



FACULDADES INTEGRADAS DE CARATINGA

**AVALIAÇÃO DO NÍVEL DE SATISFAÇÃO DOS EMPRESÁRIOS DE
MICRO E PEQUENAS EMPRESAS DO MUNICÍPIO DE
CARATINGA-MG EM RELAÇÃO AOS SERVIÇOS PRESTADOS
PELOS ESCRITÓRIOS DE CONTABILIDADE**

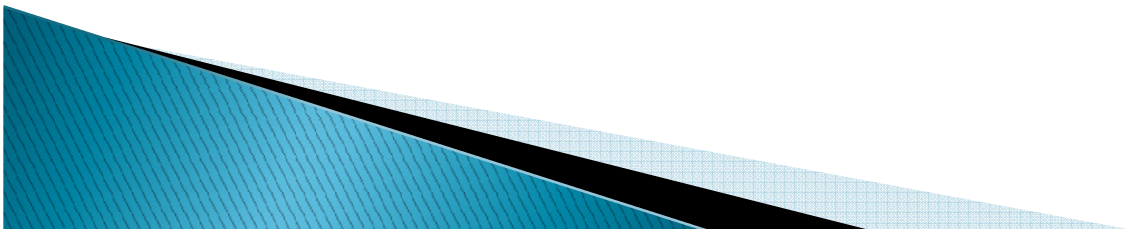
**Orientando: Vinicius Silva Barbosa
Wesley Côrrea**

Orientador: Msc. Rock Kleyber Silva Brandão

Caratinga, dezembro de 2012.

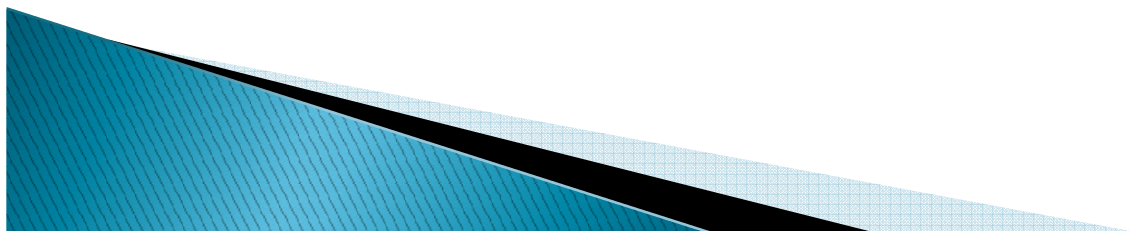
SUMÁRIO

- ▶ A CONTABILIDADE
- ▶ MICROS E PEQUENAS EMPRESAS
- ▶ A IMPORTÂNCIA DA GESTÃO DE QUALIDADE



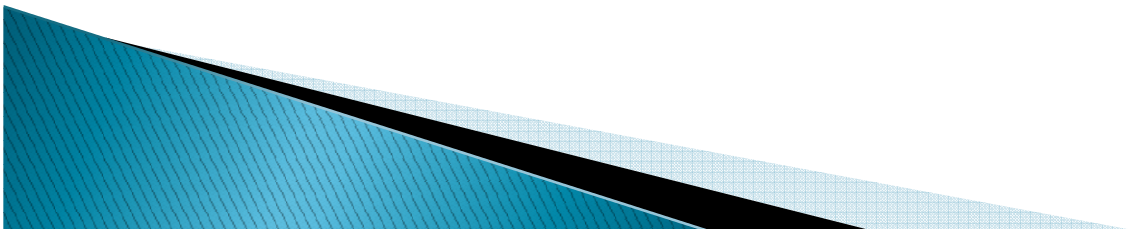
INTRODUÇÃO

- ▶ A qualidade do serviço é um quesito importante para garantir a permanência e confiabilidade, para que isso aconteça é necessário elaborar um sistema de qualidade eficaz, procurando estabelecer critérios que satisfaça o cliente (PALADINI, 2004).
- ▶ Diante do cenário que a contabilidade se encontra, o contador vem, buscando alternativas e recursos para prestar um serviço com qualidade, proporcionando ao seu cliente a satisfação e eficácia. (CAMPOS, VICENTE FALCONI, 1992)



PROBLEMA DA PESQUISA

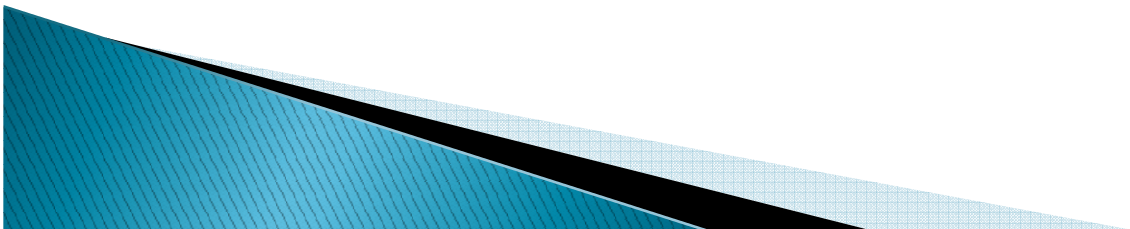
- ▶ Mediante o exposto surge a seguinte questão problema:
Qual a avaliação dos empresários de micros e pequenas empresas do município de Caratinga–MG em relação aos serviços prestados pelos escritórios de contabilidade?



