

Gráfico 7 - Utilização de controles internos

Fonte: Elaborado pelo autora

Para os empresários que responderam utilizar sistemas de controle interno no seu empreendimento, foi questionado qual ferramenta de auxílio para o controle estes utilizam, como resposta obtivemos 53,23% para os sistemas de automação comercial, 6,45% para planilhas do excel, 3,23% para formulários de papel, 35,48% para todas as opções listadas e 1,61% para outros, como mostra a tabela e o gráfico 8.

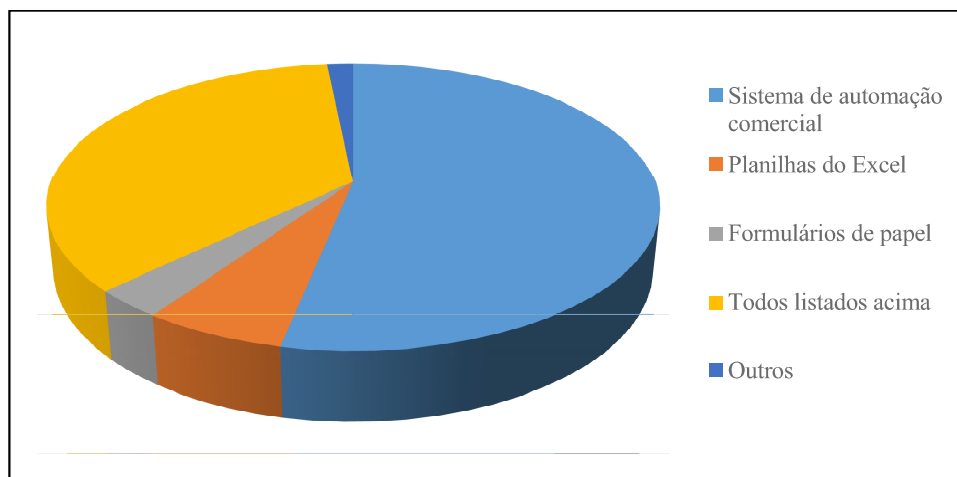
Observa-se nesse quesito que 88,71% dos respondentes afirmam utilizar os sistemas de automação comercial, que atualmente são considerados imprescindíveis para manutenção do controle interno, pois quando utilizados corretamente, fornecem informações confiáveis e com maior agilidade, tanto ao gestor quanto a contabilidade.

Tabela 8 - Se sim, qual ferramenta de auxílio para o controle a empresa faz uso?

Ferramenta de controles internos	Frequência absoluta	Frequência relativa
Sistema de automação comercial	33	53,23%
Planilhas do Excel	4	6,45%
Formulários de papel	2	3,23%
Todos listados acima	22	35,48%
Outros	1	1,61%
Total	62	100,00%

Fonte: Elaborado pelo autora

Gráfico 8 - Se sim, qual ferramenta de auxílio para o controle a empresa faz uso?



Fonte: Elaborado pelo autor

A respeito da importância dos controles internos, observa-se através da tabela e do gráfico 9 que os escolhidos como mais importantes foram: 59,68%, apontaram controles de caixa (contas a pagar e receber); 24,19%, apontaram controle de compras; 12,90%, apontaram o controle de estoques e apenas 3,23% escolheram o controle de vendas.

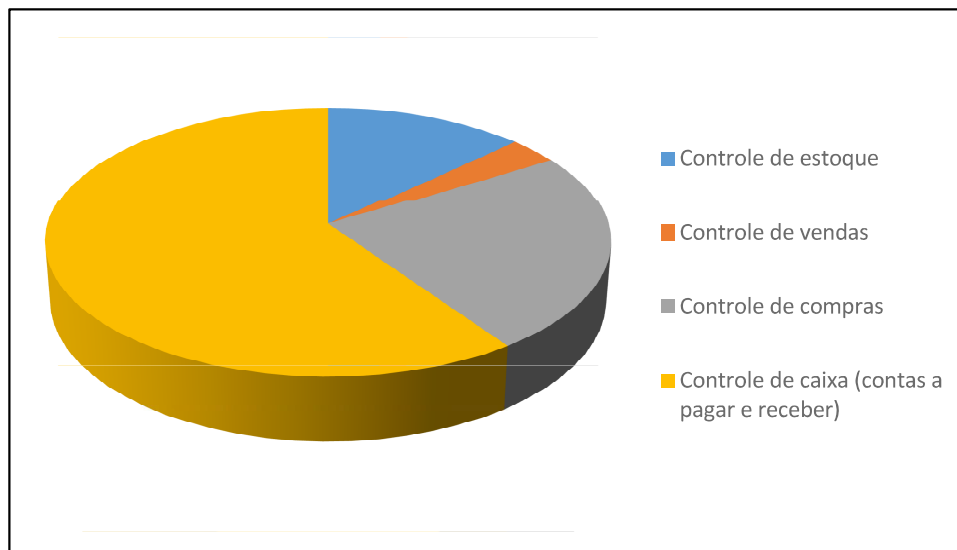
Constata-se com essa questão que mesmo todos os controles tendo sua importância, o considerado mais importante pela maioria foi o controle de caixa, no qual este funciona controlando os recebimentos das vendas a prazo e controlando também as compras, financiamentos e empréstimos para não aumentar as contas a pagar, mostrando a preocupação com a saúde financeira do empreendimento.

Tabela 9 - Qual sistema de controle interno você considera mais importante?

Principais controles internos	Frequência absoluta	Frequência relativa
Controle de estoque	8	12,90%
Controle de vendas	2	3,23%
Controle de compras	15	24,19%
Controle de caixa (contas a pagar e receber)	37	59,68%
Total	62	100,00%

Fonte: Elaborado pelo autor

Gráfico 9 - Qual sistema de controle interno você considera mais importante?



