

**FACULDADE CIDADE DE JOÃO PINHEIRO - FCJP
GRADUAÇÃO EM CIÊNCIAS CONTÁBEIS**

NAYARA MOTA MOURA

**ANÁLISE DOS CRITÉRIOS UTILIZADOS PELAS EMPRESAS DE MICRO E
PEQUENO PORTE NA ESCOLHA DE UM ESCRITORIO DE
CONTABILIDADE**

**JOÃO PINHEIRO
2021**

NAYARA MOTA MOURA

**ANÁLISE DOS CRITÉRIOS UTILIZADOS PELAS EMPRESAS DE MICRO E
PEQUENO PORTE NA ESCOLHA DE UM ESCRITÓRIO DE
CONTABILIDADE**

Artigo Científico, apresentado a Faculdade Cidade de João Pinheiro (FCJP), como requisito parcial de obtenção do título de Bacharel em Ciências Contábeis.

Prof. (a): Fábio José da Silva

**ANÁLISE DOS CRITÉRIOS UTILIZADOS PELAS EMPRESAS DE MICRO E
PEQUENO PORTE NA ESCOLHA DE UM ESCRITÓRIO DE
CONTABILIDADE**

Aprovado em ____ de _____ de 2021.

BANCA EXAMINADORA

Prof. Orientador Fábio José da Silva
Faculdade Cidade de João Pinheiro - FCJP

Profª Examinadora Drª Maria Célia da Silva Gonçalves
Faculdade Cidade de João Pinheiro - FCJP

Prof. Examinador Bráulio Emílio Maciel Faria
Faculdade Cidade de João Pinheiro – FCJP

João Pinheiro -MG, 09 de Julho de 2021.

ANÁLISE DOS CRITÉRIOS UTILIZADOS PELAS EMPRESAS DE MICRO E PEQUENO PORTE NA ESCOLHA DE UM ESCRITÓRIO DE CONTABILIDADE

Nayara Mota Moura¹
Fábio José da Silva²

Resumo

A pesquisa tem como finalidade analisar os critérios utilizados pelas empresas de micro e pequeno porte na escolha de um escritório de contabilidade para suas empresas na cidade de João Pinheiro – MG. Para garantir a sobrevivência das empresas no mercado é necessário contar com um escritório de contabilidade de qualidade para obter decisões de forma assertivas, evitando o endividamento e o fechamento das mesmas, é de suma importância a utilização de critérios que se tornarão válidos no momento da escolha, existem empresas que buscam contadores de excelência e outras buscam a mão de obra barata. O desenvolvimento dessa pesquisa ocorreu a partir de uma abordagem metodológica que utilizou a pesquisa aplicada de natureza qualitativa exploratória. A coleta de dados envolveu aplicação de uma entrevista estruturada aplicada aleatoriamente à 38 micros e pequenos empreendedores da cidade de João Pinheiro – MG. A pesquisa visa responder principalmente as seguintes questões: como é feita a escolha de um escritório de contabilidade pelas empresas? Qual a importância de ter um bom contador? É levado em consideração o honorário ou a qualidade do serviço prestado? Os resultados obtidos mediante o levantamento de dados coletados por meio das pessoas entrevistadas, indicam quais foram os critérios utilizados pelos empresários na escolha do seu atual escritório de contabilidade.

Palavras-chave: Escritório de Contabilidade. Micro e Pequenas Empresas. Critérios.

Abstract

The research aims to analyze the criteria used by micro and small businesses in choosing an accounting firm for their companies in the city of João Pinheiro - MG. To ensure the survival of companies in the market it is necessary to have a quality accounting firm to make assertive decisions, avoiding debt and the closure of the same, it is of utmost importance to use criteria that will become valid at the time of choice, there are companies that seek excellence accountants and others seek cheap labor. The development of this research occurred from a methodological approach that used the applied research of a qualitative exploratory nature. Data collection involved the application of a structured interview randomly applied to 38 micro and small entrepreneurs of the city of João Pinheiro - MG. The research

¹ Acadêmica do curso de Ciências Contábeis da Faculdade Cidade de João Pinheiro – FCJP. E-mail: nayara.mota@aluno.fcjp.edu.br

² Professor Especialista em Docência no Ensino Superior – Contador CRC 118.640 – E-mail: fabiolions@hotmail.com

aims to answer mainly the following questions: how is the choice of an accounting office made by companies? What is the importance of having a good accountant? Is the fee or the quality of the service provided taken into consideration? The results obtained through the survey of data collected from the people interviewed, indicate what were the criteria used by entrepreneurs in choosing their current accounting office.

Keywords: Accounting Office. Micro and Small Companies. Parameters.

1. Introdução

Para garantir a sobrevivência das empresas no mercado atual, é importante ter ao lado um prestador de serviço contábil, de modo a obter decisões acertadas de forma eficiente. A contabilidade é responsável por cuidar da parte econômica e financeira das empresas.

De acordo com Conselho Federal de Contabilidade (CRC, 2019, s/p) em tempos de crise, como vivemos nos últimos anos na economia brasileira, a Ciência Contábil se destacou pela amplitude dos assuntos de seu domínio, sendo a opção certa para as empresas ajustarem seus necessários para a retomar o crescimento. Além do conhecimento técnico das normas contábeis, temas como legislação tributária, comércio internacional e finanças públicas também fazem do trabalho de um contador.

O prestador de serviços contábeis além de exercer as atividades relacionadas a sua carreira, acaba desempenhando também a função de consultor para os empresários, através da troca de informações juntos buscam entender sobre as decisões a serem tomadas de forma correta.

Segundo (QUINTANA, 2014) A contabilidade pode ser definida como a ciência de registrar as transações que ocorrem em uma entidade, com o objetivo de resumir esses fatos em demonstrativos, que possibilita expressar os interesses e receitas do sujeito, e o objetivo principal é gerar informações que auxiliem na tomada de decisões.

Contar com o apoio do contador garante aos empresários a possibilidade de não haver o fechamento e o endividamento das empresas, afinal, o prestador de serviços contábeis possui como objetivo principal manter em dia as obrigações fiscais, trabalhistas e tributárias, mas além disso, é necessário que os empresários exijam as demonstrações contábeis como Balanços Patrimoniais

entregues pelo contador garantindo e resguardando as obrigações necessárias, cumprindo as formalidades do Código Civil.

