



**UNIVERSIDADE ESTADUAL DA PARAÍBA
CAMPUS I - CAMPINA GRANDE
CENTRO DE CIÊNCIAS SOCIAIS APLICADAS
CURSO DE GRADUAÇÃO EM CIÊNCIAS CONTÁBEIS**

IGOR VIEIRA BRAZ SANTOS

**A PERCEPÇÃO DOS EMPRESÁRIOS QUANTO A QUALIDADE DOS
SERVIÇOS PRESTADOS PELA CONTABILIDADE: UM LEVANTAMENTO DE
DADOS NAS EMPRESAS DO CENTRO DA CIDADE DE CAMPINA GRANDE -PB**

**CAMPINA GRANDE
2019**

IGOR VIEIRA BRAZ SANTOS

**A PERCEPÇÃO DOS EMPRESÁRIOS QUANTO A QUALIDADE DOS SERVIÇOS
PRESTADOS PELA CONTABILIDADE: UM LEVANTAMENTO DE DADOS NAS
EMPRESAS DO CENTRO DA CIDADE DE CAMPINA GRANDE -PB**

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

Área de concentração: Contabilidade Gerencial

Orientador: Prof. Msc. Anne Isabelly Pereira das Neves

**Campina Grande
2019**

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.

S237p Santos, Igor Vieira Braz.

A percepção dos empresários quanto a qualidade dos serviços prestados pela contabilidade [manuscrito] : um levantamento de dados nas empresas do centro da cidade de Campina Grande - PB / Igor Vieira Braz Santos. - 2019.

29 p. : il. colorido.

Digitado.

Trabalho de Conclusão de Curso (Graduação em Ciências Contábeis) - Universidade Estadual da Paraíba, Centro de Ciências Sociais Aplicadas, 2019.

"Orientação : Profa. Ma. Anne Isabelly Pereira Das Neves , Coordenação do Curso de Ciências Contábeis - CCSA."

1. Serviços contábeis. 2. Qualidade em serviços. 3. Contabilidade gerencial. 4. Ferramenta de gestão. I. Título

21. ed. CDD 658.562

IGOR VIEIRA BRAZ SANTOS

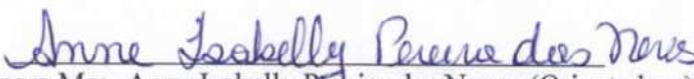
**A PERCEPÇÃO DOS EMPRESÁRIOS QUANTO A QUALIDADE DOS SERVIÇOS
PRESTADOS PELA CONTABILIDADE: UM LEVANTAMENTO DE DADOS NAS
EMPRESAS DO CENTRO DA CIDADE DE CAMPINA GRANDE -PB**

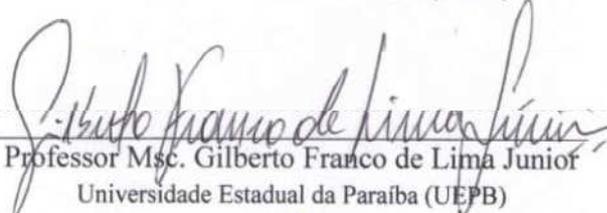
Trabalho de Conclusão de Curso (Artigo)
apresentado ao Departamento do Curso de
Ciências Contábeis, da Universidade Estadual
da Paraíba, como requisito parcial à obtenção
do grau de bacharel em Ciências Contábeis.

Área de concentração: Contabilidade Gerencial

Aprovada em: 12/06/2019.

BANCA EXAMINADORA


Professora Msc. Anne Isabelly Pereira das Neves (Orientadora)
Universidade Estadual da Paraíba (UEPB)


Professor Msc. Gilberto Franco de Lima Junior
Universidade Estadual da Paraíba (UEPB)


Professor Esp. Cláudio de Oliveira Leôncio Pinheiro
Universidade Estadual da Paraíba (UEPB)

SUMÁRIO

1	INTRODUÇÃO	6
2	REFERENCIAL TEÓRICO	7
2.1	Origem e evolução da contabilidade	7
2.2	Contabilidade gerencial como fonte de informação e ferramenta de gestão ...	8
2.3	Controladoria como auxílio administrativo.....	9
2.4	Qualidade dos serviços contábeis	9
2.5	Características qualitativas da informação contábil	10
2.5.1	<i>Compreensibilidade</i>	10
2.5.2	<i>Relevância</i>	11
2.5.3	<i>Confiabilidade</i>	11
2.5.4	<i>Comparabilidade</i>	11
2.6	Demonstrações contábeis.....	12
2.6.1	<i>Balço patrimonial</i>	12
2.6.2	<i>Demonstração do resultado do exercício</i>	13
2.6.3	<i>Demonstração do fluxo de caixa</i>	14
2.6.4	<i>Demonstração do valor adicionado</i>	15
2.6.5	<i>Demonstração dos lucros ou prejuízos acumulados</i>	15
3	METODOLOGIA.....	16
4	APRESENTAÇÃO E ANÁLISE DOS RESULTADOS.....	18
5	CONSIDERAÇÕES FINAIS.....	26
	REFERÊNCIAS.....	27
	APÊNDICE A – INSTRUMENTO DE COLETA DE DADOS	30

A PERCEPÇÃO DOS EMPRESÁRIOS QUANTO A QUALIDADE DOS SERVIÇOS
PRESTADOS PELA CONTABILIDADE: UM LEVANTAMENTO DE DADOS NAS
EMPRESAS DO CENTRO DA CIDADE DE CAMPINA GRANDE -PB.

Igor Vieira Braz Santos

RESUMO

Com a globalização e a competitividade no mundo dos negócios, a boa administração e o controle de uma entidade se tornaram essenciais para que as organizações sigam rumos virtuosos. Dessa forma, faz-se necessário que os prestadores dos serviços contábeis e a própria contabilidade como uma ferramenta de gestão contribuam cada vez mais com um trabalho de excelente qualidade, buscando sempre corresponder ao máximo as expectativas e necessidades de seus clientes. Assim, o presente estudo tem como objetivo analisar a percepção dos empresários quanto a qualidade dos serviços prestados pela contabilidade. A pesquisa foi realizada através da aplicação de um questionário estruturado respondido por sócios-administradores, administradores ou responsáveis por empresas localizadas na rua João Pessoa no centro da cidade de Campina Grande – PB, para mensurar o grau de importância dos serviços prestados e a qualidade dos mesmos. Os resultados evidenciam que os empresários têm plena consciência da importância da qualidade dos serviços contábeis prestados, e demonstram ímpeto na interação e busca pelo uso dos resultados dos demonstrativos no dia-a-dia das empresas para assegurar um desempenho cada vez mais favorável.

Palavras-Chave: Serviços Contábeis. Qualidade em Serviços. Contabilidade Gerencial. Ferramenta de Gestão.

ABSTRACT

With globalization and competitiveness in the business world, good governance and control of an entity have become essential if organizations are to follow virtuous directions. Thus, it is necessary that providers of accounting services and accounting as a management tool increasingly contribute to a job of excellent quality, always seeking to match the expectations and needs of their clients to the maximum. Thus, the present study aims to analyze the perception of entrepreneurs regarding the quality of services provided by accounting. The research was carried out through the application of a structured questionnaire answered by partners, administrators or managers of companies located in Street John Person in the city center of Campina Grande - PB, to measure the degree of importance of the services rendered and the quality of themselves. The results show that entrepreneurs are fully aware of the importance of the quality of the accounting services provided, and demonstrate the interaction and search for the use of the results of the demonstratives in the day to day of the companies to ensure an increasingly favorable performance.

Keywords: Accounting Services. Quality in Services. Management accounting. Management Tool.

1 INTRODUÇÃO

Todas as empresas, independente da atividade que atuam e do porte que possuem, precisam obter sucesso diante de um mercado tão acirrado e incerto. A cada dia fica mais difícil se manter firme e em pleno funcionamento, para que isso ocorra se faz necessário a conjuntura de uma boa administração e de informações contábeis que sejam relevantes e extremamente confiáveis.

Segundo Iudícibus (2015) o principal objetivo da contabilidade é oferecer informação econômica relevante, através de relatórios estruturados, para que todos os usuários possam tomar decisões adequadas e agir sobre as dificuldades do mercado econômico-financeiro com segurança.

O profissional contábil precisa oferecer mais ao seu cliente, e a Contabilidade Gerencial com suas ferramentas e dispositivos de gestão podem auxiliar cada vez mais na tomada de decisão (SILVA; CARRARO, 2016).

Sendo que, não se pode mais considerar a Contabilidade Gerencial como um dispositivo que serve apenas para documentar parte das atividades de uma entidade, ela deve ser utilizada como ferramenta de gestão e auxílio dos empresários com informações relevantes que possibilitem conduzir o negócio de maneira eficiente, tomando assim as decisões mais acertadas.

Para Soutes e De Zen (2005) a Contabilidade Gerencial progrediu mudando seu foco e objetivo, bem como seu posicionamento no processo de planejamento e tomada de decisões dentro da entidade.

Os escritórios de contabilidade devem se ater as necessidades e individualidades de cada cliente e ao que realmente é relevante para que as informações possam auxiliar na tomada de decisão de cada um deles. Diante disso surgiu o seguinte questionamento: Qual a percepção dos empresários quanto a qualidade dos serviços prestados pela contabilidade?

Nesse sentido, este trabalho tem como objetivo geral analisar a percepção dos empresários quanto a qualidade dos serviços prestados pela contabilidade. Dentro deste contexto e como forma de contemplar ao objetivo geral, tem-se como objetivos específicos constatar quais informações contábeis são consideradas relevantes pelos empresários, avaliar os contadores de acordo com a percepção dos clientes e verificar se as empresas utilizam os resultados contidos nos demonstrativos contábeis para tomada de decisão.

O presente trabalho justifica-se quando traz à tona todo o aprendizado da academia universitária, mostrando na prática a importância do profissional contábil para as empresas e o

quão relevante são as decisões tomadas entre ambos, também se mostra relevante quando vem evidenciar que a qualidade dos serviços contábeis contribui de forma imprescindível na gestão das empresas e que os resultados obtidos são indispensáveis no auxílio das ações corretivas dentro daquilo que a contabilidade propõe individualmente para a ascensão de cada organização.