Fonte: Elaborado pelo autora

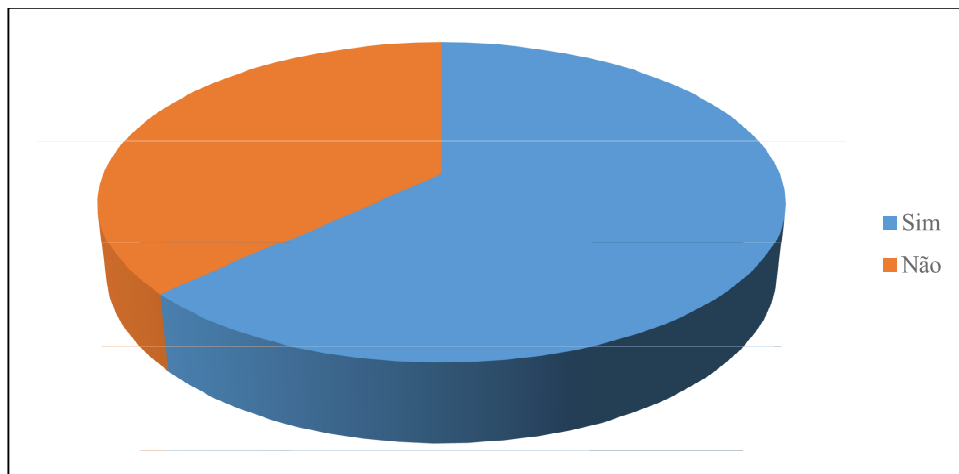
No que se refere ao serviço contábil com instruções e recomendações para as medidas de controle interno, foi questionado se o empreendedor considera que o serviço contábil é capaz de auxiliar nas medidas de controle interno na empresa, os resultados contidos na tabela e no gráfico 10, demonstram que 62,90% dos participantes responderam sim e 37,10% responderam não. Tal resultado nos faz compreender que o empreendedor considera que o serviço contábil pode contribuir com sugestões para melhoria dos controles já adotados, assim como também sugerir a adoção de novos métodos de controle.

Tabela 10 - Você considera que o serviço contábil é capaz de auxiliar nas medidas de controle interno na empresa?

Serviço contábil	Frequência absoluta	Frequência relativa
Sim	39	62,90%
Não	23	37,10%
Total	62	100,00%

Fonte: Elaborado pelo autora

Gráfico 10 - Você considera que o serviço contábil é capaz de auxiliar nas medidas de controle interno na empresa?



Fonte: Elaborado pelo autora

Com base no questionamento se o responsável pelas MPEs consulta o contabilista antes da tomada de decisão e/ou pede informações contábeis, observa-se que 50% destes empreendedores responderam às vezes, 38,71% responderam sim e 11,29% não consultam, conforme mostra a tabela e o gráfico 11. Sabe-se que uma das principais utilidades da contabilidade é fornecer informações para tomada de decisões.

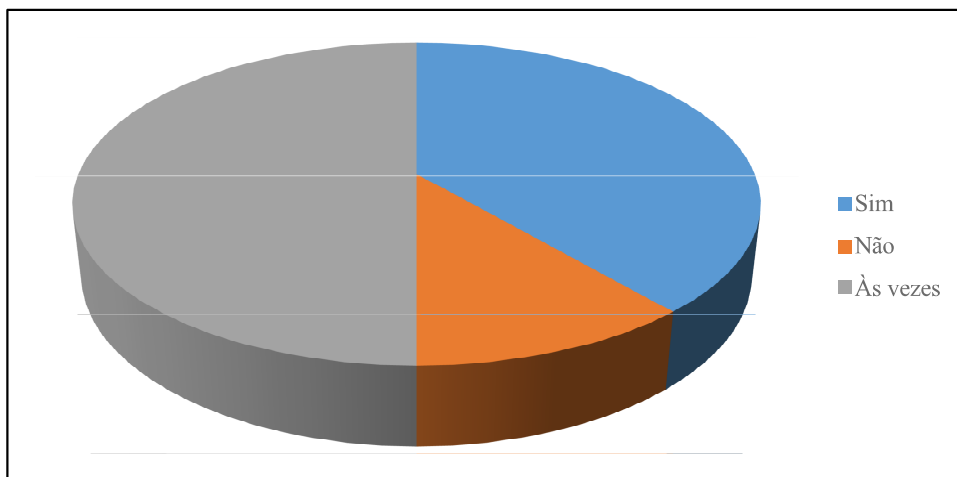
No entanto, tal resultado revela que ainda é pouco o número de empresários que sempre consultam o contador e suas informações antes de tomar decisões, mostrando que na maioria das vezes o empreendedor toma decisões por conta própria, embasadas apenas em seu conhecimento, assumindo riscos ao empreendimento.

Tabela 11 - Você entra em contato com seu contador quando vai tomar decisões, e/ou pede alguma informação contábil?

Informação contábil	Frequência absoluta	Frequência relativa
Sim	24	38,71%
Não	7	11,29%
Às vezes	31	50,00%
Total	62	100,00%

Fonte: Elaborado pelo autora

Gráfico 11 - Você entra em contato com seu contador quando vai tomar decisões, e/ou pede alguma informação contábil?



Fonte: Elaborado pelo autora

A elaboração dos relatórios contábeis faz parte das atribuições básicas do serviço contábil, com isso foi questionado se o contador fornecia esses documentos, 85,48% dos participantes responderam que sim e 14,52% que não, como mostram a tabela e o gráfico 12. Apesar do número que corresponde aos que não recebem esses relatórios ser baixo, entende-se que esse número deveria ser 0 já que os relatórios contábeis revelam informações essenciais sobre o funcionamento da empresa

Tabela 12 - O contador lhe fornece os relatórios contábeis?

