

A QUALIDADE NA PRESTAÇÃO DO SERVIÇO CONTÁBIL: uma pesquisa de campo sobre a satisfação dos clientes em relação à Contabilidade X.

*Paulo Ricardo de Souza**

RESUMO

O objetivo deste trabalho é mostrar que os serviços prestados pelas empresas contábeis é de extrema relevância para manter micro e pequenas empresas. Em primeiro plano é abordado a qualidade dos serviços prestados, para microempresários que buscam manter-se no mercado. Para tanto, foi analisado a prestação de serviço de uma empresa contábil da cidade de Barreiras – Bahia, observando os indicadores de qualidade na prestação do serviço e atendimento ao cliente com a realização de um estudo de caso que ponderou a satisfação do cliente. Assim, ao longo do trabalho, é mostrado que o profissional de contabilidade, deve andar lado a lado com seu cliente, trazendo e buscando atualizações para sua área de atuação, evitando perder rentabilidade. Este trabalho descreve as micro e pequenas empresas, as definições contábeis e fiscais, mostrando que a consultoria contábil é relevante para a tomada de decisões. Na conclusão da pesquisa averigua-se que, existe satisfação com o trabalho prestado pela empresa de contabilidade e que seus clientes estão através desses serviços mantendo-se firmes no mercado e com lucratividade. A sobrevivência dessas empresas significa que além de possibilitar um acompanhamento dos negócios, o profissional contábil é um amigo de extrema confiança.

Palavras Chave: Serviços contábeis. Avaliação. Micro e pequenas empresas.

ABSTRACT

The main objective of this work is to show that the services provided by accounting firms is extremely important to keep micro and small-sized enterprises. In the foreground the quality of service is what will be covered, and those involved are micro-entrepreneurs who seek to remain themselves. Therefore it was analyzed the provision of an accounting service company of the city of Barreiras - Bahia, to identify the quality indicators in such service provision and customer service as well, together with a case study that examines the issue of those customer satisfaction. So throughout the work it is shown that the accounting professional, should get along working side by side with his client, bringing and seeking market updates for their area, not to let your customers lose profitability. This paper describes micro and small-sized enterprises, the accounting and tax settings definitions, showing that the accounting advice is extremely relevant to the decisions taken, mean that it comes to economic indicators and cohesive rapporteurships which come to leverage the profitability of the same. It ends with the conclusion of the research which testifies that there is satisfaction with the work done by the accounting firm and its clients are using these services to remain firmly in the market and keep their profitability as well. The survival of these companies means that in addition to allowing monitoring of business the accounting professional, is a friend of extreme confidence.

Key words: Quality of accounting services. Office evaluation. Micro and small sized enterprises

1 INTRODUÇÃO

Nos últimos tempos a sociedade passou por várias modificações, principalmente nas áreas políticas, científicas, tecnológicas, culturais e econômicas. Tudo isso, tem exigido uma posição das organizações frente às circunstâncias adversas resultantes destas variações sociais.

Nessa situação o fenômeno da globalização transformou a concorrência, fez crescer o número de empresas no mesmo seguimento de mercado. Antes a concorrência se resumia na quantidade de estabelecimentos comerciais ou de serviços semelhantes em uma determinada área, que na maioria das vezes, não ultrapassava um bairro ou quarteirão. Atualmente os concorrentes estão em toda parte, na internet, no bairro ou até mesmo do outro lado do mundo.

A importância da qualidade do trabalho das empresas prestadoras de serviços contábeis, e os benefícios alcançados com a utilização da contabilidade nas microempresas e empresas de pequeno porte, é mostrado nesse estudo.

A técnica interna de prestação de serviços de uma entidade contábil é de fundamental relevância para que os clientes possam confiar nos escritórios contábeis, e desta forma utilizar os balanços periodicamente para as tomadas de decisões.

Para as empresas, seja ela de qualquer ramo de atividade, um trabalho de qualidade é ponto chave para o sucesso, haja vista que, o mercado exige que os contabilistas façam um trabalho ético, com prestação de serviço satisfatória ao cliente. O escritório que não buscar esse padrão de qualidade, está predestinado a perde clientes e ficar fora do mercado.