O artigo a seguir objetivou analisar as empresas de micro e pequeno porte e identificar quais são os pontos que levaram os empresários a escolha de seu escritório de contabilidade.

Apoiada em análises de 38 empresas em João Pinheiro – MG, cidade localizada no noroeste de Minas com população informada pelo último censo de 45.260 (IBGE, 2020) as empresas selecionadas fazem parte de diferentes setores econômico e sociais, possibilitando verificar a eficiência no processo de escolha dos seus prestadores de serviços contábeis, a fim de não fazer escolhas equivocadas causando futuros problemas dentro de suas empresas, como no descumprimento das obrigações fiscais e trabalhistas no prazo estabelecido.

A pesquisa visa responder as seguintes questões: como é feita a escolha de um escritório de contabilidade pelas empresas? Qual a importância de ter um bom contador? É levado em consideração o honorário ou a qualidade do serviço prestado?

Diante das problemáticas apresentadas, possuímos como hipótese que: i) os empresários não realizam uma análise de qualidade antes de contratar um contador de excelência; ii) grande parte das empresas optam por mão de obra barata visando economizar com honorário, assim, as empresas não recebem os serviços na data prevista automaticamente ocasionando transtornos e pagamentos de juros; iii) a partir dos problemas ocorridos pela mão de obra de baixa qualidade, acredita-se que os empresários ficam mais ávidos por compreender como é feita uma análise para a contratação do prestador de serviço adequado.

2. Objetivos

2.1. Objetivos Gerais.

Investigar quais são os atributos escolhidos pelas Micro e Pequenas Empresas (MPE's) na contratação de um prestador de serviço contábil.

2.2 Objetivos Específicos

I — Identificar se a preferência na contratação do contador (a) estará visando o valor de honorário mais barato ou a qualidade do serviço prestado.

II — Verificar com empresários qual a melhor preferência; contabilidade online ou contabilidade física.

III — Identificar o período em que o empresário permanece fixo em uma contabilidade ou se apresenta uma grande rotatividade.

3. Metodologia

A metodologia utilizada é de natureza qualitativa. Segundo Minayo (2001)

Pesquisa qualitativa envolve todo o mundo de significados, crenças, ambições, motivações, valores e atitudes e corresponde a um espaço de relação, processos e fenômenos que não pode ser reduzido a operacionalidade de variáveis. (p.14).

Objetivando compreender os critérios utilizados durante o processo de contratação de um escritório de contabilidade, foi necessário entrevistar micros e pequenos empresários da cidade de João pinheiro – MG. Ao todo foram 38 voluntários incluídos no estudo independente do sexo, idade, grau de escolaridade, atuação no mercado ou ramo de atividade.

Portanto, a pesquisa foi realizada por meio de *Survey*, com uso do *Google forms*, foram entrevistados 38 empresários, os questionários foram enviados por meio digital e os dados foram tabulados pelo referido programa.

3.1 Local de realização da pesquisa

A pesquisa foi realizada em 38 empresas, atualmente localizadas no noroeste do Estado de Minas Gerais, município de João Pinheiro – MG, com população informada pelo último censo de 45.260 (IBGE,2020).

As empresas participantes contribuem de forma significativa para a economia da região e do estado.

3.2 População a ser estudada

A população pesquisada foram 38 empresários, sendo um sócio entrevistado para cada estabelecimento, sem restrição de sexo, raça, idade.

3.3 Garantias éticas aos participantes da pesquisa

As pessoas entrevistadas bem como os proprietários das empresas, serão informadas que seus dados estarão preservados de forma ética e em qualquer momento poderá desistir da participação durante a pesquisa.

4. Referencial teórico.

4.1 Contabilidade: em busca de definição

A contabilidade passou a ser considerada tão antiga quanto a origem das pessoas. “Os historiadores relatam os primeiros indícios da existência de contas por volta de 4000 anos a.c.” (IUDÍCIBUS, 2000, p. 29). Além disso, Szuster et al. (2013) define a Contabilidade como uma ferramenta projetada para gerenciar o controle de uma entidade, que tem por objetivo fornecer informações quantitativas e qualitativas sobre o patrimônio líquido da entidade.

Para os autores, Gonçalves e Baptista (2011), a finalidade da Contabilidade é de registrar a ocorrência dos fatos e produzir informações, a fim de planejar e controlar as ações da empresa. Conseqüentemente, Montoto (2014) relata que a Contabilidade é considerada como uma ciência social que possui duas funções basicamente, sendo: administrativa e econômica.

Os patrimônios das entidades, segundo Ribeiro (2009), é o objeto da Contabilidade, e seu objetivo é o controle deste patrimônio afim de fornecer informações relevantes para seus usuários. Ainda de acordo com Berti (2011), contabilidade pode ser realizada para pessoas físicas ou jurídicas que desenvolvam atividades econômicas. Sua principal função é fornecer informações quantitativas e qualitativas sobre a condição hereditária dos agentes econômicos.

Da mesma forma, Franco (2009), ressalta que para analisar todos os fenômenos que ocorrem nos ativos da empresa, bem como classificar, registrar e provar os fatos ocorridos é uma função da contabilidade. É possível, por meio da Contabilidade, compreender situações patrimonial em um momento específico, bem como suas mudanças e efeitos de gestão sobre esse legado.

4.2 O profissional Contábil e as Micro e Pequenas Empresas (MPE's).

A gestão das micro e pequenas empresas está diretamente relacionada a contabilidade, sendo um fator importante para aumentar suas chances de sobrevivência, podemos maximizar as chances de sobrevivências a procura de profissionais especializados, entre eles temos contadores que atuam em diversas partes do planejamento tributário, custos, e no estudo para levantamento das opções mais baratas (Silva, 2015).

Segundo Ferronato (2015, p. 29):

Os profissionais da contabilidade são responsáveis por fornecer aos seus clientes, em tempo hábil, informação econômico-financeira suficiente, cabendo ao empreendedor absorver os conceitos teóricos e técnicos de como utilizar esse método de informação para a tomada de decisão.