Serviço contábil	Frequência absoluta	Frequência relativa
Sim	53	85,48%
Não	9	14,52%
Total	62	100,00%

Fonte: Elaborado pelo autora

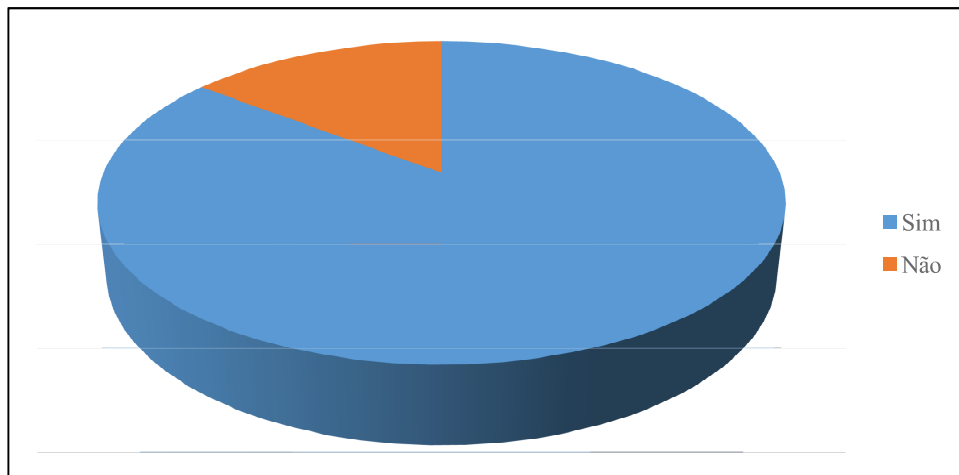
Gráfico 12 - O contador lhe fornece os relatórios contábeis?

Tabela 12: O contador lhe fornece os relatórios contábeis?

As questões de 13 a 15 foram solicitadas a resposta apenas do empreendedor que respondeu Sim, para a questão 12 que totalizaram 53 participantes.

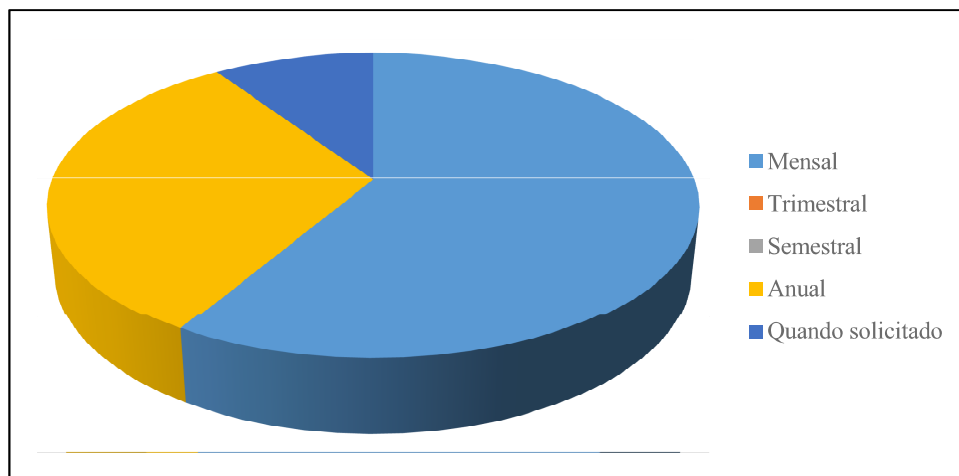
Por meio da tabela e do gráfico 13 observa-se que quanto a frequência de entrega dos relatórios por parte da contabilidade: 58,49% dos participantes do presente estudo apontaram receber os relatórios mensalmente; 0% afirmaram não receber trimestralmente e semestralmente; 32,08% dos participantes apontaram como anual o recebimento; e 9,43% dos participantes afirmaram que os relatórios são entregues quando solicitados.

Tabela 13 - Qual a frequência de entrega de relatórios?

Frequência de entrega	Frequência absoluta	Frequência relativa
Mensal	31	58,49%
Trimestral	0	0,00%
Semestral	0	0,00%
Anual	17	32,08%
Quando solicitado	5	9,43%
Total	53	100,00%

Fonte: Elaborado pelo autor

Gráfico 13 - Qual a frequência de entrega de relatórios?



Fonte: Elaborado pelo autora

Além de receber os relatórios é importante que o empreendedor entenda as informações contidas neles para que assim esses documentos possam ter utilidade, por isso essa questão foi outra variável do presente estudo, a qual propõe aos respondentes indicar a compreensão as informações dos relatórios, no qual estes responderam: 54,72% apontaram compreender, 20,75% apontaram que não e 24,53% afirmaram que compreendem às vezes, como demonstram a tabela e o gráfico 17.