A qualidade é identificada como fator imprescindível para a escolha do cliente. As instituições para concorrerem devem corresponder permanentemente às modificações dos consumidores. O aumento da concorrência produzirá sem hesitação a sua continuidade entre os mais qualificados. Portanto, o aperfeiçoamento profissional e tecnológico terá que ser constante, isso porque a contabilidade trabalha competindo firmemente no mercado, trazendo

necessariamente diferenciais para seus consumidores tornando a organização contábil mais bem vista e procurada. Um bom atendimento reforça sua imagem perante a concorrência destacando e acrescentando valor ao produto vendido.

Diante do exposto, o objetivo primordial desse trabalho foi analisar o nível de satisfação de alguns clientes com relação à prestação de serviço da Contabilidade “X” localizada em Barreiras – BA, e para tanto, procurou-se identificar os indicadores de qualidade na prestação do serviço e atendimento ao cliente; aplicar um estudo de caso com a finalidade de analisar a questão da satisfação percebida pelos clientes aos serviços recebidos e por último desenvolver análise dos resultados alcançados com a pesquisa.

Ao final do estudo conclui-se que, dependendo do modo que se trabalha com os clientes, os profissionais contábeis podem se tornar instituições modelo ou ficarem fadados ao fracasso, podendo ter ou não êxito pessoal e profissional. Tendo a oportunidade de crescer e originar mais empregos com novos cooperadores que trabalharão junto aos clientes, ajudando nas obrigações das empresas para com o governo, e ao quitar seus devidos impostos gerará melhorias para a sociedade.

2 A PESQUISA

Desta forma, a pesquisa foi realizada através de dois questionários voltado para a qualidade nos serviços contábeis de uma entidade localizada na cidade de Barreiras-BA, entidade essa que tem 12 anos de mercado, com 04 colaboradores, tendo como missão oferecer serviço de qualidade nas diversas áreas que compreende a contabilidade, e sua visão é criar um sistema de informações contabilidade/empresa que garante o sucesso da empresa, com total segurança dos administradores diante das expectativas e necessidades de seus clientes. Perante o exposto, foi levantada a seguinte problemática: Como são as percepções dos clientes quanto às técnicas internas de prestação de serviços de uma entidade contábil?

A coleta de dados foi realizada no período de 04 a 15 de abril de 2016, através de dois questionários compostos com questões fechadas de respostas sim ou não, e de múltipla escolha, aplicados para 6 clientes da contabilidade, donos de microempresas e empresa de pequeno porte.

3 CONTABILIDADE E QUALIDADE

Quando se tem uma contabilidade bem executada, o entendimento de suas demonstrações torna-se mais fácil, e os usuários de suas informações têm seus anseios e necessidades atingidos, obtendo maior controle sobre a empresa.

De acordo Fávero (2006, p.130), “O objetivo da Contabilidade não é só produzir informações contábeis adequadas, mas também as transmitir de forma clara e objetiva”.

O processo de geração de informações não é algo simples, cada empresa tem um diferencial e as características dos usuários aliados aos diversos propósitos, torna as informações delicadas, assim o contador assume a função de guardar a informações e fazer com que os empresários tomem a decisão correta.

As novas regras que vieram com o desenvolvimento mundial, fez com que a contabilidade se adaptasse as exigências mercadológicas e legais, desta forma surge áreas novas de atuação, fazendo com que as possibilidades de atuação seja ampla.

Franco (1997, p.21) diz que:

A Contabilidade. É a ciência que estuda os fenômenos ocorridos no patrimônio das entidades, mediante o registro, a classificação, a demonstração expositiva, a análise e a interpretação desses fatos, com o fim de oferecer informações e orientação – necessárias à tomada de decisões.

As informações advindas financeiramente de uma empresa, comprovada em registros, caracteriza-se uma “demonstração”.

Ainda de acordo Franco (1997, p. 22)

A contabilidade desempenha, em qualquer organismo econômico, o mesmo papel que a História na vida da humanidade. Sem ela não seria possível conhecer o passado nem o presente da vida econômica da entidade, não sendo também possível fazer previsões para o futuro nem elaborar planos para a orientação administrativa.

