

Percepção dos Clientes de dois Escritórios de Contabilidade Acerca da Qualidade dos Serviços Prestados

Jaíne Morais Teixeira Nonnemacher

Universidade do Vale do Itajaí (UNIVALI)

Curso de Ciências Contábeis – Campus Centro Biguaçu

jainenonemacher@gmail.com

Mariana Silveira

Universidade do Vale do Itajaí (UNIVALI)

Curso de Ciências Contábeis – Campus Centro Biguaçu

nanasilveira@hotmail.com

Adriano Dinomar Barp

Universidade do Vale do Itajaí (UNIVALI)

Curso de Ciências Contábeis – Campus Centro Biguaçu

adrianobarb@univali.br

RESUMO

A qualidade dos serviços prestados por um escritório contábil pode ser entendida como um dos principais requisitos a ser disponibilizado pelo mesmo aos seus clientes, a percepção e satisfação dos clientes com relação à qualidade desses serviços é um constante questionamento que todo profissional contábil deveria ter. Neste viés, esta pesquisa tem por objetivo descrever a percepção dos clientes acerca dos serviços contábeis prestados por dois escritórios da região da grande Florianópolis, além do exposto tem-se os seguintes objetivos específicos: Identificar as características das empresas clientes dos escritórios; Analisar o desempenho esperado pelos clientes; Entender se os escritórios cumprem os prazos legais; e Apresentar o entendimento da importância dada pelos clientes com um relacionamento mais aproximado com os escritórios contábeis. Para tanto, foi realizada uma pesquisa de caráter descritivo, com a abordagem quantitativa, o procedimento de coleta de dados utilizado foi o método *Survey*, mediante a aplicação de questionários com 12 questões objetivas, cuja amostra é composta por 124 clientes dos dois escritórios. Com os resultados obtidos percebe-se a importância atribuída pelos clientes aos serviços prestados pelos dois escritórios, e pode-se destacar o nível de satisfação dos clientes como “satisfeitos” e “muito satisfeitos”.

Palavras-chave: Profissional Contábil; Clientes; Nível de Satisfação; Sistema de Informações Gerenciais;

Realização:

1 INTRODUÇÃO

No intuito de atender as demandas das empresas que cada vez mais precisam de controles de auxílio na gestão, muito em virtude da dinâmica apresentada pelo mercado, os serviços prestados pelos escritórios contábeis tem alcançado um nível de importância cada vez maior, um de seus principais objetivos é ter qualidade e eficiência. Tem-se, portanto que na percepção de Cunha, Olivio & Martins (2017, p. 72) “a contabilidade deixou de ser uma simples escrituração e se tornou um elemento fundamental para a administração empresarial”.

O profissional contábil deixou de ser visto como apenas aquele profissional que gerava as guias para o recolhimento de impostos, tornando-se um importante auxiliador para a administração das organizações. Nesse sentido Henrique (2008), aponta que o profissional contábil é importante em um empreendimento, sendo dentre algumas de suas funções básicas a produção de informações e dados úteis para as tomadas de decisões e o planejamento financeiro.

Para Dantas (2013) gerir uma empresa é hoje um grande desafio. As decisões devem, mais do que nunca, ser muito bem pensadas, pois não se pode correr o risco de tomá-las de forma leviana o suficiente para tornar a organização vulnerável. Assim, surge nesse cenário outro fator importante: a necessidade da informação.

Em um mercado de trabalho aquecido, Santos, Sobral, Correa, Antonovz, & Santos (2011, p. 3), apregoam que é “essencial identificar as habilidades e conhecimentos demandados pelo mercado de trabalho para que o profissional contábil desenvolva sua carreira de forma eficaz, desde a sua graduação”.

Neste contexto, surge a seguinte pergunta que norteará a presente pesquisa: *Qual o entendimento dos clientes acerca dos serviços contábeis prestados?*

Visando responder a esta pergunta, o estudo tem como objetivo geral descrever a percepção dos clientes acerca dos serviços contábeis prestados por dois escritórios contábeis da região da grande Florianópolis.

Auxiliando no atingimento do objetivo geral foram elaborados os seguintes objetivos específicos:

- Identificar as características das empresas clientes dos escritórios;
- Analisar o desempenho esperado pelos clientes;
- Entender se os escritórios cumprem os prazos legais; e
- Apresentar o entendimento da importância dada pelos clientes com um relacionamento mais aproximado com os escritórios contábeis.

Como justificativa teórica para a realização do estudo, foram considerados alguns estudos relacionados ao tema como o de Cunha, Olivio & Martins (2017) que sugerem como estudos futuros realizar pesquisas que envolvam médias e grandes empresas, para assim comparar o panorama de diferentes tamanhos de organizações. Também recomenda-se aplicar esta pesquisa em anos posteriores, a fim de acompanhar a evolução da percepção dos clientes sobre os serviços contábeis e, por fim, aplicar o questionário nas micros e pequenas empresas de outros escritórios de Florianópolis ou de diferentes cidades.

Já Maciel e Martins (2018), sugerem estudos da Escala *Servqual* aplicados a percepção da

qualidade nas entidades de classe contábil, nas entidades em que os contadores apresentam relação e nos serviços públicos em que os contadores buscam atendimento. Por fim, outros estudos de qualidade de serviço prestado em escritórios de contabilidade, utilizando-se de outras escalas para comparações, a fim de evidenciar quais outras dimensões devem ser levadas em consideração neste ramo.

Nesse contexto tem-se o estudo de Reis, Santos e Tavares (2018), que sugerem como futuros trabalhos ser interessante fazer um comparativo do rendimento entre as empresas que utilizam os demonstrativos prestados pela contabilidade para a tomada de decisão e as que não os usam. Assim é importante conhecer o diferencial dos contadores em que as empresas se sintam satisfeitas com seus serviços contábeis.

Justifica-se empiricamente o tema escolhido, pois a pesquisa trará a opinião de clientes de dois escritórios contábeis de regiões diferentes, além de comparações com pesquisas anteriores poder-se-á fornecer informações para os proprietários dos escritórios, para que com isso possam vir a aperfeiçoar e melhorar ainda mais os serviços prestados.