Ao comparar os dados apresentados para esta questão com o tempo de atuação no mercado, verifica-se que apesar de 79,02% dos micros e pequenos empreendedores estarem atuando no mercado há mais de 5 anos, quase metade destes não compreendem totalmente as informações disponibilizadas nos relatórios contábeis. Como 62,90% dos participantes apontaram possuir apenas o nível médio de escolaridade, o contador poderia transformar os

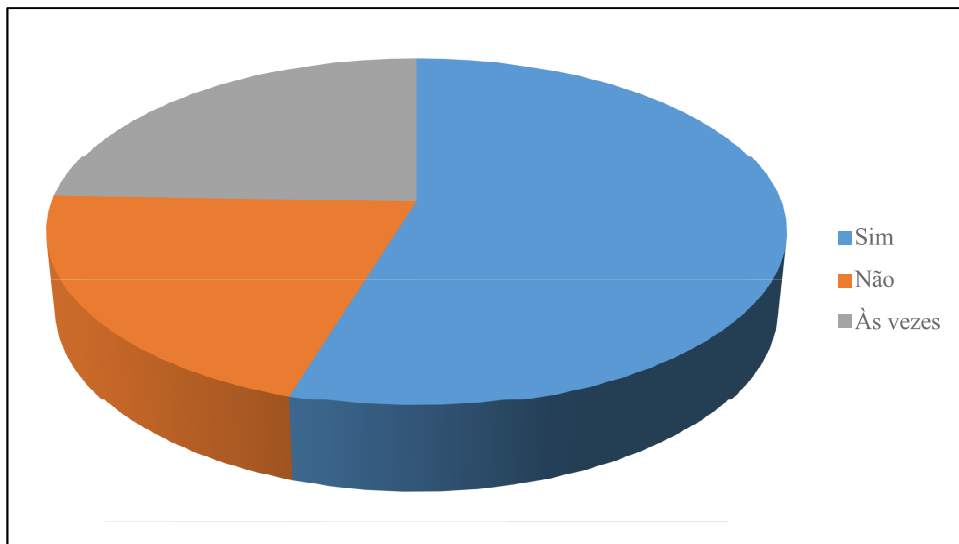
dados dos relatórios em gráficos, tabelas, ou até mesmo textos que facilitassem a compreensão desses documentos a seus clientes mais leigos.

Tabela 14 - Você consegue compreender as informações dos relatórios?

Informação contábil	Frequência absoluta	Frequência relativa
Sim	29	54,72%
Não	11	20,75%
Às vezes	13	24,53%
Total	53	100,00%

Fonte: Elaborado pelo autora

Gráfico 14 - Você consegue compreender as informações dos relatórios?



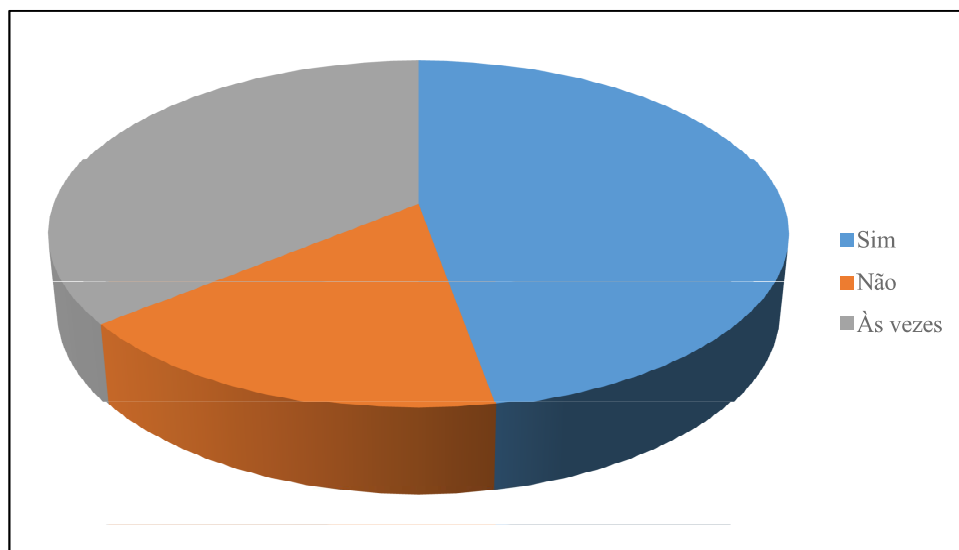
Fonte: Elaborado pelo autora

Quanto a utilização dos relatórios para tomada de decisões, obteve-se o seguinte resultado, conforme mostra a tabela e o gráfico 15: 47,17% informaram utilizar os relatórios para auxiliar na tomada de decisões, 16,98% não utilizam e 35,85% utilizam às vezes. Como foi observado na questão anterior, grande parte dos empreendedores não compreendem os relatórios contábeis e com isso é normal que menos da metade utilizem sempre esses documentos para tomada de decisões.

Tabela 15 - Você utiliza as informações dos relatórios para tomada de decisões?

Informação contábil	Frequência absoluta	Frequência relativa
Sim	25	47,17%
Não	9	16,98%
Às vezes	19	35,85%
Total	53	100,00%

Fonte: Elaborado pelo autora

Gráfico 15 - Você utiliza as informações dos relatórios para tomada de decisões?