OBJETIVOS

- ▶ Geral:

Identificar avaliação dos empresários de micros e pequenas empresas do município de Caratinga-MG em relação aos serviços prestados pelos escritórios de contabilidade



OBJETIVOS

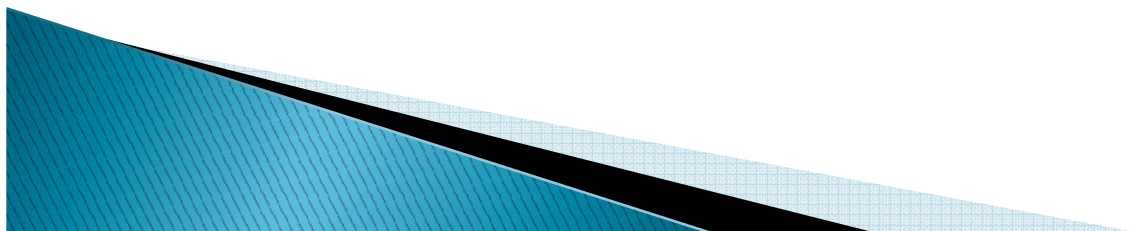
Específicos:

- ▶ Demonstrar o nível de satisfação dos empresários de micros e pequenas empresas do município de Caratinga–MG em relação aos serviços prestados pelos escritórios de contabilidade,
- ▶ Identificar os pontos positivos e negativos em relação aos serviços prestados pelos escritórios de contabilidade abordados pelos empresários de micros e pequenas empresas do município de Caratinga–MG .
- ▶ Constatar se os relatórios confeccionados pelos contadores condizem com que os empresários necessitam



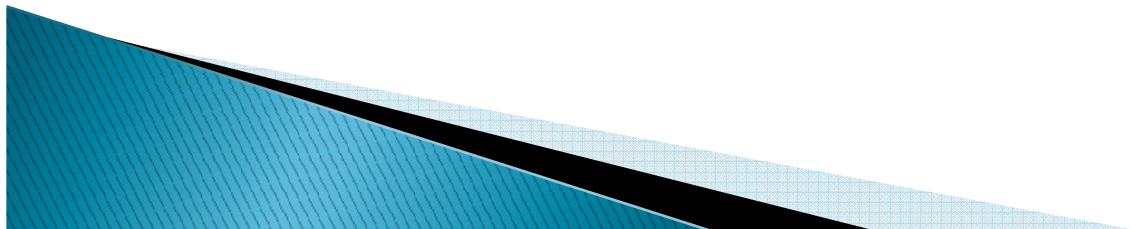
JUSTIFICATIVA

- ▶ Fatores condicionantes e taxa de mortalidade de empresas no Brasil (SEBRAE, 2005);
- ▶ Gestão financeira das MPE's (Brandão, 2004)
- ▶ Administração de serviços (FITZSIMMONS, 2000)



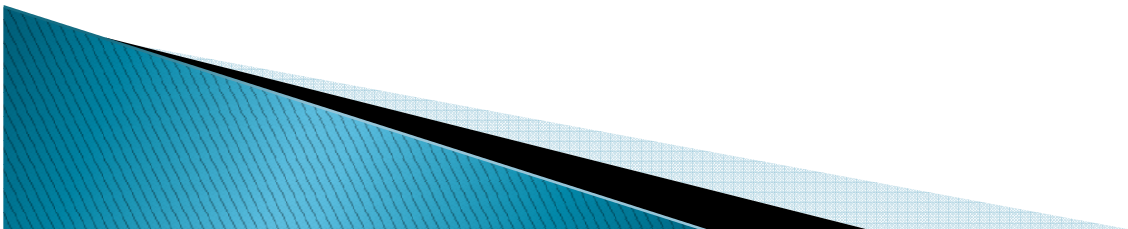
METODOLOGIA

- ▶ POPULAÇÃO E AMOSTRA
 - ▶ 80 micro e pequenas empresas;
 - ▶ Setor de comércio, serviços e indústria;
- ▶ CLASSIFICAÇÃO DA PESQUISA
 - ▶ Descritiva (MARCONI & LAKATOS,2003);
 - ▶ Pesquisa bibliográfica (MARCONI & LAKATOS,2003), levantamento (GIL,2006);