2 REFERENCIAL TEÓRICO

2.1 Origem e evolução da contabilidade

A história da contabilidade é bastante antiga e está diretamente ligada ao início da atividade da agricultura e pastoreio, a partir daí surgiu a necessidade da divisão de terras e conseqüentemente cada um passou a produzir individualmente a sua própria riqueza. No entanto fazer a contagem dos bens passou a ser fundamental para que se pudesse identificar quais eram e qual a quantidade do patrimônio que cada indivíduo possuía.

Ribeiro Filho, Lopes e Pederneiras (2009) enfatiza que os antigos sistemas de controle de bens encontrados nas escavações realizadas nas regiões do Oriente muitas vezes não podem ser qualificados como sistemas contábeis. Segundo eles, essas espécies de controle estão mais correlacionadas a simples formas de definir seu valor de troca, inventariar mercadorias e identificar o seu proprietário.

O homem passou a se preocupar em obter maiores rendimentos e controle dos seus bens quando passou a ter a percepção de que havia um aumento significativo dos montantes durante os períodos, daí surgiu a necessidade de se começar a registrar os fatos.

Iudícibus e Marion (2016) enfatizam que de certa forma, a contabilidade analisa, agrega, põe ordem, classifica, registra e tenta organizar tudo aquilo que muitas vezes o empresário de forma desordenada faz sem controle e visando apenas o lucro.

A história da contabilidade possui mais de 8.000 anos, se desenvolveu lentamente com a evolução da civilização e do comércio, teve fases distintas de ascensão e de acordo com etapas em sequência de estudos específico sobre a riqueza e patrimônio das empresas.

A escola europeia teve uma grande importância para a contabilidade, principalmente através da escola italiana que trouxe um legado de pensamentos, métodos e termos utilizados até hoje em todo o mundo, mas a grande ascensão da contabilidade foi através da escola americana.

Para Favero (2013) as condições do mercado americano beneficiaram o desenvolvimento das Ciências Contábeis, pois o surgimento dos grandes centros empresariais, com participação de inúmeros colaboradores, exigiu que a contabilidade se tornasse mais

complexa, objetivando atender um número cada vez mais elevado de usuários, que exigiam das organizações informações capazes de garantir a segurança dos seus investimentos.

Todos os períodos foram de grande importância para a evolução e transformação da contabilidade, cada um com suas particularidades puderam trazer melhorias e renovações positivas, a fim de torná-la vital para as empresas.

2.2 Contabilidade gerencial como fonte de informação e ferramenta de gestão

É notória a dificuldade das empresas, principalmente as de pequeno porte para se manterem firmes no mercado, devido à concorrência desleal, os processos burocráticos da legislação, os absurdos valores da carga tributária e principalmente a má administração, são alguns dos fatores que dificultam os objetivos que essas empresas pretendem alcançar.

É papel da contabilidade gerencial controlar e evidenciar os erros em relação aos objetivos pretendidos pelos gestores. É importante ressaltar que a contabilidade não deve apenas cumprir a sua função como uma ciência, as demonstrações elaboradas com base nos registros necessitam ter transparência, e serem utilizadas no processo de gestão corporativa, os dados elaborados pela contabilidade gerencial devem ser reais e fiéis para contribuir com a boa gestão da organização (MARION; et al, 2010).

Alves (2013) aponta que a Contabilidade Gerencial será essencial na geração de dados para uma leitura e conseqüente produção de informações à administração de qualquer empresa. Para Ricardino (2013), a contabilidade gerencial, num sentido mais acentuado, está voltada única e exclusivamente para a administração da empresa, procurando complementar informações que se enquadrem de maneira variável e efetiva no modelo decisório do administrador. Pôde-se notar que os autores evidenciam o papel fundamental que a contabilidade gerencial tem para as empresas, que é o desenvolvimento de informações administrativas essenciais para a tomada de decisões, de acordo com Souza e Rios (2011):

A Contabilidade Gerencial é definida como processo de identificação, mensuração, reportação e análise das informações sobre os eventos econômicos das empresas, nas atividades decisórias a serem acertadas em tempo hábil, devido à utilização de relatórios específicos, adaptados às necessidades dos diversos tipos de usuários, por a Contabilidade gerencial não ser regida por nenhuma legislação e sendo suas ferramentas consideradas indispensáveis nas tomadas de decisões pelas empresas em seu gerenciamento. (SOUZA; RIOS, 2011).

Hoje a contabilidade não está focada apenas em valores financeiros-econômicos e apuração de impostos, os empresários querem resultados aparentes, que tragam benefícios e impulsionem a empresa no mercado. A contabilidade gerencial surgiu para trazer inovação

gerencial, somando os conhecimentos essenciais e as ferramentas de gestão para garantir que as informações cheguem às pessoas certas no tempo certo, que o planejamento e controle sejam eficazes, que o desempenho esperado seja o mais próximo do real e que haja uma melhoria contínua em todas as cadeias da entidade, mas sempre com foco voltado ao cliente.

2.3 Controladoria como auxílio administrativo

A Controladoria engloba conhecimentos e doutrinas oriundas da gestão econômica, tendo papel fundamental no processo de planejamento e controle dentro de uma entidade, desta forma, temos a Controladoria auxiliando na formação de objetivos futuros e também no processo de acompanhamento e entendimento dos resultados e metas estabelecidos nas empresas.

Catelli (2001) ressalta que a Controladoria compreende uma área sistemática das informações sobre gestão econômica e busca o aprimoramento dos resultados financeiros e administrativos.

A otimização dos resultados econômicos das entidades por meio de sistemas de gestão informatizados forma a base de um modelo de controle, que busca através do cruzamento de dados fiscais, contábeis e financeiros, traçar um planejamento de melhoria contínua nos resultados internos da empresa.

Dessa forma, Perez (1997) afirma que, compete a Controladoria assessorar a gestão da entidade, fornecendo dados que gerem alternativas econômicas e, através da visão sistemática, integrar as informações, facilitando o processo organizacional e decisório.

2.4 Qualidade dos serviços contábeis

A qualidade dos serviços prestados é reconhecida como um fator decisivo na escolha do cliente, os escritórios de contabilidade devem estar sempre atentos e buscando se adaptar as mudanças das necessidades individuais de cada um de seus usuários, aqueles que se sobressaem, são os que reconhecem as transformações à sua volta e conseqüentemente adotam medidas apropriadas para compensar as ameaças produzidas pelas mudanças tanto internas como externas às empresas.

O andamento dos trabalhos realizados em conjunto e uma maior valorização do cliente representam uma gestão de qualidade e sucesso por parte do prestador de serviços. Fitzsimmons e Fitzsimmons (2014) ressaltam que a qualidade dos serviços se define na relação entre o serviço de fato prestado e a perspectiva por parte do cliente em relação ao serviço que lhe será prestado.

Com os avanços da tecnologia, da informação e do processo de globalização mundial, as exigências cresceram e se modificaram. A competição global requer que as empresas estejam enredadas com o aperfeiçoamento contínuo e completo de seus produtos, processos e colaboradores. Tudo isso influencia na qualidade e confiança desses dados e pesam decisivamente no sucesso dos negócios (RAUPP, 2000).

Os prestadores dos serviços contábeis têm a missão de gerar informações relevantes para que o tomador dos serviços possa sujeitar-se positivamente nas decisões, os escritórios têm de procurar proporcionar credibilidade nas informações dos relatórios contábeis, convertendo as informações neles contidas em ações que sirvam para um melhor controle e gerenciamento do negócio.

Padoveze (2010) diz que se temos a contabilidade e a informação contábil, mas ela não é usada no processo administrativo e no processo gerencial, então não se tem gerenciamento contábil, portanto não existe a Contabilidade Gerencial e conseqüentemente a qualidade dos serviços.

Percebe-se que a qualidade dos serviços prestados é uma característica muito importante nas organizações e que influencia todo o ambiente produtivo e empresarial, integrando diretamente escritório e empresa, e é fundamental e vital para a ascensão de ambos no mercado.

Souza, Moreira e Nascimento (2008) afirmam que o contador necessita estar aliado com o cliente na tomada de decisão, reconhecendo suas dificuldades atuais, prevendo as futuras e buscando alternativas que possibilite benefícios para ambas as partes.

2.5 Características qualitativas da informação contábil

De acordo com o CPC 00, para que a informação contábil-financeira tenha caráter relevante, ela precisa de características qualitativas fundamentais e de melhoria. Essas características asseguram que a informação contábil-financeira seja relevante e represente com autenticidade o que realmente se propõe a apresentar.

As características qualitativas da informação contábil são os atributos que permitem que as demonstrações contábeis beneficiem o usuário através da relevância dos dados ali expostos. Existem quatro características qualitativas essenciais, são elas: compreensibilidade, relevância, confiabilidade e comparabilidade.

2.5.1 *Compreensibilidade*

Segundo Santos e Vasconcelos (2006) a compreensibilidade baseia-se no fato de que a informação só terá utilidade para o usuário se ele conseguir compreendê-la, ou seja, se houver clareza e objetividade na divulgação da informação contábil.

A informação contábil necessita expressar entendimento e compreensibilidade ao usuário, de forma que, mesmo que não se tenha um conhecimento profundo do assunto, possa-se ter um entendimento do negócio em questão e da contabilidade em sua forma geral. Essa informação simplificada e entendível não pode ser usada como forma de omitir dados que sejam relevantes para tomada de decisão dos usuários em hipótese alguma, para que não haja a possibilidade de manipulação das informações.

A compreensibilidade possui características indispensáveis à eficácia da informação contábil, dessa forma se faz necessário que as demonstrações contábeis se apresentem de forma entendível e transparente, principalmente para aqueles usuários que não possuem entendimento do que realmente deve ser divulgado.

2.5.2 Relevância

Para que as informações tenham capacidade de influenciar a decisão dos usuários, elas necessitam transmitir utilidade e relevância aos mesmos, ajudando assim a avaliar e confirmar todos os eventos em questão.

A relevância da informação está em fornecer aos usuários condições de fazer previsões sobre o resultado de eventos passados, presentes e futuros, ou confirmar e corrigir expectativas anteriores, além de estar disponível a quem deseja tomar decisão antes de perder sua capacidade de influenciar a decisão (HENDRIKSEN; VAN BREDA, 2009).