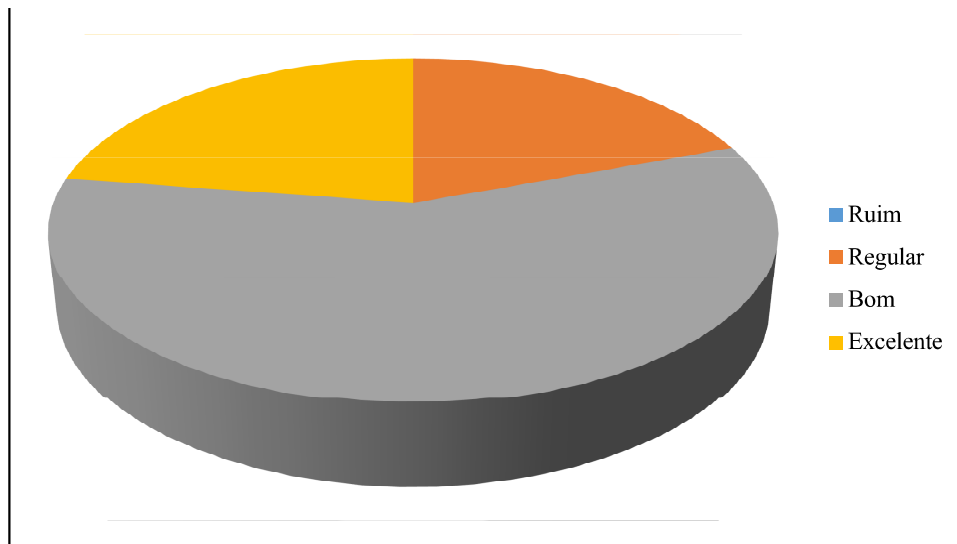
Fonte: Elaborado pelo autora

Para verificar a percepção do micro e pequeno empreendedor sobre a prestação do serviço contábil que é lhe fornecido, foi pedido para que estes empresários avaliassem o contador, no qual 19,35% consideraram regular, 58,06% avaliaram como bom, 22,58% como excelente e nenhum avaliou o profissional como ruim, esses dados são demonstrados na tabela e no gráfico 16. Observa-se nesse quesito que a grande maioria avalia o contador apenas como bom, mostrando que para atingir a excelência esses profissionais precisam reavaliar seus métodos de prestação de serviço.

Tabela 16 - Como você avalia o contador da empresa:

Avaliação sobre o contador	Frequência absoluta	Frequência relativa
Ruim	0	0,00%
Regular	12	19,35%
Bom	36	58,06%
Excelente	14	22,58%
Total	62	100,00%

Fonte: Elaborado pelo autora

Gráfico 16 - Como você avalia o contador da empresa:

Fonte: Elaborado pelo autora

Buscando verificar a disponibilidade do empreendedor de mudar para um contador que lhe oferecesse melhor suporte, foi questionado se estes disposto a pagar um pouco mais por uma melhor prestação de serviço contábil. Obteve-se como respostas 29,03% para sim, acho importante e 70,97% para não, o serviço atual supre minhas necessidades, como mostra a tabela e o gráfico 17.

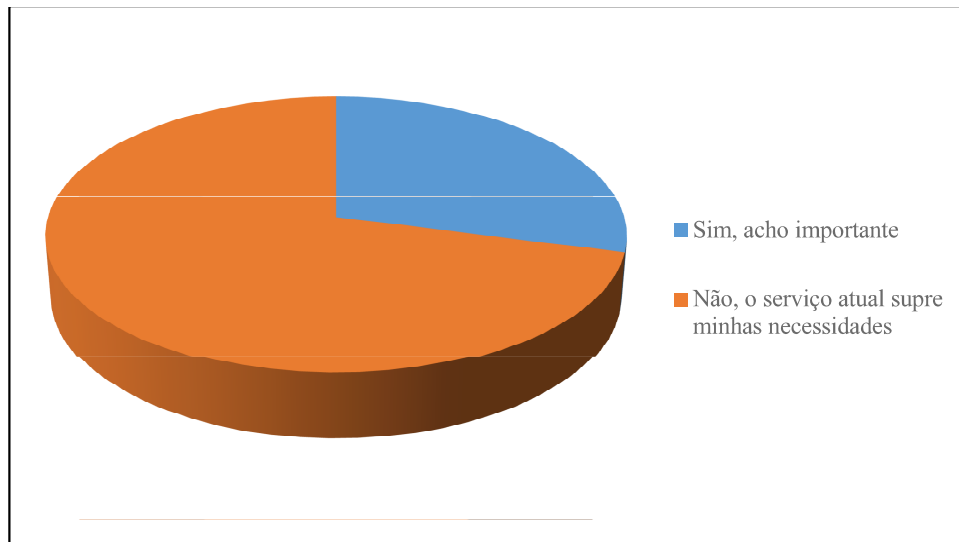
Essas respostas demonstram que mesmo se fosse para pagar um pouco mais por um profissional de maior qualidade, a grande maioria se opôs a fazer tal investimento, informando que o atual supre suas necessidades. Porém, se o atual contador destas empresas nem sempre é contactado para tirar dúvidas, auxiliar na tomada de decisões e fornece relatórios que grande parte dos clientes não compreendem, fica subentendido que a contabilidade está servindo ao empreendedor apenas como forma de atender às exigências fiscais.

Tabela 17 - Você estaria disposto a pagar um pouco mais por uma melhor prestação de serviço contábil?

Prestação do serviço contábil	Frequência absoluta	Frequência relativa
Sim, acho importante	18	29,03%
Não, o serviço atual supre minhas necessidades	44	70,97%
Total	62	100,00%

Fonte: Elaborado pelo autora

Gráfico 17 - Você estaria disposto a pagar um pouco mais por uma melhor prestação de serviço contábil?



Fonte: Elaborado pelo autora

5. CONSIDERAÇÕES FINAIS

Conforme exposto no decorrer deste trabalho, o controle interno quando bem utilizado, protege a empresa contra irregularidades, proporcionando a contabilidade elaborar relatórios confiáveis, auxiliando assim os gestores nas tomadas de decisões.

Com isso, este trabalho foi desenvolvido com o objetivo de verificar a percepção do micro e pequeno empreendedor sobre o controle interno e sobre os serviços contábeis que lhes são fornecidos. Objetivando-se também adquirir mais conhecimento sobre o controle interno nas MPEs e verificar se o empresário estaria de acordo com uma possível mudança do contador, caso fosse preciso pagar um pouco mais.

De acordo com os resultados apresentados pela pesquisa, pode-se perceber que o perfil predominante do micro e pequeno empreendedor da cidade de Campina Grande consiste em ser do sexo masculino, com idade acima de 36 anos e possuindo como nível de escolaridade o ensino médio. O estudo apontou que em Campina Grande há uma predominância de empresas atuantes há mais de 5 anos, mesmo que no Brasil exista uma alta taxa de mortalidade das MPEs, no Brasil, nos seus 4 primeiros anos de atividade. Também foi observado que prevalece a quantidade de empresas que contenham de 2 a 9 funcionários no seu quadro de empregados.