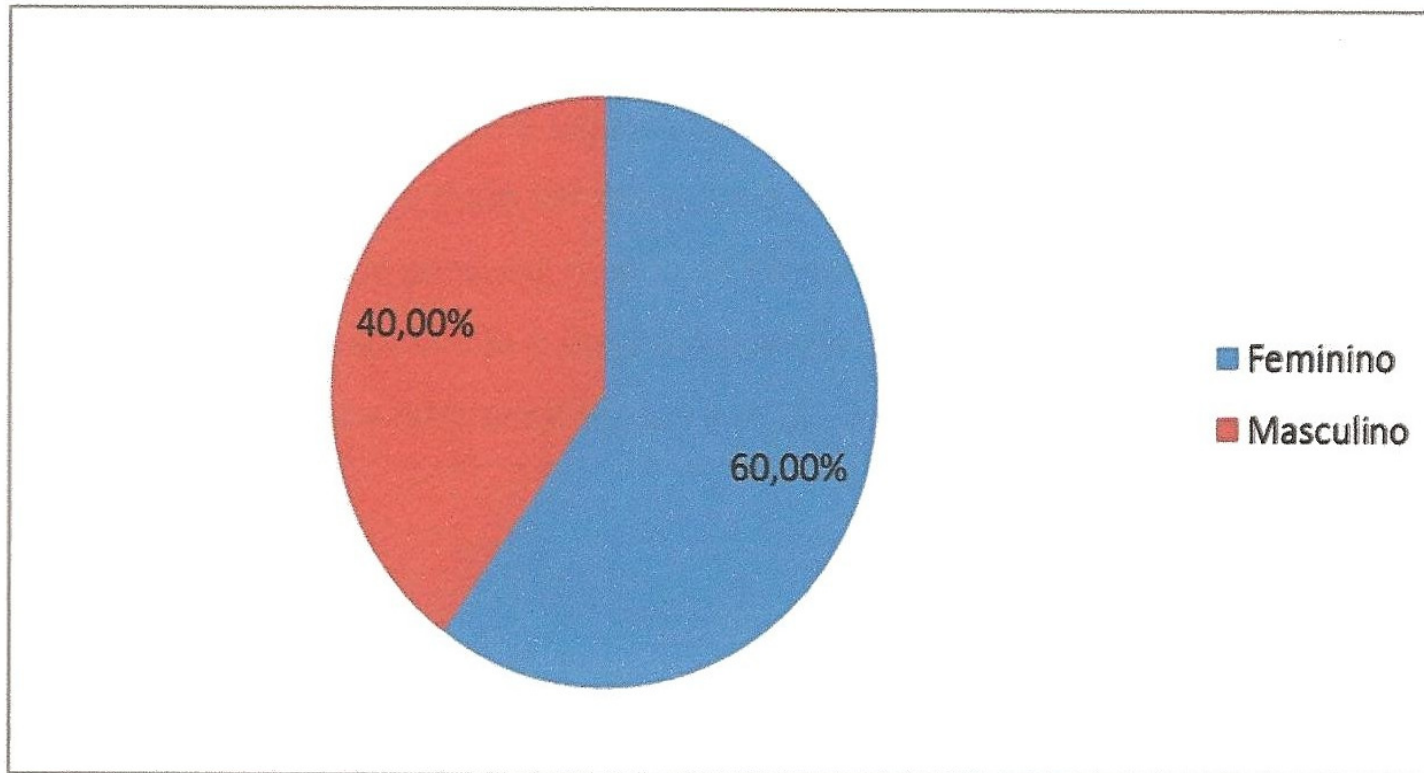
METODOLOGIA

- ▶ INSTRUMENTO DE COLETA DE DADOS
- ▶ Formulário estruturado (MARCONI & LAKATOS,2003);
- ▶ Aplicado por uma equipe treinada e pelo próprio pesquisador;



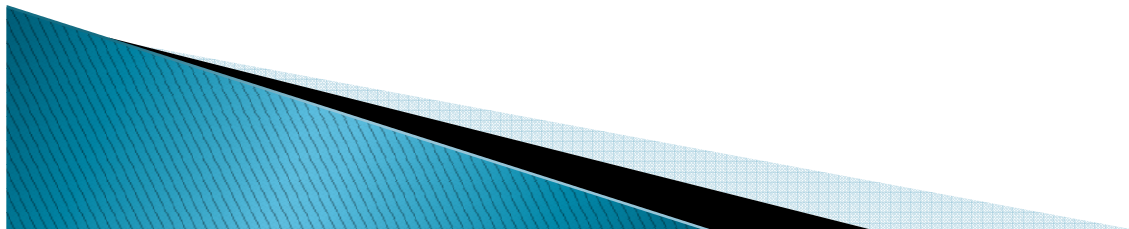
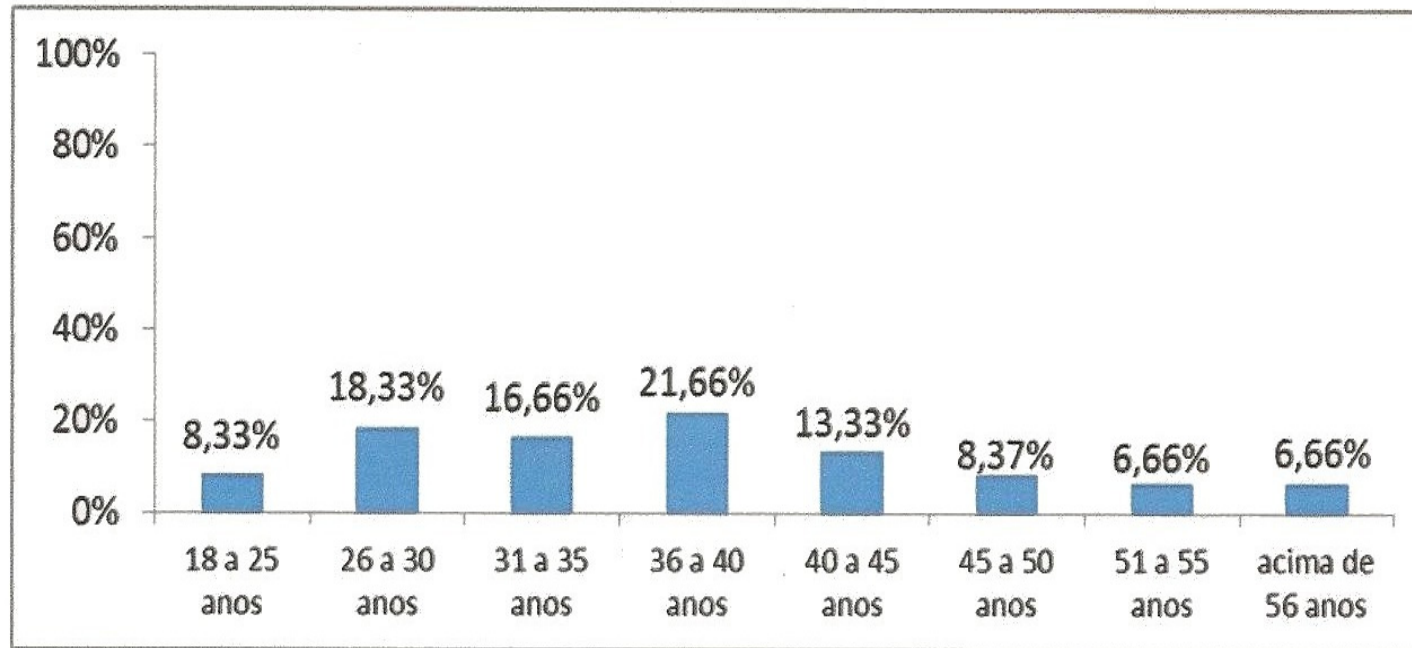
RESULTADOS DA PESQUISA

Distribuição dos respondentes por gênero



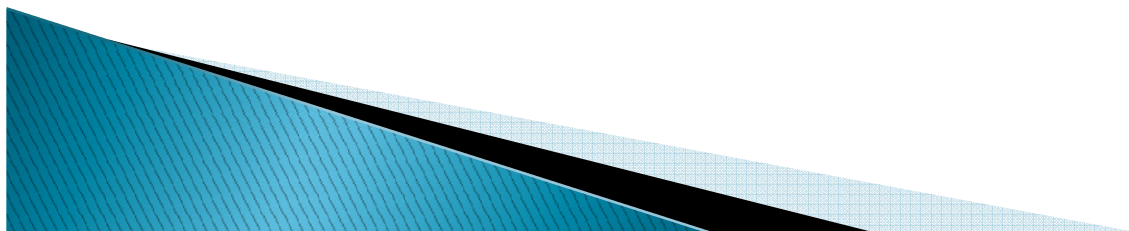
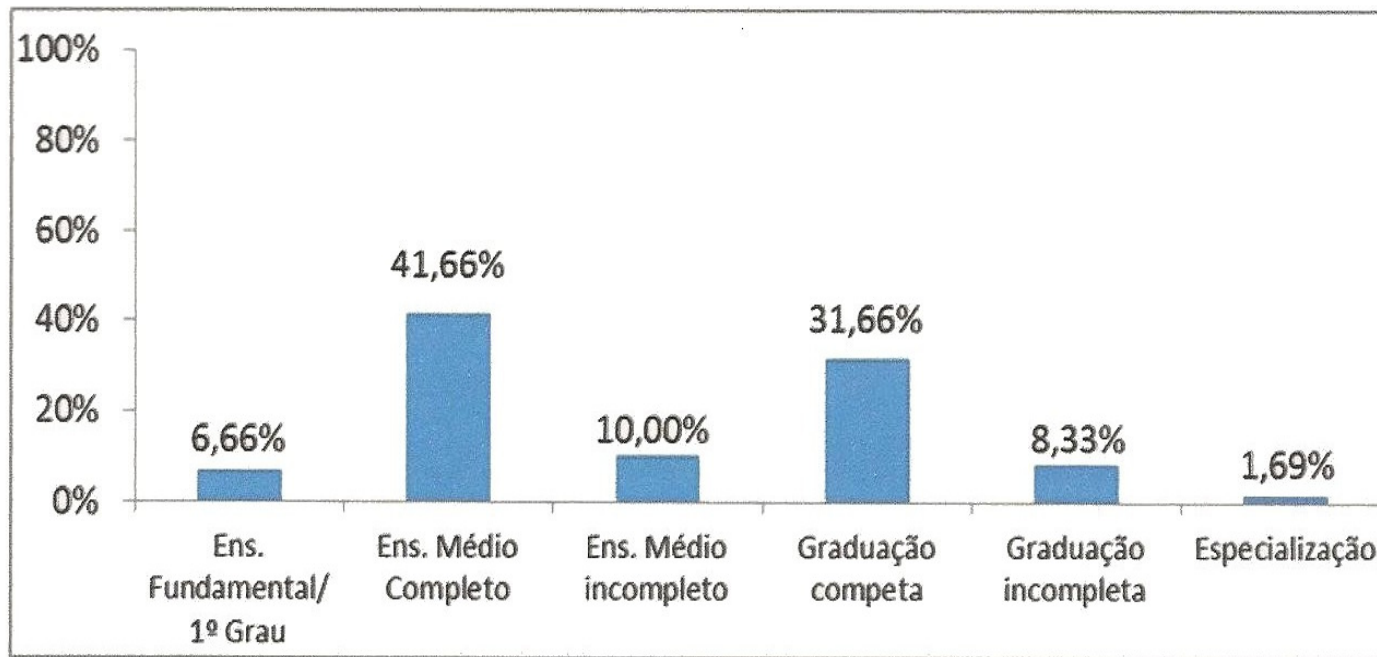
RESULTADOS DA PESQUISA

Distribuição dos respondentes por faixa etária



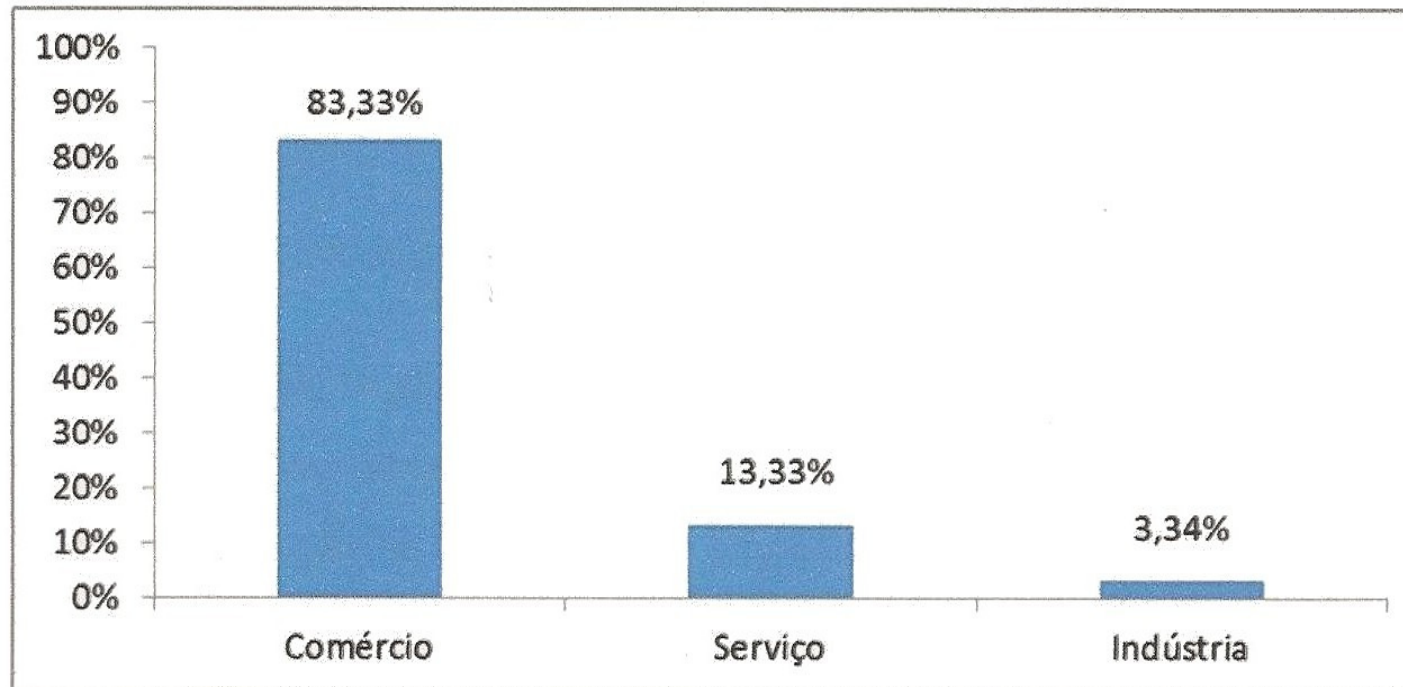
RESULTADOS DA PESQUISA

Levantamentos do grau de escolaridade dos respondentes



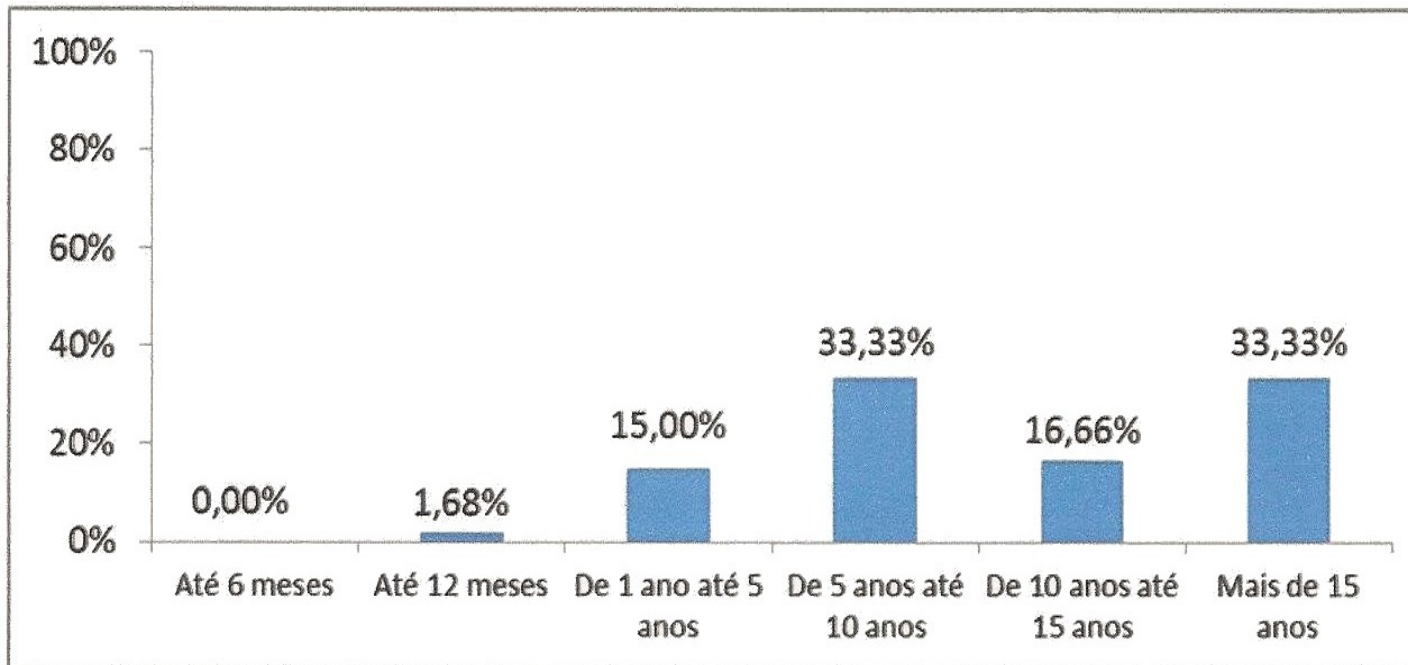