A Contabilidade é a ciência que explica, registra e estuda fenômenos que afetam os ativos físicos por meio das demonstrações financeiras, o principal objetivos da análise e interpretação dessas demonstrações, como adverte Silva (2008), é fornecer informações e orientações necessárias para a tomada de decisão, incluindo a composição do patrimônio, suas mudanças e as consequências econômicas da gestão da riqueza patrimonial.

4.3 A contabilidade aplicada nas Micro e Pequenas Empresas

Em razão a sua representatividade no mercado nacional e relevância para o desenvolvimento econômico, as micro e pequenas empresas tem um papel muito importante diante o comércio, elas são grandes geradoras de empregos no país. Nos seus primeiros anos de atividade, os empreendedores enfrentam

problemas relacionados ao administrativo, financeiro e planejamento de suas empresas, conseqüentemente observar-se um aumento no risco de encerrarem suas atividades. Portanto, a contabilidade é o fator primordial para a sobrevivência das empresas no mercado. Ao abordar essa questão, Ludícibus e Marion (2000, p. 22) esclarece o seguinte:

Frequentemente, vemos que muitas empresas, especialmente as pequenas, faliram ou enfrentaram sérios problemas de sobrevivência. Ouvimos empresários criticarem cargas tributárias, encargos sociais, falta de recursos, altas taxas de juros, etc. É, sem dúvida, um fator que fragiliza a empresa. Porém, à medida que a investigação se aprofundava, constatamos que muitas vezes, as “cédulas cancerosas” não se baseavam nessas críticas, mas na má gestão e nas decisões tomadas sem respaldo, sem dados confiáveis. Finalmente, nessas circunstâncias, observamos uma contabilidade falsa que foi distorcida porque foi total e completamente preparada para atender as necessidades financeiras.

As MPE's precisam constantemente estar aptas as mudanças. Coronado (2009) destaca que, em um ambiente em rápida mudança, é difícil para as empresas sobreviverem, especialmente as pequenas. Para evitar o fracasso empresarial, os empreendedores precisam tomar medidas eficazes. No entanto, os gestores que enfrentam essa situação muitas vezes têm dificuldade em estabelecer parâmetros para avaliar o desempenho da empresa.

A maneira mais precisa de entender o status e o desempenho da empresa é por meio de relatórios contábeis. Segundo Pizzolato (2009), eles coletam, sintetizam, interpretam e disseminam informações sobre a organização, portanto, contabilidade é a linguagem da empresa.

O resultado das empresas pode ser medido através de técnicas contábeis, formando diretrizes para a tomada de decisões pela avaliação do desempenho dos negócios. Porém, muitas vezes, as empresas acabam tomando decisões sem suporte e dados confiáveis, levando a sérios problemas de gestão e colocando em risco a sobrevivência da empresa. Em uma empresa, o departamento administrativo precisa tomar decisões importantes para o sucesso da empresa, por isso, é necessário fornecer os dados necessários e informações precisas para subsídios para tomar a decisão certa, tais como destaca Marion (2015): comprar ou alugar máquinas, preços, assumindo dívida de curto ou longo prazo.

Portanto, observa-se que para ter uma gestão eficiente é indispensável o reconhecimento da situação patrimonial da organização. O tipo da informação contábil utilizada está classificado por cada usuário tornando assim diferente, a cada demanda uma informação específica para sua utilização. Dessa forma, o prestador de serviços contábeis irá aprofundar a análise da empresa para obter sucesso, assim obtendo lucros e excelência na gestão.

Diante disso, observa-se que para as empresas sobreviverem no mercado, é de suma importância ter ao lado um prestador de serviços contábil que esteja acompanhando todos os passos da empresa e conseqüentemente alcançando grandes resultados. Por este motivo os empreendedores deverão analisar no momento da contratação de seus prestadores de serviços não somente visando os critérios de preços, influência e outros, sobretudo avaliar a qualidade do trabalho e o desempenho do contador, pois, ele é o principal responsável por manter as empresas resguardadas perante as obrigações e formalidades do Código Civil.

Segundo Marion (2009), o principal objetivo da contabilidade é promover a seus usuários informações úteis e em tempo hábil, sendo o grande instrumento que auxilia a administração a tomar decisões e o faz através de relatórios que expõem resumidamente e ordenadamente os dados colhidos.

5. Análise dos resultados

Neste item serão apresentados os dados colhidos na pesquisa de campo realizada com 38 empresários no município de João Pinheiro (MG). Para a coleta de dados foi aplicado um *Survey*, os empresários foram escolhidos de forma aleatória.

Gráfico 1 – Sexo dos participantes

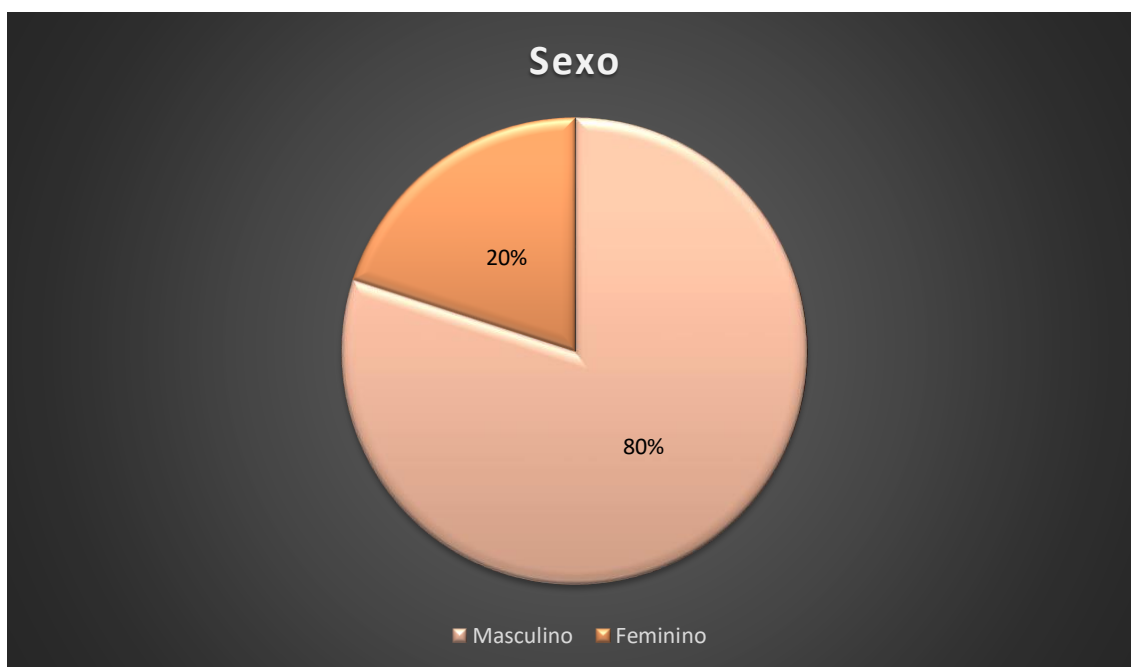


Gráfico elaborado pela autora.