A maior parte dos empresários participantes desta pesquisa afirmou conhecer bem a importância dos controles internos para uma empresa. Todos os respondentes apontaram utilizar algum método de controle no seu empreendimento, no qual a ferramenta mais utilizada pelos mesmos corresponde aos sistemas de automação comercial. Ainda segundo esses empresários o método de controle mais importante é o controle de caixa, no qual se faz menção ao controle de contas a pagar e receber, ficando subentendido que a maior preocupação destes é com o equilíbrio das operações financeira destas MPEs.

Os dados revelam também que apesar da maior parte destes empreendedores receberem os relatórios contábeis mensalmente, muitos deles ainda não compreendem totalmente as informações contidas nestes documentos. Como consequência da falta de compreensão das informações contábeis, o estudo confirma que os empresários deixam de utilizar essas informações para auxiliá-los na gestão empresarial.

Vale ressaltar ainda que a maioria dos respondentes considera que o serviço contábil pode auxiliar nas medidas de atuação do controle interno, porém poucos apontaram entrar em

contato com o contador quando vão tomar alguma decisão ou até mesmo para buscar informações.

Contudo, verifica-se que a função da contabilidade não está atingindo totalmente um dos seus objetivos, que é prestar informações úteis para auxílio na tomada de decisões, e mesmo assim, a maior parte dos empreendedores afirma que o serviço oferecido atende as suas necessidades, no qual subentende que essas necessidades sejam as obrigações fiscais. Destaca-se também que apesar da maioria dos empresários terem avaliado seus respectivos contadores como bons profissionais, estes não se mostram dispostos a pagar mais por um serviço de excelência.

As limitações da pesquisa se apresentam quanto a sua amostra reduzida em relação à população que foi objeto deste estudo, porém as limitações não invalidam o presente estudo, já que foi possível atingir os objetivos propostos e poderá contribuir para despertar o profissional contábil para uma melhoria do serviço que está sendo oferecido aos seus clientes.

Sugere-se, para os futuros trabalhos referente ao tema, ampliar o número da amostra, observando se os resultados se mantêm consistentes. Recomenda-se também buscar respostas do empreendedor sobre em que ponto poderia haver uma melhoria sobre a prestação do serviço contábil, assim como também um estudo mais aprofundando de como funciona o controle interno nas micros e pequenas empresas.

6. REFERÊNCIAS BIBLIOGRÁFICAS

ANDRADE, M. M. de. **Introdução à metodologia do trabalho científico**. 4. ed. São Paulo: Atlas, 1999.

_____. **Introdução a metodologia do trabalho científico**. 8. ed. São Paulo: Atlas, 2007.

ALMEIDA, M, C. **Auditoria: um curso moderno e completo**. São Paulo: Atlas, 1996.

_____. **Auditoria: um curso moderno e completo**. 6. ed. São Paulo: Atlas, 2003.

_____. **Auditoria: um curso moderno e completo**. 7 ed. São Paulo: Atlas, 2007.

_____. **Auditoria: um curso moderno e completo**. 6. ed. 7 reimpr. São Paulo: Atlas, 2009.

AREND, L. R.; GRECO, A. L. **Contabilidade: teoria e práticas básicas**. 6. ed. Porto Alegre: Sagra-DC Çuzzato, 1996.

ATTIE, W. **Auditoria Interna**. 2 ed. São Paulo: Atlas, 2007

_____. **Auditoria: Conceitos e aplicações**. São Paulo: Atlas, 1995.

_____. **Auditoria: conceitos e aplicações**. São Paulo: Atlas, 2009.

_____. **Auditoria: Conceitos e aplicações**. 6. ed. São Paulo: Atlas, 2011.

_____. **Auditoria: Conceitos e Aplicações**. 3. ed. São Paulo: Atlas, 1998.

BARBOSA, M. C.; GÓES, A. R. G.; BRITO, S. B. **A Auditoria interna e sua importância nas micro epequenas empresas**. Disponível em:<<http://docplayer.com.br/17819319-A-auditoria-interna-e-sua-importancia-nas-micro-e-pequenas-empresas.html>> . Acesso em: 30 de out. 2007.

BEUREN, I. M. et al. **Como Elaborar Trabalhos Monográficos em Contabilidade: Teoria e Prática**. 3 ed. – 7. São Paulo. Editora Atlas, 2012.

BRASIL. **Lei nº 12.249**, de 11 de junho de 2010. Dentre outras providências, altera o Decreto-Lei 9.295, de 27 de maio de 1946. Diário Oficial [da] República Federativa do Brasil, Brasília, 14 jun. 2010. Disponível em:< http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_ato2007-2010/2010/lei/12249.htm>. Acesso em: 17 de abr. de 2018.

CHIAVENATO, Idalberto. **Empreendedorismo: dando asas ao espírito empreendedor**. São Paulo: Saraiva, 2008.

COELHO, Claudio Ulysses F. **O Técnico em Contabilidade e o Mercado de Trabalho: contexto histórico, situação atual e perspectivas**. Disponível em: <<http://www.senac.br/informativo/BTS/263/boltec263d.htm>>. Acesso em 20/11/2017.

CONSELHO FEDERAL DE CONTABILIDADE (CFC). **Resolução CFC n. 785/95** – Aprova a NBC T 1: Das características da informação contábil. 1995. Disponível em: <<https://www.diariodasleis.com.br/busca/exibelink.php?numlink=1-22-34-1995-07-28-785>>. Acesso em: 10 de abr. de 2018.