2.5.3 Confiabilidade

Para transmitir confiabilidade a informação deve estar livre de erros e deve representar com fidedignidade aquilo que realmente representa em seu contexto, fazendo com que o usuário confie e aceite a informação utilizando-a como base das suas decisões.

Hendriksen e Van Breda (2009) confirmam que a qualidade da informação é a garantia de que a mesma seja razoavelmente livre de erro e viés, representando fielmente o que realmente visa demonstrar.

2.5.4 Comparabilidade

Segundo Hendriksen e Van Breda (2009) a comparabilidade enfatiza a qualidade da informação e permite que os usuários possam identificar as diferenças e semelhanças entre conjuntos de fenômenos econômicos.

Os usuários estão livres para comparar os demonstrativos contábeis de uma empresa, em busca de identificar tendências financeiras e patrimoniais, além de analisar o seu desempenho no mercado.

A comparabilidade aumenta a utilidade da informação e permite que hajam comparações da mesma entidade em períodos distintos, bem como com outras entidades, e o seu objetivo é facilitar prognósticos e decisões financeiras, para tanto, depende da uniformidade e consistência dos dados e informações (FUJI; SLOMSKI, 2003).

2.6 Demonstrações contábeis

As demonstrações contábeis formam um conjunto de informações e dados essenciais, principalmente aos usuários externos. Esses demonstrativos vão em busca de atender a finalidades e necessidades diversas, passando as informações vitais do patrimônio de uma empresa e buscando sempre não ferir as Normas Brasileiras de Contabilidade editadas pelo Conselho Federal de Contabilidade (CFC).

De acordo com a Lei 6.404 (BRASIL, 1976), as demonstrações contábeis devem ser divulgadas obrigatoriamente pela administração de uma sociedade ao término de cada exercício e devem representar a prestação de contas da entidade para os sócios e acionistas.

As informações contidas nas demonstrações contábeis são retiradas dos registros de todos os documentos que compõem as obrigações e direitos da entidade em um determinado período. Esses dados geram os relatórios que expressam a situação patrimonial da empresa e auxiliam os usuários no processo de tomada de decisão.

De acordo com a lei 11.941 (BRASIL, 2009) que modificou parte da lei 6.404 (BRASIL, 1976), as demonstrações contábeis obrigatórias são: Balanço Patrimonial (BP), Demonstração do Resultado do Exercício (DRE), Demonstração dos Lucros ou Prejuízos Acumulados (DLPA), Demonstração do Fluxo de Caixa (DFC) e Demonstração do Valor Adicionado (DVA).

2.6.1 Balanço patrimonial

O Balanço Patrimonial retrata qualitativa e quantitativamente a posição patrimonial e financeira de uma entidade em um determinado período de tempo.

De acordo com a Norma Brasileira de Contabilidade o Balanço Patrimonial é constituído pelos bens, direitos e obrigações, o mesmo possui duas colunas, a coluna da esquerda é chamada de Ativo e a da direita é chamada de Passivo e Patrimônio Líquido.

Segundo Iudícibus (2015, p.6) o balanço é composto por três elementos básicos:

- a) Ativo: Compreende os bens e direitos da empresa e as aplicações dos recursos.
- b) Passivo: Abrange as exigibilidades (obrigações) da empresa
- c) Patrimônio líquido: Abrange os recursos próprios e o valor líquido da empresa.

É a diferença entre o ativo e o passivo.

No Ativo estão alocados os bens e direitos, esses itens geram benefícios e ganhos para a empresa e possuem natureza devedora. No Passivo estão as obrigações com terceiros da empresa e possuem natureza credora. Marion (2012) enfatiza que o termo Ativo pressupõe algo positivo, dinâmico, que pode gerar riqueza. O termo Passivo pressupõe uma ideia negativa, de dívidas e obrigações. E o Patrimônio Líquido é a diferença entre o Ativo e o Passivo, ele é o capital próprio que a empresa efetivamente tem disponível e que pode ser reinvestido na mesma, ou distribuído com seus sócios a partir das reservas.

Pode-se definir o Balanço Patrimonial como o relatório mais importante gerado pela contabilidade, ele é de fundamental importância para a análise dos índices que vão demonstrar o estado da saúde financeira da empresa e conseqüentemente vão servir como base de informações para as possíveis tomadas de decisões.

2.6.2 Demonstração do resultado do exercício

A demonstração do resultado do exercício retrata o desempenho da entidade e mostra de forma eficiente o total das receitas deduzida dos custos e despesas para se chegar ao valor do lucro obtido pela empresa em um determinado período.

A demonstração do resultado do exercício (DRE) busca fornecer, de maneira organizada, os resultados (lucro ou prejuízo) alcançados pela empresa em determinado exercício social, os quais são transferidos para contas de reservas no patrimônio líquido. O lucro ou prejuízo resultam de receitas, custos e despesas incorridos pela empresa no período e que são apropriados segundo o regime de competência, exatamente no ato do seu acontecimento. (Assaf Neto, 2001, p. 75)

A estrutura da DRE deve seguir a atualização implantada pela lei 11.638 (BRASIL, 2007) e posteriormente pela lei 11.941 (BRASIL, 2009), conforme Quadro 1.

Quadro 1 – Estrutura da Demonstração do Resultado do Exercício

<p>RECEITA BRUTA DO PERÍODO</p> <p>(-) Deduções, descontos concedidos, devoluções, impostos sobre vendas</p> <p>= RECEITA LÍQUIDA</p> <p>(-) CPV, CMV ou CSP</p> <p>= RESULTADO BRUTO</p> <p>(-) Despesas de vendas</p> <p>(-) Despesas gerais e administrativas</p> <p>(-) Despesas financeiras</p> <p>(-) Outras despesas operacionais</p>

(+) Outras receitas operacionais
= RESULTADO OPERACIONAL
(-) Outras despesas
(+) Outras receitas
= RESULTADO OPERACIONAL ANTES DO IRPJ E CSLL
(-) Provisão para Contribuição social
(-) Provisão para Imposto de Renda
= LUCRO LÍQUIDO ANTES DAS PARTICIPAÇÕES
(-) Participações
= LUCRO LÍQUIDO DO EXERCÍCIO

Fonte: Elaborado pelo autor, 2019.

A DRE é uma demonstração que está organizada de forma simplificada para facilitar o entendimento do seu usuário, possui informações claras e objetivas compondo toda a sua estrutura e por fim produz informações para todos os níveis de empresas. É através de seu resultado que os gestores tomam as decisões para chegar a um aumento do patrimônio e consequentemente uma maior lucratividade.

2.6.3 Demonstração do fluxo de caixa

O objetivo da Demonstração do fluxo de caixa é verificar as variações ocorridas no disponível das empresas e fornecer informações relevantes sobre os pagamentos e recebimentos durante um determinado período de tempo, além de demonstrar aos usuários a capacidade da empresa de gerar caixa.

Conforme Neves e Viceconti (2018) a DFC visa identificar as modificações ocorridas na posição financeira da empresa, portanto nesta demonstração serão contempladas apenas as entradas e saídas de recursos financeiros.

Para Lamas e Gregório (2009) quando se elabora uma DFC regida pelas normas, é possível se fazer a comparação do desempenho operacional e financeiro da empresa dentro de um determinado período de tempo e de acordo com os registros da contabilidade.

A DFC é constituída pelo regime de caixa e pode ser elaborada pelos métodos direto e indireto, nos dois casos a demonstração do fluxo de caixa é dividida por atividades, são elas: Atividade Operacional, Atividade de Investimento e Atividade de Financiamento. Por fim, a soma das atividades tem de ser igual a variação do disponível da empresa que se encontra no Balanço Patrimonial da mesma.

2.6.4 Demonstração do valor adicionado

A Demonstração do Valor Adicionado é compreendida como a forma mais competente criada pela contabilidade para avaliar a capacidade de geração e distribuição de riquezas de uma empresa, além de abranger outras características, pois não está exclusivamente voltada para a apuração do resultado, portanto considera outros fatores de produção e aponta suas respectivas remunerações.

A DVA é um conjunto de informações de natureza econômica, que gera um relatório contábil visando demonstrar o valor da riqueza gerada pela empresa e a distribuição para os elementos que contribuíram para sua geração. (DE LUCA, 2009)

Eckert *et al.* (2013) identifica que a DVA também tem papel fundamental para a economia, onde evidencia o desempenho e eficiência da empresa na utilização dos seus fatores de produção, comparando os valores de entrada e saída e também a relação da distribuição das riquezas geradas e distribuídas para os empregados, governo, agentes financiadores, acionistas e a parcela retirada pela própria entidade.

2.6.5 Demonstração dos lucros ou prejuízos acumulados

A Demonstração dos Lucros ou Prejuízos Acumulados também conhecida como DLPA, tem como principal objetivo identificar todas as possíveis alterações de saldo na conta de lucros acumulados ou prejuízos acumulados do Patrimônio Líquido que ainda não foram distribuídos entre os sócios, além de detalhar como aconteceram todas as modificações do patrimônio da empresa.

Assim, Assaf Neto enfatiza que:

A Demonstração de Lucros ou Prejuízos Acumulados retrata as movimentações ocorridas na conta de lucros acumulados do patrimônio líquido, fornecendo explicações sobre seu comportamento ao longo do exercício social. Na verdade, enquanto a Demonstração do Resultado evidencia a formação do lucro do exercício, a Demonstração dos Lucros ou Prejuízos Acumulados revela as alterações verificadas nos lucros acumulados da sociedade. (ASSAF NETO, 2001)

Segundo Marion (2012) a Demonstração dos Lucros ou Prejuízos Acumulados demonstra a distribuição de lucro no período somado ao saldo dos lucros dos exercícios anteriores. Quando existem prejuízos consecutivos, estes também são acumulados, daí a expressão prejuízos acumulados.

Mesmo sendo obrigatória e de grande importância para a análise de vários fatores em uma entidade, Marion (2012) destaca que o mais coeso seria a substituição da Demonstração dos Lucros ou Prejuízos Acumulados DLPA pela Demonstração das Mutações do Patrimônio

Líquido (DMPL), pois a mesma se apresenta de forma mais completa e conseqüentemente apresenta maior riqueza nas informações oferecidas aos usuários internos e externos.