2. REFERENCIAL TEÓRICO

Nesta etapa da pesquisa além da expertise das autoras, serão utilizados artigos, teses, dissertações, monografias e livros de outros pesquisadores, que dão embasamento teórico ao tema.

2.1 O Profissional Contábil

Com a evolução da sociedade, o perfil do contador passou a exigir características que demandam identificação de estudo e compreensão. Percebe-se a contabilidade em constante modernização, necessitando de um profissional contábil eficaz e responsável. Guimarães, Paulúcio, Almeida, & Maura (2011) asseveram que em 1850 houve a promulgação do primeiro Código Comercial Brasileiro por meio da Lei nº 556, trazendo com ela a obrigatoriedade de as empresas manterem a escrituração contábil; seguirem uma ordem uniforme para seus registros contábeis; e realizarem o levantamento dos balanços gerais no final de cada ano, dando assim uma importância mais relevante à profissão dos contadores.

A história da contabilidade como ciência começa no ano de 1494, pelo trabalho elaborado pelo Frei Luca Paccioli, onde surge o conhecimento das partidas dobradas, o Débito e o Crédito. De acordo com Barbosa e Ott (2015, p. 35), “a profissão contábil sempre acompanhou o processo de evolução da sociedade. Portanto, para ter atingido seu estágio atual de regulação profissional, muitos esforços foram despendidos pelos antigos profissionais da contabilidade”.

No entendimento de Cunha, Olivio & Martins (2017), no século XX, o profissional contábil obteve destaque nos Estados Unidos, surgindo a escola contábil americana. Nesse contexto a harmonização das normas contábeis ao padrão internacional se intensificou no século XXI. A Lei n.º 11.638/2007 iniciou, no Brasil, o processo de convergência, sendo considerada uma importante conquista para o país.

Ao se discutir a atuação do contador e do perfil que passou a ser exigido dele com o

Realização:

advento da globalização, Ferreira e Angonese destacam (2015, p.3) “O perfil dos Contadores no Brasil, recentemente, sofreu mudanças significativas à luz da adaptação as normas do *Internacional Financial Reporting Standards* – IFRS que trouxeram em seu arcabouço novas leis federais, pronunciamentos do Comitê de Pronunciamentos Contábeis – CPC e resoluções do Conselho Federal de Contabilidade - CFC”.

Neste viés Martins, Martins & Morais (2017), vislumbram o profissional contábil, atendendo todas as normativas relacionadas a sua profissão, estará realizando um trabalho de grande importância para a sociedade, pois o contador é o principal responsável pela prestação de contas, controle patrimonial, controle fiscal e tributário, setor previdenciário e trabalhista entre outras funções que envolvem obrigações legais, gerenciais e operacionais dos seus clientes.

Tem-se, portanto que o profissional contábil não é apenas um profissional, e sim se tornou uma fundamental ferramenta para o gerenciamento das organizações.

2.2 Mercado de Trabalho

O Mercado de trabalho é bastante dinâmico, apresentando, constante crescimento e competitividade, demandando a procura por uma capacitação cada vez maior de todos os envolvidos. De acordo com Ferreira e Angonese (2015, p.3) “para atuar em um ambiente em constante mudança e ter a sua devida valorização, como previu a campanha nacional do Ano da Contabilidade em 2013, o profissional recém-formado precisa gerir eficientemente a sua carreira, e conhecer a realidade do mercado de trabalho é parte inicial desse contexto”.

A Ciência Contábil, portanto, necessita de constante adaptação e atualização de informações por parte do profissional contábil, dessa forma existe uma preocupação com a grande quantidade de alterações nas leis e normas contábeis. Segundo Ferreira e Angonese (2015, p. 4), os “estudos evidenciam que muitos são os anseios da classe acerca da capacidade formativa dos profissionais contábeis”, conforme o entendimento de Ott, Cunha, Júnior & Luca (2011, p. 339) “a educação como um processo sistemático tem o objetivo de desenvolver conhecimentos, habilidades e atitudes, objetivando dentre outros, dotar o indivíduo de competência, visando sempre seu sucesso profissional e a evolução da classe e do país.”

Identifica-se que profissionais contábeis focam seus empenhos em atividades periódicas e metódicas, como cálculos e apurações de impostos, numa forma bem detalhada. Se faz necessário também o direcionamento de esforços na busca pela transformação dos dados, em informações que auxiliam os gestores nas tomadas de decisões, para tanto se faz necessária a utilização de Sistemas de Informações Gerenciais – SIG.

2.3 Sistemas de Informações Gerenciais - SIG

Com a constante mudança nas leis e normas da contabilidade e a necessidade de informações, em grande escala, para as tomadas de decisões, surge nesse contexto o Sistema de Informações Gerenciais.

Segundo Lima, Souza & Campos (2017, p. 61) o “SIG surgiu no intuito de auxiliar as organizações no processo de organização dos dados, pois armazena com clareza as informações,

Realização:

contabiliza, organiza, coordena e monitora os dados, também reduz custos, enfim, são inúmeras suas funções, todas com a intenção de agregar valor às organizações”.

Conforme Galvão, Santos, Lima, Silva, & Ferreira (2017) a partir década 1960 acrescentou-se uma nova qualidade a esse sistema, fornecer aos gestores das organizações relatórios detalhadamente elaborados, com as informações necessárias para a tomada de decisões.

Para Riccio (1989), o desenvolvimento acelerado nos avanços tecnológicos e a globalização da informação tem caracterizado o ambiente empresarial como um novo cenário de competitividade. Tem-se, portanto que se faz necessário que o Sistema de Informação seja organizado da melhor forma possível visando o auxílio nas tomadas de decisões mais assertivas possíveis, por parte dos gestores.

No entanto, Carteri e Rodrigues (2011, p. 8) observam que “o SIG, cumpre um papel fundamental dentro da empresa, executando processos capazes de gerar e transformar os dados obtidos em informações úteis para a tomada de decisão, vindo a nos beneficiar de diversas formas, principalmente na redução de custos, que é o ponto mais exigido dentro das organizações”.