Através do processo contábil encontra-se a conclusão de lucros e perdas. Fávero (2006, p. 29) diz o seguinte:

A estrutura conceitual básica da Contabilidade emerge desse processo com a finalidade de propiciar aos contadores mecanismos que os orientem no

sentido de organizar o processo de geração de informações para atender as necessidades dos usuários.

A busca da melhoria das informações passada ao usuário é uma característica da contabilidade. Conforme Fávero, Ionardoni, Souza, Takakura (2006, p. 57):

A Contabilidade tem como objetivo gerar informações para os diversos usuários possam tomar decisões. Em princípio, esse procedimento parece simples, todavia, a geração de informações envolve fatores subjetivos de difícil compreensão, pois entre o contador, responsável pela geração de informações, e o público-alvo da informação existe, na maioria das vezes, um distanciamento provocado pela dificuldade de entendimento das informações apresentadas.

O profissional de contábeis passou a ser a ancora de muitas entidades, haja vista que, o mercado de trabalho precisa de um orientador nas tomadas de decisões e esse profissional está inteirado com tudo que passa nas entidades.

Ateando além disso Lopes de Sá (2002, p. 45) “Saber analisar, conhecer a razão do porquê ocorrem os fatos, indicar caminhos para o uso racional da riqueza das células sociais é a missão do profissional da atualidade”.

Franco (1997, p. 28) sobre a educação profissional continuada salienta: “O ser humano precisa adaptar-se às extraordinárias mutações do mundo moderno, com suas constantes inovações de técnicas, prática ou costumes, bem como mutação da própria cultura, cada vez mais se universaliza e se populariza”.

O desenvolvimento histórico da administração com suas teorias que marcaram décadas de gerenciamento tem sido apresentado por diversas visões ou perspectivas. A evolução da oscilação da qualidade vem procurando destacar o lado humano da qualidade na interpretação de Moller (1999).

O processo da qualidade dos serviços passou a ser vista como algo relevante nas afirmações de Gouvêa (2005), assim a qualidade é definida pelo cliente que corresponde ao grau em que cada serviço é superado nas expectativas das empresas.

A qualidade é valiosa nas organizações e tem influência em todo os setores, haja vista que a empresa é interligada, e seus produtos ou prestação de serviços, são resultados da qualidade. Nos escritórios contábeis, as alternativas de melhorias para as empresas são inúmeras e desta forma os profissionais contábeis precisam ter consciência das suas responsabilidades e estimular a todos os envolvidos

melhorar suas atuações. Para que essa melhoria seja uma realidade, é preciso que toda a equipe envolvida esteja habilitada, capacitada e motivada.

Para Inácio (2004, p.13) “foco no cliente requer compreender toda a demanda e expectativa dos clientes assegurando que os objetivos da organização estejam ligados compartilhando internamente com tais demandas e expectativas”. É preciso ter consciência que a detenção dos clientes está ligada diretamente a qualidade dos serviços.

A relação entre o preço e a qualidade está relacionada ao posicionamento e diferenciação do produto ou serviço similares concorrentes. As avaliações do serviço é consequência do lucro, se houve uma boa prestação de serviço os valores são bons e conseqüentemente o trabalho irá continuar.

4. RESULTADOS E DISCUSSÕES

4.1 Resultado e Análise das Questões SIM e NÃO - Questionário 01

Nesta seção, é analisado as questões do questionário para avaliação do perfil da empresa (disponibilidade para o trabalho do contador no exercício de sua profissão). São respostas fechadas com SIM ou NÃO.

Nas questões 1 e 2 foi verificada a percepção quanto ao planejamento e a informatização das empresas.

Tabela 1: Percentual de resposta das questões 1 e 2

Nº	PERGUNTA	SIM	NÃO
1	Quanto ao início do empreendimento, foi feito algum planejamento ou preparação para administrar o negócio?	100%	0%
2	A empresa é informatizada?	100%	0%

Fonte: Dados de pesquisa.

Com 100% das respostas afirmativas obtidas nas primeiras questões, observa-se que as empresas em seu início estão melhor se ajustando quanto sua abertura.

Tabela 2: Percentual de resposta das questões 4, 5 e 6

Nº	PERGUNTA	SIM	NÃO
4	Seu contabilista é questionado, quando há necessidade de tomar uma decisão que envolve o futuro da empresa?	50%	50%
5	A empresa já deixou de atender à solicitação de cunho operacional?	0%	100%

6	As demonstrações contábeis apresentadas pelo contador refletem a realidade (econômica, financeira e patrimonial) da empresa?	100%	0%
----------	--	------	----

Fonte: Dados de pesquisa.

Com o resultado de 50% das respostas da questão 4, observa-se que é preciso fazer um trabalho de conscientização com os empresários quanto a responsabilidade do contador diante das decisões da empresa.

A resposta da questão 5 demonstra que a empresa busca fazer operacionalmente seu trabalho, mesmo ainda não ouvindo em 100% o contador.

Com o 100% da resposta da questão 6, faz com que os empresários reflitam e aceitem que sem o trabalho dos contadores é inviável o progresso das empresas. Os dados enviados pelos contadores são seguros para as tomadas de decisões, e isso deve ser considerado algo relevante, haja vista que as micro e pequenas empresas tem intenções de crescimento.

4.2 Resultado e Análise das Questões Múltipla escolha - Questionário 01

Nessa seção foi desenvolvido a análise das questões de múltipla escolha. O objetivo é identificar a inviabilidade do escritório contábil.

Tabela 3: Percentual de resposta da questão 7

Nº	PERGUNTA	Solicitar orientação ao contador.	Solicitar recurso junto a instituição.
7	Em momentos de dificuldades de sua empresa, qual a sua primeira atitude?	80%	20%

Fonte: Dados de pesquisa.

Para 80% dos entrevistados, buscar orientações com o contador é de extrema relevância, pois o mesmo tem conhecimento de tudo que acontece financeiramente na empresa, e pode apontar saídas para as dificuldades. Os 20% que buscam ajuda em instituições, mesmo tendo ciência que o profissional de contabilidade tem como orientá-los, ainda sentem dúvidas, por essa razão busca fora orientações e soluções.

Tabela 4: Percentual de resposta da questão 8

Nº	PERGUNTA	Otimista	Pessimista
8	Com relação ao futuro da empresa, você está.	100%	0%

Fonte: Dados de pesquisa.

Os empresários estão otimistas quanto ao futuro, pois alegam estarem sendo assessorados, e desta forma a probabilidade de erro são mínimas.

Tabela 5: Percentual de resposta da questão 9

Nº	PERGUNTA	2 anos	2 a 5 anos	Mais de 5 anos
9	Utiliza os serviços da mesma contabilidade a	20%	30%	50%

Fonte: Dados de pesquisa.

O resultado desta questão mostra que a empresa contábil, tem uma anuência que faz com que os clientes conservem os seus serviços. Isso demonstra que existe uma qualidade no serviço prestado.

Tabela 6: Percentual de resposta da questão 10

Nº	PERGUNTA	Como classifica os serviços prestados pela contabilidade para a empresa?
10		
	Importante para gerar informações gerenciais.	90%
	Importante para calcular os impostos e gerar as declarações para os órgãos públicos.	10%
	Sem importância pois não contribui para a administração.	0%

Fonte: Dados de pesquisa.

Os 90% dos entrevistados afirmam que as informações gerenciais são de relevância, já que através dos dados apontados podem agir dentro do cronograma que estabelecem. Muitos afirmam que desejam aumentar seu campo de atuação e tem no contador um aliado para este fim. Os que alegaram que importante é gerar as declarações para os órgãos, são os mesmos que buscam ajuda em instituições conforme os dados da tabela 3 da questão 7.

4.3 Resultado e Análise das Questões Múltipla escolha - Questionário 02

Nessa fase será fomentado o (Questionário para Avaliação e perfil do contador, sob ótica dos microempresários). Esse questionário escoltou o questionário 01.

Tabela 7: Percentual das respostas das questões 1,2,3,4,5 e 6

Nº	PERGUNTA	ÓTIMO	BOM	REGULAR	RUIM
1	O ambiente estrutural do escritório de seu contabilista é:	100%			
2	Como classifica o custo x benefício com este	100%			

	profissional.				
3	Referente ao grau de informações (conhecimento) do seu contador:	100%			
4	Referente ao grau de informatização do seu contador:	100%			
5	O grau de participação do contador frente as decisões da empresa:	100%			
6	Quanto a qualidade das informações prestadas pela contabilidade (demonstrações):	100%			

Fonte: Dados de pesquisa.

Com 100% das respostas classificadas com ótimo, no que se refere a qualidade do serviço prestado pelo escritório contábil, deve-se ultimar que a responsabilidade do crescimento e do fracasso das micro e pequenas empresas, sai das mãos do contador. Acredita-se que o contador é peça fundamental para o bom andamento dos empreendimentos.

Tabela 8: Percentual de resposta das questões 7 e 8

Nº	PERGUNTA	SIM	NÃO
7	A empresa utiliza outras demonstrações além das conhecidas, fornecidas pela contabilidade?	80%	20%
8	Há por parte do contador, um planejamento operacional e tributário para a empresa?	100%	0%

Fonte: Dados de pesquisa.

Compreende-se com esse percentual de 80% positivo, que os trabalhos prestados pelo escritório contábil, são de grande valia e estão dentro das exigências dos contratantes. Os 20% ficam por conta dos que ainda vão em outros lugares em busca de ferramentas para melhorias, dentro de suas concepções o que é relatado pelo contador não é suficiente.

Tabela 9: Percentual de resposta da questão 9

Nº	PERGUNTA	Satisfeito	Insatisfeito
9	Quanto ao serviço oferecido pela contabilidade, você está:	95%	5%

Fonte: Dados de pesquisa.

A satisfação com o serviço prestado pelo escritório X, é notório pela quantidade de micro e pequenas empresas que são clientes. É necessário lembrar que é através de um serviço bem feito que andamos sempre,

Tabela10: Percentual de resposta da questão 10

Nº 10	PERGUNTA	A contabilidade registra os fatos da empresa?
Dentro do mês da ocorrência dos fatos;		98%
No mês posterior dos fatos:		2%
Não tenho escrita contábil.		0%

Fonte: Dados de pesquisa.

Os clientes estão em sua maioria satisfeitos em manter suas ocorrências em dia.

5 CONSIDERAÇÕES FINAIS

A contabilidade é primordial para as empresas sejam elas quais forem e o contador há muito tempo deixou de ser um simples “guarda Livros”, e passou a ser um profissional competitivo e necessário para a economia.

Neste Artigo foi possível demonstrar que as microempresas e empresas de pequeno porte da cidade de Barreiras - Bahia, que usam os serviços contábeis de um determinado escritório de contabilidade, tem motivos para comemorar os resultados.

Em relação ao conhecimento específico da pesquisa ansiar-se tê-lo atendido na fundamentação teórica do trabalho, onde foi mostrado o quanto é importante o acompanhamento do profissional contábil nas empresas, e a qualidade do seu serviço prestado.

Na análise dos dados, foi demonstrado o resultado de dois questionários com o objetivo de avaliar os serviços prestados pela empresa contábil. O resultado foi positivo quanto ao que se refere a qualidade do serviço realizado. Ficou claro que as consultorias feitas pelo profissional contábil, é de extrema relevância, e que tem influência no desenvolvimento das empresas.

O contexto pesquisado por este artigo científico, foi de clientes donos de micro e pequenas empresas com uma porcentagem baixa de empregados, em sua maioria estando no mercado entre 3 a 7 anos, e mantendo-se fiel a mesma contabilidade. Deste modo conclui-se que os escritórios de contabilidade precisam ser além das rotinas fiscais e tributárias. Deve-se dar orientações aos clientes sobre as informações precisas para a geração de novas oportunidades econômicas.