3 METODOLOGIA

De acordo com Gil (2017, p.17), a pesquisa científica tem como características “o procedimento racional e sistemático que tem como objetivo proporcionar respostas aos problemas propostos”. A pesquisa pode ser classificada de várias maneiras, do ponto de vista de sua natureza, de seus objetivos, quanto à forma de abordagem do problema e dos procedimentos técnicos.

A classificação de uma pesquisa do ponto de vista de sua natureza, segundo Silva e Menezes (2005), se divide em pesquisa básica ou aplicada, na básica são obtidos novos conhecimentos para progresso da ciência e não existe aproveitamento prático, enquanto que a aplicada gera informações que servirão como base para aplicações práticas em alguma situação específica.

Este caso estudado pode ser definido como uma pesquisa aplicada, já que todos os conhecimentos referentes a percepção dos empresários quanto aos serviços da contabilidade foram aplicados na situação prática do dia-a-dia de uma empresa.

Com relação à abordagem do problema, uma pesquisa pode ser qualitativa, quando ocorre uma relação entre a visão do sujeito pesquisador e o ambiente estudado, no qual é dada uma interpretação indutiva da situação e não há uso de técnicas estatísticas, como também pode ser quantitativa, quando as informações são repassadas na forma de números com o uso de técnicas estatísticas e após isso recebe uma análise dos dados obtidos. (SILVA; MENEZES, 2005).

Nesse caso este estudo pode ser considerado como quantitativo e qualitativo. Quantitativo pela forma objetiva do método que foi empregado, através de coleta de dados bastante estruturados. Já o aspecto qualitativo fica evidente quanto à objetividade em retratar a perspectiva dos entrevistados através da coleta de informações de forma subjetiva.

Esta pesquisa quanto aos procedimentos técnicos, pode ser classificada como: pesquisa bibliográfica e levantamento. Pesquisa bibliográfica, pois apresenta uma breve literatura acerca dos assuntos. E é classificada como um levantamento porque levantou situações com o objetivo de conhecer o ponto de vista dos empresários em relação aos serviços contábeis prestados a suas empresas.

Quanto aos objetivos a pesquisa se mostra como sendo descritiva, pois visa descrever as características das empresas. O estudo também envolve o uso de técnicas padronizadas de coleta de dados através de questionário e observação sistemática.

Além desses aspectos, como este trabalho busca fazer um levantamento, é relevante tratar sobre a amostra a ser estudada, que servirá de parâmetro para a análise dos dados obtidos e para sustentar o objetivo proposto pelo trabalho. Nesse sentido, Gil (2017, p. 156) esclarece que “a análise tem como objetivo organizar e sumariar os dados de forma que permitam o fornecimento de respostas ao problema proposto a ser investigado”.

Para esse trabalho será utilizada uma amostra advinda de empresas ativas e devidamente cadastradas nos órgãos competentes, que estão localizadas na rua João Pessoa no centro da cidade de Campina Grande no interior da Paraíba, visto que, segundo Lakatos e Marconi (2017) uma amostra só é válida quando “... a pesquisa não é censitária, ou seja, quando não abrange a totalidade dos componentes do universo, surgindo a necessidade de investigar apenas uma parte dessa população”.

Assim, buscou-se coletar os dados através da aplicação de um questionário estruturado (Apêndice A) de autoria própria para analisar as várias proposições advindas das particularidades de cada uma das empresas analisadas. As entidades foram selecionadas involuntariamente pelo pesquisador e de acordo com a afinidade e tratamento obtido na abordagem, a coleta foi feita diretamente nas empresas e respondida preferencialmente pelo sócio proprietário ou gerente-administrador da sociedade e no momento em que a entrevista estava sendo executada.

Quanto as partes do questionário. A primeira parte buscou traçar o perfil das empresas, com perguntas sobre o tempo de atuação no mercado, setor de atuação, tipo de arrecadação tributária em que se enquadra e qual o porte da empresa.

Na segunda parte, traçou-se um perfil técnico, e através de perguntas simples e diretas, buscou-se analisar quem toma as principais decisões administrativas da entidade, visando analisar a qualidade da prestação dos serviços contábeis e qual o nível de interação que existe entre tomador e prestador desses serviços.

Por fim, a terceira e última parte do questionário que utilizou a escala de Likert com enfoque voltado a mensuração da importância individual de cada serviço contábil, buscou identificar a proeminência dos mesmos para o desenvolvimento dessas entidades. As respostas foram divididas em cinco níveis, variando de 1 a 5, sendo (1 - sem importância, 2 - pouco importante, 3 - média importância, 4 - importante e 5 - muito importante).

A coleta de dados foi realizada entre os dias 22 de abril e 3 de maio de 2019, obtendo um total de 36 empresas, que representam uma amostra de 22,64% de uma população total de 159 empresas devidamente ativas e em funcionamento de acordo com um levantamento feito através da Associação Comercial e Empresarial de Campina Grande – ACCG até o mês de abril de 2019.

Os dados coletados foram apresentados através de gráficos e tabelas como forma de elevar e facilitar o entendimento dos resultados. Os números de cada assertiva foram calculados através do valor total da amostra, para se chegar a uma porcentagem que retrate o resultado de forma mais próxima a realidade dos fatos.

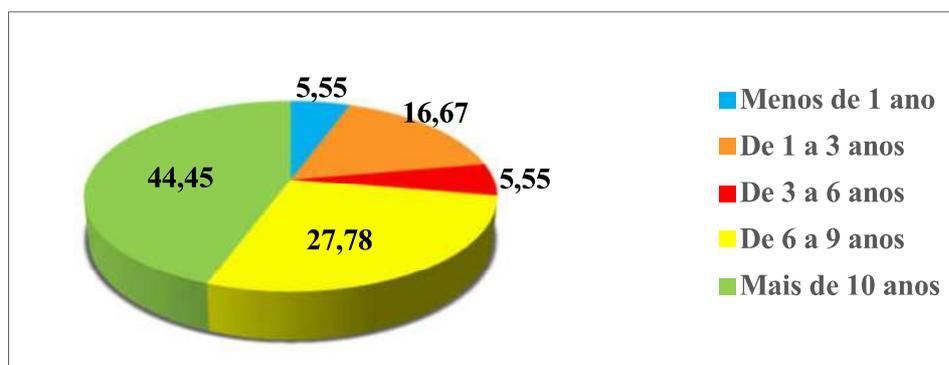
4 APRESENTAÇÃO E ANÁLISE DOS RESULTADOS

Almejando analisar qual a percepção dos empresários quanto a qualidade dos serviços prestados pela contabilidade, foi aplicado um questionário (Apêndice A) em 36 empresas da rua João Pessoa no centro da cidade de Campina Grande – PB, devidamente enquadradas e registradas nos órgãos competentes.

Primeiramente foi traçado o perfil individual de cada uma das empresas, numa segunda parte, foi traçado um perfil técnico, e por fim, em uma terceira parte, foi utilizada uma coleta de dados com base na relevância de cada um dos serviços prestados pela contabilidade, as quais foram analisadas através de uma escala de importância, denominada Escala de Likert.

Com relação a primeira parte (perfil individual de cada empresa), foram obtidos dados gerais a respeito do tempo de atuação da empresa no mercado e qual o setor que a mesma exerce suas atividades e funções, conforme Gráficos 1 e 2, em seguida também foram analisados o tipo de arrecadação tributária e o porte em que a empresa se enquadra.

Gráfico 1 - Tempo de atuação no mercado

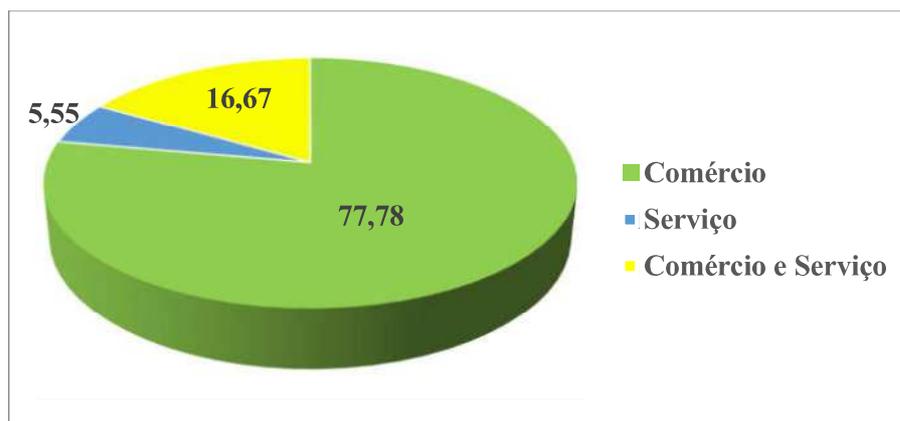


Fonte: Elaborado pelo autor, 2019

Como pode ser visto no Gráfico 1, 5,55% dessas entidades, possuem menos de 1 ano de atuação no mercado, 16,67% entre 1 e 3 anos de atuação, 5,55% entre 3 e 6 anos, 27,78% entre

6 e 9 anos e 44,45% possuem mais de 10 anos de atuação no mercado. Esses dados deixam claro que, a maioria significativa dessas empresas possuem bastante tempo de atuação no mercado e estão conseguindo se adaptar as mudanças e dificuldades do mercado e permanecer atuando de forma ativa dentro dos seus limites e de acordo com a demanda dos clientes.