Os mesmos autores Carteri e Rodrigues (2011) seguem afirmando que o que pode diferenciar o dado da informação está unido ao conhecimento que cada uma delas poderá nos proporcionar para a tomada de decisão especialmente a informação. Já que a informação de forma abreviada é o dado processado de forma a ser entendido pelo receptor.

Conclui-se assim que o Sistema de Informações Gerenciais é o processo de informações transformadas em dados, que por sua vez, são utilizados como instrumento para auxiliar os gestores na tomada das decisões.

2.4 Estudos Correlatos

Este tópico objetiva apresentar os principais estudos utilizados na presente pesquisa, tanto para a justificativa teórica, bem como, para o referencial teórico e posteriormente na análise dos dados.

Quadro 1: Estudos Correlatos

Autor(es)/ano	Objetivo	Resultados
Gomes. (2011)	Verificar por meio de pesquisa bibliográfica e pesquisa de campo, dados suficientes para analisar a qualidade dos serviços contábeis como diferencial para os clientes.	Nota-se que os clientes estão cada vez mais dependentes dos colaboradores e do contador da organização contábil, necessitando da atenção e dos serviços destes.
Cunha, Olivio e Martins (2017).	Descrever a percepção dos empresários acerca do grau de importância e nível de satisfação dos serviços prestados pelo profissional da contabilidade.	Os clientes atribuem maior importância para a apuração de impostos e confecção de folha de pagamento.

Autor(es)/ano	Objetivo	Resultados
Galvão et al. (2017)	Verificar a percepção de discentes da graduação em Ciências Contábeis quanto aos benefícios e malefícios proporcionados pela inserção dos Sistemas de Informações Gerenciais (SIG) em classe e nas atividades acadêmicas	Os resultados apontaram que os discentes concordam, em maior proporção, com os benefícios que o uso da ferramenta pode proporcionar em sala de aula. Destacou-se também que algumas características do perfil dos respondentes exerceram influência sobre a percepção destes, tais como gênero, situação profissional e o fato de já terem feito uso ou não de SIG. Desta forma, o presente estudo procurou mostrar que essa habilidade exigida para o contador pode ser iniciada já na graduação, destacando que os discentes estão abertos para isso e sentem a necessidade de aprendê-la o quanto antes os seus pontos positivos.
Reis, Santos e Tavares. (2018)	Identificar a satisfação dos micro e pequenos empresários, associados ao Grupo Empreender da cidade de Uberlândia, quanto aos serviços prestados pelos contadores externos.	Identificou-se que a os empresários possuem maior satisfação no relatório de Folha de Pagamento, já o Plano de Negócios e o Plano de Expansão de Preços de Vendas demonstraram-se menos satisfeitos. O Balanço Patrimonial, a Demonstração do Resultado do Exercício, o Livro Caixa e o Relatório de Faturamento ficaram com uma satisfação mediana. Contudo se percebe a necessidade dos contadores manterem uma relação de proximidade com os micros e pequenos empresários, para ocorrer uma melhor troca de informações para a tomada de decisão.
Maciel e Martins (2018)	Avaliar a qualidade percebida no serviço prestado em um escritório contábil localizado em Foz do Iguaçu PR, por meio da aplicação da Escala Servqual.	Observou-se que as médias gerais para as dimensões foram positivas, apesar de algumas das variáveis apresentarem GAPs negativos. Os gaps negativos foram, justamente, as questões mais características do serviço contábil, em que se deve haver um maior zelo por parte do gestor, quanto ao cumprimento dos prazos acertados, registros atualizados e sem erros, precisão ao informar o início e conclusão de um serviço e atendimento imediato.

Fonte: Elaborado pelos autores (2018)

Dos estudos apresentados no quadro 1, destacam-se os estudos de Cunha, Olivio & Martins (2017), Maciel e Martins (2018) e Reis, Santos e Tavares (2018) que serviram de justificativa teórica, bem como, de base para a elaboração do questionário utilizado para a coleta de dados da presente pesquisa, não menos importante os demais que suportaram tanto o embasamento teórico e como a análise dos dados.

3 PROCEDIMENTOS METODOLÓGICOS

Realização:

Nesta etapa da pesquisa será apresentada a metodologia utilizada para responder a questão problema e atender aos dois objetivos: o geral e os específicos. Na percepção de Prodanov e Freitas (2013, p.14) “Metodologia é compreendida como uma disciplina que consiste em estudar, compreender e avaliar os vários métodos disponíveis para a realização de uma pesquisa acadêmica”. Já na compreensão de Oliveira (2011, p. 7) “Metodologia literalmente refere-se ao estudo sistemático e lógico dos métodos empregados nas ciências, seus fundamentos, sua validade e sua relação com as teorias científicas”.

Quanto ao tipo de pesquisa utilizou-se a descritiva, que segundo Prodanov e Freitas (2013, p.52) ocorre “quando o pesquisador apenas registra e descreve os fatos observados sem interferir neles. Visa a descrever as características de determinada população ou fenômeno ou o estabelecimento de relações entre variáveis”. Na percepção de Beuren, Longaray, Raupp, Sousa, Colauto, & Porton (2008, p. 81) “a pesquisa descritiva configura-se como um estudo intermediário entre a pesquisa exploratória e a explicativa, ou seja, não é tão preliminar como a primeira e nem tão aprofundada como a segunda. Nesse contexto, descrever significa identificar, relatar, comparar, entre outros aspectos”.

No que tange aos procedimentos será utilizada como técnica de coleta de dados o levantamento ou *survey*, aplicado em dois escritórios de contabilidade, sendo um localizado na cidade de Biguaçu e outro no município de Antônio Carlos no estado de Santa Catarina - SC. Neste contexto, Prodanov e Freitas (2013, p.57) conceituam levantamento ou *survey* como o “tipo de pesquisa quando envolve a interrogação direta das pessoas cujo comportamento desejamos conhecer através de algum tipo de questionário”. Já Beuren et al (2008, p. 85) descrevem que “os dados referentes a esse tipo de pesquisa podem ser coletados com base em uma amostra retirada de determinada população ou universo que se deseja conhecer”.