_____. **Decreto-Lei nº 9.295**, de 27 de maio de 1946. Cria o Conselho Federal de Contabilidade, define as atribuições do Contador e do Guarda-livros, e dá outras providências. Disponível em: <<http://presrepublica.jusbrasil.com.br/legislacao/126558/decreto-lei-9295-46>>. Acesso em: 17 de abr. de 2018.

COQUEIRO, L. A. **Controle Interno em Empresas de Médio e Pequeno Porte: Importância de sua implantação**. Ed. Goiânia: Monografia, 2011.

COSO. COMMITTEE OF SPONSORING ORGANIZATIONS OF THE TREADWAY COMMISSION. Disponível em: <<http://www.coso.org/publications/>>. Acesso em: 10 dez. 2018.

CREPALDI, Silvio Aparecido. CREPALDI, Silvio Aparecido. **Contabilidade gerencial: Teoria e Prática**. 4 ed. São Paulo: Atlas, 2008

_____. **Auditoria Contábil: teoria e prática**. 7. ed. São Paulo: Atlas, 2011.

De cada dez empresas, seis fecham antes de completar 5 anos, aponta IBGE. UOL. Disponível em: <<http://economia.uol.com.br/empreendedorismo/noticias/redacao/2016/09/14/de-cada-dez-empresas-seis-fecham-antes-de-completar-5-anos-aponta-ibge.htm>>. Acesso em: 24 nov. 2017.

DIAS, S. V. S. **Auditoria de processos organizacionais**. 2. ed. São Paulo: Atlas, 2008.

FARIA, A. J.; BARBOSA, A. T.; LOPES, S. M. L.; OLIVEIRA, S. N. **As percepções dos profissionais de contabilidade a respeito do controle interno como ferramenta gerencial em micro e pequenas empresas: um estudo na cidade de Serrinha-Bahia**.

FERREIRA, R. J. **Contabilidade Básica: Finalmente você vai aprender contabilidade**. 3. ed. Rio de Janeiro: Editora Ferreira, 2004.

FRANCO, H.; MARRA, E. **Auditoria Contábil**. 2ª ed. São Paulo: Atlas, 1992.

GIL, A. C. **Métodos e técnicas de pesquisa social**. São Paulo: Atlas, 1987.
_____. **Métodos e técnicas de pesquisa social**. São Paulo: Atlas, 1999.

- _____. **Como elaborar projetos de pesquisa.** 4. ed. - São Paulo: Atlas, 2002.
- _____. **Como elaborar projetos de pesquisa.** 4. ed. São Paulo: Atlas, 2008.
- _____. **Como elaborar projetos de pesquisa.** 4. ed. São Paulo: Atlas, 2009.
- _____. **Como Elaborar Projetos de Pesquisa.** 5ª ed. São Paulo: Atlas, 2010.

HENDRIKSEN, E. S.; VAN BRED, M. F. **Teoria da Contabilidade.** São Paulo: Atlas, 1999.

IUDÍCIBUS, S. de. **Teoria da contabilidade.** 4.ed. São Paulo: Atlas, 1994.

_____. **Teoria da contabilidade.** 8ª ed. São Paulo: Atlas, 2006.

KÖCHE, J. C. **Fundamentos de metodologia científica: teoria da ciência e iniciação à pesquisa.** 26. ed. Petrópolis: Vozes, 2009.

LORENZONI, R.; VIEIRA, V. T. E. **O Controle Interno e a Auditoria como Ferramenta de desenvolvimento nas Micro e Pequenas Empresas.** Disponível em: <<http://encurtador.com.br/pJLOY>>. Acesso em: 30 out. 2007.

MAHER, M. **Contabilidade de custos: criando valor para a administração.** São Paulo: Atlas, 2001.

MARION, J. C. **Contabilidade empresarial.** 16.ed. São Paulo: Atlas, 2012.

MATTAR, F. N. **Pesquisa de marketing: edição compacta.** São Paulo: Atlas, 1996.

MIGLIAVACCA, P. N. **Controles Internos nas Organizações.** (sac) Paulo: Edicta, 2002.

_____. **Controles internos nas organizações.** 2. ed. São Paulo: Edicta, 2004.

MINAYO, M. C. S. **O desafio do conhecimento.** São Paulo: Hucitec, 1993.

MORAES, J. C. F. **Análise da eficácia da disseminação de conhecimentos sobre controles internos após sua implementação no Banco do Brasil.** 2003. Dissertação (Mestrado em Engenharia de Produção) – Programa de Pós-Graduação em Engenharia de Produção, Universidade Federal de Santa Catarina, Florianópolis, 2003.

O que é a Lei Geral. Portal Lei Geral da Micro e Pequena Empresa. Disponível em: <<http://www.leigeral.com.br/o-site/o-que-e-a-lei-geral>>. Acesso em: 14 jan.2018.

OLIVEIRA, Luis Martins de. **Curso Básico de Auditoria**. São Paulo: Atlas, 2001.

PASSONI, A. C. et al. **Contador: profissional de extrema importância para micro e pequenas empresas na tomada de decisões**. Revista Científica Eletrônica UNISEB, Ribeirão Preto, v.1, n.1, p.66-76, jan./jun. 2013. Disponível em: <<http://uniseb.com.br/presencial/revistacientifica/arquivos/5.pdf>>. Acesso em: 20 out. 2017.

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. 2004.

PEREIRA, J. C. R. **Análise de dados qualitativos: estratégias metodológicas para as ciências de saúde, humanas e sociais**. 2. ed. São Paulo: Editora da Universidade de São Paulo, 1999.

POTTMEIER, F. **Aplicação de controles internos no setor financeiro de uma empresa de pequeno porte no comércio varejista de vestuário**. 2010. 71f. Monografia (Conclusão do curso) – Universidade do Extremo Sul Catarinense, UNESC, Ciências Contábeis, Criciúma.
LEITE, E. O Fenômeno do empreendedorismo criando riquezas. Recife: Bagaço. 2000.