Gráfico 2 - Setor de atuação da empresa

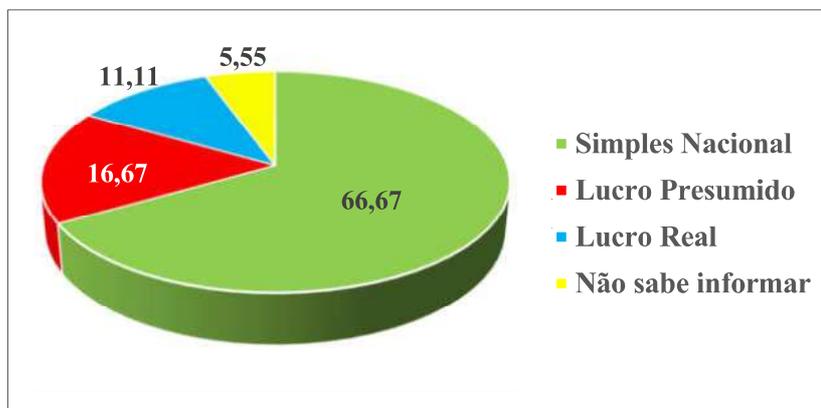


Fonte: Elaborado pelo autor, 2019

O gráfico 2, aponta que 77,78% das empresas atuam apenas no ramo do comércio, 5,55% estão voltadas apenas ao ramo dos serviços e 16,67% atuam como comércio e serviço. Através desses dados, fica claro a importância econômica que o forte comércio da rua João Pessoa tem para a cidade de Campina Grande, gerando renda, empregos e movimentando diariamente uma boa parcela das arrecadações tributárias do município.

Já no que diz respeito ao tipo de arrecadação tributária e ao porte das empresas, foram obtidas as seguintes informações, como visto nos Gráficos 3 e 4.

Gráfico 3 - Tipo de Arrecadação Tributária

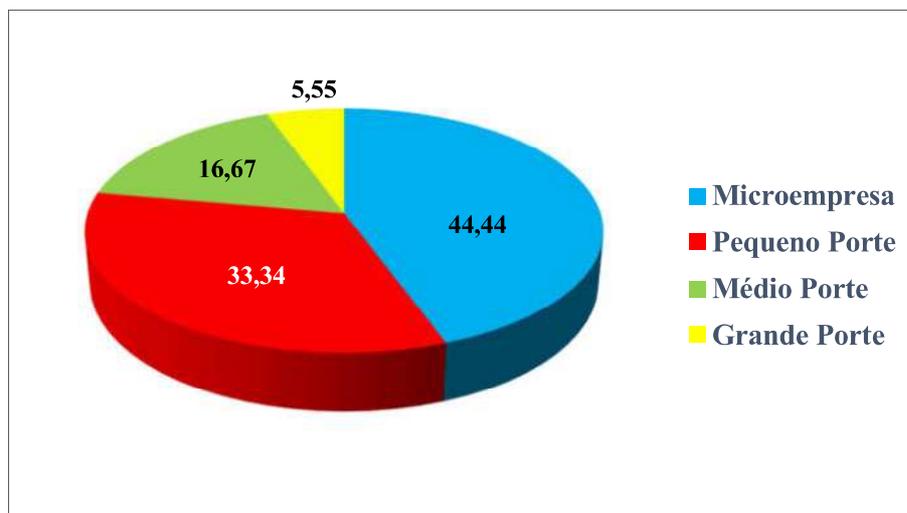


Fonte: Elaborado pelo autor, 2019

De acordo com o gráfico 3, 66,67% das empresas tem como arrecadação tributária o Simples Nacional, 16,67% o Lucro Presumido, 11,11% o Lucro Real e 5,55% dos entrevistados

não souberam informar. Dessa forma, pode-se observar que mais da metade das empresas analisadas possui uma receita bruta anual inferior a R\$ 4.800.000,00 sendo assim a grande maioria enquadrada no Simples Nacional.

Gráfico 4 - Porte das empresas



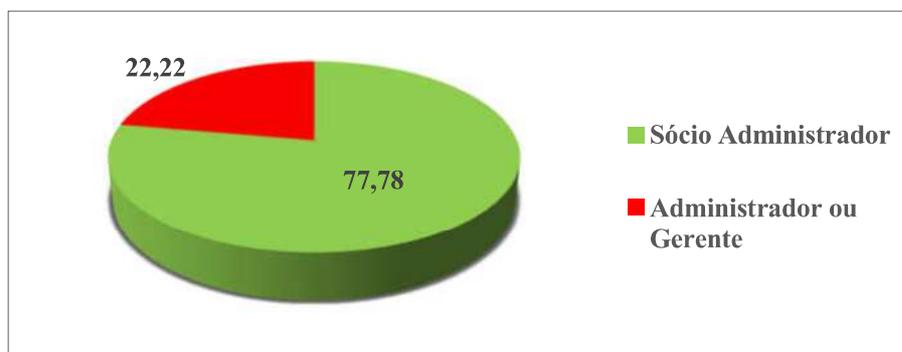
Fonte: Elaborado pelo autor, 2019

O Banco Nacional de Desenvolvimento Econômico e Social - BNDES define o porte das empresas de acordo com o faturamento individual de cada uma, para as microempresas, o faturamento deve ser igual ou menor que R\$ 360mil, para as de pequeno porte, maior que R\$ 360mil e menor ou igual a R\$ 4,8 milhões, de médio porte, maior que R\$ 4,8 milhões e menor ou igual a R\$ 300 milhões e de grande porte, maior que R\$ 300 milhões.

Assim, verificou-se no Gráfico 4 que 44,44% se enquadram como microempresas, 33,34% são de pequeno porte, 16,67% de médio porte e 5,55% de grande porte. As empresas entrevistadas não disponibilizaram o valor do faturamento anual, dificultando assim uma análise mais profunda, mas visualizando a tabela definida pelo Banco Nacional de Desenvolvimento Econômico e Social - BNDES com os valores de enquadramento de receita das entidades, responderam à pergunta que identificou a presença de empresas de todos os portes na rua João Pessoa, mas com uma grande predominância das microempresas e empresas de pequeno porte.

Dando continuidade foram analisados os resultados coletados para a 2ª parte do questionário que corresponde ao perfil técnico das empresas. Primeiramente com o Gráfico 5 que busca demonstrar quem são os principais responsáveis pelas tomadas de decisões na empresa.

Gráfico 5 - Principais responsáveis pelas tomadas de decisões da empresa

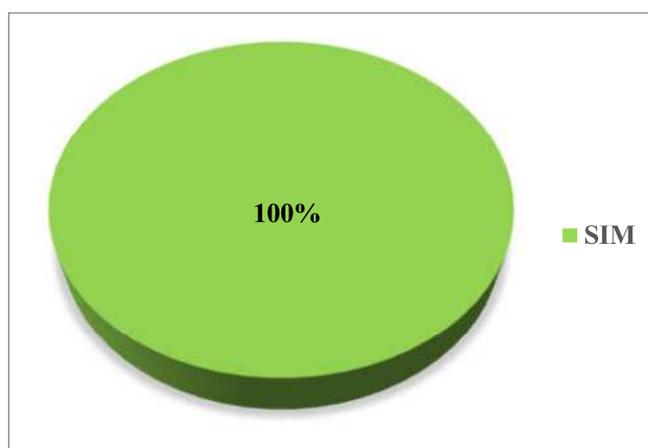


Fonte: Elaborado pelo autor, 2019

As ações tomadas em uma entidade são de extrema importância para o seu desenvolvimento e sucesso. Dessa forma, o Gráfico 5 apresenta que 77,78% indicam os sócios administradores como os principais responsáveis pelas tomadas de decisões e 22,22% indicam os administradores ou gerentes como principais responsáveis. Dessa forma, fica evidente que a grande maioria das empresas estudadas, são empresas familiares, onde os sócios comandam todas as decisões e tudo que diz respeito a administração dessas empresas, mantendo assim a soberania das deliberações.

Para confirmar a importância que a contabilidade e o profissional contábil têm para as entidades, tem-se o Gráfico 6.

Gráfico 6 - Presença de um Contador ou Escritório de Contabilidade responsável pelos registros da empresa

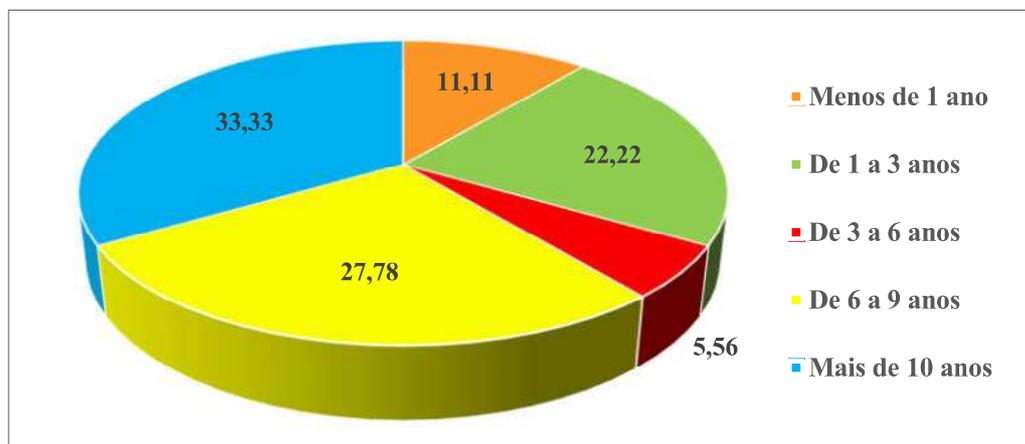


Fonte: Elaborado pelo autor, 2019

Com isso, o Gráfico 6 demonstra que 100% das empresas analisadas possui um contador ou escritório de contabilidade responsável pelos registros e demais serviços prestados, confirmando a importância desse profissional.

Quanto ao tempo de prestação dos serviços, o Gráfico 7 mostra que 11,11% toma os serviços contábeis a menos de 1 ano, 22,22% de 1 a 3 anos, 5,56% de 3 a 6 anos, 27,78% de 6 a 9 anos e 33,33% a mais de 10 anos.

Gráfico 7 - Tempo que o Contador ou Escritório de Contabilidade presta serviços à empresa

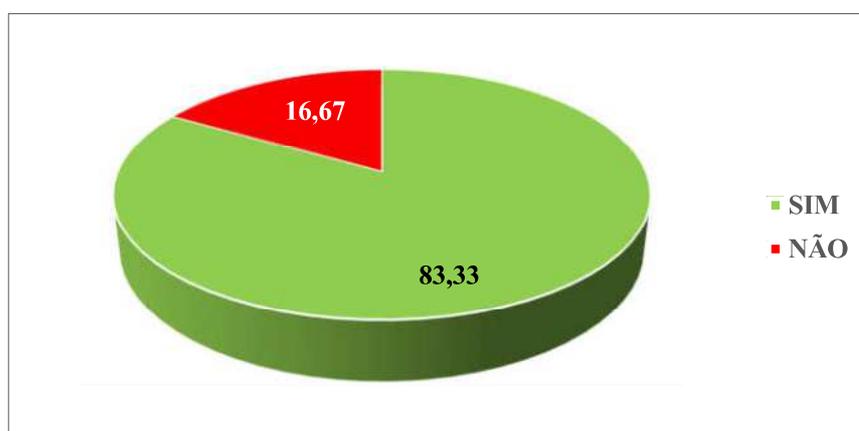


Fonte: Elaborado pelo autor, 2019

Esses dados demonstram que, de alguma forma, existe uma certa satisfação com os serviços contábeis tomados, já que uma maioria considerável das empresas, permanecem com seus contadores desde o início das atividades empresariais, demonstrando lealdade e segurança no que tange a prestação dos serviços.

Os dados interpretados no gráfico 8, mostram que existe sim troca de informação entre empresa e contabilidade e que os profissionais contábeis estão cumprindo bem o papel que lhes são impostos, comprovando assim o contentamento dos empresários analisados.

Gráfico 8 - Troca de informações e uma boa prestação dos serviços contábeis

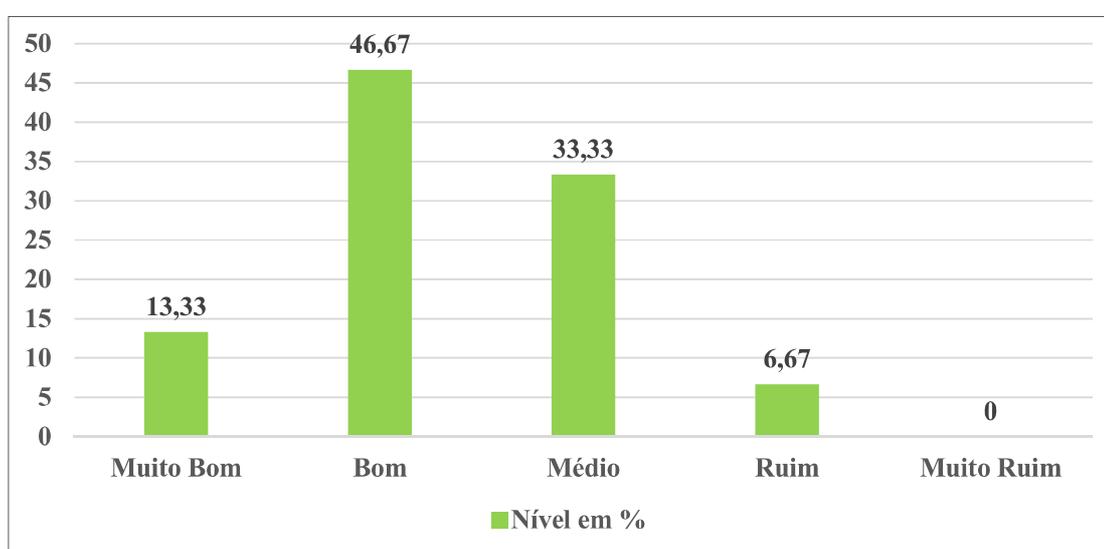


Fonte: Elaborado pelo autor, 2019

Isso ocorre pois, 83,33% das empresas analisadas inferiram que existe sim troca de informação e uma boa prestação dos serviços contábeis e 16,67% afirmam que não existe de forma alguma interação e um bom serviço entre prestador e tomador.

O Gráficos 9 correlaciona a pergunta feita no Gráfico 8, no qual 83,33% dos respondentes afirmaram que havia SIM interação e uma boa prestação dos serviços contábeis entre tomador e prestador, a partir daí os mesmos puderam avaliar o nível da troca de informações.

Gráfico 9 - Nível de interação e de troca de informações entre empresa e contabilidade



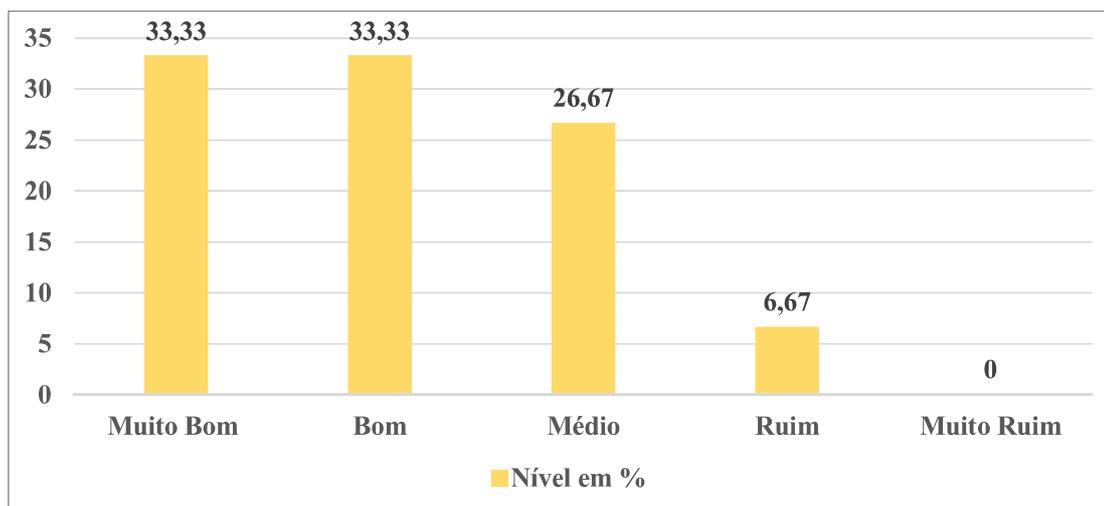
Fonte: Elaborado pelo autor, 2019

Assim, o gráfico acima demonstra que 13,33% das empresas analisadas afirmam que o nível de interação entre entidade e contabilidade é muito bom, 46,67% das empresas afirmam que o nível é bom, 33,33% que esse nível é médio, 6,67% que a interação possui nível ruim e nenhuma ou 0% das empresas afirmam que o nível é muito ruim.

Além disso, os dados do Gráfico 9 deixam claro que o nível de interação e troca de informações das empresas com a contabilidade notoriamente variam positivamente de médio para muito alto, somando 93,33%, o que é bastante satisfatório, levando em consideração que ambos necessitam um do outro e que a troca de informações, documentações e interação favorece, facilita e agiliza todo o processo contábil e consequentemente supre todas as necessidades das empresas.

O Gráficos 10 também correlaciona a pergunta feita no Gráfico 8, com relação aos respondentes que confirmaram interação e uma boa prestação dos serviços contábeis entre tomador e prestador, sendo que com o nível de qualidade da prestação dos serviços contábeis, com variação de muito ruim a muito bom.

Gráfico 10 - Nível da qualidade da prestação dos serviços contábeis



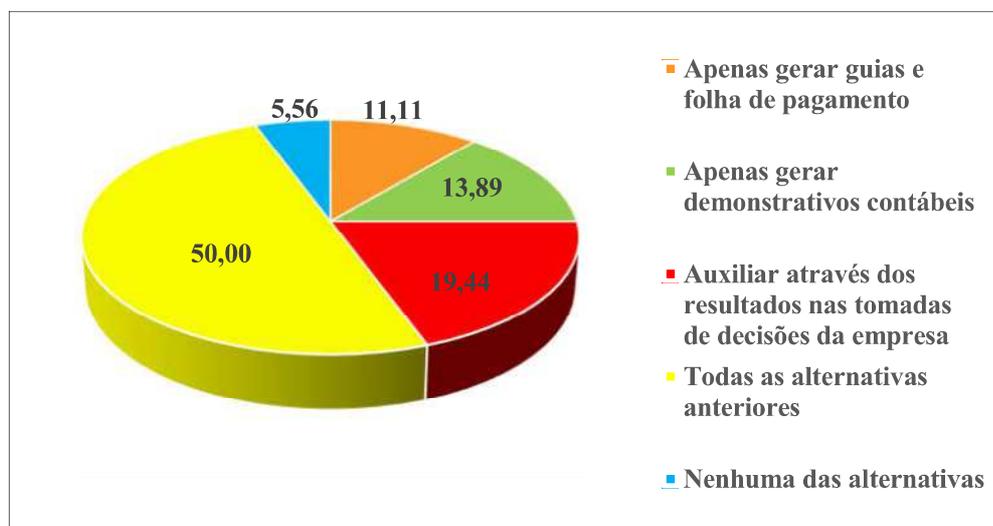
Fonte: Elaborado pelo autor, 2019

Observa-se em relação ao nível da qualidade da prestação dos serviços contábeis, no Gráfico 10, 33,33% das empresas consideram muito bom, 33,33% avaliam como bom, 26,67% como médio, 6,67% veem como ruim e 0% como muito ruim.

Assim, o gráfico 10 aponta um nível excelente da qualidade dos serviços contábeis prestados, onde mais de 65% das empresas respondentes consideram que a contabilidade cumpre muito bem com o seu papel e até supera as expectativas com relação ao que desenvolve de trabalhos prestados e resultados positivos, auxiliando cada vez mais nas alternativas, tomadas de decisões e na vitalidade das empresas dentro do mercado.

O gráfico 11 analisa quais são as funções exercidas pela contabilidade.

Gráfico 11 - Funções exercidas pela Contabilidade na empresa



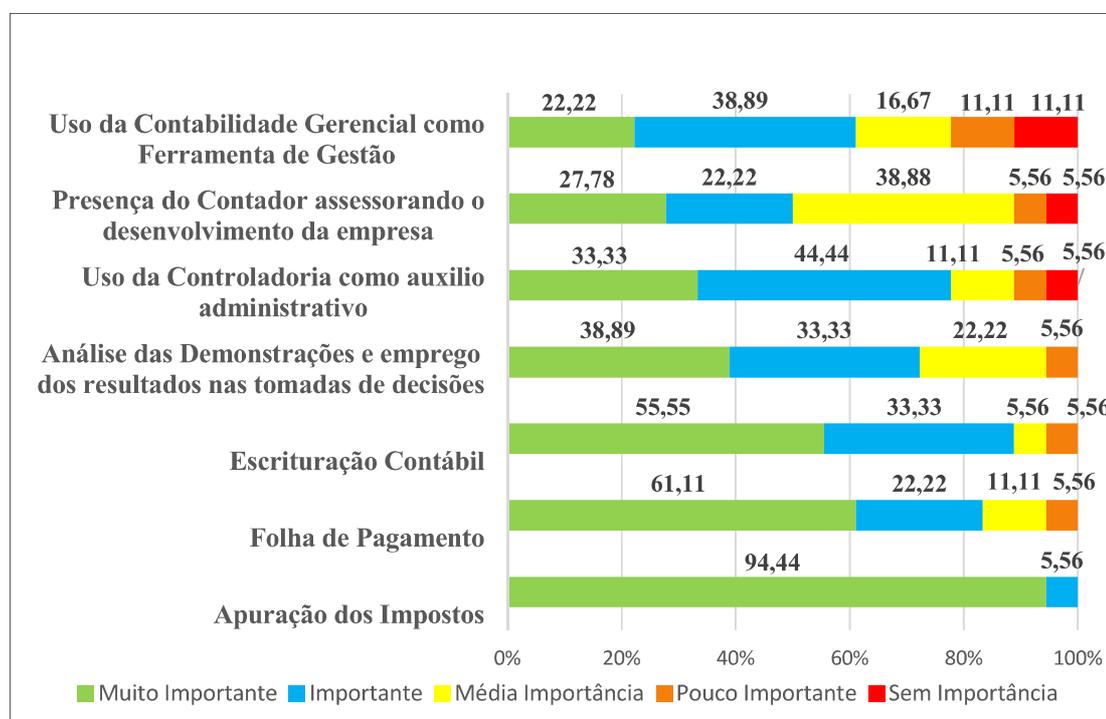
Fonte: Elaborado pelo autor, 2019

Com isso, tem-se que 11,11% das empresas afirmam que o papel da contabilidade é apenas gerar guias e folhas de pagamento, 13,89% acreditam que a contabilidade serve apenas para gerar demonstrativos contábeis, 19,44% levam em consideração que o papel da contabilidade é só e somente só auxiliar através dos resultados nas tomadas de decisões da empresa, 50,00% dos respondentes veem na contabilidade uma ferramenta completa de gestão e controle do patrimônio e afirmam que todas as alternativas fazem parte das funções contábeis e apenas 5,56% das empresas acreditam que a contabilidade não exerce função alguma e acreditam que nenhuma das alternativas fazem parte das funções contábeis.

Dessa forma, fica visível que metade das empresas acreditam que a contabilidade não possui apenas um papel e sim, que ela possui várias funções de extrema importância e necessidade das empresas. 44,44% veem na contabilidade apenas uma função, enquanto que uma pequena minoria acredita que a contabilidade não possui função alguma e não acrescenta em nada no que diz respeito a empresa.

Já o Gráfico 12 apresenta o nível de importância que cada um dos serviços contábeis tem para as empresas analisadas.

Gráfico 12 – Nível de importância dos serviços contábeis



Fonte: Elaborado pelo autor, 2019

Verificando os dados, pôde-se analisar que para as empresas entrevistadas alguns dos serviços prestados pela contabilidade se destacaram como muito importante bem mais que

outros, como por exemplo: apuração dos impostos com 94,44%, folha de pagamento com um nível de 61,11% e escrituração contábil com 55,55%, bem como outros índices que se destacaram pela sua falta de importância como: uso da contabilidade como ferramenta de gestão somando 22,22%, presença do contador assessorando no dia-a-dia da empresa com 11,11% e uso da controladoria como auxílio administrativo também com 11,11%, deixando claro que a grande maioria das empresas consideram a contabilidade empresarial e suas funções bem mais importante, enquanto que a parte gerencial e administrativa se torna menos importante diante da visão dessas entidades.

5 CONSIDERAÇÕES FINAIS

A presente pesquisa teve como principal objetivo, analisar a percepção dos empresários da rua João Pessoa no centro da cidade de Campina Grande – PB quanto a qualidade dos serviços prestados pela contabilidade.

A prestação dos serviços contábeis é essencial para que uma empresa exerça da forma mais coerente possível as suas atividades, e é imprescindível que as informações sejam as mais corretas e transparentes possíveis para que se possa tomar as decisões mais acertadas utilizando as mesmas como instrumento de auxílio gerencial e administrativo nas necessidades que venham a surgir em cada empresa.

Com o intuito de responder ao objetivo principal da pesquisa, constatou-se que, na percepção das empresas analisadas, os serviços contábeis estão sendo bem aplicados e conseqüentemente satisfazendo bem as necessidades dos empresários, que mesmo tendo algumas dificuldades, estão recebendo informações suficientes para tomar as decisões mais acertadas e manter o controle dentro daquilo que é esperado.

Acompanhando o entendimento e as necessidades das empresas em buscar formas mais práticas e incisivas de obter sucesso, ficou claro que o uso dos demonstrativos contábeis são de extrema importância para se obter resultados cada vez melhores, e que o uso de ferramentas gerenciais e de controle auxiliam também nas tomadas de decisões.

Assim, a pesquisa conseguiu identificar quais são os serviços prestados pela contabilidade que possuem maior importância na visão das empresas dentro das especificações e do porte que cada uma possui, comprovando que a parte gerencial e administrativa não é vista de forma tão considerável como os serviços básicos que a contabilidade empresarial oferece.

De forma geral, a pesquisa demonstrou dados que comprovam que a contabilidade vem se adaptando e conseguindo cumprir com aquilo que é esperado pelas empresas, fazendo com que as mesmas vislumbrem e afirmem que existe sim uma boa prestação dos serviços contábeis.

Essa pesquisa se limita por ser efetuada somente na rua João Pessoa, não podendo determinar a percepção da qualidade dos serviços prestados pela contabilidade em sua totalidade.

Sugere-se então como pesquisas futuras, a análise da percepção da qualidade dos serviços prestados pela contabilidade em empresas de um bairro ou cidade para avaliar e comparar a evolução dos dados, como também, um estudo voltado a percepção das indústrias de grande porte diante da qualidade dos serviços prestados pela contabilidade, apontando além disso as dificuldades encontradas diante das novas práticas de mercado.

REFERÊNCIAS

ALVES, R.V. **Contabilidade Gerencial: livro texto com exemplos, estudos de caso e atividades práticas**. 1. ed. São Paulo: Atlas, 2013.

ASSAF NETO A. **Estrutura e Análise de Balanços**. 6. ed. São Paulo: Atlas, 2001.

BRASIL. Lei nº 6.404 de 15 de dezembro de 1976. Dispõe sobre as Sociedades por Ações. **Diário oficial da República Federativa do Brasil**, Brasília, DF, 17 dez 1976. Disponível em: <http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/LEIS/L6404consol.htm>. Acesso em 20 out. 2018.

_____. Lei nº 11.638 de 28 de dezembro de 2007. Altera e revoga dispositivos da Lei nº 6.404, de 15 de dezembro de 1976, e da Lei nº 6.385, de 7 de dezembro de 1976, e estende às sociedades de grande porte disposições relativas à elaboração e divulgação de demonstrações financeiras. **Diário oficial da República Federativa do Brasil**, Brasília, DF, 28 dez 2007. Disponível em: <http://www.planalto.gov.br/ccivil/_Ato2007-2010/2007/Lei/L11638.htm>. Acesso em: 20 out. 2018.

_____. Lei nº 11.941 de 27 de maio de 2009. Conversão da Medida Provisória nº 449/08. Altera a legislação tributária federal relativa ao parcelamento ordinário de débitos tributários; concede remissão nos casos em que especifica; institui regime tributário de transição, alterando o Decreto nº 70.235, de 6 de março de 1972, as Leis nºs 8.212, de 24 de julho de 1991, 8.213, de 24 de julho de 1991, 8.218, de 29 de agosto de 1991, 9.249, de 26 de dezembro de 1995, 9.430, de 27 de dezembro de 1996, 9.469, de 10 de julho de 1997, 9.532, de 10 de dezembro de 1997, 10.426, de 24 de abril de 2002, 10.480, de 2 de julho de 2002, 10.522, de 19 de julho de 2002, 10.887, de 18 de junho de 2004, e 6.404, de 15 de dezembro de 1976, o Decreto-Lei nº 1.598, de 26 de dezembro de 1977, e as Leis nºs 8.981, de 20 de janeiro de 1995, 10.925, de 23 de julho de 2004, 10.637, de 30 de dezembro de 2002, 10.833, de 29 de dezembro de 2003, 11.116, de 18 de maio de 2005, 11.732, de 30 de junho de 2008, 10.260, de 12 de julho de 2001, 9.873, de 23 de novembro de 1999, 11.171, de 2 de setembro de 2005, 11.345, de 14 de setembro de 2006; prorroga a vigência da Lei nº 8.989, de 24 de fevereiro de 1995; revoga dispositivos das Leis nºs 8.383, de 30 de dezembro de 1991, e 8.620, de 5 de janeiro de 1993, do Decreto-Lei nº 73, de 21 de novembro de 1966, das Leis nºs 10.190, de 14 de fevereiro de 2001, 9.718, de 27 de novembro de 1998, e 6.938, de 31 de agosto de 1981, 9.964, de 10 de abril de 2000, e, a partir da instalação do Conselho Administrativo de Recursos Fiscais, os Decretos nºs 83.304, de 28 de março de 1979, e 89.892, de 2 de julho de 1984, e o art. 112 da Lei nº 11.196, de 21 de novembro de 2005; e dá

outras providências. **Diário oficial da República federativa do Brasil**, Brasília, DF, 28 mai. 2009. Disponível em: <http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_ato2007-2010/2009/Lei/L11941.htm> Acesso em: 20 out. 2018.

CATELLI, Armando. **Controladoria: uma abordagem da gestão econômica Gecon**. 2. ed. São Paulo: Atlas, 2001.

DE LUCA, Márcia Martins Mendes. **Demonstração do valor adicionado: do cálculo da riqueza criada pela empresa ao valor do PIB**. 2. ed. São Paulo: Atlas, 2009.