O instrumento para coleta de dados foi um questionário encaminhado aos clientes desses dois escritórios de contabilidade por meio eletrônico, utilizando-se do *google* formulários, de acordo com Vergara (2016, p. 52) “questionário caracteriza-se por uma série de questões apresentadas ao respondente, por escrito, de forma impressa ou digital”, já Diehl e Tatim (2004, p. 68) conceituam questionário como “um instrumento de coleta de dados constituído por uma serie ordenada de perguntas, que devem ser respondidas por escrito e sem a presença do entrevistador”.

A abordagem do problema utilizada nesta pesquisa foi a quantitativa, onde Prodanov e Freitas (2013, p.69) consideram esse tipo de abordagem como “tudo pode ser quantificável, o que significa traduzir em números opiniões e informações para classificá-las e analisá-las.”. Nesse sentido, Diehl e Tatim (2004, p. 51) caracterizam quantitativa “pelo uso da quantificação tanto na coleta, no tratamento das informações por meio de técnicas, estatísticas, desde a mais simples, como percentual, media, desvio-padrão, as mais complexas, como coeficiente de correlação, análise de regressão, etc.”.

A população da presente pesquisa está apresentadas no quadro 2.

Quadro 2: População da pesquisa

Escritórios	Número de Clientes	%
A	81	40%

Realização:

B	131	60%
TOTAL	212	100%

Fonte: Elaborado pelos autores

A população desta pesquisa totalizou 212 clientes, dos dois escritórios de contabilidade, que receberam o questionário, Vergara (2016, p. 46) define população como “não o número de habitantes de um local, como é largamente conhecido o termo, mas um conjunto de elementos (empresas, produtos, pessoas, por exemplo) que possuem as características que serão objeto de estudo”. Neste contexto, Diehl e Tatim (2004, p. 64) entendem a população como “um conjunto de elementos passíveis de serem mensurados com respeito as variáveis que se pretende levantar.”

Posteriormente o envio do questionário foi possível estabelecer a amostra, obtida através dos referidos questionários que foram respondidos de forma correta, os resultados estão representados no quadro 3.

Quadro 3: Amostra da pesquisa

Escritórios	População	Amostra	%
A	81	42	51,85%
B	131	81	61,83%
TOTAL	212	124	58,49%

Fonte: Elaborado pelos autores

Prodanov e Freitas (2013, p.98) definem amostra como “parte da população ou do universo, selecionada de acordo com uma regra ou um plano. Refere-se ao subconjunto do universo ou da população, por meio do qual estabelecemos ou estimamos as características desse universo ou população.” Por outro lado, Diehl e Tatim (2004, p. 64) determinam amostra como “uma porção ou parcela da população convenientemente selecionada”. A coleta dos dados ocorreu nos meses de março e abril de 2019.

Perpassada essa etapa onde se apresentou o caminho percorrido, do instrumento utilizado para a captação dos dados da pesquisa, a próxima etapa reside em analisar os mencionados dados.

4 ANÁLISE DE DADOS

Nesta parte da pesquisa será apresentada a análise de dados através das respostas obtidas, será constituída por 4 blocos:

- O primeiro está relacionado com a caracterização dos respondentes;
- O segundo apresenta a forma como os setores contábeis estão satisfazendo ou não as expectativas dos clientes;
- O terceiro bloco desvela a opinião acerca do comprometimento dos escritórios com o cumprimento dos prazos legais; e
- No quarto bloco tem-se o entendimento de como se dá o relacionamento cliente e escritório.

Na Tabela 1 estão apresentados os ramos de atividade das empresas que compõe a amostra do presente estudo.

Tabela 1: Ramo de Atividade

Ramo	A	%	B	%
------	---	---	---	---

Realização:

Indústria	3	7,14%	8	9,88%
Comércio	35	83,33%	42	51,85%
Serviço	4	9,53%	31	38,27%
TOTAL	42	100%	81	100%

Fonte: Dados da pesquisa (2019)

Entende-se, de acordo com a tabela 1, que em relação ao ramo de atividade das empresas entrevistadas, os clientes dos dois escritórios possuem como principal ramo de atividade o comércio, sendo 83,33% dos clientes do escritório A e 51,85% dos clientes do escritório B. Identifica-se também, dentro deste contexto, clientes com o ramo de atividade de prestação de serviço, correspondendo a 9,53% dos clientes do escritório A e 38,27% dos clientes do escritório B; e em menor proporção os clientes com atividade principal indústria, sendo 7,14% dos clientes do escritório A e 9,88% dos clientes do escritório B.

Essa pesquisa não corrobora com resultados encontrados por Maciel e Martins (2018), pois em seu artigo destacam como atividade principal dos respondentes o ramo prestação de serviço, com cerca de 33%, e o ramo comercial com 29% dos respondentes.

Na Tabela 2 estão representados os resultados acerca do número de funcionários que cada empresa continha no momento da realização da pesquisa, esse fator pode ser considerado relevante, pelo fato de se poder mensurar o porte da empresa pelo seu número de funcionários.

Tabela 2: Número de Funcionários

Nº de Funcis.	A	%	B	%
0 – 5	33	78,57%	60	74,07%
6 – 15	9	21,43%	15	18,52%
16 – 30	0	0%	5	6,17%
+ 31	0	0%	1	1,24%
TOTAL	42	100%	81	100%

Fonte: Dados da pesquisa (2019)

O SEBRAE classifica o porte das empresas pelo número de funcionários, conforme descrito nas tabelas 3 e 4 a seguir:

Tabela 3: Classificação das Empresas

Segmento Indústria	Quantidade
Micro	Com até 19 empregados
Pequena	De 20 a 99 empregados
Média	De 100 a 499 empregados
Grande	Mais de 500 empregados

Tabela 4: Classificação Comércio

Segmento Comércio	Quantidade
Micro	Com até 9 empregados
Pequena	De 10 a 49 empregados
Média	De 50 a 99 empregados
Grande	Mais de 100 empregados

Fonte: SEBRAE (2019)

De acordo com a tabela 2, percebe-se que maioria dos clientes dos dois escritórios possuem até 5 funcionários, sendo 78,57% dos respondentes do escritório A e 74,07% dos respondentes do escritório B, destaca-se também, em menor proporção, que 6,17% do escritório B possuem de 16 à 30 funcionários e 1,24 % do mesmo possui mais de 31 funcionários, esses números apontam para uma variação entre micro e pequenas empresas se comparadas à classificação do SEBRAE.