Recomenda-se que as relações com os clientes possam ir além de um contrato firmado, e o contador possa ser visto cada vez mais como peça fundamental para o crescimento da economia.

6 REFERÊNCIAS

BEUREN, Ilse Maria. **Como Elaborar Trabalhos Monográficos em Contabilidade**. São Paulo : Atlas, 2008.

Conselho Regional de Contabilidade do Rio Grande do Sul. **Princípios Fundamentais de Contabilidade e Normas Brasileiras de Contabilidade** . Porto Alegre Setembro de 2000.

FAVERO,Hamilton Luiz, LONARDONI, Mário, Souza, Clóvis de, TAKAKURA, Massakazu. **Contabilidade Teoria e Prática**. 4-ed São Paulo : Atlas, 2006.

FORTES, Jose Carlos. **O contabilista como preposto o novo código civil**. Revista Juízo Semanal, v.5, JAN./2002.

FRANCO, Hilário. **Contabilidade Geral**. 23.ed.Sao Paulo : Atlas, 1997.

GIL, Antonio Carlos. **Como elaborar projetos de pesquisa**, 3 ed. São Paulo : Atlas, 1999.

IUDICIBUS, Sérgio de e MARTINS, Eliseu. **Contabilidade: uma visão crítica e o caminho para o futuro**. São Paulo: CRCSP, 1991.

IUDICIBUS, Sérgio de, MARION, Jose Carlos. **Curso de Contabilidade Para não Contadores**. São Paulo : Atlas,1998

IUDICIBUS, Sergio de. **Teoria da Contabilidade**. 3. ed. São Paulo : Atlas, 2002.

IUDICIBUS, Sergio de; MARTINS, Eliseu; GELBCKE, Ernesto Rubens. **Manual de Contabilidade das Sociedades por Ações: Aplicável às demais Sociedades/FIPECAFI**. 6. ed. São Paulo : Atlas, rev. e atual., 2003.

IUDICIBUS, Sergio; MARTINS, Eliseu; KANITZ, Stephen Charles; RAMOS, Alkíndar de Toledo; CASTILHO, Edison; BENATTI,Luiz; FILHO, Eduardo Weber; DOMINGUES, Ramom Junior. **Contabilidade Introdutória**. Coordenação do prof. Drº Sergiu de Iudicibus, Equipe de professores da FEA/Faculdade de Economia, Administração e Contabilidade da USP.9 ed. São Paulo Atlas:1998

JACOMINO, Darlen. **Você é um profissional ético?** Revista Você S.A., São Paulo:Editora Abril, ed. 25, ano 3, p. 28-36, jul.2000. 67

MARION, Jose Carlos. **Contabilidade Básica**.6.ed. São Paulo . Atlas, 1998

MARION, José Carlos. **Análise das Demonstrações Contábeis: contabilidade empresarial**. 3.ed. São Paulo: Atlas, 2005.

MARTINS, Gilberto de Andrade. **Manual para a elaboração de monografias e dissertações**. 2.ed. São Paulo: Atlas, 1994.

MARTINS, Eliseu. **Contabilidade de custos**. 4.ed. rev. – São Paulo: Atlas, 1990.

MOTTA, Nair de Souza. **Ética e vida profissional**. Rio de Janeiro: Âmbito Cultural Edições, 1984.

SÁ, Antônio Lopes de. **Teoria da Contabilidade**. São Paulo: Atlas, 1998.

SÁ, Antonio Lopes. **Ética Profissional**. Ed. Atlas S/A São Paulo-2007.

Silva, Antonio Calos Ribeiro da, **Metodologia da Pesquisa aplicada à contabilidade**, 2.ed. São Paulo Atlas, 2008

SILVA, Antônio Carlos Ribeiro da. **Metodologia da pesquisa aplicada à contabilidade: Orientações de estudos, projetos, relatórios, monografias, dissertações, teses**. São Paulo: Atlas, 2003.

SILVA, Tânia Moura. **Currículo Flexível: Evolução e Competência**. Artigo publicado na Revista Brasileira de Contabilidade do CFC, edição Ano XXIX – No. 121 – Janeiro/Fevereiro 2000 – páginas 23 a 27.