ECKERT, Alex, BIASIO, Roberto, MECCA, Marlei Saete, KRAMER, Ivete. Demonstração do Valor Adicionado (DVA) como Instrumento de Governança: O caso das companhias de capital aberto de Caxias do Sul – RS. In: ENCONTRO NACIONAL DE ENGENHARIA DE PRODUÇÃO, XXXIII, 2013, Salvador. **Anais...** Salvador: ENEGEP, 2013.

FAVERO, Hamilton Luiz et al. **Contabilidade: teoria e prática**. 2. ed. São Paulo: Atlas, 2013.

FITZSIMMONS, J. A.; FITZSIMMONS, M. **Administração de serviços: operações estratégicas e tecnologia de informação**. 7. ed. Porto Alegre: Bookman, 2014.

FUJI, Alessandra Hirano; SLOMSKI, Valmor. Subjetivismo responsável: necessidade ou ousadia no estudo da contabilidade. **Revista Contabilidade & Finanças**, v. 14, n. 33, p. 33-44, 2003.

GIL, A. C. **Como Elaborar Projetos de Pesquisa**. 6. ed. São Paulo: Atlas, 2017.

HENDRIKSEN, E. S.; VAN BREDA, M. F. **Teoria da Contabilidade**. Tradução de Antônio Zoratto Sanvicente. 1. ed., 7. reimpressão. São Paulo: Atlas, 2009.

IUDÍCIBUS, Sérgio de. **Teoria da contabilidade**. 11. ed. São Paulo: Atlas, 2015.

IUDÍCIBUS, Sérgio de; MARION, José Carlos. **Contabilidade Comercial**. 10ª ed. São Paulo: Atlas, 2016.

LAMAS, F. R.; GREGÓRIO, A. A. Demonstração dos Fluxos de Caixa e Contabilidade Criativa. **Revista Universo Contábil**, Blumenau, v. 5, n. 3, p. 99-115, 2009.

MARCONI, M. A.; LAKATOS, E. M. **Fundamentos de metodologia científica**. 8. ed. São Paulo: Atlas, 2017.

MARION, José Carlos. **Análise das demonstrações contábeis: contabilidade empresarial**. 7. ed. São Paulo: Atlas, 2012.

MARION, José Carlos et al. **Contabilidade como instrumento para tomada de decisões**. São Paulo: Editora Alínea, 2010.

NEVES, Silvério das; VICECONTI, Paulo. **Contabilidade Avançada**. 18. ed. São Paulo: Saraiva, 2018.

PADOVEZE, Clóvis Luís. **Contabilidade gerencial: um enfoque em sistema de informação contábil**. 7. ed. São Paulo: Atlas, 2010.

PEREZ Jr, José H., PESTANA, Armando Oliveira, FRANCO, Sérgio Paulo Cintra. **Controladoria de gestão. Teoria e prática**. 2. ed. São Paulo: Atlas, 1997.

RAUPP, Elena Hahn. Qualidade na Auditoria Interna. **Revista Brasileira de Contabilidade**. Brasília, n. 122, p.44-53, mar./abr. 2000.

RIBEIRO FILHO, José Francisco; LOPES, Jorge; PEDERNEIRAS, Marcleide. **Estudando teoria da contabilidade**. 1. ed. São Paulo: Atlas, 2009.

RICARDINO, Álvaro. **Contabilidade gerencial e societária: origens e desenvolvimento**. São Paulo: Saraiva, 2013.

SANTOS, A. V. S. M.; VASCONCELOS, A. L. F. S. A. Legitimidade dos Atributos da Compreensibilidade e da Confiabilidade da Informação Contábil implícita em Habermas. In: CONGRESSO USP DE INICIAÇÃO CIENTÍFICA EM CONTABILIDADE, 3, 2006, São Paulo. **Anais...** São Paulo: USP, 2006.

SILVA, Barbara Martins; CARRARO, Wendy. B. W. H. A atuação das empresas de serviços contábeis no processo de gestão de seus clientes. In: CONGRESSO DE CONTROLADORIA E FINANÇAS, 3, 2016, São Leopoldo. **Anais...** São Leopoldo: Unisinos, 2016.

SILVA, E. L.; MENEZES, E. M. **Metodologia da pesquisa e elaboração de dissertação**. 4. ed. Rev. Atual, Universidade Federal de Santa Catarina (UFSC), Florianópolis, 2005.

SILVA JÚNIOR, Severino Domingos da; COSTA, Francisco José. Mensuração e Escalas de Verificação: uma Análise Comparativa das Escalas de Likert e Phrase Completion. *Revista Brasileira de Pesquisas de Marketing, Opinião e Mídia*, São Paulo, v. 15, p.1-16, out. 2014.

SOUTES, Dione Olesczuk; DE ZEN, Maria José de C. M. Estágios evolutivos da Contabilidade Gerencial em empresas brasileiras. In: CONGRESSO USP DE CONTROLADORIA E CONTABILIDADE, 5, 2005, São Paulo. **Anais...** São Paulo: USP, 2005.

SOUZA, Juliane Vieira de; MOREIRA, Ricardo; NASCIMENTO, Sabrina. Qualidade da prestação de serviços contábeis sob a ótica dos Micros e Pequenos Empresários. In: CONGRESSO UFSC CONTROLADORIA E FINANÇAS, 2, 2008, Florianópolis. **Anais...** Florianópolis: UFSC. 2008.

SOUZA, Regiane A. Rosa; RIOS, Ricardo Pereira. Contabilidade Gerencial como Ferramenta para Gestão Financeira nas Microempresas: Uma Pesquisa no Município de São Roque SP. **Revista Eletrônica Gestão e Negócios**, v. 2, n. 1, p. 1-18, 2011.

APÊNDICE A – INSTRUMENTO DE COLETA DE DADOS**QUESTIONÁRIO SOBRE A PERCEPÇÃO DOS EMPRESÁRIOS QUANTO A
QUALIDADE DOS SERVIÇOS PRESTADOS PELA CONTABILIDADE:****Um levantamento de dados em empresas do centro da cidade de Campina Grande -PB**

Trabalho de conclusão de curso, direcionado à empresários, administradores ou responsáveis por empresas situadas no centro da cidade de Campina Grande – PB.

Por gentileza, complete os dados a seguir:

PARTE 1 - PERFIL DA EMPRESA

- 1) Há quanto tempo a empresa atua no mercado?**
 - (a) Menos de 1 ano
 - (b) De 1 a 3 anos
 - (c) De 3 a 6 anos
 - (d) De 6 a 9 anos
 - (e) Mais de 10 anos

- 2) Qual o setor de atuação da empresa? (Podem ser marcadas mais de uma alternativa)**
 - (a) Comércio
 - (b) Indústria
 - (c) Serviço
 - (d) Não sabe informar

- 3) Em qual tipo de arrecadação tributária federal se enquadra a empresa?**
 - (a) Simples Nacional
 - (b) Lucro Presumido
 - (c) Lucro Real
 - (d) Não sabe informar

- 4) Qual o porte em que a empresa se enquadra?**
 - (a) Microempresa (*Faturamento até R\$ 360 mil anual*)
 - (b) Pequeno porte (*Faturamento entre R\$ 360 mil e R\$ 4,8 milhões anual*)
 - (c) Médio Porte (*Faturamento entre R\$ 4,8 milhões e R\$ 300 milhões anual*)
 - (d) Grande Porte (*Faturamento maior que R\$ 300 milhões anual*)
 - (e) Não sabe informar

PARTE 2 - PERFIL TÉCNICO

- 5) Quem é o principal responsável pelas tomadas de decisões da empresa?**
 - (a) Sócio Administrador
 - (b) Administrador ou Gerente
 - (c) Contador
 - (d) Funcionários em geral

- (e) Não sabe informar
- 6) **Existe um Contador ou Escritório de Contabilidade responsável pelos registros da empresa?**
- (a) SIM
 - (b) NÃO
 - (c) NÃO SABE INFORMAR
- 7) **Se a afirmação anterior for SIM, responda. Há quanto tempo o Contador ou escritório de Contabilidade presta serviços à empresa?**
- (a) Menos de 1 ano
 - (b) De 1 a 3 anos
 - (c) De 3 a 6 anos
 - (d) De 6 a 9 anos
 - (e) Mais de 10 anos
- 8) **Existe interação e/ou troca de informações entre Empresa e Contabilidade?**
- (a) SIM
 - (b) NÃO
 - (c) NÃO SABE INFORMAR
- 9) **Se a resposta anterior for SIM, informe abaixo. O nível de interação entre ambos é?**
- (a) Muito Bom
 - (b) Bom
 - (c) Médio
 - (d) Ruim
 - (e) Muito Ruim
- 10) **O nível da qualidade da prestação dos serviços contábeis é?**
- (a) Muito Bom
 - (b) Bom
 - (c) Médio
 - (d) Ruim
 - (e) Muito Ruim
- 11) **Na sua visão, quais são as funções exercidas pela Contabilidade para com a empresa?**
- (a) Apenas gerar guias e folhas de pagamento
 - (b) Apenas gerar demonstrativos contábeis
 - (c) Auxiliar através dos resultados nas tomadas de decisões da empresa
 - (d) Todas as alternativas anteriores
 - (e) Nenhuma das alternativas anteriores

PARTE 3 - NÍVEL DE IMPORTÂNCIA DAS ALTERNATIVAS

- 12) **Classifique o nível de importância de cada um dos itens abaixo, de acordo com a qualidade dos serviços prestados pela contabilidade. (Marque com um X a alternativa escolhida).**

N^o	SERVIÇOS PRESTADOS	MUITO IMPOR TANTE	IMPOR TANTE	MÉDIA IMPOR TÂNCIA	POUCO IMPOR TANTE	SEM IMPOR TÂNCIA
1	Apuração dos Impostos					
2	Folha de Pagamento					
3	Escrituração Contábil					
4	Análise das Demonstrações Contábeis e emprego dos resultados nas tomadas de decisões					
5	Uso da Controladoria como auxílio administrativo					
6	Presença do Contador, assessorando o desenvolvimento da empresa					
7	Uso da Contabilidade Gerencial como Ferramenta de Gestão					