Tem-se também que a análise vai de encontro com a pesquisa de Maciel e Martins (2018), onde 72% das empresas possuem de 0 á 15 funcionários sendo as mesmas do ramo comercial, é possível notar também que os maiores percentuais estão no quesito de 0 a 5 funcionários o que indica que a grande maioria das empresas respondentes, podem ser consideradas como micros.

Outra situação importante a ser analisada, é como as empresas chegam até os escritórios contábeis, para a contratação dos serviços, esses dados estão apresentados na Tabela 5.

Tabela 5: Contratação dos Serviços Contábeis

Motivo	A	%	B	%
Indicação	12	28,57%	35	43,21%
Grau Parentesco	4	9,52%	4	4,94%
Qual. do Serviço	23	54,76%	37	45,68%
Outros	3	7,15%	5	6,17%
TOTAL	42	100%	81	100%

Fonte: Dados da pesquisa (2019)

Conforme tabela 5, a contratação dos serviços contábeis dos dois escritórios por parte dos respondentes, concentra seu maior resultado na qualidade dos serviços prestados por eles, demonstrado por 57,76% dos respondentes do escritório A e 45,68% do escritório B. Percebe-se também que cerca de 28,57% dos respondentes do escritório A e 43,2% dos respondentes do escritório B contrataram os serviços por indicação.

Esse quesito da pesquisa não está em conformidade com os resultados do estudo de Gomes (2011), que destaca em sua pesquisa que a maioria dos respondentes contratou os serviços contábeis através de indicação, visto que, na presente pesquisa esse quesito foi o segundo mais apontado.

Apresenta-se na tabela 6 o tempo da contratação dos serviços contábeis dos dois escritórios.

Tabela 6: Tempo da contratação dos Serviços Contábeis

Tempo	A	%	B	%
0 – 1 ano	1	2,38%	5	6,17%
1 – 5 anos	3	7,14%	28	34,54%
5 – 10 anos	7	16,67%	12	14,81%
10 anos +	31	73,81%	36	44,48%
TOTAL	42	100%	81	100%

Fonte: Dados da pesquisa (2019)

Tem-se que 73,81% dos respondentes do escritório A e 44,48% dos respondentes do escritório B contrataram os serviços contábeis a mais de 10 anos, e é interessante ressaltar que

16,67% dos respondentes do escritório A e 14,81% dos respondentes do escritório B são clientes a mais de 5 anos.

Essa pesquisa vai de encontro com a pesquisa de Maciel e Martins (2018), pois em sua pesquisa destacam que a maioria dos respondentes são cliente no máximo a 4 anos. Percebe-se também que vai no mesmo sentido dos achados por Cunha, Olívio e Martins (2017), onde, a maioria dos respondentes utiliza os serviços contábeis no intervalo de 1 à 3 anos.

Esses dados levam a conclusão de que a rotatividade nos dois escritórios é baixa, visto que, a grande maioria dos respondentes se utiliza dos serviços a mais de 10 anos.

A Tabela 7 evidencia em porcentagem, o Grau de Satisfação dos clientes com os Setores dos dois escritórios, sendo divididos em 6 Setores avaliados como Muito Satisfeito; Satisfeito; Nem Satisfeito Nem Insatisfeito; Pouco Satisfeito e Insatisfeito.

Tabela 7: Satisfação com os Setores dos Escritórios

Setores	Muito Satisfeito		Satisfeito		Nem Sat./ Nem Insatisfeito		Pouco Satisfeito		Insatisfeito	
	% A	% B	% A	% B	% A	% B	% A	% B	% A	% B
Contador	52,38	64,20	47,62	34,57	0	1,23	0	0	0	0
Setor Contábil	54,76	58,02	45,24	38,27	0	2,47	0	0	0	1,24
Setor Fiscal	54,76	61,73	5,24	35,80	0	1,23	0	1,24	0	0
Setor Pessoal	57,14	64,20	2,86	35,80	0	0	0	0	0	0
Setor Registro	57,14	62,96	2,86	35,80	0	1,24	0	0	0	0
Setor Boy	50	48,15	40,48	33,33	,38	18,52	2,38	0	4,76	0

Fonte: Dados da pesquisa (2019)

Esses resultados, mostram que, a maiorias dos clientes dos dois escritórios estão Satisfeitos e Muito Satisfeitos com os setores mencionados, sendo mais de 50% dos respondentes estando muito satisfeitos e mais de 40% estando satisfeitos com todos os setores dos escritórios. Percebe-se uma pequena porcentagem dos respondentes estando pouco satisfeito e insatisfeito, isso justifica o fato de a maioria dos respondentes contratarem os serviços dos dois escritórios e manterem por um longo tempo, conforme a tabela 6, bem como, pela qualidade dos serviços prestados, conforme a tabela 5.

Essa análise corrobora com a pesquisa de Gomes (2011), que também identifica que o maior desempenho dos respondentes está como muito satisfeito e satisfeito.

A Tabela 8, apresenta o Grau de Satisfação com o cumprimento do prazo dos Setores dos dois escritórios, como anteriormente, também é dividida em 6 Setores avaliados como Muito Satisfeito; Satisfeito; Nem Satisfeito Nem Insatisfeito; Pouco Satisfeito e Insatisfeito.