RESULTADOS DA PESQUISA

Descrição do ramo de atividade da empresa



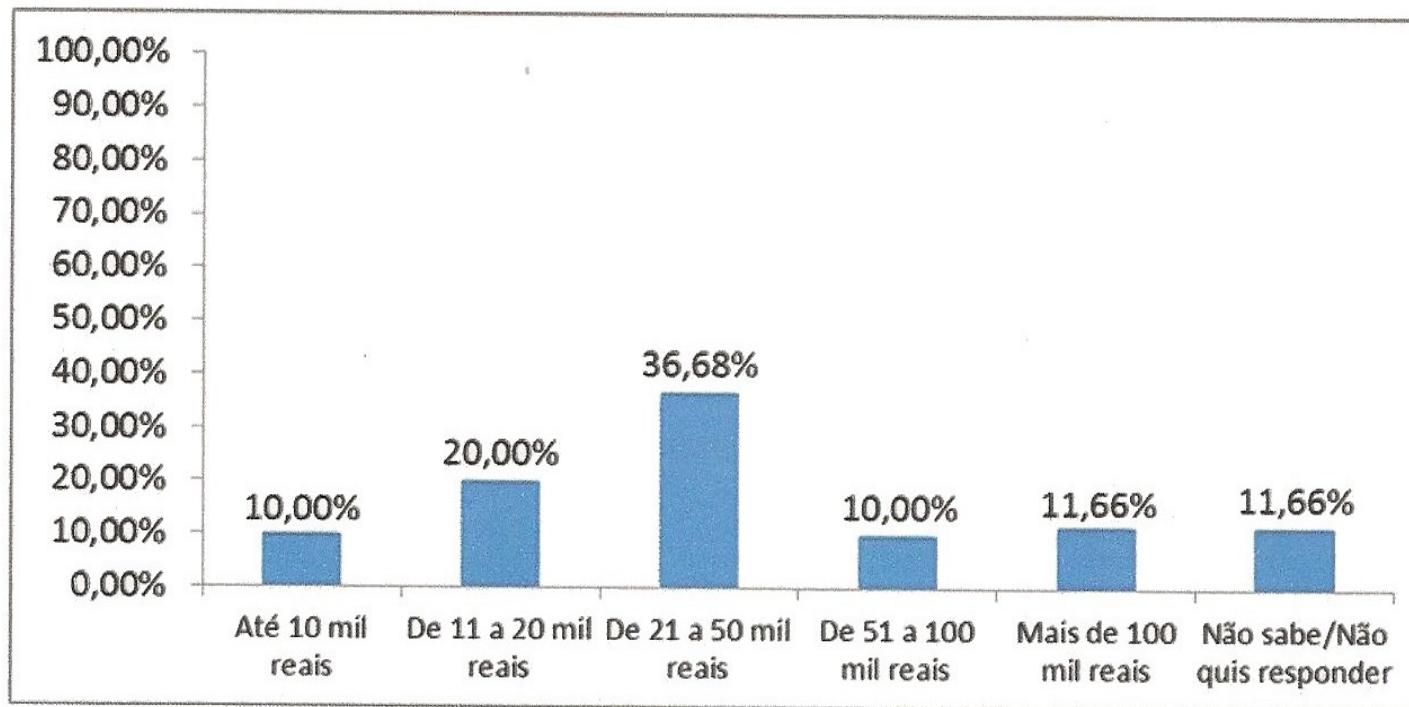
RESULTADOS DA PESQUISA

Descrição do tempo de atuação no mercado



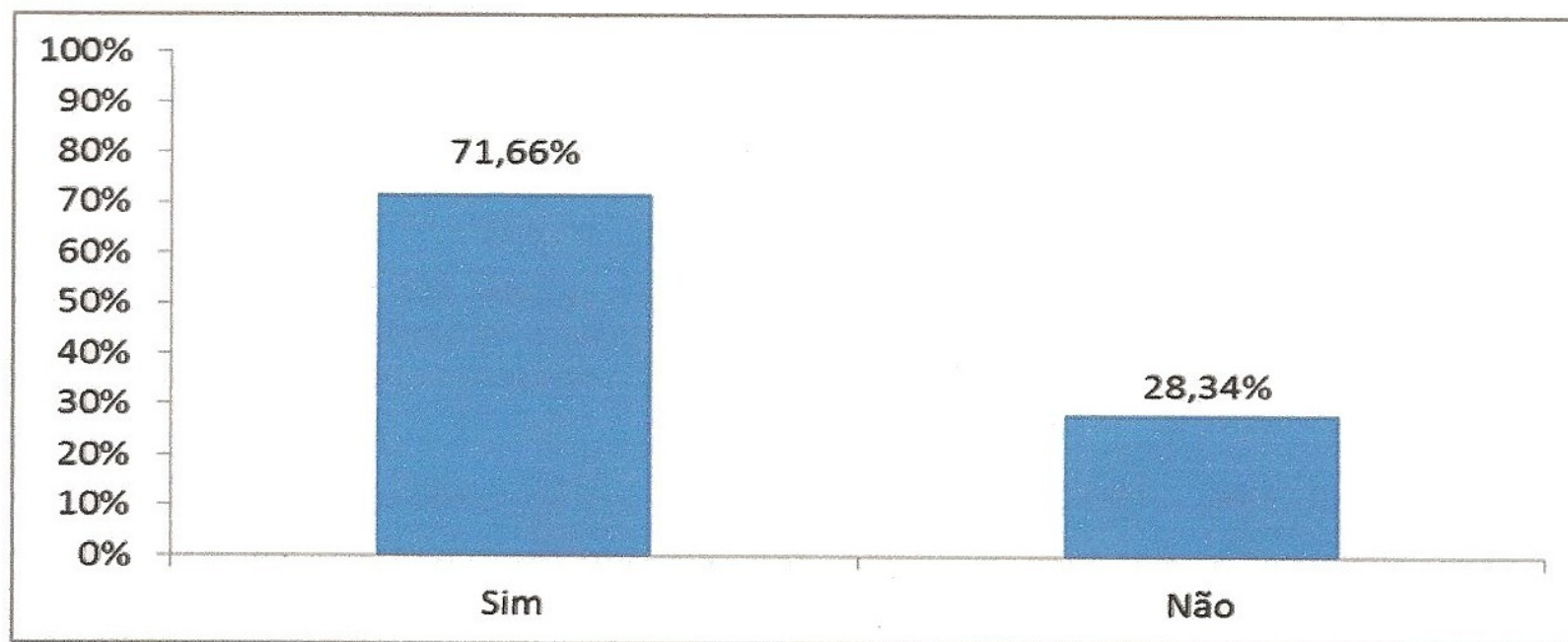
RESULTADOS DA PESQUISA

Descrição do faturamento médio mensal



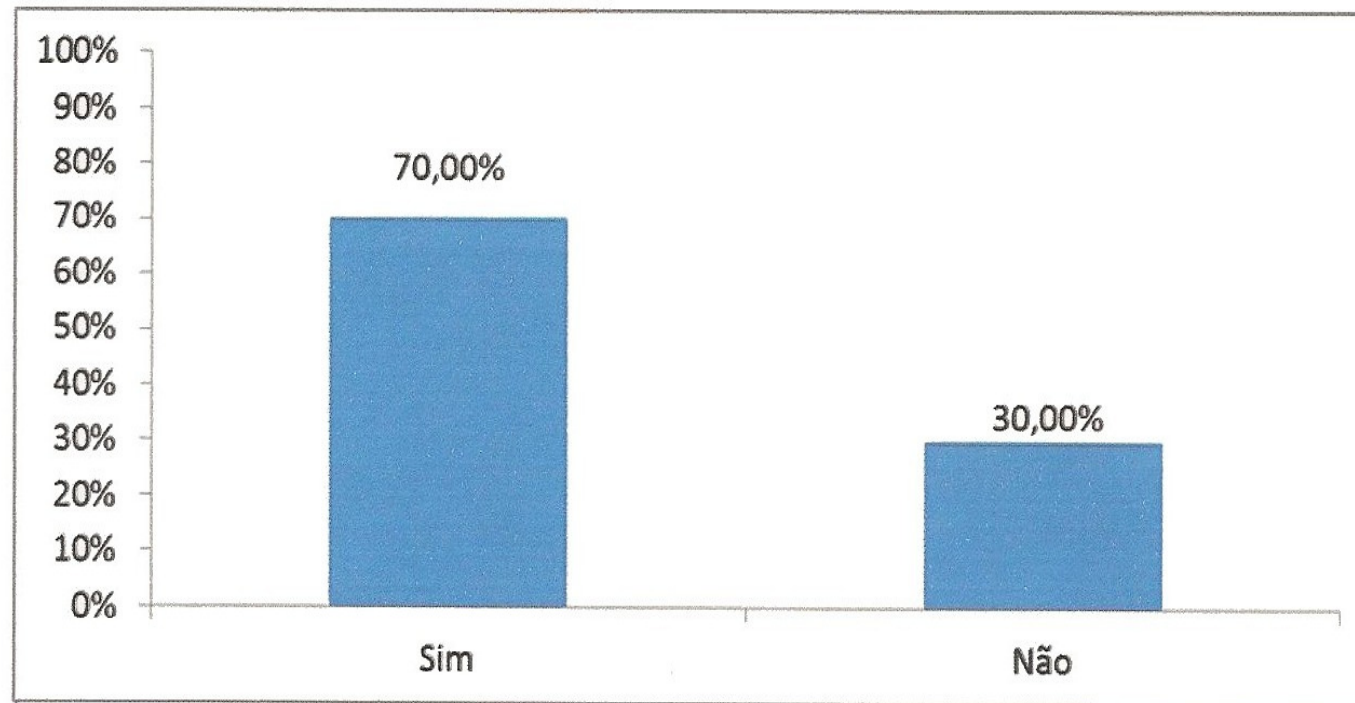
RESULTADOS DA PESQUISA

Descrição quanto ao recebimento de informações por parte dos serviços contábeis que auxiliam na administração



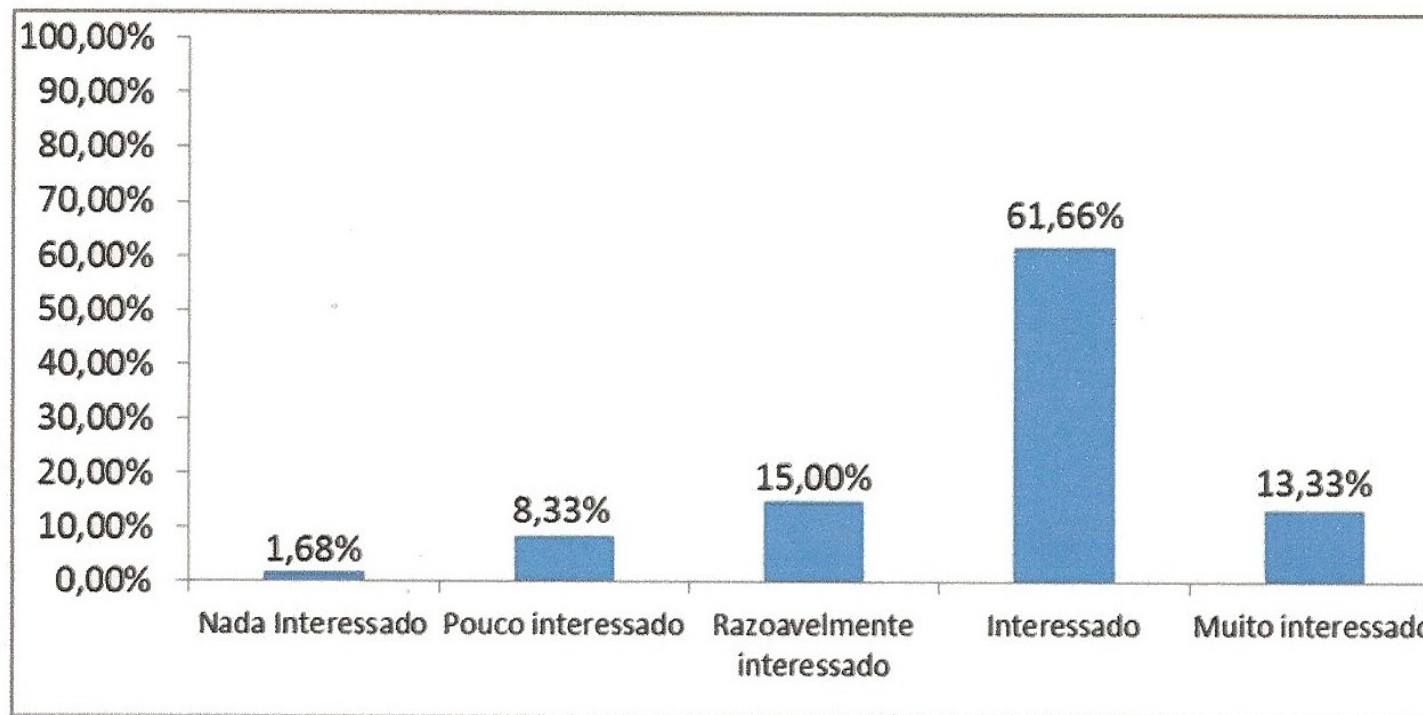
RESULTADOS DA PESQUISA

Descrição quanto a solicitação periódica de demonstrativos contábeis aos prestadores de serviços contábeis.



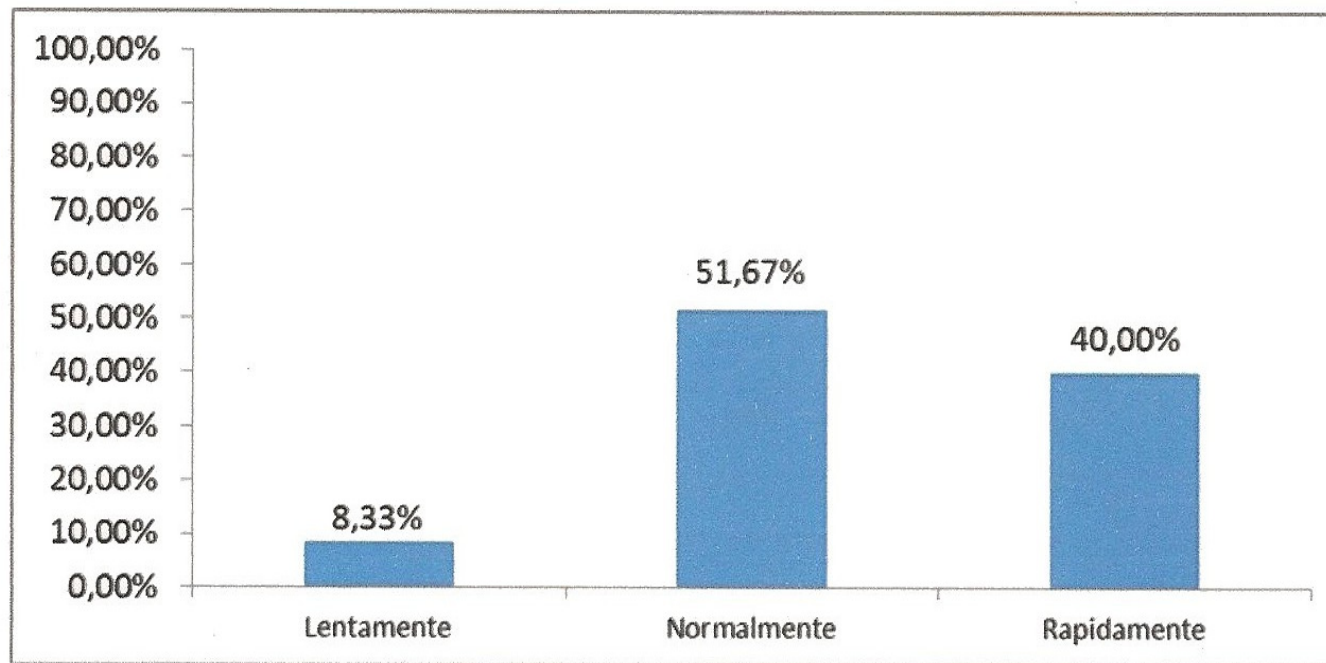
RESULTADOS DA PESQUISA

Avaliação dos gestores quanto ao interesse dos contadores em melhorar os serviços prestados.



RESULTADOS DA PESQUISA

Avaliação dos gestores quanto a qualidade dos rendimentos dos contadores




CONCLUSÕES

A Visão dos gestores com relação aos serviços prestados ainda é limitada aos registros fiscais com a maior preocupação com as questões tributárias e trabalhista.

Através da revisão literária percebe-se que as MPE's têm maior chance de sobrevivência se utilizar bem os informes contábeis como um instrumento gerencial.

Através dos dados coletados pode-se concluir que a maioria dos gestores das MPE's filiadas a CDL de Caratinga estão satisfeito quanto ao custo benefício dos serviços prestados pelos profissionais contábeis.



OBRIGADO