Gráfico 1: Sexo das entrevistadas

Fonte: Pesquisa direta, 2021

De acordo com gráfico 01, 80% dos participantes representado por 32 pessoas são do sexo masculino, já as participantes femininas correspondem a 20% dos participantes representado por 6 pessoas, levando em consideração que foram entrevistados 38 participantes, o público masculino foi de 32 pessoas e o feminino 6 pessoas. De acordo com o gráfico constatar-se que o número maior de homens respondentes corresponde que a maior parte dos empresários são do sexo masculino. Mesmo com o avanço de mulheres empreendedoras no mercado, é possível identificar que na presente pesquisa a maior parte dos entrevistados são do sexo masculino.

Gráfico 2 – Faixa etária dos participantes

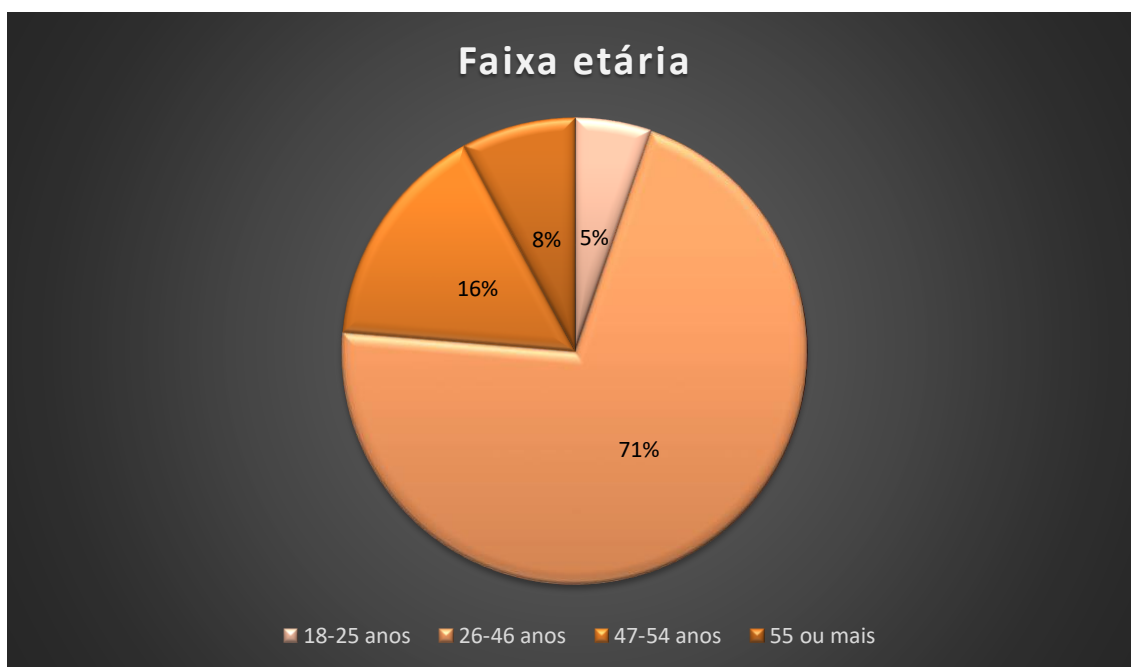


Gráfico elaborado pela autora.

Gráfico 2: Faixa etária dos entrevistados

Fonte: Pesquisa direta, 2021

Conforme o gráfico 02, 5% dos participantes entrevistados tem entre 18 a 25 anos, 71% entre 26 a 46 anos, 16% entre 47 a 54 anos, 8% tem 55 anos ou mais. Através do gráfico é possível identificar que 71% dos entrevistados tem idade entre 26 a 46 anos, tendo em vista essa informação é possível visualizar que grande parte dos empreendedores apresentam ter o perfil jovial.

De acordo com Global Entrepreneurship Monitor (GEM) 2017, uma pesquisa realizada pelo Sebrae/IBQP, revelou uma nova imagem no perfil de empreendedor no País. Destacou que no ano passado, o número total de empresários de 18 a 34 anos passou de 50% para 57% na fase inicial. Isso significa que, em três anos e meio, pelo menos 15,7 milhões de jovens buscaram informações para abrir ou conduzir uma empresa.

Gráfico 3 – Escolaridade dos participantes

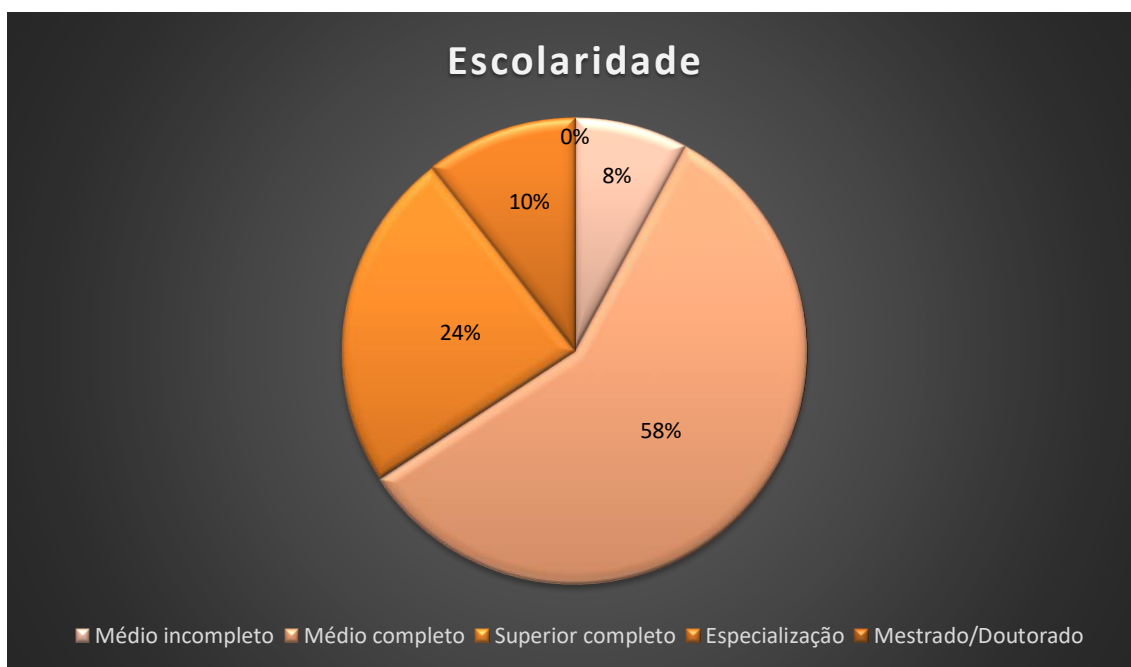


Gráfico elaborado pela autora.

Gráfico 2: Escolaridade dos participantes

Fonte: Pesquisa direta, 2021

Os dados do gráfico 03, demonstram que 8% dos entrevistados possui o ensino médio incompleto, 58% ensino médio completo, 24% ensino superior completo, 11% especialização. Pode-se observar que 58% dos participantes equivalentes a 22 pessoas tem o ensino médio completo, a maior parte dos empresários não tem curso superior ou especialização.

De acordo com a pesquisa Global Entrepreneurship Monitor (GEM) 2018, em termos de empreendedorismo estabelecido, as maiores taxas estão entre os que possuem o ensino fundamental incompleto (26,7%) ou completo (25,1%). Juntos, as duas faixas somam aproximadamente 15 milhões de pessoas. Observa-se que esse número mostra que cerca de um quarto dos brasileiros com baixa escolaridade ou ensino médio completo, estão à frente de negócios estabelecidos. Por outro lado, 15,7% dos brasileiros com ensino superior completo ou maior são empreendedores estabelecidos.

Gráfico 4 – Tempo de atuação da empresa no mercado



Gráfico elaborado pela autora.

Gráfico 4: Tempo de atuação da empresa no mercado

Fonte: Pesquisa direta, 2021

No gráfico 04, 10% dos entrevistados responderam que suas empresas estão no mercado a menos de 2 anos, 13% de 2 a 5 anos, 21% de 6 a 10 anos, 56% a mais de 10 anos. Portanto, observa-se que a maior parte dos empresários já tem uma estabilidade no seu negócio, suas empresas estão ativas no mercado a mais de 10 anos de atuação.

Segundo Bolson (2006), seja na vida pessoal ou no mundo dos negócios, somente quem está preparado para o futuro pode sobreviver, independente do que seja o futuro. Ser capaz de construir cenários de longo prazo é uma atitude indispensável para o empreendedor. Não se trata de adivinhar o futuro, mas sim da atitude dos empresários de conseguirem imaginar as situações futuras, permitindo assim analisar, refletir e escolher o melhor caminho.

Gráfico 5 – Tempo em que o prestador de serviço contábil presta serviço a empresa



Gráfico elaborado pela autora.

Gráfico 5: Tempo em que o prestador de serviço contábil presta serviço a empresa

Fonte: Pesquisa direta, 2021.

De acordo com gráfico, 13% dos entrevistados responderam que o atual prestador de serviços contábeis presta serviço na empresa a 1 ano, 21% de 4 a 6 anos, 13%, 6 anos ou mais 53% responderam que o atual prestador de serviço contábil está prestando serviço na sua empresa a mais de 6 anos, com isso, constatamos que 53% (20) dos entrevistadas não apresentam uma rotatividade de contador nas suas empresas, existe uma certa fidelidade entre a empresa e o prestador de serviço contábil, assim, é possível perceber que a contabilidade está cumprindo com a entrega dos serviços garantindo a satisfação do empreendedor.

Segundo Kotler (2001, p. 67), a qualidade do serviço prestado e do atendimento é muito importante para a satisfação do cliente, pois são estes os dois itens que orientam o cliente para a fidelização de uma determinada empresa.

Gráfico 6 – Na contratação do prestador de serviço contábil, quais critérios influenciaram na sua decisão



Gráfico elaborado pela autora.

Gráfico 6: Na contratação do prestador de serviço contábil, quais critérios influenciaram na sua decisão

Fonte: Pesquisa direta, 2021.

No gráfico 06, 90% dos entrevistados responderam que ao contratar o prestador de serviço contábil a qualidade do serviço prestado e a competência técnica é utilizado como critério de escolha, 5% relação de custo-benefício e 5% indicação. Dessa forma, podemos observar que a qualidade do serviço e competência técnica do prestador de serviço contábil é um fator primordial utilizado pelos empresários no momento da escolha.

Segundo (KOTLER; ARMSTRONG, 2003) clientes satisfeitos trazem muitos benefícios a empresa. Eles não são muito sensíveis ao preço, valorizam muito a empresa e seus produtos, fazem propaganda para outros e permanecem leais por um longo tempo.

Gráfico 7 – Ao escolher o prestador de serviço contábil, o mesmo tem correspondido as expectativas



Gráfico elaborado pela autora.

Gráfico 7: Ao escolher o prestador de serviço contábil, o mesmo tem correspondido as expectativas

Fonte: Pesquisa direta, 2021.

De acordo com gráfico, 92% dos participantes responderam que seu prestador de serviço contábil está sim correspondendo às expectativas no momento em que contratado, 8% responderam que as vezes. Por meio das informações do gráfico percebe-se que 92% dos entrevistados estão satisfeitos com o trabalho feito pelo prestador de serviços contábil, suas necessidades são correspondidas.

Segundo (MARION, 2005), A Contabilidade pode ser considerada uma importante ferramenta para auxiliar na gestão das empresas, pois é responsável pela informação econômico-financeira e fornece melhor suporte para uma boa tomada de decisão.

Gráfico 8 – O prestador de serviço contábil está se esforçando para um vínculo profissional assíduo entre as partes

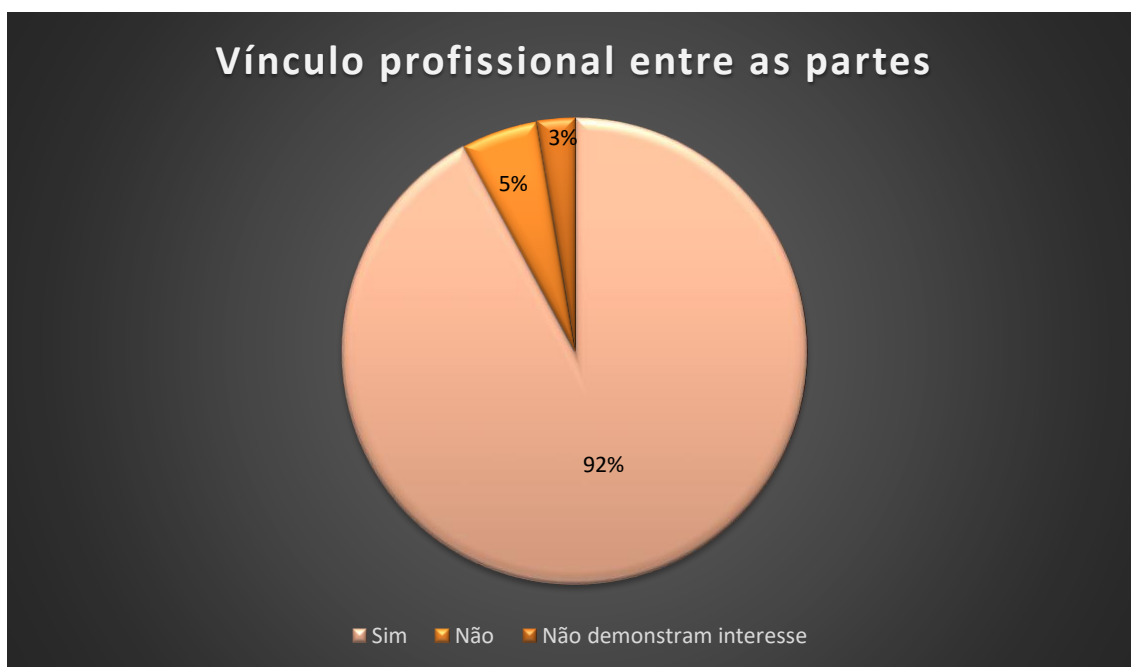


Gráfico elaborado pela autora.

Gráfico 8: O prestador de serviço contábil está se esforçando para um vínculo profissional assíduo entre as partes

Fonte: Pesquisa direta, 2021.

No gráfico 08, 92% das pessoas responderam que sim, o prestador de serviços contábil está se esforçando para um vínculo profissional assíduo entre as partes, 5% responderam que não está se esforçando e 3% responderam que não demonstra interesse. Pelas informações obtidas no gráfico, podemos observar que a maior parte dos empresários responderam que o prestador de serviços contábil está sim se esforçando para ter uma vinculo mais próximo entre os empresários, é de grande valia a comunicação entre as partes de forma transparente e organizada, a troca de informações entre ambas contribui de forma significativa para o desempenho dos serviços.

Segundo Bezerra (2014, p. 281), o relacionamento com o cliente vai mundo além do conteúdo. É necessário que os contadores percebam suas preocupações e presunções, podendo assim, perceber possibilidade e construção de um bom relacionamento com os clientes permitindo um vínculo entre as partes.

Gráfico 9 – Principal razão levaria a indicação do prestador de serviço contábil

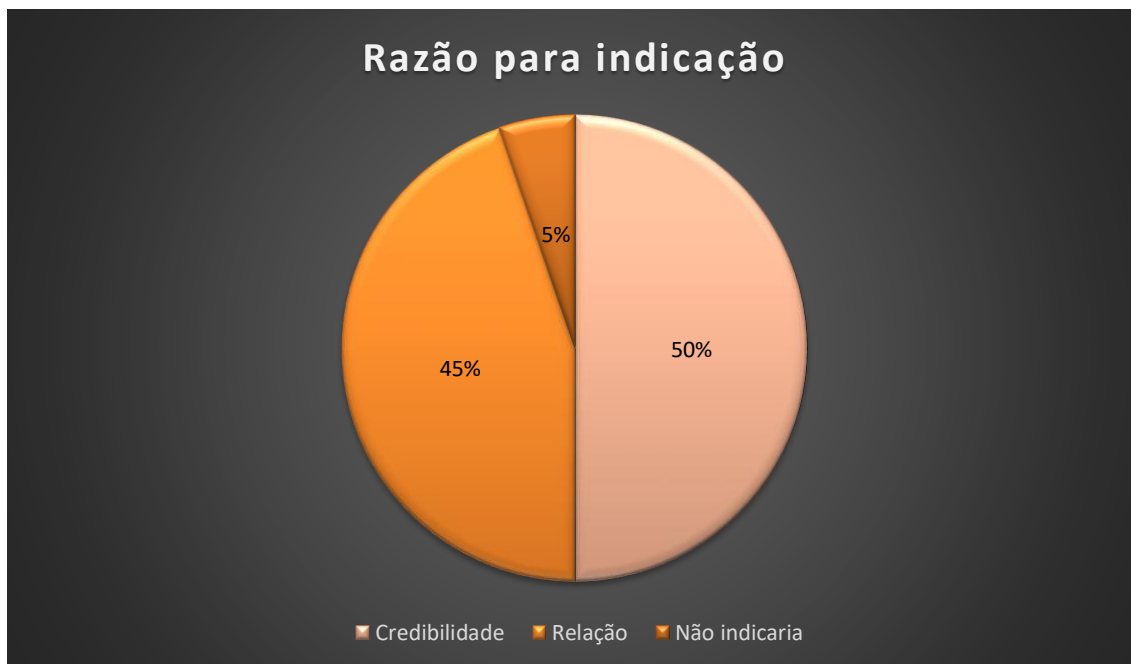


Gráfico elaborado pela autora.

Gráfico 9: Principal razão levaria a indicação do prestador de serviço contábil

Fonte: Pesquisa direta, 2021.

De acordo com gráfico, 50% dos entrevistados responderam que indicariam o atual prestador de serviço contábil pela credibilidade, 45% relação próxima entre empresário e contador e 5% não indicaria. Pelas informações obtidas no gráfico, podemos observar que 95% dos entrevistados concordam que de alguma forma suas necessidades são correspondidas e indicariam sim seu prestador de serviço contábil para outras pessoas.

Segundo Lovelock (2006), fidelidade se refere a disposição dos clientes em continuar leal a uma empresa a longo prazo, comprar e usar repetidamente seus produtos e serviços, dar prioridade, exclusividade e indicar seus serviços aos colegas, contudo a fidelidade permite abranger preferências e intenções futuras.

Gráfico 10 – Grau de satisfação dos entrevistados



Gráfico elaborado pela autora.

Gráfico 10: Grau de satisfação dos entrevistados

Fonte: Pesquisa direta, 2021.

No gráfico 10, tem como objetivo visualizar o grau de satisfação dos entrevistados com o prestador de serviço contábil em uma escala de 0 a 10 onde 0 era completamente insatisfeito e 10 completamente satisfeito, dessa forma a maior porcentagem ficou no 10 com 52,6%, 4 e 5 com 2,6% sendo a menor porcentagem, 7 com 5,3%, 8 com 21,1%, 9 15,8%. Portanto podemos observar que a maior porcentagem votou na nota 10 e a segunda maior porcentagem na nota 8. Esses dados mostram um alto grau de satisfação dos entrevistados, as notas 8 e 10 somam 73,7% de satisfação dos depoentes com o prestador de serviço contábil das suas empresas.

Segundo (LARAN; ESPINOZA, 2004) uma aprovação positiva do consumidor indica lealdade do consumidor a um produto ou serviço. Satisfação é o contentamento do consumidor, é uma avaliação do produto ou serviço que ele está utilizando ou utilizou, é a maneira de dizer o quanto o produto ou serviço está te agradando durante seu uso ou consumo.

6. Considerações finais

Em virtude dos fatos mencionados, o estudo possibilitou compreender quais critérios os micros e pequenos empreendedores utilizam na escolha do

escritório de contabilidade que atende suas empresas, sabendo que as MPE's representam a maior parte das empresas em atividade no Brasil, possui também uma quantidade significativa de micros e pequenas empresas na cidade de João Pinheiro – MG, tornando-se possível entender a eficiência no processo de escolha ou se está sendo feita de forma equivocada. A contabilidade principal responsável por manter as empresas resguardadas perante as obrigações previstas no código civil, por este motivo é essencial que as empresas escolham de forma acertada o escritório de contabilidade responsável por suas empresas.

Conforme dados da pesquisa podemos observar que no momento da contratação de seus contadores, a qualidade de serviço prestado e competência técnica são critérios que os empresários visam no momento da escolha, isso demonstra que os entrevistados não priorizam o valor de honorário e sim a qualidade do serviço. A entrega de serviços com transparência, ética e qualidade garante aos empresários que a tomada de decisão seja eficaz e objetiva de forma estratégica, garantindo números importantes para o funcionamento das empresas, por este motivo os empresários apresentam a qualidade como fator primordial no momento da escolha.

Os empresários depoentes mantiveram suas empresas no atual prestador de serviço contábil a mais de 6 anos, dessa forma é possível identificar que as empresas não apresentam uma grande rotatividade de escritório contábil. Entende-se que os mesmos estão satisfeitos com a escolha do seu contador e com a relação próxima entre as partes. Levando em consideração a satisfação, credibilidade e a escolha acertada dos seus contadores, os entrevistados indicariam seus prestadores de serviços contábeis para outros empresários.

Diante desse cenário, os micros e pequenos empreendedores da cidade de João Pinheiro-MG tem como preferência a contabilidade física tradicional, priorizando o contato pessoal com seus contadores visando ainda facilitar a forma de comunicação e proporcionar uma relação próxima entre as partes, não podendo descartar também o avanço das contabilidades digitais na atualidade. Em decorrência da pandemia causada pelo novo coronavírus, as empresas estão se inovando e adaptando as novas formas de comunicação além do contato físico, o contato entre o prestador de serviços e seus clientes é crucial para o enfrentamento dos efeitos da COVID-19.

7. Referências Bibliográficas

BEZERRA, Ananda. **Consultoria: o papel do consultor nas organizações privadas.** Presidente Prudente: UNOESTE, 2014. 281p.

BERTI, Anélio. **Manual prático de consultoria: Diagnóstico e Análise Empresarial,** 1ª reimpr. Curitiba: Juruá, 2011.

BOLSON, Eder Luiz. **Educação Empreendedora.** 2.ed. Belo Horizonte: SENAC/MG, 2006.

CORONADO, Osmar. **Contabilidade gerencial básica.** 2. ed. São Paulo: Saraiva, 2009.

FELICIANO, Rafaella. **Comunicação CFC.** Disponível em: <
<https://cfc.org.br/noticias/%EF%BB%BFcarreira-contabil-esta-entre-as-que-mais-geraram-empregos-em-2018-e-promete-crescimento-para-2019/>> Acesso em: 27/10/2020.

FERRONATO, A. J. **Gestão Contábil-Financeira de Micro e Pequenas Empresas: Sobrevivência e Sustentabilidade.** 2.ed. São Paulo: Atlas, 2015. 29p.

FRANCO, Hilário. **Contabilidade geral.** 23 ed. São Paulo: Atlas, 2009.

GONÇALVES, E. C.; BAPTISTA, A. E. **Contabilidade Geral.** 7.ed. São Paulo: Atlas, 2011. 3p.

GEM – **Global Entrepreneurship Monitor.** *Empreendedorismo no Brasil: 2017.* Curitiba: IBQP, 2018. Disponível em: <
<https://ibqp.org.br/noticias/ibqp/cresce-numero-de-jovens-empresarios-no-brasil/>> Acesso em: 16/06/2021.

GEM - **Global Entrepreneurship Monitor.** 2018. Curitiba: IBQP, 2018 Disponível em:
<https://ibqp.org.br/PDF%20GEM/Livro%20Empreendedorismo%20no%20Brasil%20-%20web%20compactado.pdf> Acesso em: 16/06/2021.

INSTITUTO BRASILEIRO DE GEOGRAFIA E ESTATÍSTICA (IBGE). **IBGE Cidades Minas Gerais João Pinheiro Panorama.** Disponível em: <
<https://cidades.ibge.gov.br/brasil/mg/joao-pinheiro/panorama>>. Acesso em: 03 nov. 2020.

IUDÍCIBUS, S.; MARION, J. C. **Curso de contabilidade para não contadores.** 3. ed. São Paulo: Atlas, 2000. 22p.

IUDÍCIBUS, Sérgio de. **Teoria da Contabilidade.** 6.ed. São Paulo: Atlas, 2000. 29p.

KOTLER, P.; ARMSTRONG, G. **Princípios de Marketing.** 9. ed. São Paulo: Prentice Hall, 2003.

KOTLER, Philip. **Administração de marketing.** 5.ed. São Paulo: Atlas, 2001. 67p.

LARAN, J. A.; ESPINOZA, F. S. **Consumidores satisfeitos, e então? Analisando a satisfação como antecedente da lealdade.** Rev. adm. **contemp.** Curitiba, v. 8, n. 2, p. 51-70, jun. 2004. Disponível em

<http://www.scielo.br/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1415-6552004000200004&lng=en&nrm=iso>. Acesso em 27/10/2020.

LOVELOCK, Christopher. **Marketing de serviços: pessoas, tecnologia e resultados**. 5. ed. São Paulo: Pearson Prentice Hall, 2006.

MARION, J. C. **Contabilidade Empresarial**. 11. ed. São Paulo: Atlas, 2005. 502p.

MARION, José Carlos. **Contabilidade básica**. 10. ed. São Paulo: Atlas, 2009.

MARION, José Carlos. **Contabilidade Empresarial**. 17. ed. São Paulo: Atlas, 2015.

MINAYO, Maria Cecília de Souza. **Pesquisa Social**. Teoria, método e criatividade. 18 ed. Petrópolis: Vozes, 2001.

MONTOTO, Eugenio. **Contabilidade geral e análise de balanços esquematizado**. 3. ed. São Paulo: Saraiva, 2014.

PIZZOLATO, Nélio Domingues. **Introdução à Contabilidade Gerencial**. 5. ed. Rio de Janeiro: LTC, 2009.

QUINTANA, Alexandre Costa. **Contabilidade básica: com exercícios práticos. De acordo com as normas brasileiras de contabilidade do CFC**. Atlas, 06/2014.

Disponível em:

<<https://integrada.minhabiblioteca.com.br/#/books/9788522489619/cfi/4!/4/4@0.00:10.9>> Acesso em: 14/07/2021.

RIBEIRO, J. L. L. S. **A avaliação como uma política pública: aspectos da implementação do SINAES**. Salvador: EDUFBA, 2009. p. 57-84. Disponível em: < <http://static.scielo.org/scielobooks/wd/pdf/lordelo-9788523209315.pdf> >. Acesso em: 27/10/2020

SILVA, Edson Cordeiro da. **Contabilidade empresarial para gestão de negócios: guia de orientação fácil e objetivo para apoio e consulta de executivos**. São Paulo: Atlas, 2008.

SILVA, R. da S. et al. **Avaliação de empresas**. 1. ed. Porto Alegre: Sagah, 2015.

SZUSTER, R; *et al.* **Contabilidade Geral Introdução à Contabilidade Societária**. 4. ed. São Paulo: Atlas, 2013.

8. Anexos:

Survey para coleta de dados

Sou acadêmica do curso de Ciências Contábeis da FCJP (Faculdade Cidade de João Pinheiro) e estou realizando um estudo para o meu trabalho de conclusão do curso (TCC). Trata-se de uma pesquisa acadêmica que pretende verificar qual os critérios você utiliza na escolha de um escritório de contabilidade para sua empresa. Peço a sua colaboração com o estudo respondendo a este

questionário de forma direta e verdadeira. Suas respostas serão totalmente confidencial e absolutamente resguardadas. Desde já deixo os meus sinceros agradecimentos pela sua colaboração.

1. Sexo:

- Masculino
- Feminino

2. Faixa etária:

- 18 a 25 anos
- 25 a 46 anos
- 46 a 54 anos
- 55 anos ou mais

3. Escolaridade:

- Ensino Médio Incompleto
- Ensino Médio Completo
- Ensino Superior Completo
- Especialização
- Mestrado/Doutorado

4. Qual o tempo de atuação da empresa no mercado na cidade de João Pinheiro-MG?

- Menos de 2 anos
- De 2 a 5 anos
- De 5 a 10 anos
- Mais de 10 anos

5. Há quanto tempo o atual prestador de serviços contábeis presta serviço a sua empresa?

- Menos de 1 ano
- 1 a 3 anos
- 3 a 6 anos
- Mais de 6 anos

6. Ao contratar o prestador de serviço contábil, quais os critérios que influenciaram na sua decisão?
- () Qualidade do serviço prestado/ competência técnica
 - () Relação de custo-benefício
 - () Localização
 - () Indicação
7. Ao decidir pelo atual prestador de serviço contábil, o mesmo tem correspondido as expectativas no momento em que foi contratado?
- () Sim
 - () Não
 - () Às vezes
8. Na sua opinião, o atual prestador de serviço contábil está se esforçando para um vínculo profissional assíduo entre as partes?
- () Sim, está se esforçando
 - () Não está se esforçando
 - () Não demonstra interesse
9. Qual principal razão levaria você a indicação do atual prestador de serviço contábil?
- () Credibilidade
 - () Relação próxima entre empresário e contador
 - () Não indicaria
10. Utilizando uma escala de 0 a 10, que nota você daria para o prestador de serviço contábil da sua empresa?
- () 1 a 6 (Pouco satisfeito)
 - () 7 a 8 (Satisfeito)
 - () 9 a 10 (Muito satisfeito)