Tabela 8: Satisfação com o cumprimento dos prazos dos Setores dos Escritórios

Setores	Muito Satisfeito		Satisfeito		Nem Sat./ Nem Insat.		Pouco Satisfeito		Insatisfeito	
	% A	% B	% A	% B	% A	% B	% A	% B	% A	% B
Contador	57,14	70,37	42,86	29,63	0	0	0	0	0	0
Setor Contábil	54,76	69,14	42,86	28,40	2,38	2,46	0	0	0	0
Setor Fiscal	54,76	67,90	45,24	32,10	0	0	0	0	0	0

Realização:

Sector Pessoal	61,90	70,37	38,10	29,63	0	0	0	0	0	0
Sector Registro	57,14	67,90	42,86	30,86	0	1,24	0	0	0	0
Sector Boy	52,38	55,56	35,71	29,63	2,38	14,81	2,38	0	7,15	0

Fonte: Dados da pesquisa (2019)

Na mesma perspectiva das respostas da tabela 7, na tabela 8, observa-se que na mesma proporção a satisfação dos clientes com o cumprimento dos prazos pelos setores dos escritórios, é entendido por mais de 50% dos respondentes, alcançando até 70%, como muito satisfeitos, e ainda possuindo cerca de 20% à 40% dos respondentes como satisfeitos com o mesmo argumento.

Essa pesquisa não corrobora com o encontrado por Gomes (2011), pois o nível de Satisfação avaliada pelos seus respondentes é como Muito Satisfeito.

Na Tabela 9 estão representados os resultados acerca do grau da importância de algumas atividades prestadas pelo profissional contábil.

Tabela 9: Grau de Importância das Atividades Prestada Pelo Profissional Contábil

Setores	Sem Importância		Pouco Importante		Importante		Muito Importante	
	% A	% B	% A	% B	% A	% B	% A	% B
Abertura e baixa de empresas	0	2,47	2,38	6,17	47,62	33,33	50	58,03
Confecções de Folha de pagto	2,38	1,23	7,14	0	33,33	34,57	57,15	64,20
Apuração de Impostos	0	1,23	2,38	0	35,71	27,16	61,91	71,61
Elaboração dos registros fiscais e contábeis	0	1,23	2,38	0	40,48	24,69	57,14	74,08
Geração de demonstrativos contábeis	2,38	0	2,38	0	50	34,57	45,24	65,43
Assessoria na Gestão da empresa	2,38	0	0	2,47	47,62	39,51	50	58,02
Entrega declarações p/ o fisco	2,38	0	2,38	0	45,24	30,86	50	69,14

Fonte: Dados da pesquisa (2019)

Conforme os resultados obtidos, a maioria dos respondentes acredita que é muito importante, as atividades mencionadas na tabela acima, serem executadas pelo profissional contábil, sendo uma proporção de 57% até 74% dos respondentes que confirmam como muito importante a elaboração dos registros fiscais e contábeis, e ainda pode-se mencionar os respondentes que julgam pouco importante essa mesma atividade ser executada pelo profissional contábil, com percentuais de aproximadamente 1% à 3%.

Essa análise é corroborada com a pesquisa de Cunha, Olívio & Martins (2017); que apresentaram uma média próxima e destacam as atividades que são muito importante e importante, onde o resultado dessas atividades vão ao encontro do resultado encontrado.

A Tabela 10 apresenta a percepção dos respondentes acerca de os mesmos terem a pretensão de troca de escritório contábil.

Realização:

Tabela 10: Pretensão de troca de Escritório Contábil

	A	%	B	%
Sim	1	2,38%	1	1,23%
Não	33	78,57%	67	82,72%
Sem opinar	8	19,05%	13	16,05%
TOTAL	42	100%	81	100%

Fonte: Dados da pesquisa (2019)

A opção de permanecer com os serviços prestados pelos dois escritórios abrange a grande maioria dos respondentes, sendo 78,57% dos respondentes do escritório A e 82,72% do B. E em menor proporção observa-se a opção de troca de Escritório com 2,38 % dos respondentes do escritório A e 1,23% do B. Esse é outro fator que corrobora os resultados obtidos com o tempo em que as empresas se utilizam dos serviços contábeis e com a satisfação dos clientes.

A análise corrobora com o artigo Gomes (2011), que a maioria dos respondentes também não pretende mudar de escritório.

Na Tabela 11, estão representadas as opiniões dos respondentes acerca dos valores pagos pelos serviços contábeis.

Tabela 11: Valores pagos pelos Serviços Contábeis

	A	%	B	%
Valor Justo	28	66,67%	48	59,26%
Valor Superior	4	9,52%	10	12,35%
Sem opinar	10	23,81%	23	28,39%
TOTAL	42	100%	81	100%

Fonte: Dados da pesquisa (2019)

O principal destaque está no Valor Justo, que apresenta-se com 66,67% do escritório A e 59,26% do B. No contexto da análise, a opção Valor Superior é de 9,52% dos respondentes do escritório A e 12,35% do B, e a opção sem opinar, 23,81% dos respondentes do escritório A e 28,39% do B. As respostas levam ao entendimento de que os valores cobrados estão em conformidade com o que os clientes julgam como justos.

Essa análise corrobora com a pesquisa de Gomes (2011), onde, os respondentes descrevem que pagam o valor justo para os serviços contábeis, com o elevado índice de 79% dos respondentes.

A tabela 12 analisa a satisfação da participação do contador na tomada de decisões da empresa.

Tabela 12: Satisfação da participação do contador na tomada de decisões da empresa

	A	%	B	%
Muito Satisfeito	9	21,43%	27	33,33%
Satisfeito	26	61,90%	42	51,85%
Nem Satisfeito/ Nem Insatisfeito	6	14,29%	11	13,58%
Pouco Satisfeito	1	2,38%	1	1,24%
Insatisfeito	0	0%	0	0%
TOTAL	42	100%	81	100%

Fonte: Dados da pesquisa (2019)

A maioria dos respondentes está satisfeito com a participação do contador na tomada de decisões da empresa, com cerca de 61,90% respondentes do escritório A e 51,85% do B. Por sua vez, apenas de 1% à 3% dos respondentes dos dois escritórios que encontram-se pouco satisfeitos com essa participação. Demonstra-se assim, que a maioria dos clientes encontra-se satisfeito em relação a essa situação.