Referências Bibliográficas nas Normas ABNT de Livros e Sites (links) – Como Fazer. Normas e Regras. Disponível em: <<http://www.normaseregras.com/normas-abnt/referencias/>>. Acesso em: 24 nov. 2017.

RICHARDSON, R. J. **Pesquisa social: métodos e técnicas**. 3 ed. São Paulo: Atlas, 1999.

SALOMON, D. V. **Como fazer uma monografia**. 11ª Ed. São Paulo: Editora Martins Fontes, 2004.

SANTOS, L. C. B. et al. **Profissionais contábeis engajados no auxílio gerencial às micro e pequenas empresas brasileiras**. In: Xix Congresso Brasileiro De Custos, 2012, Bento Gonçalves - RS. Profissionais contábeis engajados no auxílio gerencial às micro e pequenas empresas brasileiras. Bento Gonçalves - RS: Associação Brasileira de Custos, 2012. p.1-14.

SCHMIDT, P. **Uma Contribuição ao Estudo da História do Pensamento Contábil**. 1996. Tese (Doutorado em Contabilidade)–Faculdade de Economia, Administração e Contabilidade, Universidade de São Paulo, São Paulo, 1996.

_____. **História do pensamento contábil**. Porto Alegre: Bookman, 2000.

SEBRAE. **A Lei Geral das MPE.** Disponível em: <<http://www.sebrae.com.br/sites/PortalSebrae/ufs/ro/artigos/a-lei-geral-das-mpe,07597640b34b6510VgnVCM1000004c00210aRCRD>>. Acesso em: 14 jan. 2018.

SEBRAE. **Pequenos negócios em números.** Disponível em: <<https://www.sebrae.com.br/sites/PortalSebrae/ufs/sp/sebraeaz/pequenos-negocios-em-numeros,12e8794363447510VgnVCM1000004c00210aRCRD>>. Acesso em: 24 nov. 2017.

SEBRAE. **Sobrevivência das Empresas no Brasil.** Disponível em: <<http://datasebrae.com.br/wp-content/uploads/2017/04/Sobreviv%C3%Aancia-de-Empresas-no-Brasil-2016-FINAL.pdf>>. Acesso em: 24 nov. 2017.

VIANA, J. J. **Administração de Materiais – Um enfoque Prático.** São Paulo: Ed. Atlas S.A, 2002.

WELSCH, G. A. **Orçamento empresarial.** 4 ed. Sao Paulo: Atlas, 1983.

ZDANOWICZ, J. E. **Fluxo de caixa: uma decisão de planejamento e controle financeiro.** 7. ed. Porto Alegre: Sagra Luzzatto, 1998.

APÊNDICE

Prezado respondente,

Este questionário é parte integrante da pesquisa intitulada: “A percepção do empreendedor sobre o controle interno e a prestação do serviço contábil: um estudo de caso em micro e pequenas empresas de Campina Grande – PB”. Tem como finalidade coletar dados que servirá de base para a produção de um Trabalho de Conclusão de curso-TCC. Não há a necessidade de identificação do respondente. Favor assinalar somente **uma** alternativa para cada questão. Desde já agradecemos por sua colaboração.

- 1) Qual a sua faixa etária?
 - Até 25 anos
 - De 26 a 35 anos
 - De 36 a 50 anos
 - Acima de 51 anos

- 2) Sexo:
 - Feminino
 - Masculino

- 3) Nível de escolaridade/ formação:
 - Sem escolaridade
 - Fundamental
 - Médio
 - Superior

- 4) Quantos funcionários tem a empresa?
 - Nenhum
 - Apenas 1
 - De 2 a 9
 - De 10 a 49

- 5) Quanto tempo atuando no mercado?
 - 0 a 5 anos
 - 6 a 10 anos
 - 11 a 20 anos
 - Mais de 20 anos

- 6) Você tem conhecimento da importância do controle interno para uma empresa?
 - Conheço bem
 - Conheço pouco
 - Não conheço

- 7) A empresa utiliza sistemas de controle interno das operações?
 - Sim
 - Não

- 8) Se sim, qual ferramenta de auxílio para o controle a empresa faz uso?
 - Sistema de automação comercial

- Planilhas do Excel
 - Formulários de papel
 - Todos listados acima
 - Outros: _____
- 9) Qual sistema de controle interno você considera mais importante?
- Controle de estoques
 - Controle de vendas
 - Controle de compras
 - Controle de caixa (contas a pagar e receber)
- 10) Você considera que o serviço contábil é capaz de auxiliar nas medidas de controle interno na empresa?
- Sim Não
- 11) Você entra em contato com seu contador quando vai tomar decisões, e/ou pede alguma informação contábil?
- Sim Não Às vezes
- 12) O contador lhe fornece os relatórios contábeis?
- Sim Não

Caso a resposta do quesito **nº12** seja **SIM**, responda as questões abaixo, caso a resposta seja **NÃO** pule para a questão de **nº16**.

- 13) Qual a frequência da entrega dos relatórios?
- Mensal
 - Trimestral
 - Semestral
 - Anual
 - Quando solicitado
- 14) Você consegue compreender as informações dos relatórios?
- Sim Não Às vezes
- 15) Você utiliza as informações dos relatórios para tomada de decisões?
- Sim Não Às vezes
- 16) Como você avalia o contador da empresa:
- Ruim
 - Regular
 - Bom
 - Excelente
- 17) Você estaria disposto a pagar um pouco mais por uma melhor prestação de serviço contábil?
- Sim, acho importante
- Não, o serviço atual supre minhas necessidades