Essa análise corrobora com os achados de Gomes (2011), onde os respondentes estão Satisfeitos e Muito Satisfeitos com a participação dos contadores nas tomadas de decisões. Entende-se, que os mesmos sentem-se inseguros em tomar decisões sem o auxílio dos contadores, fator que pode servir de auxiliador em melhorias e oferta dos serviços, agregando, com isso, valor aos honorários dos escritórios contábeis.

Na Tabela 13, está representada a satisfação dos respondentes com a visita do contador na empresa.

Tabela 13: Satisfação da visita do contador na empresa

	A	%	B	%
Muito Satisfeito	8	19,05%	19	23,46%
Satisfeito	27	64,29%	33	40,74%
Nem Satisfeito/ Insatisfeito	3	7,14%	24	29,63%
Pouco Satisfeito	1	2,38%	4	4,94%
Insatisfeito	3	7,14%	1	1,23%
TOTAL	42	100%	81	100%

Fonte: Dados da pesquisa (2019)

Conforme resultados apresentados na tabela 13 tem-se que a maioria dos respondentes encontra-se satisfeitos com a visita do contador na empresa, perfazendo um percentual de 64,29% no escritório A e 40,74% no B; e ainda pode-se destacar como muito satisfeito 19,05% dos respondentes do escritório A e 23,46% do B. Constata-se com isso, um nível elevado de satisfação dos clientes com os serviços prestados pelo profissional contábil dos dois escritórios.

Neste contexto quando relacionado ao estudo de Gomes (2011) a presente pesquisa vai ao encontro, visto que o referido autor também encontrou em seus resultados que os respondentes dos dois escritórios analisados possuem um nível alto de satisfação com a visita do contador na empresa.

Se os órgãos competentes criassem uma Lei que excluísse a obrigação das empresas em manter os serviços contábeis, os resultados de como as empresas reagiriam estão representados na Tabela 14.

Tabela 14: Continuidade dos serviços contábeis com a criação de uma Lei que excluísse a obrigação de mantê-los

	A	%	B	%
Sim	29	69,05%	64	79,01%
Não	3	7,14%	6	7,41%
Sem Opinar	10	23,81%	11	13,58%
TOTAL	42	100%	81	100%

Fonte: Dados da pesquisa (2019)

Realização:

A grande maioria dos respondentes optam em continuar com os serviços contábeis, com cerca de 69,05% dos respondentes no escritório A e 79,01% em B. Já as opções de Não continuar com os serviços contábeis são de 7,14% dos respondentes escritório A e 7,41% de B, o que demonstra a importância do profissional contábil e dos serviços prestados pelo mesmo para as empresas.

Essa pesquisa corrobora com os resultados obtidos por Cunha, Olívio e Martins (2017); onde a maioria dos respondentes também permaneceria com a contabilidade mesmo após a criação da Lei que excluísse a sua obrigatoriedade.

CONSIDERAÇÕES FINAIS

A importância da qualidade dos serviços contábeis prestados está cada vez maior, muito em virtude do mercado altamente competitivo, fator esse que faz com que a contabilidade não se restrinja somente ao controle de tributos e impostos, mas esteja sintonizada a satisfação de seus clientes, e se os mesmos conseguem dar a devida importância aos serviços prestados pelo profissional contábil.

Cabe salientar que a questão problema foi respondida e os objetivos da pesquisa foram alcançados, visto que a maior parte dos clientes pesquisados são do ramo de atividade do comércio, possuem de 0 a 5 funcionários e buscam os serviços dos escritórios pela qualidade ofertada.

Outro fato relevante foi compreender a percepção dos clientes em relação a qualidade dos serviços prestados, onde pode-se observar que a mesma, nos dois escritórios, encontra-se entre os níveis de Satisfeito e Muito Satisfeito, assim como que a rotatividade de cliente dos mesmos é muita baixa e o nível de pretensão de troca de escritório vem no mesmo sentido, qual seja, um número bem baixo associado a tal possibilidade.

No que tange a visão dos clientes em relação à importância das atividades prestadas pelos escritórios, destacam-se a confecção da folha, apuração de impostos e elaboração dos registros contábeis como sendo os serviços prestados com maior importância.

Neste contexto tem-se que a satisfação dos clientes em relação a participação do profissional contábil no auxílio para tomada das decisões, cujos resultados apontam para que os mesmos se dão por satisfeitos, e ao mesmo tempo, destacaram também que se houvesse a criação de uma Lei que excluísse a obrigação de permanecer com os serviços contábeis, eles mesmo assim não abririam mão da utilização da contabilidade.

Como limitação na presente pesquisa tem-se a dificuldade de alguns clientes em responder ao questionário, fato que diminuiu a amostragem, bem como, a possibilidade de uma análise mais aprofundada, outra situação que pode ser entendida como limitação é o porte das empresas, que em sua maioria não se utilizam da contabilidade como auxiliador nas tomadas de decisões.

Sugere-se para trabalhos futuros a replicação da pesquisa em escritórios de outras cidades, como São José e Florianópolis, cidades próximas às utilizadas na presente pesquisa, bem como, em escritórios que possuam um maior número de clientes, e principalmente que possuam em sua

carteira, clientes de grande porte, possibilitando com isso um melhor comparativo, principalmente com as questões gerenciais.

REFERENCIAIS

Barbosa, M. A. G.; Ott, E. (2015) A organização profissional contábil no estado do Rio Grande do Sul no período de 1882 a 1947. **Contabilidade Vista & Revista**, v. 24, n. 4, p. 34-50, 2015.

Beuren, I. M.; Longaray, A. A.; Raupp, F. M.; Sousa, M. A. B.; Colauto, R. D.; Porton, R. A. B. (2008) **Como Elaborar Trabalhos Monográficos Em Contabilidade**. 3ª ed. São Paulo: Atlas.

Carteri, G. M.; Rodrigues, P. A. M. (2011) SIG: Sistema De Informação Gerencial Como Ferramenta De Apoio As empresas. **Interdisciplinar – Revista Eletrônica da Univar**. n.5, p.1-9, 2011.

Cunha, A.; Olivio, A. C.; Martins, Z. B. (2017) Percepção de clientes acerca do grau de importância e nível de satisfação com os serviços prestados pelo profissional da contabilidade. **Revista Brasileira de Contabilidade**, n. 227, p. 71-81, 2017.

Dantas, E. B. (2013) **A importância da pesquisa para a tomada de decisões**. p. 1-19, 2013. Biblioteca on-line de Ciências da Comunicação. 2013. Disponível em: <http://www.bocc.ubi.pt/pag/dantas-edmundo-2013-importancia-pesquisa-tomada-decisoes.pdf> > Acesso em: 16 de outubro de 2018.

Diehl, A. A.; Tatim, D. C. (2004) **Pesquisa em Ciências Sociais Aplicadas: métodos e técnicas**. São Paulo: Prentice Hall.

Ferreira, V. P.; Angonese, R. (2015) O mercado de trabalho para contadores: expectativas e realidades. **Anais. XV Convenção de Contabilidade do Rio Grande do Sul.- Bento Gonçalves/RS**. p. 1-14, 2015.

Galvão, N. M. S.; Santos, L. L. P.; Lima, A. C. S.; Silva, M. V. S.; Ferreira, P. N. (2017) Percepção dos Discentes Quanto ao uso de Sistemas De Informações Gerenciais nas Atividades Acadêmicas: Um Estudo no Curso de Ciências Contábeis. **Pensar Contábil**, Rio de Janeiro, v. 19, n. 69, p. 18-29, maio/ago. 2017.

Gomes, K. F. (2011) **A Qualidade dos Serviços Contábeis Como Diferencial Para Seus Clientes: Um Estudo em um Organização Contábil de Criciúma-SC**. 86 f. Trabalho de Conclusão de Curso (Graduação em Ciências Contábeis) – Universidade do Extremo Sul Catarinense, UNESC. Criciúma. 2011. Disponível em: <http://repositorio.unesc.net/bitstream/1/590/1/Karini%20de%20Freitas%20Gomes.pdf> > Acesso em: 02 de outubro de 2018.

Realização:

Guimarães, L. M.; Paulúcio, N. F.; Almeida, F. M. M.; Maura, R. M. (2011) O profissional contábil diante da convergência das normas contábeis: análise da preparação desse profissional nos processos organizacionais. In: SEGET-SIMPÓSIO DE EXCELÊNCIA EM GESTÃO E TECNOLOGIA, 8, 2011, Resende/RJ. **Anais...** Associação Educacional Dom Bosco, Resende, 2011.

Henrique, M. A. (2008) **A importância da contabilidade gerencial para micro e pequena empresa.** 82. Monografia (Especialização em Gestão Contábil, Auditoria e Controladoria) – Universidade de Taubaté, Departamento de Economia, Contabilidade e Administração, Taubaté.

Lima, A. M.; Souza, B. S.; Campos, L. A. (2017) Sistema De Informação Gerencial: Estudo De Caso Do Subsistema Gestão De Planejamento E Orçamento (Gpo) Na Escola Estadual Comendador José Pedro Dias. **RELVA**, Juara/MT/Brasil, v. 4, n. 2, p. 57-77, jul./dez. 2017.

Maciel, A. R.; Martins, V. A. (2018) Percepção da qualidade em serviços contábeis: estudo de caso em um escritório contábil em Foz do Iguaçu/PR. **Revista Evidenciação Contábil & Finanças.** João Pessoa, v.6, n.2, p.95-113, mai./ago. 2018.

Martins, J. V.; Martins, Z. B.; Morais, M. L. S. (2017) Atributos e Habilidades do Profissional Contábil e a Importância de seus Serviços para a Tomada de Decisão Empresarial. **VIII Congresso Brasileiro de Administração e Contabilidade – AdCont 2017**, p. 1-14, Rio de Janeiro, 2017.

Oliveira, M. F. (2011) **Metodologia Científica:** Um Manual para a Realização de Pesquisas em Administração. 2011. 72p. Ficha Catalográfica. Biblioteca da UFG – Campus Catalão - Universidade Federal de Goiás.

Ott, E.; Cunha, J. V. A.; Júnior, E. B. C.; Luca, M. M. M. (2011) Relevância dos conhecimentos, habilidades e métodos instrucionais na perspectiva de estudantes e profissionais da área contábil: estudo comparativo internacional, **R. Cont. Fin. – USP**, São Paulo, v. 22, n. 57, p. 338-356, set./dez. 2011

Prodanov, C. C.; Freitas, E. C. (2013) **Metodologia do trabalho científico:** Métodos e Técnicas da Pesquisa e do Trabalho Acadêmico. Editora Feevale, 2ª ed., Novo Hamburgo - RS.

Reis, E. R.; Santos, G. C.; Tavares, M. (2018) Nível de satisfação quanto aos serviços contábeis: um estudo com micro e pequenos empresários da cidade mineira de Uberlândia. **Revista de Auditoria Governança e Contabilidade.** v. 6, n. 24, p. 137-152.

Riccio, E. L. (1989) **Uma Contribuição ao Estudo da Contabilidade como Sistema de Informação.** Tese (Doutorado) FEA/USP, São Paulo.

Realização:



Santos, D. F.; Sobral, F. S.; Correa, M. D.; Antonovz, T.; Santos, R. F. (2011) Perfil do profissional contábil: estudo comparativo entre as exigências do mercado de trabalho e a formação oferecida pelas instituições de ensino superior de Curitiba. **Revista Contemporânea de Contabilidade - UFSC**, Florianópolis, v. 8, n. 16, p. 137-152.

Vergara, S. C. (2016) **Projetos e Relatórios de pesquisa em Administração**. 16ª ed. São Paulo: Atlas.

Realização:

