



**UNIVERSIDADE FEDERAL DE CAMPINA GRANDE  
CENTRO DE CIÊNCIAS JURÍDICAS E SOCIAIS  
CURSO DE CIÊNCIAS CONTÁBEIS**

**MARIA ZUILA LOPES DA SILVA QUEIROGA**

**A QUALIDADE DOS SERVIÇOS CONTÁBEIS SOB A PERCEPÇÃO  
DOS EMPRESÁRIOS DO SETOR DE COMÉRCIO CALÇADISTA DA  
CIDADE DE POMBAL-PB**

**SOUSA - PB  
2011**

**MARIA ZUILA LOPES DA SILVA QUEIROGA**

**A QUALIDADE DOS SERVIÇOS CONTÁBEIS SOB A PERCEPÇÃO  
DOS EMPRESÁRIOS DO SETOR DE COMÉRCIO CALÇADISTA DA  
CIDADE DE POMBAL-PB**

**Monografia apresentada ao Curso de  
Ciências Contábeis do CCJS da  
Universidade Federal de Campina  
Grande, como requisito parcial para  
obtenção do título de Bacharela em  
Ciências Contábeis.**

**Orientador: Professor Me. Vorster Queiroga Alves.**

**SOUSA - PB  
2011**

**MARIA ZUILA LOPES DA SILVA QUEIROGA**

**A QUALIDADE DOS SERVIÇOS CONTÁBEIS SOB A PERCEPÇÃO DOS  
EMPRESÁRIOS DO SETOR DE COMÉRCIO CALÇADISTA DA CIDADE DE  
POMBAL– PB**

Esta Monografia foi julgada adequada para obtenção do grau de Bacharel em Ciências Contábeis, e aprovada em sua forma final pela Banca Examinadora designada pela Coordenação do Curso de Ciências Contábeis do Centro de Ciências Jurídicas e Sociais da Universidade Federal de Campina Grande (PB).

**BANCA EXAMINADORA**

Presidente: Vorster Queiroga Alves (Orientador)  
Prof. Msc.-UFCG

Membro: Islânia Andrade de Lira Delfino  
Prof. Msc.-UFCG

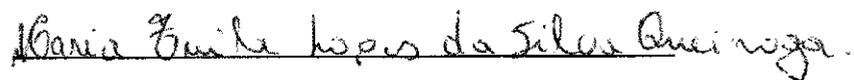
Membro: Janaina Ferreira M. de Melo  
Prof. Msc.- UFCG

SOUSA/PB, 30 de Novembro de 2011.

## DECLARAÇÃO DE AUTENTICIDADE

Por este termo, eu, abaixo assinado, assumo a responsabilidade de autoria do conteúdo do referido Trabalho de Conclusão de Curso, Intitulado: A Qualidade dos Serviços Contábeis Sob a Percepção dos Empresários do Setor de Comércio Calçadista da Cidade de Pombal- PB, estando ciente das sanções legais previstas referentes ao plágio. Portanto, ficam a Instituição, o Orientador, e os demais Membros da Banca Examinadora isentos de qualquer ação negligente da minha parte, pela veracidade e originalidade desta obra.

Sousa, 30 de novembro de 2011



Maria Zuila Lopes da Silva Queiroga

A Deus que foi e sempre será fiel comigo;  
Aos meus pais pelo amor e carinho;  
Ao meu esposo Avelino Netto pelo carinho e amor;  
Aos meus queridos filhos Guilherme e Matheus presentes de Deus na minha vida;  
Aos meus irmãos Antonio, Zuleide e Zulene e (José, Zilda e Roberlândia) in memória;  
Aos meus sobrinhos queridos.

Dedico.

## AGRADECIMENTOS

Agradeço a Deus primeiramente, que me concedeu a sabedoria e perseverança para suportar esta jornada, e por estar sempre comigo me fortalecendo e iluminando os meus caminhos.

Ao apoio, carinho, compreensão e incentivo de meus pais, Afonso Lopes do Vale e Raimunda Lopes da Silva, que sempre me deram forças para continuar.

Ao meu admirável esposo, Avelino de Assis Queiroga Netto, que esteve ao meu lado em todos os momentos desta trajetória universitária, pela compreensão nos momentos ausentes, por ter cuidado dos nossos filhos para que pudesse concluir este curso, sempre me incentivando, demonstrando compreensão, companheirismo, paciência, carinho e amor.

Aos meus queridos filhos Guilherme Lopes de Queiroga e Matheus Lopes de Queiroga, pela compreensão nos momentos ausentes em que mamãe não estava em casa para dá colo.

As minhas irmãs Zuleide, Zulene e em especial meu irmão Antonio e sua Esposa Giovanna que sempre me ajudou quando precisei.

Aos meus sogros Paulo Ney de Assis Queiroga e Lucila Carvalho Nogueira de Queiroga pelo apoio e incentivo a mim demonstrada.

Aos meus sobrinhos que sempre me deram forças nessa jornada.

Aos meus cunhados e cunhadas pelo apoio.

Ao professor Vorster Queiroga pela orientação para a conclusão deste trabalho.

Aos que fazem a coordenação do curso em especial Remédios e Eliane por resolver e encaminhar os meus processos que foram muitos.

Aos amigos e colegas em especial Samanda, Daiana e Aline Cristina, pelo tempo acadêmico que estivemos juntas, mostrando incentivo, respeito, consideração e apoio sempre que necessário.

Aos empresários que me ajudaram respondendo o questionário da pesquisa.

Em fim, a todos que de forma direta ou indireta contribuíram para a concretização de minha formação acadêmica.

**Os teus olhos me viram a substância ainda informe,  
e no teu livro foram escritos todos os meus dias [...].**

**Salmos 139,16**

## RESUMO

Diante da atual exigência do mercado competitivo, o grande desafio dos prestadores de serviços é atender às necessidades dos clientes. Nesse aspecto é preciso oferecer um serviço de qualidade. Esta pesquisa tem por objetivo geral avaliar a percepção dos empresários do setor de comércio calçadista de Pombal - PB sobre a qualidade dos serviços contábeis. Para tanto foi utilizada uma pesquisa de campo e bibliográfica, de natureza descritiva, com abordagem quantitativa. Para coleta dos dados foi utilizado um questionário com questões objetivas de múltipla escolha. Com a obtenção dos dados foi possível organizar tabelas para entender que os resultados destacam que os empresários têm a visão de que os profissionais contábeis estão voltados apenas para atividades fiscais e sociais da empresa. Os respondentes destacam ainda que o serviço contábil é o principal serviço oferecido pelo contador (10 marcaram), a frente da declaração do imposto de renda (6 opções). Quando questionados se os serviços estão atendendo de forma satisfatória os empresários destacam que estão sendo bem atendidos 8 (oito), conta apenas 2 (dois) discordam. Há também um distanciamento entre o contador e o empresário, pois há uma necessidade por parte dos empresários em relação a esclarecimentos sobre a própria contabilidade e o seu verdadeiro objetivo. Logo é preciso que os contadores revejam os conceitos que utilizam e procurem inovar, gerando informações que possam contribuir para o desenvolvimento destas empresas.

**Palavras-chaves:** Qualidade, serviços, satisfação.

## ABSTRACT

Given the current demands of the competitive market, the challenge for service providers is to meet customer needs. In this respect, it is necessary to provide a quality service. This study aims to evaluate the general perception of entrepreneurs in the sector of footwear trade in Pombal - PB on the quality of accounting services. For this purpose, it was used a field survey and literature, descriptive, with a quantitative approach. For the data collection was used a questionnaire with multiple choice objective questions. With the data collection was possible to organize tables to understand the findings highlight that entrepreneurs have the view that accounting professionals are directed only to fiscal and social activities of the company, where respondents highlight that the accounting service is the principal service provided by the counter (10 march), the front of the declaration of income tax (6 options). When asked if the services are responding satisfactorily outstanding entrepreneurs who are being well served eight (8), has only 2 (two) disagree. There is also a gap between the accountant and businessman, as there is a need on the part of entrepreneurs in relation to clarification about the accounting and what its real purpose. So it is necessary that the accountants review the concepts they use and try to innovate, generating information that can contribute to the development of these companies.

**Keywords:** Quality, service and satisfaction.

## LISTA DE TABELAS

TABELA1- Relatórios e escrituração de livros que costuma receber de seu contador ..41	
TABELA2- Percepção dos empresários em relação aos serviços prestados.....42	

## LISTA DE QUADROS

QUADRO 1- Áreas de Atuação do Profissional Contábil.....	22
--	----

## LISTA DE GRÁFICOS

Gráfico 1 - Sexo dos entrevistados.....	35
Gráfico 2 - Grau de escolaridade.....	36
Gráfico 3 -Tempo de atuação no setor calçadista.....	36
Gráfico 4 - Principais serviços oferecidos pelos escritórios de contabilidade.....	37
Gráfico 5 - A principal utilização dos relatórios contábeis.....	38
Gráfico 6 - Tempo com o mesmo profissional contábil .....	39
Gráfico 7 - Recebimento de outro serviço do contador.....	40

## SUMÁRIO

<b>1. INTRODUÇÃO</b> .....	14
<b>1.1 OBJETIVOS DA PESQUISA</b> .....	15
1.1.1 OBJETIVO GERAL.....	15
1.2.1 Objetivos específicos.....	15
<b>1.2 JUSTIFICATIVA</b> .....	16
<b>1.3 PROCEDIMENTOS METODOLÓGICOS</b> .....	17
1.3.1 Tipologia da pesquisa.....	17
1.3.2 Quanto aos objetivos.....	17
1.3.3 Quanto aos procedimentos de coleta.....	17
1.3.4 Quanto ao universo e amostra.....	18
1.3.5 Quanto as fontes de informação.....	18
1.3.6 Quanto a natureza dos Dados.....	19
1.3.7 Quanto ao tratamento dos Dados.....	19
<b>2 REFERENCIAL TEÓRICO</b> .....	19
2.1 Conceito e Objetivo da Contabilidade.....	19
2.2 O Profissional Contábil.....	21
2.3 O Contador e a Ética Profissional.....	24
2.4 Conceito de Serviços.....	25
2.5 Conceito de Qualidade.....	28
2.6 Qualidade em Serviços.....	29
2.7 Serviços Contábeis.....	31
<b>3 ANÁLISE DOS RESULTADOS</b> .....	35
3.1 Perfil dos Empresários e Empresa da Amostra.....	35
3.2 Tipos de Serviços Contábeis Oferecidos pelo Escritório de Contabilidade.....	37
3.3 Percepção dos Empresários em Relação aos Serviços Contábeis.....	41
<b>4 CONSIDERAÇÕES FINAIS</b> .....	45
<b>REFERÊNCIAS</b> .....	46
<b>APÊNDICE</b> .....	49

## 1 INTRODUÇÃO

Para o desenvolvimento da empresa torna-se imprescindível ter qualidade nos serviços prestados aos clientes, por estarem estes cada vez mais exigentes, cobrando mais dos profissionais.

Com o advento da globalização as empresas começaram a buscar estratégias para garantirem sua continuidade no mercado. Diante disso, o profissional contábil deve estar sempre aprimorando seus serviços a fim de corresponder às necessidades e expectativas de seus clientes. Para isso, é preciso prestar um serviço de qualidade para que a satisfação do cliente torne-se o principal objetivo da empresa. A contabilidade não é mais aquela que atendia apenas as exigências do governo, mas, também dá ênfase a avaliação da organização, realizando conclusões sobre as tendências futuras.

Sendo assim, a contabilidade passa a ser vista como uma ferramenta essencial para o auxílio nas decisões do empresário para que o mesmo possa ter o controle do seu patrimônio, gerenciando os seus negócios, afim de que tome decisões acertadas auferindo a maximização dos lucros.

Nesse cenário, a preocupação está relacionada com a maneira como os serviços contábeis estão sendo oferecidos, e não distante está a preocupação de que a profissão contábil também está refletindo tais mudanças no campo de atuação. Dessa forma é preciso buscar medidas para a solução desse problema.

Diante da contextualização exposta e no interesse em verificar a satisfação dos serviços contábeis, surgiu a seguinte questão: Qual a percepção dos empresários do setor de comércio calçadista, em relação à qualidade dos serviços prestados pelos contabilistas?

O trabalho destaca o desenvolvimento de uma pesquisa, subdividido em quatro capítulos, onde cada um especifica o seu objetivo: O capítulo 1 versa acerca da introdução com as premissas iniciais caracterizando o problema, seguido dos objetivos da pesquisa, a justificativa e a metodologia para tal estudo. No capítulo 2 está o referencial teórico conceituando os seguintes tópicos: conceito e Objetivo da Contabilidade, O Profissional Contábil, O Contador e a Ética Profissional, Serviços, Qualidade, Qualidade na prestação dos serviços e os Serviços contábeis. O capítulo 3 dispõe da análise dos dados a partir da pesquisa de campo realizada junto aos empresários do comércio calçadista da cidade de Pombal – PB. No capítulo 4 estão às considerações finais sobre o estudo realizado.

## **1.1 OBJETIVOS DA PESQUISA**

### **1.1.1 Objetivo Geral**

Avaliar a percepção dos empresários do setor de comércio calçadista sobre a qualidade dos serviços contábeis em Pombal - PB.

### **1.1.2 Objetivos Específicos**

- Identificar o perfil dos empresários e das empresas de comércio calçadista;
- Identificar os serviços prestados pelos contadores;
- Investigar a percepção dos empresários em relação aos serviços contábeis.

## 1.2 JUSTIFICATIVA

A pesquisa se justifica pela necessidade crescente das pessoas de buscarem serviços de melhor qualidade, por isso que Rocha e Oliveira (apud ALMEIDA et al, 2008, p.118), destacam que os serviços aparecem como um diferencial característico da era do cliente, pois a intenção em oferecê-lo aliado ao produto é aumentar o valor percebido pelo consumidor.

Uma das grandes características da qualidade do serviço é sem dúvida a satisfação do usuário. Nesse aspecto, entende-se que o serviço contábil faz parte de uma prestação de serviço e que a melhoria na qualidade de tal serviço pode contribuir para a redução nos custos e na retenção dos clientes.

Nesse sentido observa-se que a contabilidade é muito importante para a sobrevivência da empresa, pois ela oferece ferramentas indispensáveis para o bom andamento da organização como um todo.

Sendo assim, o contador deve fornecer informações precisas para a tomada de decisão das empresas que se utilizam dos seus serviços, devendo estar sempre atentos as mudanças que surgem, buscando um aprendizado contínuo, visando sempre a excelência na qualidade da prestação dos serviços.

Determinar estratégias para manter o serviço, sempre superando as expectativas do cliente, tornou-se algo desafiador para o mercado e é isso que os profissionais devem fazer, procurando satisfazer seus clientes. Então, os serviços oferecidos pelo contador são de fundamental importância para uma empresa continuar atuando no mercado e dessa maneira, o objetivo dessa pesquisa é realizar um estudo evidenciando como os clientes a consideram os serviços oferecidos pelo contabilista.

### **1.3 PROCEDIMENTOS METODOLÓGICOS**

A pesquisa se configura com um estudo realizado com os gestores do comércio calçadista da cidade de Pombal – PB, a fim de identificar a satisfação desses gestores com relação à qualidade dos serviços prestados pelos contabilistas.

#### **1.3.1 Tipologia da pesquisa**

Para o melhor direcionamento da pesquisa, torna-se necessário a delimitação da tipologia da pesquisa, pois assim há um entendimento da metodologia empregada no estudo.

#### **1.3.2 Quanto aos Objetivos**

Gonsalves (2003, p.65) afirma que a pesquisa descritiva objetiva escrever as características de um objeto de estudo. Sendo assim a pesquisa descritiva é o estudo em que os fatos são observados, analisados e registrados, porém sem a interferência do pesquisador.

A esse respeito Gil (2009, p. 28) comenta que: “a pesquisa descritiva tem como objetivo principal a descrição das características de determinada população ou fenômeno ou o estabelecimento de relações entre variáveis”.

A pesquisa também se configura como explicativa, onde Gil (2009, p.28) relata que este tipo de investigação tem como preocupação central identificar os fatores que determinam ou que auxiliem a ocorrência dos fenômenos. Ou seja, é o tipo de pesquisa que vai mostrar o porquê das coisas.

#### **1.3.3 Quanto aos Procedimentos de Coleta**

O procedimento utilizado foi realizado uma pesquisa de campo, que de acordo com Gonsalves (2003, p.67) “Pesquisa de Campo é o tipo de pesquisa que se pretende buscar informações diretamente com a população pesquisada”.

O desenvolvimento da pesquisa foi realizado por meio de questionários, escolhendo como espaço de aplicação o comércio calçadista da cidade de Pombal - PB.

De acordo com Gil (2009, p.121) "Questionário é uma técnica de investigação composta por um conjunto de questões que são submetidas a pessoas com o propósito de obter informações sobre conhecimentos, crenças, sentimentos, [...], etc.

Dessa maneira o questionário consiste em um conjunto de perguntas sobre determinado assunto, que deve ser respondido pelos entrevistados, a fim de fornecer os referentes dados que estão sendo abordados.

### **1.3.4 Quanto ao Universo e amostra**

Segundo Beuren et al (2008, p.118) "População ou universo da pesquisa é a totalidade de elementos distintos que possui certa paridade nas características definidas para determinado estudo".

O universo ou população da pesquisa é representado pelos empresários do comércio calçadista da cidade de Pombal, que perfazem um total de 13 empresas cadastradas de acordo com dados obtidos através da Coletoria Estadual de Pombal. Destas empresas foram selecionadas 10 empresas para poder aplicar os questionários, sendo os mesmos aplicados entre os dias 3 e 4 de outubro de 2011.

A partir da obtenção de informações referentes ao campo de estudo, foi selecionada uma amostra não probabilística, definida por acessibilidade, limitada ao comércio calçadista da cidade de Pombal - PB.

Sobre a amostra Marconi e Lakatos (apud BEUREN et al, 2008, p. 120) defendem que é um subconjunto da população, uma parcela, convenientemente selecionada do universo a ser pesquisado.

### **1.3.5 Quanto às Fontes de Informações**

Foi utilizada uma pesquisa bibliográfica para colher as informações referentes ao tema pesquisado, que na visão de Gil (2009) "A pesquisa bibliográfica é desenvolvida a partir de material já elaborado, constituído principalmente de livros e artigos científicos".

A pesquisa bibliográfica foi realizada com o auxílio de livros, leis, artigos publicados na internet e também de monografias com intuito de conhecer mais sobre o tema pesquisado.

Nessa pesquisa foi realizado um estudo com base em conceitos de outros escritores que alicerçam esse trabalho.

### **1.3.6 Quanto à Natureza dos Dados**

A abordagem utilizada será a quantitativa, que segundo Sousa, Fialho e Otoni (apud LIMA, 2010, p.19) tudo pode ser quantificável, o que significa classificar e analisar, traduzindo em números, opiniões e informações; o que requer o uso de técnicas estatísticas como percentagem, coeficiente de correlação, média, etc.

Esse tipo de abordagem é muito utilizada em pesquisa descritiva, pois ela confere mais precisão para os dados coletados.

### **1.3.7 Quanto ao Tratamento dos Dados**

Com a obtenção dos questionários respondidos, através da aplicação da pesquisa de campo, foi possível fazer o levantamento dos dados brutos, os quais foram colocados em tabelas com o auxílio do software da Microsoft, Excel 2007. Após a montagem das tabelas com os dados coletados, estabeleceu-se a necessidade de criação dos gráficos que fazem parte da análise dos resultados.

## **2 REFERENCIAL TEÓRICO**

### **2.1 Conceito e Objetivo da Contabilidade**

A contabilidade é uma ciência social que estuda o patrimônio e as riquezas de uma determinada entidade, fornecendo informações relevantes para tomada de decisões, além de coletar dados econômicos, mensurando-os, registrando-os e resumindo-os em forma de relatórios para fornecê-los aos gestores.

Franco (apud LIMA, 2010, p.22) conceitua contabilidade como:

A ciência que estuda e controla o patrimônio das entidades, mediante o registro, a demonstração expositiva e a interpretação dos fatos nele ocorridos, com o fim de oferecer informações sobre sua composição e variação, bem como sobre o resultado econômico decorrente da gestão da riqueza patrimonial.

Diante disso, a contabilidade detém o controle do patrimônio das entidades, através dos registros feitos ao seu respeito como as demonstrações e análises dos fatos nele detectado, para oferecer informações sobre a sua real situação aos gestores responsáveis pelas decisões.

Sá (2002,p.46) retrata que “a contabilidade preocupa-se com registros, demonstrações, revisão, apurações de resultados, de custos etc. Ou seja, compromete-se com a informação e com a adequação de evidências numéricas de fatos patrimoniais”. Ou seja, a contabilidade mostra como de fato está a situação patrimonial de uma entidade, tendo o comprometimento de relatar informações fidedignas aos seus gestores.

Marion (2006, p.26) afirma que, “a contabilidade é o instrumento que fornece o máximo de informações úteis para a tomada de decisões dentro e fora da empresa”. Dessa forma, a contabilidade se estabelece como uma ciência que registra o patrimônio analisando os fatos nele ocorridos, transformando-os em informações úteis para os usuários internos e também para os usuários externos auxiliando-os na tomada de decisão.

Assim, de acordo com as definições mencionadas anteriormente, a contabilidade tem como função, segundo Lucena e Vasconcelos (apud LIMA, 2010, p. 22):

Gerar informações úteis para tomada de decisão. Com estas informações, os tomadores de decisões analisam a situação, identificam os passos mais apropriados para conhecerem os objetivos da decisão, elaboram um plano e segmentam sua implementação. De forma geral, as críticas em torno das informações contábeis dizem respeito, principalmente do fato de que ela analisa informações passadas, o que parece insuficiente para gerar decisões.

Sendo assim, a contabilidade pode fornecer informações para os tomadores de decisões, pois ela é a principal ferramenta que possibilita acesso aos dados financeiros da entidade. Tal informação será útil para melhorar operações que apresentem algum prejuízo, como também aperfeiçoar aquela que gera riqueza para o patrimônio.

Iudicibus (apud LIMA, 2010, p.23) afirma que a contabilidade tem como objetivo “identificar, mensurar e comunicar informação econômica, financeira, física e social, a fim de permitir

decisões e julgamentos adequados por parte dos usuários da informação". O objetivo da contabilidade é o de fornecer informações através das demonstrações e análises da estrutura econômica, financeira, social e física da entidade aos seus usuários.

Iudicibus (2002, p.53) afirma ainda que:

O objetivo da contabilidade pode ser estabelecido como sendo o de fornecer informação estruturada de natureza econômica, financeira e, subsidiariamente, física, de produtividade e social, aos usuários internos e externos à entidade objeto da contabilidade.

Assim a contabilidade mostra a real situação patrimonial de uma entidade, através de seus relatórios, fornecendo uma vasta gama de informações aos diversos usuários da contabilidade, ajudando-os a tomarem as decisões cabíveis.

## **2.2 O Profissional Contábil**

Fortes (2001, p.39) afirma que: "O contador é um profissional de nível superior, portador do diploma de bacharel em ciências contábeis, devidamente registrado no Conselho Regional de Contabilidade". E que para obter o registro é preciso antes ter sido aprovado no exame de suficiência.

Lisboa (2007, p. 76) destaca que:

O contabilista, por sua formação, pode ser designado contador, são assim chamados os bacharéis em Ciências Contábeis que, portanto, obtiveram formação em nível superior, ou os técnicos em Contabilidade, assim denominados aqueles que obtiveram formação em nível médio, no âmbito de sua profissão, podem atuar de muitas e diferentes formas.

Sobre a atividade dos contabilistas a Resolução CFC nº 560, de 28 de outubro de 1983 diz que:

Art. 1º - O exercício das atividades compreendidas na contabilidade, considerada esta na sua plena amplitude e condição de ciência aplicada, constitui prerrogativa, sem exceção, dos contadores e dos técnicos em contabilidade legalmente habilitados, ressalvadas as atribuições privativas dos contadores.

Art. 2º - O Contabilista pode exercer as suas atividades na condição de profissional liberal ou autônomo, de empregado regido pela CLT, de servidor público, de militar, ou sócio de qualquer tipo de sociedade, de diretor ou de conselheiro de quaisquer entidades, ou em qualquer outra situação jurídica definida pela legislação, exercendo qualquer tipo de função.

Com o avanço da informatização é preciso que o profissional contábil possua competência, habilidade, credibilidade e criatividade para atender as expectativas dos clientes. Para isso é necessário que o contador se aprimore em algum campo de atuação. Dentre as diversas áreas podemos destacar as seguintes no quadro1:

Quadro 1 – Áreas de Atuação do Profissional Contábil

<p style="text-align: center;"><b>Empresa</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Planejador Tributário;</li> <li>✓ Analista financeiro;</li> <li>✓ Cargos Administrativos;</li> <li>✓ Contador Geral;</li> <li>✓ Auditor Interno;</li> <li>✓ Contador de Custos;</li> <li>✓ Contador Gerencial;</li> <li>✓ Atuário.</li> </ul>	<p style="text-align: center;"><b>Independente</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Auditor Independente;</li> <li>✓ Consultor;</li> <li>✓ Empresário Contábil;</li> <li>✓ Perito Contábil;</li> <li>✓ Investigador de Fraude.</li> </ul>
<p style="text-align: center;"><b>Ensino</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Professor;</li> <li>✓ Pesquisador;</li> <li>✓ Escritor;</li> <li>✓ Parecerista;</li> <li>✓ Conferencista.</li> </ul>	<p style="text-align: center;"><b>Órgão Público</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Contador Público;</li> <li>✓ Agente Fiscal de Renda;</li> <li>✓ Diversos concursos Públicos;</li> <li>✓ Tribunal de Contas;</li> <li>✓ Oficial Contador.</li> </ul>

Fonte: Quadro adaptado Marion (2007).

De acordo com o quadro pode-se observar que várias são as áreas em que o profissional contábil pode atuar, dentre elas destacam-se algumas expostas a seguir:

- ✓ Contador gerencial – Atua nas empresas na parte administrativa, contador geral.
- ✓ Perícia Contábil – Atua nas questões judiciais

- ✓ Auditoria – Emite pareceres sobre os demonstrativos financeiros da entidade auditada.
- ✓ Atuarial – É a área relacionada à contabilidade dos seguros.
- ✓ Professor – Atua como professor nas instituições federais e privadas.
- ✓ Consultoria - Atua na parte contábil da empresa
- ✓ Gestão Pública – Atua na contabilidade pública

Considerando o exposto, pode-se observar que o profissional contábil tem várias opções para exercer sua profissão, uma vez escolhida seu campo de atuação deve-se aprimorar seus conhecimentos, observando as mudanças e as adequando para que acompanhe, de forma que seu trabalho tenha eficiência e eficácia. A era da informação revela avanços tecnológicos que exige do profissional, mudanças para estarem aptos a esses desafios e na profissão contábil não é diferente. O contador não deve apenas ficar na condição de informante, mas, deve estar preparado para participar das decisões, mostrando o caminho correto para a tomada de decisões.

Iudícibus (2002) afirma que “Diante de um leque diversificado de atividades, podemos dizer que a tarefa básica do contador é produzir e/ou gerenciar informações úteis aos usuários da contabilidade para tomada de decisões.”

Corroborando com Iudícibus, a tarefa do contador nada mais é do que produzir informações para seus usuários, mas, infelizmente no Brasil essa função foi desvirtuada, passando a atender apenas as exigências do fisco. Isso acontece principalmente nas pequenas empresas.

Moura e Silva (apud FELINTO, 2010, p.22) destacam que:

Por muito tempo o profissional da contabilidade foi visto e ainda continua sendo pelos microempresários como um funcionário indireto e do governo, incumbido de cálculos e preenchimento de guias e formulários. Dentro da nova tendência mundial de internacionalização de comércio, serviços e, sobretudo, mão de obra e tecnologia, o contador tem a obrigação de mostrar a sociedade como um todo, que tudo isso foi e continua sendo a maior injustiça praticada contra a profissão e o profissional da contabilidade.

Depreende-se do exposto que a contabilidade foi vista por muitos apenas para servir para prestar contas das empresas para o governo, através de cálculos e preenchimento de

formulários. Porém, na realidade, deve-se demonstrar que essa concepção é uma injustiça, visto que, a contabilidade detém informações das empresas que são de extrema relevância para a tomada de decisão da entidade, não se limitando a ser um funcionário indireto.

Seguindo esse raciocínio, Drummond (apud ZANNA, 2007, p.20) enfatiza que:

O profissional de Ciências Contábeis deve ser, portanto, o especialista que conhece a doutrina e a técnica e, principalmente, o pensamento contábil. Deve ser um analista, um pensador, buscando assumir a responsabilidade social que lhe é imputada perante a entidade e a sociedade que a cerca, possuindo isenção para praticar a sua profissão e revelando seu valor por sua existência, sua fala e sua ação.

O profissional da área de contabilidade assume um papel importante para as organizações modernas, pois passa a ser visto como um especialista que conhece doutrinas e técnicas necessárias para o desenvolvimento correto das empresas, além de assumir uma responsabilidade social perante a própria empresa e a sociedade em geral.

### **2.3 O Contador e a Ética Profissional**

Maximiano (2007) define a ética como sendo a disciplina ou campo do conhecimento que trata da definição e avaliação do comportamento de pessoas e organizações.

Desse modo a ética relaciona-se com a conduta do profissional em exercer sua atividade. Ela serve de orientação para o cumprimento de sua responsabilidade.

De acordo com o CFC (apud LIMA, 2010, p.30):

Hoje, mais do que nunca, é impossível dissociar o “saber” de “compromisso ético”. Os dois aspectos são pilares que sustentam a prática profissional responsável. O contabilista, sintonizado com seu tempo, tem que investir no conhecimento técnico ao mesmo tempo em que zela por uma conduta ética. Só assim é possível conquistar o respeito e o conhecimento da sociedade.

Dessa maneira, percebe-se que o contador no exercício da sua profissão deve buscar ter ética, para desempenhar uma boa conduta em relação às atividades desempenhadas, visto que ele detém de todas as informações financeiras de seus clientes.

Lisboa (2007, p.76) destaca que:

Por força da profissão, o contabilista lida diariamente com aquele que é hoje apontado como um dos bens mais preciosos de uma economia: a informação, e, normalmente, informação relacionada com negócios pertence a terceiros. Tal fato, por si só, já é suficiente para demonstrar que cotidianamente esse profissional coloca à prova seus valores éticos.

Para isso Schnorr (apud LIMA, 2010, p.30) diz que:

O contabilista precisa adotar conduta profissional que garanta a execução de seu trabalho dentro dos padrões morais e éticos pertinentes. Verdadeiramente, se o contabilista exercer sua profissão com zelo, diligência e submissão aos princípios, praticando sempre com transparência e qualidade nas atribuições que lhes forem conferidas, certamente terá benefícios, reconhecimento da sociedade, valor e respeito próprios e será prospero na sua empreitada profissional.

Desse modo pode-se dizer que o contador deve colocar a ética em primeiro lugar no exercício da sua profissão, tendo zelo e diligência para que seja um profissional conceituado no mercado de trabalho.

De acordo com a resolução CFC nº 803, art.2º, no desempenho de suas funções, em síntese, é dever do contabilista:

- I – exercer a profissão com zelo, diligência e honestidade, observando a legislação vigente e resguardados os interesses de seus clientes e/ou empregados, sem prejuízo da dignidade e independência profissionais;
- II – guardar sigilo sobre o que souber em razão do exercício profissional lícito, inclusive no âmbito do serviço público, ressalvados os casos previstos em lei ou quando solicitado por autoridades competentes, entre estas os conselhos regionais de contabilidade.

Dessa forma pode-se observar que a ética é imprescindível no exercício da profissão contábil, para que os clientes possam confiar suas informações nas mãos desse profissional.

## 2.4 Conceito de Serviços

Segundo (Kotler e Keller 2006, p.409) “Serviço é qualquer ato ou desempenho, essencialmente intangível, que uma parte possa oferecer a outra e que não resulte na propriedade de nada”. O serviço é algo que não tem como mensurar, pois ele é intangível e resulta de um desempenho por uma determinada atividade.

Procurando ampliar o entendimento acerca do serviço, Gronroos (apud NÓBREGA 2008, p.34) destaca que:

O serviço é uma atividade ou uma série de atividades de natureza mais ou menos intangível – que normalmente, mas não necessariamente, acontece durante as interações entre clientes e empregados de serviços e/ou recursos físicos ou bens e/ou sistemas do fornecedor de serviços – que é fornecida como solução ao(s) problema(s) do(s) cliente(s).

Diante disso, o serviço é uma atividade que é vista como intangível, não sendo simplesmente vista como uma interação entre clientes e empregados, mas sendo mostrada como uma solução aos problemas dos clientes. Na visão de Las Casas (apud LIMA 2010, p. 17) os serviços “É uma transação realizada por uma empresa ou indivíduo, cujo objetivo não está associado à transferência de um bem”.

Ainda sobre serviços, a Lei 8.078/90, em seu art. 3º, § 2º prevê que: Serviço é qualquer atividade fornecida no mercado de consumo, mediante remuneração, inclusive as de natureza bancária, financeira, de crédito e securitária, salvo as decorrentes das relações de caráter trabalhistas.

De acordo com Kotler (2007, p.217) Uma empresa deve considerar quatro características especiais de serviços: intangibilidade, inseparabilidade, variabilidade e perecibilidade.

- a) Intangibilidade significa que os serviços não podem ser vistos, provados, sentidos, ouvidos ou cheirados antes da compra. Ou seja, eles não possuem uma forma física, diferente do produto que podem ser vistos antes de ser consumidos (KOTLER, 2007).

De acordo com Czinkota (2001, p.273) "Intangibilidade é a fonte primária da qual as outras três emergem. Como resultado da intangibilidade deles, os serviços não podem ser vistos, sentidos, provados ou tocados da mesma maneira que os bens".

- b) Inseparabilidade diz que os serviços não podem ser separados de seus fornecedores, sejam eles pessoas ou máquinas. Ou seja, se o funcionário da empresa fornece o serviço então ele faz parte do serviço, não podendo portanto ser separado (KOTLER, 2007).
- c) Variabilidade destaca que a qualidade deles depende de quem os fornece, bem como de quando, onde e como são fornecidos. Ou seja, depende do ambiente de trabalho, da motivação do funcionário se este for satisfeito na sua função, na sua empresa certamente fará um trabalho bem feito (KOTLER, 2007).
- d) Perecibilidade mostra que os serviços não podem ser armazenados para venda ou uso posterior, ou seja, não podem ser estocados, devendo haver a concretização da prestação do serviço. (KOTLER, 2007)

Diante do exposto as características dos serviços podem ser definidas como:

Serviços são produtos... que são intangíveis, ou pelo menos o são de forma substancial. Se totalmente intangíveis, são comercializados diretamente do produtor para o usuário não podem ser transportados nem armazenados, e são quase instantaneamente perecíveis. Os produtos de serviços são freqüentemente difíceis de serem identificados, uma vez que passam a existir ao mesmo tempo em que são comprados e consumidos (KURTZ E BOONE, 1998, p. 298).

Com isso pode-se observar que essas características são próprias do serviço, ajudando aos gestores a identificarem possibilidades de negócios para atuarem com os serviços oferecidos.

## 2.5 Conceito de Qualidade

Com relação à qualidade, Maximiano (2007) “diz que é algo que se faz de melhor, é o nível mais alto de desempenho, ou seja, o melhor que se pode fazer em qualquer campo de atuação”.

A qualidade deve ser missão de todos que fazem parte de uma empresa, estando todos comprometidos com esse objetivo, a empresa passará uma maior credibilidade aos seus clientes e isso fará com que esses clientes através do boca a boca divulguem informações positivas para as empresas, fazendo com que novos clientes procurem seus serviços.

Para Campos (1992, apud Shigunov, 2003 p.10) Qualidade “é aquele produto ou serviço que atende perfeitamente, de forma confiável, de forma acessível, de forma segura e no tempo certo às necessidades do cliente”.

Diante disso, o autor retrata que para que satisfaça o cliente é necessário que os serviços repassem confiança e credibilidade, gerando informações em tempo oportuno e com valor justo pelos serviços prestados.

Segundo Paladini (1995, p.11), a qualidade consiste nas características do produto que vão ao encontro das necessidades dos clientes e dessa forma proporcionam a satisfação em relação ao produto.

O autor retrata como exemplo das empresas de serviços contábeis que prestam serviços, se ela atender a necessidade de seus clientes, com certeza vai gerar uma satisfação a esses clientes que conseqüentemente irão classificá-la como uma empresa de qualidade.

Slack (apud NÓBREGA, 2008) relaciona a qualidade com as expectativas do cliente e a percepção do cliente, da seguinte forma:

1. Expectativas < Percepções => A qualidade percebida é boa;
2. Expectativas = Percepções => A qualidade percebida é aceitável;
3. Expectativas > Percepções => A qualidade percebida é pobre.

Diante disso, pode-se observar que as pessoas possuem diferentes formas de avaliar a qualidade de um serviço, pois o termo qualidade depende de quem irá conceituá-la, pois um serviço de qualidade para uma pessoa pode não ser para outra. O aprimoramento e a busca

de novas formas de satisfazer o cliente contribuem bastante para o crescimento financeiro da empresa e também para sua imagem.

Maximiano (2007) retrata que “a qualidade é problema de todos e envolve todos os aspectos da operação da empresa. A qualidade exige visão sistêmica, para integrar as ações das pessoas, [...]”.

Sendo assim deve haver um comprometimento com todos os funcionários da organização afim de que possa ter qualidade nos serviços oferecidos na organização.

## **2.6 Qualidades em Serviços**

Las Casas (apud CARVALHO, 2008 p.119) “define qualidade em serviços, como a capacidade que uma experiência ou qualquer outro fator tenha para satisfazer uma necessidade, resolver um problema ou fornecer benefícios a alguém”. Sendo assim, um serviço com qualidade é aquele que atende as necessidades e as expectativas do cliente, proporcionando a ele solução para seu problema, ajudando-o a tomar melhores decisões no seu dia-a-dia.

Churchill (2000) descreve que como os serviços são intangíveis e individualizados e que por isso torna-se difícil medir sua qualidade. Dessa forma, mostra ainda que existem alguns critérios usados pelos consumidores para avaliar a qualidade de um serviço:

- A. Confiabilidade: mostra a segurança e a consistência do desempenho do serviço;
- B. Responsividade: refere-se à pontualidade do serviço;
- C. Garantia: refere-se à competência e a credibilidade que o prestador do serviço oferece aos clientes;
- D. Empatia: Refere-se à importância que o prestador dá em relação as necessidades do cliente.

A percepção da qualidade e a avaliação do serviço vão depender dos critérios considerados mais importantes para o cliente. Para tanto, a qualidade deve atender as expectativas do contratante do serviço, uma vez adquirida essa qualidade, as empresas contábeis devem mantê-la, afim de que possa garantir a fidelidade de seus clientes.

Guarienti et al (apud NÓBREGA, 2008) discorrem que do ponto de vista do cliente, a qualidade dos serviços podem ser definidas como a discrepância entre as suas expectativas (ou desejos e anseios) e suas percepções que resultam em um conjunto de alguns fatores:

1. A propaganda boca a boca, o que os clientes ouvem de outros clientes, na forma de comentários ou recomendações, influencia ou ajuda a incentivar expectativas positivas ou negativas do serviço;
2. Necessidades pessoais do cliente, ou seja, as características e circunstâncias particulares de cada cliente. Cada pessoa tem desejos e expectativas diferentes em momentos diversos, conforme uma série de circunstâncias determinadas pela personalidade e individualidade;
3. Experiências anteriores do cliente;
4. Comunicação que a empresa promove com seus clientes, através de propaganda, folhetos, informações prestadas por funcionários entre outros. Em geral estas comunicações aumentam as expectativas do cliente acerca dos serviços, já que a maioria das vezes, enfatiza promessas de serviços de qualidade.

Nesse sentido é percebido que esses fatores são fortes influencia na percepção do cliente em relação à qualidade da prestação do serviço. Nesse aspecto Las Casas (2010, p. 297) comenta que:

No setor de serviços não há nada mais importante do que diferenciar-se pela qualidade. A qualidade do serviço essencial, o básico de uma oferta, pode se tornar uma diferença desde que no mercado não se encontre serviço prestado de forma satisfatória.

A qualidade é fundamental numa empresa prestadora de serviços, pois ela está relacionada à satisfação do cliente, que não quer apenas a satisfação, mas a maneira como é oferecido esse serviço, se tem responsabilidade e atende as suas necessidades.

Miyashita (2008) relata que:

Serviços, mais do que produtos, sofrem muitas influências que afetam o padrão de qualidade: as pessoas, a cultura da empresa em relação aos clientes e o trato com funcionários, a liderança praticada por cada gestor da linha de frente e, lógico, os diversos perfis de clientes com suas opiniões e necessidades diferentes.

A qualidade está relacionada ao serviço que será oferecido e depende fundamentalmente de quem irá realizá-lo, ou seja, depende muito do tipo de atendimento, cordialidade, carisma e principalmente transparecer credibilidade para que o cliente possa sentir segurança.

Além desses cuidados relacionados à qualidade do serviço, Czinkota (2001, p.268) Ressalta que "As evidências físicas desempenham um importante papel para o pacote de serviço". Ou seja, as instalações físicas de um escritório também pode ser um critério de avaliação na percepção do cliente.

Nesse sentido Hargreaves et al (2004,p.10) diz que para melhorar o padrão de qualidade sobre a prestação dos serviços é preciso estabelecer critérios de funcionamento que criem vantagem competitivas no mercado, entre os quais são destacados:

- 1 Instalações físicas da empresa;
- 2 Padrões de atendimento ao cliente;
- 3 Competência dos profissionais;
- 4 Trabalho em equipe;
- 5 Dimensão humana das relações de trabalho.

Ao perceber esses critérios em uma empresa, os clientes têm maior possibilidade de satisfação e aumenta a frequência de compra do produto ou de uso do serviço, além de repassar para os amigos as informações positivas.

## **2.7 Serviços Contábeis**

Para Fortes (2001) o exercício profissional das atividades contábeis é de competência exclusiva dos contabilistas legalmente habilitados junto ao Conselho Regional de Contabilidade do local onde será exercido a atividade.

Para tanto, para que o contador ou técnico em contabilidade possa exercer sua profissão é preciso que ambos estejam registrados no Conselho Regional de Contabilidade sob pena de infração.

As empresas de contabilidade prestam serviços para pessoas físicas e jurídicas que atuam em qualquer setor da atividade econômica. Nesse sentido a Resolução CFC N°. 1.166/09 Art. 2° e Art. 3° compreendem as duas modalidades de organizações contábeis:

- Escritório individual – assim caracterizado quando o contabilista, embora sem personificação jurídica, execute suas atividades independentemente do local e do número de empresas ou serviços sob sua responsabilidade.

- As organizações contábeis – constituídas sob a forma de sociedade serão integradas por contadores e/ou técnicos em contabilidade, sendo permitida a associação com terceiros.

Para funcionarem elas precisa estar registradas no CRC da sua sede e também obedecer às normas estabelecidas pelo CFC (conselho federal de contabilidade).

Conforme Tomé (apud CARVALHO et al, 2008 p.120) define os serviços prestados pelas empresas contábeis na seguinte ordem: consultoria, contabilidade, administração de pessoal, escrituração fiscal, expediente (ou serviços comerciais), auditoria, perícia e assessoria.

A escrituração contábil segundo Ribeiro (apud LIMA, 2010, p.34) é uma técnica contábil que consiste em registrar nos livros próprios (Diário, Razão, Caixa, etc.) todos os acontecimentos que ocorrem na empresa e que provocam modificações no patrimônio.

Diante disso os lançamentos contábeis devem ser registrados nos livros Diário e Razão. Esses lançamentos são feitos através de documentos fornecidos pelos clientes como: notas fiscais, duplicatas, recibos de pagamentos, entre outros.

O livro Diário conforme Fortes (2001, p.59) “É o principal livro da contabilidade, no qual são escrituradas em ordem cronológica, todas as operações e fatos contábeis da entidade”.

Segundo Marion (2007) “O livro Diário é um livro obrigatório (exigido por lei) em todas as empresas. Pois nele registram-se os fatos contábeis em partidas dobradas em ordem cronológica”. Assim o livro Diário é indispensável na contabilidade, pois serve para registrar todos os fatos ocorridos com o patrimônio da entidade.

O livro Razão de acordo com Marion (2007) “Consiste no agrupamento de valores em contas de mesma natureza e de forma racional”. Ou seja, os registros são feitos em contas individuais, pois assim tem-se o controle das contas.

Além destes existem também outros livros que de acordo com Marion (2007), que não são propriamente contábeis e sim para fins fiscais, sociais e por necessidades administrativas. Entre eles destaca-se o livro Caixa, onde nele é registrada toda a movimentação financeira e bancária, ou seja, as entradas e saídas da empresa.

Segundo Lima (2010) a Escrituração Fiscal é a parte dos serviços contábeis voltado para atender as necessidades dos órgãos Públicos. Nesses serviços estão inseridos os registros notas fiscais de compras, vendas e prestação de serviços, cálculo de impostos, etc. Após o

encerramento da escrituração, é preciso elaborar as demonstrações contábeis para verificar a situação da empresa.

De acordo com Silva (apud LIMA, 2010, p.36):

As demonstrações Contábeis são peças contábeis elaboradas com base em técnicas próprias, evidenciando a posição da empresa em determinado momento. São peças fundamentais capazes de levar informações a quem necessita sobre aspectos financeiros e econômicos da organização.

Corroborando Com Silva as demonstrações são os resumos de toda a situação econômica e financeira da entidade, pois nelas estarão registrados todos os movimentos dos fatos contábeis.

Com isso pode-se afirmar que existem duas importantes demonstrações que são: Balanço Patrimonial e a Demonstração do Resultado do Exercício.

Sobre o Balanço Patrimonial, Marion (2007, p.58) afirma que "É a principal demonstração Contábil. Ela reflete a posição Financeira em determinado momento, normalmente no fim do ano ou de um período prefixado". Ou seja, ela tem por objetivo mostrar a posição financeira e também patrimonial da empresa em um determinado momento.

Acerca da Demonstração do Resultado Schnorr et AL.(apud Lima 2010, p.36) diz que "é a demonstração contábil destinada a evidenciar a composição do resultado formado num determinado período de operações da entidade".Ou seja, ela busca demonstrar aos seus clientes informações sobre o resultado do período, se ocorreu lucro ou prejuízo.

Existe ainda o serviço do Departamento De Pessoal onde o contador é responsável emissão da folha de pagamento da empresa. Nesse sentido Barreto (apud Lima 2010, p.37) que o serviço do departamento de pessoal "é responsável pela confecção e emissão dos relatórios inerentes aos empregados e sócios da empresa, para atender às legislações do INSS, FGTS, Ministério do Trabalho, Sindicatos e Receita Federal".

O serviço contábil também é responsável por emitir os relatórios a respeito dos funcionários e enviar para os órgãos competentes, nesse caso o departamento responsável é o departamento de pessoal, que de acordo com Tomé (apud NÓBREGA 2008, p.28) tal departamento divide- se em quatro fases distintas:

1. Admissão: O fornecimento de todos os dados necessários a elaboração de um contrato de trabalho entre colaboradores, assim que a empresa admite um novo cliente ou colaborado. Essas informações deverão fomentar o

- cadastro para então ser possível a elaboração da folha de pagamento, férias e etc.
2. Vínculo empregatício: Entende-se que a partir do momento em que há admissão do funcionário, logo fica evidente o seu vínculo empregatício sendo então necessária à elaboração da folha de pagamento e dos demais serviços, inclusive o recolhimento das contribuições sociais ao INSS (Instituto Nacional de Seguridade Social).
  3. Demissão: O cliente deve receber orientação pela empresa contábil a não demitir funcionários sem consultar ao departamento de pessoal sobre verbas a serem pagas e outras obrigações a serem cumpridas, inclusive acordos e dissídios.
  4. Relatórios: Os relatórios são importantes pelo menos uma vez ao ano (RAIS - Relação Anual de Informações Sociais).

Outros serviços contábeis devem ser abordados e são referenciados em relação ao contador, entre os quais se destacam a Auditoria e Perícia Contábil, também fazendo parte dos serviços contábeis, que de acordo com Zanna (2007, p.25):

[...] a Perícia Contábil é a especialidade profissional da contabilidade que funciona com o objetivo de resolver questões contábeis ordinariamente originárias de controvérsias, dúvidas e de casos específicos determinados ou previstos em lei [...]

Desse modo a perícia tem como objetivo esclarecer qualquer dúvida que venha surgir a respeito de alguma informação contábil. Ela não vai fazer a contabilidade que ficou com informações duvidosas, pois sua função é validar a escrituração que lhe foi apresentado.

Sá (2002, p. 25) conceitua Auditoria como sendo:

Uma tecnologia contábil aplicada ao sistemático exame dos registros, demonstrações e de quaisquer informes ou elementos de consideração contábil, visando a apresentar opiniões, conclusões, críticas e orientações sobre situações ou fenômenos patrimoniais da riqueza aziendal, pública ou privada, quer ocorridos, quer por ocorrer ou prospectados e diagnosticados.

Nesse sentido a auditoria realiza procedimentos de averiguar possíveis erros ou falhas nos registros ou demonstrações de uma entidade, possibilitando ações que gerem opiniões, conclusões, além de críticas sobre a situação da empresa.

### 3 ANÁLISE DOS RESULTADOS

Neste capítulo são apresentados e analisados os resultados obtidos a partir dos questionários aplicados e recolhidos aos empresários do comércio calçadista de Pombal - PB.

#### 3.1 Perfil dos empresários e empresas da amostra

Para descrição do perfil dos empresários, foram formuladas perguntas que caracterizam o perfil, contidas nos gráficos abaixo, que foram obtidas nos questionários aplicados às empresas estudadas.

De acordo com o gráfico 1, a pesquisa mostra que 7 dos entrevistados são do sexo Feminino e apenas 3 do sexo masculino. Mostra que o setor, na cidade de Pombal tem o predomínio de gestores do sexo feminino.



Gráfico 1 Sexo dos entrevistados

Fonte: Pesquisa de campo, 2011.

Com relação ao grau de escolaridade, de acordo com o gráfico 2, pode-se observar que 2 dos entrevistados possuem ensino médio incompleto, 6 possuem o ensino médio completo, 1 possui o superior incompleto e apenas 1 possui o superior completo, o que demonstra a necessidade crescente dos empresários estarem se capacitando e melhorando o conhecimento acerca dos seus negócios.

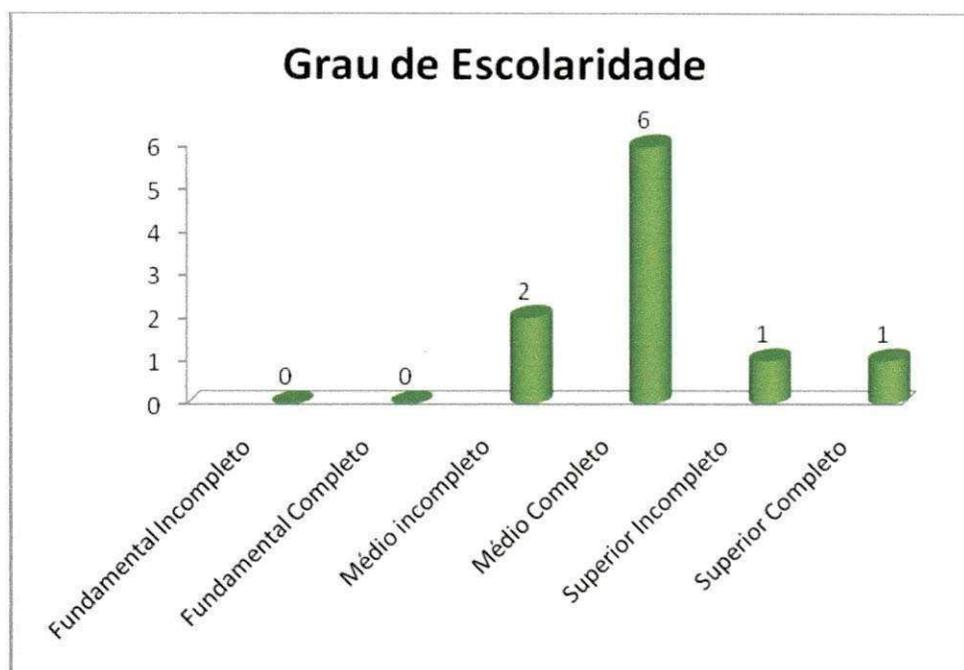


Gráfico 2 Grau de escolaridade

Fonte: Pesquisa de Campo, 2011.

Acerca do tempo de atuação, o gráfico 3 destaca que a maioria dos entrevistados estão atuando no mercado a bastante tempo, ou seja, 4 estão em exercício entre 11 e 20 anos, 3 estão atuando a mais de 20 anos, 1 está a menos de 1 ano, 1 está a menos de 5 anos e 1 está no mercado entre 6 e 10 anos. Tais informações demonstram que as empresas já se encontram no mercado há bastante tempo, conhecendo o mercado de atuação e possivelmente o perfil do consumidor.

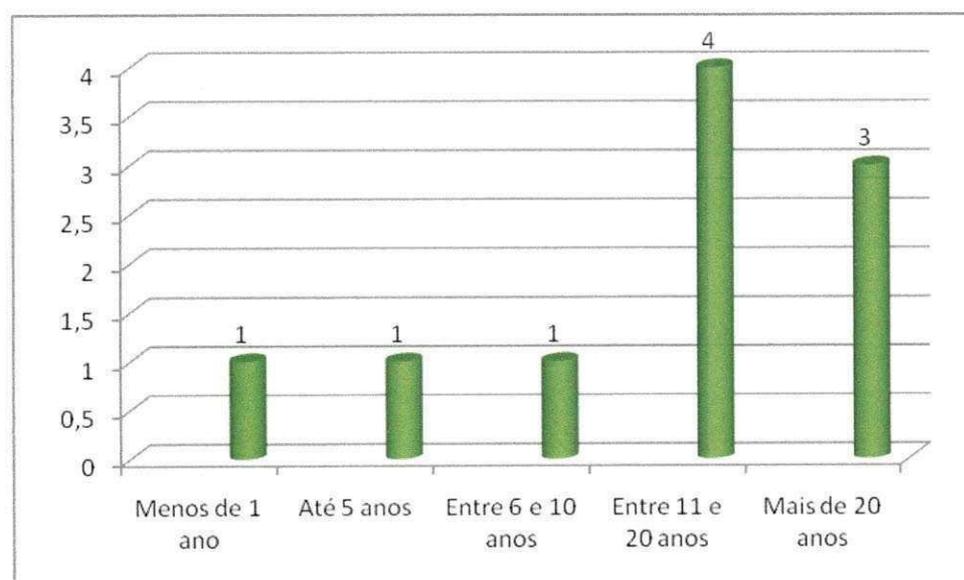


Gráfico 3 Tempo de atuação no setor calçadista

Fonte: Pesquisa de campo, 2011.

### 3.2 Tipos de serviços contábeis oferecidos pelo escritório de contabilidade

Foram perguntados aos empresários quais os principais serviços oferecidos pelo escritório de contabilidade, eles poderiam escolher mais de uma opção, de acordo com dados obtidos no gráfico 4, foi possível destacar que: todos recebem o serviço contábil, 2 recebem serviço fiscal e 6 recebem a declaração de renda pessoa física e jurídica. Segundo os dados colhidos evidencia-se que os empresários não têm muito conhecimento a respeito dos serviços, pois nenhum respondeu que recebe o serviço de escrituração.

Nesse sentido a escrituração contábil segundo Ribeiro (apud LIMA, 2010, p.34) é uma técnica contábil que consiste em registrar nos livros próprios (Diário, Razão, Caixa, etc.) todos os acontecimentos que ocorrem na empresa e que provocam modificações no patrimônio. Ou seja, é percebido que está faltando um esclarecimento maior por parte dos contadores acerca dos serviços prestados, deixando muitas vezes claro a falta de informações por parte do empresário em relação aos serviços contratados, recebidos e disponíveis no mercado.

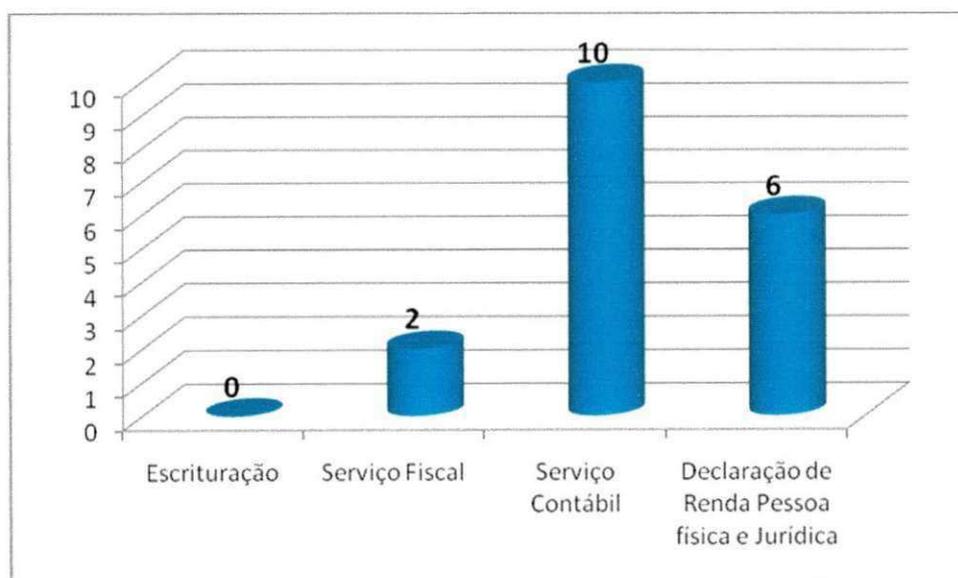


Gráfico 4 Principais serviços oferecidos pelos escritórios de contabilidade

Fonte: Pesquisa de campo, 2011.

Quando questionados acerca da utilização dos relatórios contábeis, 6 dos entrevistados responderam que utilizam para fins fiscais, 2 para controlar as operações da empresa e 2 para avaliar o desempenho da empresa. Percebe-se que há pouco conhecimento dos

empresários com relação aos serviços prestados pelos profissionais, uma vez que há divergências em suas informações.

No gráfico 5 percebe-se que os entrevistados acham que a contabilidade serve mesmo é para fins fiscais, onde no gráfico 4, apenas 2 empresários responderam que recebem este tipo de serviço. Então, constata-se que é preciso um maior esclarecimento a respeito dos serviços oferecidos aos empresários por parte do contador, pois sabe-se que a contabilidade é um instrumento essencial para avaliar o desempenho de uma empresa e também para controlar as operações da empresa, através do controle de estoque, entrada e saída, entre outros, mas que nem sempre os serviços oferecidos pelos escritórios de contabilidade se adequam a realidade e a necessidade da utilização pelas empresas.

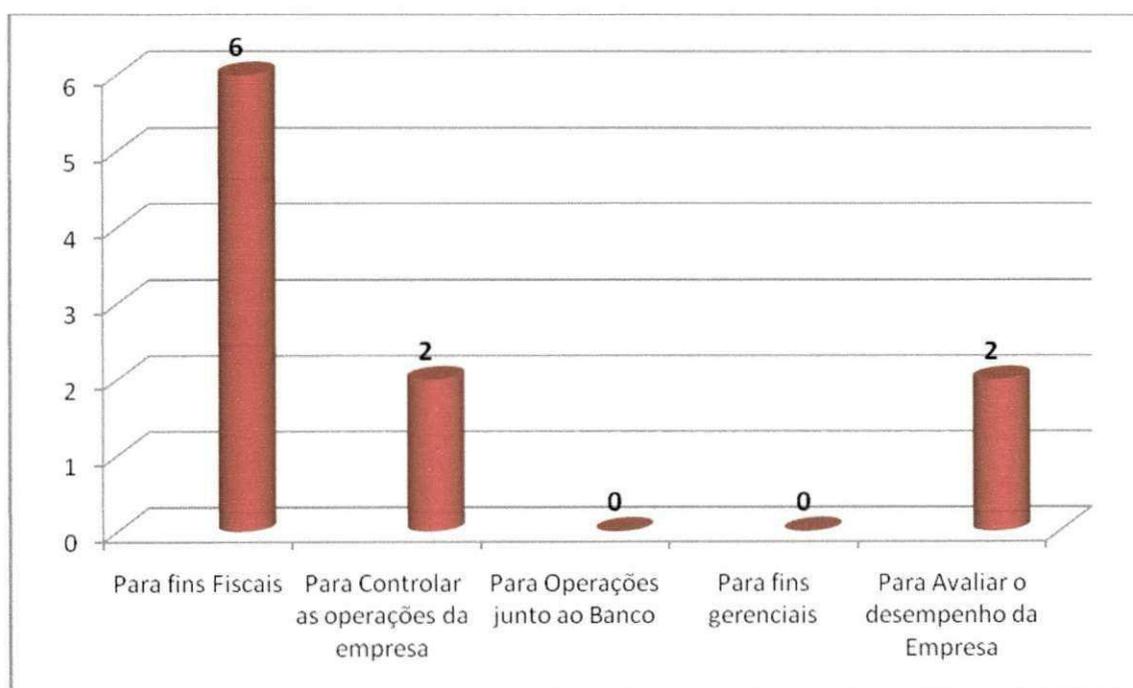


Gráfico 5 A principal utilização dos relatórios contábeis

Fonte: Pesquisa de campo, 2011.

No que se refere ao tempo de permanência da empresa com o mesmo profissional de contabilidade, o gráfico 6 demonstra que a maioria dos entrevistados estão com o mesmo contador há bastante tempo. Ou seja, 4 do total de entrevistados estão com o mesmo contador entre 10 e 20 anos, 3 estão a mais de 20 anos, 2 a menos de 1 ano e 1 entre 1 e 10 anos. Nota-se que existe uma fidelidade nos serviços prestados entre o empresário e o

profissional de contabilidade, muitas vezes desde a abertura da empresa. Mostrando que os empresários estão satisfeitos com os serviços prestados pelo seu contador.

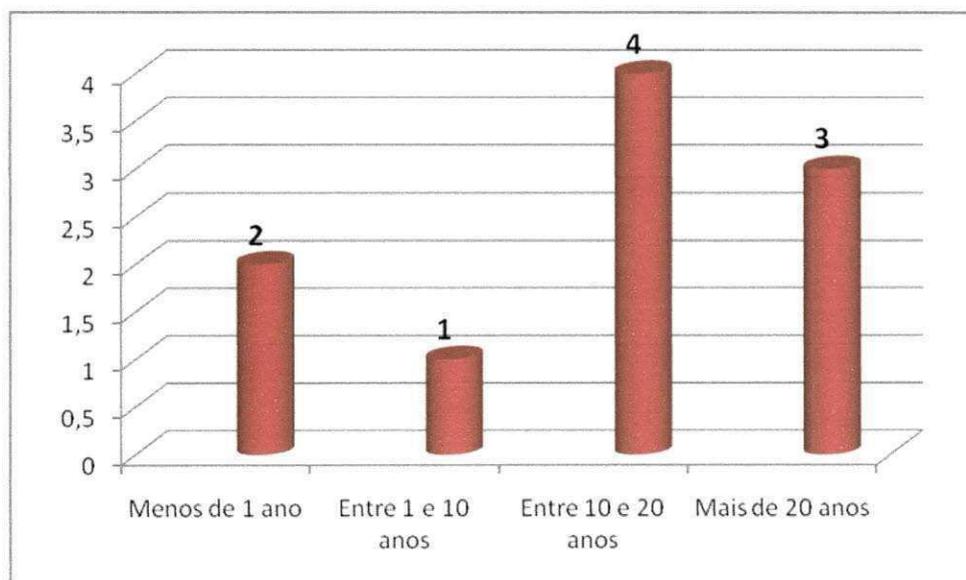


Gráfico 6 Tempo com o mesmo profissional contábil

Fonte: Pesquisa de campo, 2011.

Foi indagado aos empresários se eles gostariam de receber algum outro tipo de serviço do contador, e de acordo com os dados colhidos, 5 responderam que sim e 5 responderam que não. Os que responderam sim disseram que gostariam de receber mais informações a respeito da contabilidade e esclarecimentos para facilitar o dia-a-dia, pois questionaram dificuldades nas informações apresentadas, principalmente em relação as mudanças na legislação (Gráfico 7).

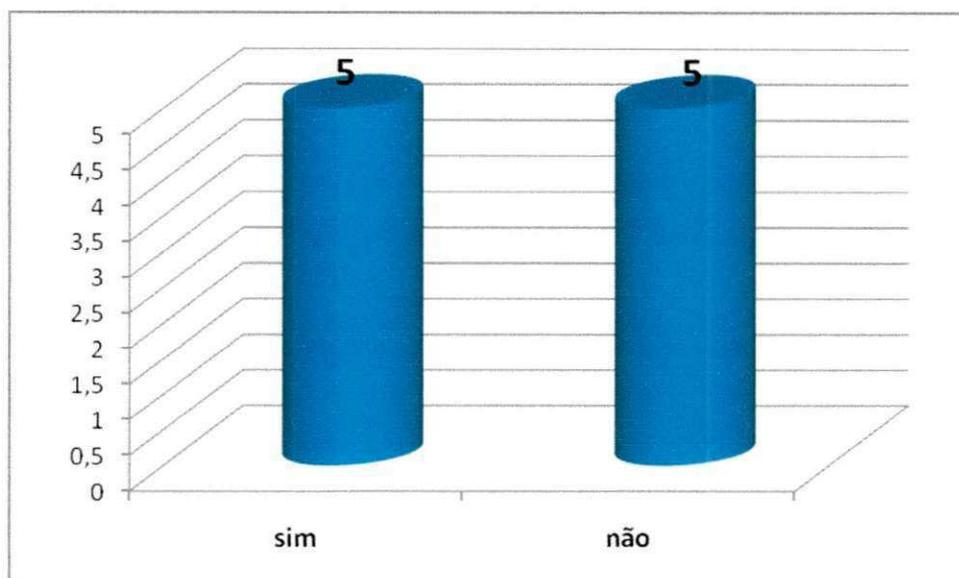


Gráfico 7 Recebimento de outro serviço do contador

Fonte: Pesquisa de campo, 2011.

Sobre os relatórios e escrituração recebidos do contador, observa-se que, conforme a tabela 1, o livro de entrada e saída, as folhas de pagamentos dos funcionários, as guias para pagamentos de impostos e encargos sociais e Balanço patrimonial, são os relatórios mais recebidos dos contadores. Importante destacar que a DRE não é recebido, pois a DRE é um demonstrativo muito importante para auxiliar o gestor, visto que, ela demonstra se a empresa tem lucro ou prejuízo em um determinado período.

A esse respeito Schnorr et al (apud Lima 2010, p.36) diz que a DRE "é a demonstração contábil destinada a evidenciar a composição do resultado formado num determinado período de operações da entidade". Diante disso, percebe-se que os empresários buscam a contabilidade apenas para atender às exigências fiscais e legais de sua empresa, deixando de utilizar tais informações como um fator que ajude na tomada de decisão.

Tabela 1 - relatórios e escrituração de livros que costuma receber de seu contador

	Sim	Não
Livro Diário	1	9
Livro Razão	0	10
Livro Caixa	1	9
Livro de Entrada e Saída	7	3
Livro de Apuração do ICMS	4	6
Balanço Patrimonial	5	5
Demonstração do Resultado do Exercício	1	9
Folha de Pagamentos dos Funcionários	5	5
Guia para Pagamento de Impostos e Encargos Sociais	9	1
Controle de Estoques	5	5

Fonte: Pesquisa de campo, 2011.

Outro livro importante, o controle de estoques é percebido, de acordo com os dados, que a metade dos respondentes afirma que recebem, pois ele ajuda no controle para que o empresário não venha a ter custos desnecessários com a compra de mais mercadorias. Outro livro que o empresário deve receber, mas nem todos tem o conhecimento é o de apuração do ICMS, que de acordo com a tabela 1, apenas 4 recebem este livro. Os livros diário, razão e caixa, de acordo com os gestores, não são fornecidos pelo contador, revelando a total falta de esclarecimento a esse respeito.

### 3.3 Percepção dos empresários em relação aos serviços contábeis

Neste tópico é apresentada a análise a respeito da percepção dos empresários em relação aos serviços contábeis, abordando o objetivo geral da pesquisa, utilizando-se uma série de assertivas demonstradas na tabela 2:

Tabela 2 – Percepção dos empresários em relação aos serviços prestados

	Nada	Um pouco	Moderadamente	Muito	Completamente
Os honorários pagos ao contador são compatíveis com os serviços prestados	0	1	6	2	1
Os serviços oferecidos pelo escritório são realizados com agilidade e eficácia	0	1	2	5	2
Sou informado das alterações ocorridas na legislação fiscal e contábil	0	2	0	4	4
O serviço contábil realizado na minha empresa é apenas para cumprir as obrigações fiscais	1	2	1	3	3
Considero meu contador um profissional atualizado, competente e prestativo	0	1	1	4	4
O contador faz visitas periódicas na minha empresa	5	1	0	0	5
Considero que os serviços prestados pelo meu contador são de qualidade	0	0	1	4	5
Os serviços são entregue pontualmente	0	0	0	5	5
Você acha importante a ética na profissão contábil	0	0	0	1	9
Você tem confiança de as informações contábeis está lhe auxiliando seu processo de tomada de decisão	0	2	2	3	3
As informações fornecidas pelo escritório de contabilidade evidenciam a realidade empresarial da sua empresa (escrituração contábil e financeira).	0	1	1	2	6
O escritório de contabilidade estabelece estratégias para a empresa.	3	4	1	0	2
Os serviços prestados pelo escritório de contabilidade transmitem confiança	0	0	0	6	4
Os serviços contábeis que estão sendo oferecidos estão atendendo satisfatoriamente as necessidades de sua empresa?	0	2	0	3	5

Fonte: Pesquisa de campo, 2011.

Com o intuito de verificar a percepção dos empresários a respeito dos honorários pagos ao contador pela prestação dos serviços, foi solicitado que os respondentes indicassem, de acordo com a tabela 2, o nível de satisfação a esse respeito. Do total de respondentes, a maioria, ou seja, 6 empresários afirmam que os honorários pagos são compatíveis com os serviços fornecidos, mas ao mesmo tempo foi indagado aos entrevistados sobre a agilidade e a eficácia dos serviços prestados pelos contadores, logo foi constatado que quase todos os respondentes acham que os serviços são fornecidos em tempo hábil.

Na seqüência foi perguntado aos respondentes se o contador informa sobre as alterações na legislação fiscal e contábil. De acordo com os dados, o resultado mostra, de forma satisfatória, um total de 8 respondentes que são informados sobre as alterações.

Também foram questionados sobre a utilização da contabilidade apenas para fins fiscais. A tabela mostra que há divergências entre as opiniões dos entrevistados, onde a maioria, 7 dos entrevistados, afirmam que os serviços realizados pelo contador na sua empresa servem apenas para cumprir as obrigações fiscais, os outros 3 respondentes, não concordam com esse ponto de vista.

Outra questão levantada foi com relação a considerar o contador um profissional competente, prestativo e atualizado. O resultado demonstra que 8 dos respondentes estão muito satisfeitos com o profissional que controla a parte financeira do seu comércio, mas ainda demonstra que 2 dos entrevistados não tem total confiança nos serviços prestados pelo contador que contrataram.

Com o intuito de aprofundamento da abordagem sugerida, foi abordada sobre a opinião dos empresários com relação a periodicidade das visitas do contador a sua empresa. Como demonstrado na tabela, existe uma divergência, onde a metade respondeu que sim, o contador sempre realiza visitas, os outros 5 responderam que não, o contador nunca vai ao seu estabelecimento. Tal resultado mostra que os contadores devem se preocupar como desempenham sua atividade diante dos empresários, para entender melhor as necessidades da empresa e poder assim dar um direcionamento para empresa auferir seus resultados esperados.

Também foi analisada a opinião dos empresários com relação aos serviços prestados pelo contador e se os mesmos são de qualidade. Com o resultado obtido, foi possível analisar que todos os empresários entrevistados consideram os serviços realizados pelos contadores, com qualidade, dividindo 6 com a alternativa "Muito" e 4 com "Completamente".

Para Campos (1992, apud Shigunov, 2003 p.10) qualidade "é aquele produto ou serviço que atende perfeitamente, de forma confiável, de forma acessível, de forma segura e no tempo certo às necessidades do cliente". Então a qualidade na prestação de serviço deve ser primordial, e com os contadores não é diferente, pois o cliente deve sentir segurança nas informações fornecidas.

Outra questão abordada foi sobre a pontualidade da entrega dos serviços e conforme demonstrado na tabela 2, os empresários destacam que estão satisfeitos a respeito desta assertiva, perfazendo um total de 5 para a alternativa "Muito" e 5 com "Completamente".

Também foi questionado sobre a importância da ética no profissional contábil e todos os empresários afirmam que a ética é imprescindível na profissão, visto que, o contador detém as informações a respeito do patrimônio de seu cliente, sendo responsável pela circulação de informações importantes e sigilosas. Sobre esse aspecto Lisboa (2007) destaca que o comportamento ético é um diferencial no mercado competitivo atualmente, pois o contador lida diariamente com aquele que é hoje apontado como um dos bens mais preciosos de uma economia, a informação e principalmente com informações relacionadas com negócios pertencentes a terceiros.

Também foi analisada a opinião dos empresários em relação se o mesmo têm confiança de as informações contábeis estarem auxiliando a tomada de decisão. A tabela mostra que há divergência entre as opiniões, ou seja, 6 confirmam a assertiva e os 4 não confirmam que as informações estejam lhe auxiliando no processo de tomada de decisão. Esse resultado mostra que os contadores devem esclarecer seus clientes a respeito do verdadeiro objetivo da contabilidade, como também orientar acerca das informações fornecidas.

Uma questão abordada aos entrevistados foi se as informações fornecidas pelo escritório de contabilidade evidenciam a realidade empresarial da sua empresa, com o resultado foi possível observar que 8 dos respondentes confirmam a assertiva, os outros 2 ficaram na dúvida, sem saber realmente se as informações disponibilizadas pelos profissionais de contabilidade evidenciam realmente a realidade empresarial da sua empresa, divergindo da outra assertiva a respeito da qualidade, onde todos responderam que os serviços estavam sendo realizados com qualidade.

Abordou-se ainda se os escritórios de contabilidade estabelecem estratégias para a empresa, baseado nas informações fornecidas e contidas nos relatórios passados. Nesse aspecto, a tabela 2 demonstra que 7 empresários responderam não estabelecer, e 3 concordaram que os escritórios estabelecem estratégias.

Outra questão abordada foi a respeito do serviço prestado pelo escritório se ele transmite confiança, é possível perceber que os 10 estão confiantes com respeito aos serviços, ou seja, 6 com alternativa "Muito" e 4 com "Completamente".

Como último questionamento realizado aos empresários abordou se os serviços contábeis estão atendendo satisfatoriamente às necessidades de sua empresa, de acordo com a tabela a maioria responderam estarem sendo satisfatoriamente atendidas as necessidades da empresa, perfazendo um total de 3 afirmaram muito satisfeitos, 5 completamente e apenas 2 um pouco.

#### 4 CONSIDERAÇÕES FINAIS

A pesquisa procurou avaliar a percepção dos empresários do comércio calçadista sobre a qualidade dos serviços contábeis, a partir de um estudo de campo, realizado junto aos empresários do setor na cidade de Pombal - PB.

De acordo com os resultados obtidos nesta pesquisa, constatou-se que há uma grande necessidade de esclarecer a importância da contabilidade e o seu real objetivo para as empresas. Verificou-se também que os contadores estão preocupados apenas em oferecer os serviços obrigatórios, ou seja, serviços que atendem as necessidades do governo, deixando de lado o verdadeiro objetivo da contabilidade que é o de fornecer informações relevantes para auxiliar seus clientes na tomada de decisão.

As informações colhidas revelam que apesar dos contadores se preocuparem apenas em realizar as obrigações fiscais e sociais, os empresários sentem a necessidade de esclarecimentos a respeito da contabilidade. Então, é preciso que os contadores revejam este conceito de prestação de serviço e procurem inovar na sua atuação no mercado, gerando informações que possam contribuir para o desenvolvimento das empresas atendidas. Na pesquisa foi revelada que a maioria dos clientes estão satisfeitos com a qualidade do serviço contábil e tem confiança em seu contador, gerado pelo tempo de permanência com o mesmo.

Mas para que essa permanência continue sendo duradoura entre as partes, o profissional contábil deve estar sempre adquirindo novos conhecimentos a fim de oferecer um serviço qualificado, além de atender às exigências do mercado. Outro fator importante é estar em constante ligação com seus clientes, procurando conhecer as necessidades, fazendo visitas periódicas nas empresas a que prestam serviços, e buscar alternativas que auxiliem a tomada de decisão e que possam assim contribuir para a continuidade da organização.

Uma forma de mudar esta percepção que os empresários têm das funções da contabilidade, seria, aproximá-los dos seus contadores. Com isso mudaria a percepção com relação aos serviços contábeis e esse esclarecimento lhes mostraria como a contabilidade pode ser útil na gestão do negócio.

Portanto, a contabilidade tem seu papel fundamental na empresa, fornecer informações que retratam a real situação patrimonial, além de ser uma ferramenta essencial para os gestores tomarem decisões, pois esse elo cabe ao contador, como forma de contribuir com a sobrevivência das empresas.

## REFERÊNCIAS

BEUREN, Ilse Maria (Org.) et al. **Como Elaborar Trabalhos Monográficos em Contabilidade**. 3ª ed. São Paulo: Atlas, 2006.

BRASIL. Resolução 803 do conselho federal de contabilidade de 10 de outubro de 1996. **Código de Ética Profissional do Contador**. Disponível em: <<http://crcsp.org.br>. Acesso em 14/04/2011.

\_\_\_\_\_. Resolução 1166/09 do Conselho Federal de Contabilidade de 27 de Março de 2009. **Registro Cadastral das Organizações Contábeis**. Disponível em: <[HTTP://crcsp.org.br](http://crcsp.org.br). Acesso em 14/11/2011.

\_\_\_\_\_. LEI nº 8078, **Proteção do Consumidor** de 11 de setembro de 1990. Disponível em: <http://www.planalto.org.br>. Acesso em: 23/10/2011.

CARVALHO, José Ribamar Marques de (org) et al. **Requisitos de Qualidade em Serviços Contábeis no Setor de Comércio**. Anais eletrônicos, revista UnB contábil, 2008. Disponível em: <<http://siaiweb06.univali.br>>. Acesso em 24/04/2011.

CHURCHILL, Gilbert A. **Marketing: Criando Valor para os clientes**. São Paulo: Saraiva 2000.

CZINKOTA, Michael R. **Marketing: As Melhores Práticas**. Porto Alegre: Bookman, 2001)

FORTES, José Carlos. **Manual do Contabilista**. Conselho Regional de Contabilidade do Rio Grande do Norte-Natal, 2001.

FELINTO, Nádia Santana. **A Percepção dos Contabilistas Frente às Novas Exigências Legais: Uma Evidenciação Empírica na Cidade de Sousa-PB**. 2010. Monografia (Graduação em Contabilidade) Universidade Federal de Campina Grande. Sousa. 2010.

GIL, Antonio Carlos. **Métodos e Técnicas de Pesquisa Social**. 6. ed São Paulo: Atlas, 2009.

GONSALVES, Elisa Pereira. **Conversas Sobre Iniciação à Pesquisa Científica**. 3 ed. Campinas, SP: Alínea, 2003.

HARGREAVES, L. et al. **Qualidade em Prestação de Serviços**. Rio de Janeiro: Senac Nacional, 2004.

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

KOTLER, Philip. **Princípios de Marketing**. 12 ed. São Paulo: Pearson Prentice Hall, 2007.

KOTLER, Philip; KELLER, Kevin Lane. **Administração de Marketing**. 12 ed. São Paulo: Pearson Prentice Hall, 2006.

KURTZ, L. David; BOONE, E. Lewis. **Marketing Contemporâneo**. 8 ed. Rio de Janeiro: LTC, 1998.

LAS CASAS, Alexandre Luzzi. **Administração de Marketing: conceitos, planejamento e aplicações a realidade brasileira**. São Paulo: Atlas, 2010.

LIMA, Jackson Beserra de. **Estudo Comparativo sobre a Percepção dos Contadores e Microempresários do Comércio Varejista da Cidade de Sousa-PB Acerca dos Serviços Contábeis**. 2010. Monografia (Graduação em Contabilidade), Universidade Federal de Campina Grande, Sousa, 2010.

LISBOA, Martins. **Ética Geral e Profissional em Contabilidade**. 2º ed. São Paulo: Atlas, 2007.

MARION, José Carlos. **Contabilidade Básica**. 8 ed. São Paulo: Atlas, 2006.

\_\_\_\_\_, José Carlos. **Contabilidade Empresarial**. 13. ed. São Paulo: Atlas, 2007.

MAXIMIANO, Antonio Cesar Amaru. **Teoria Geral da Administração: da revolução urbana à revolução digital**. 6º ed. São Paulo: Atlas, 2007.

MIYACHITA, Marcelo, **Como Medir a Qualidade dos Serviços**, 2008.  
Disponível em: [HTTP://WWW.administradores.com.br/.../qualidade...servicos/23763](http://www.administradores.com.br/.../qualidade...servicos/23763).

NÓBREGA, Danuza Marques da. **Análise do Nível de Satisfação dos Gestores Acerca da Qualidade dos Serviços Contábeis: Um Estudo no Setor de Comércio Varejista na Cidade de Sousa-PB.**2010. Monografia (Graduação em Contabilidade), Universidade Federal de Campina Grande, Sousa,2008.

PALADINI, Edson Pacheco. **Gestão da Qualidade no Processo: A Qualidade na Produção de Bens e Serviços.** São Paulo: Atlas, 1995.

SÁ, Antonio Lopes de. **Teoria da contabilidade.** 3 ed. São Paulo: Atlas, 2002.

\_\_\_, Antonio Lopes de. **Curso de Auditoria.** 10<sup>o</sup>ed. São Paulo: Atlas, 2002.

SHIGUNOV, Tânia; SHIGUNOV, André. **A qualidade dos serviços contábeis como ferramenta de gestão para os escritórios de contabilidade.** Anais eletrônicos, revista eletrônica de ciência administrativa (RECADM), 2003. Disponível em: <<http://revistas.facecla.com/index.php/recadm/> Acesso em:24/04/2011.

ZANNA, Remo Dalla. **Prática de Perícia Contábil.** 2<sup>o</sup>ed. São Paulo: IOB Thomson, 2007.

Site visitado:

**Qualidade da prestação de serviços contábeis sob a ótica dos micros e pequenos empresários.** Anais eletrônicos. Disponível em: <<http://dvl.ccn.ufsc.br/congresso/anais>. Acesso em: 31/03/2011.

## APÊNDICES



**UNIVERSIDADE FEDERAL DE CAMPINA GRANDE – UFCG**  
**CENTRO DE CIÊNCIAS JURÍDICAS E SOCIAIS**  
**CURSO DE BACHARELADO EM CIÊNCIAS CONTÁBEIS**



Caro respondente,

Essa pesquisa é parte da monografia de conclusão do Curso de Graduação em Ciências Contábeis, da UFCG, e tem como objetivo fazer uma análise da percepção dos empresários do comércio calçadista da cidade de Pombal em relação a qualidade dos serviços contábeis. Para concluí-la, peço sua ajuda, respondendo o questionário abaixo. Seu anonimato está garantido, pois não existem espaços para você preencher com dados que possam identificá-lo.

Desde já, agradeço por sua colaboração.

**Pesquisa:** A qualidade dos serviços contábeis sob a percepção dos empresários do setor de comércio calçadista da cidade de Pombal– PB.

**Pesquisadora:** Maria Zuila Lopes da Silva Queiroga

**Orientador:** Vorster Queiroga

### QUESTIONÁRIO DE PESQUISA

**OBJETIVO ESPECÍFICO I – Identificar o perfil dos empresários e das empresas de comércio calçadista de Pombal.**

#### 1– SEXO DO ENTREVISTADO

- ( ) Masculino  
 ( ) Feminino

#### 2– GRAU DE ESCOLARIDADE

- ( ) Fundamental Incompleto  
 ( ) Fundamental Completo  
 ( ) Médio Incompleto  
 ( ) Médio Completo  
 ( ) Superior Incompleto  
 ( ) Superior Completo

#### 3–TEMPO DE ATUAÇÃO NO SETOR CALÇADISTA

- ( ) Menos de 1 ano  
 ( ) Até 5 anos  
 ( ) Entre 6 e 10 anos  
 ( ) Entre 11 e 20 anos  
 ( ) Mais de 20 anos

**OBJETIVO ESPECÍFICO II: Identificar os tipos de serviços prestados pelos contadores**

**4—QUAIS OS PRINCIPAIS SERVIÇOS OFERECIDOS PELO ESCRITÓRIO DE CONTABILIDADE DA SUA EMPRESA?**

- ( ) Escrituração  
 ( ) Serviço Fiscal  
 ( ) Serviço Contábil  
 ( ) Declaração de Renda Pessoa física e Jurídica

**5—QUAIS RELATÓRIOS ABAIXO E ESCRITURAÇÃO DE LIVROS VOCÊ COSTUMA RECEBER DE SEU CONTADOR?**

Livro Diário	Sim ( )	Não( )
Livro Razão	Sim ( )	Não( )
Livro Caixa	Sim ( )	Não( )
Livro de Entrada e Saída	Sim ( )	Não( )
Livro de Apuração do ICMS	Sim ( )	Não( )
Balanco Patrimonial	Sim ( )	Não( )
Demonstração do Resultado do Exercício	Sim ( )	Não( )
Folha de Pagamentos dos Funcionários	Sim ( )	Não( )
Guia Para Pagamento de Impostos e Encargos Sociais	Sim ( )	Não( )
Controle de Estoques	Sim ( )	Não( )

**6—QUAL A PRINCIPAL UTILIZAÇÃO DOS RELATÓRIOS CONTÁBEIS?**

- ( ) Para fins Fiscais  
 ( ) Para Controlar as operações da empresa  
 ( ) Para Operações junto ao Banco  
 ( ) Para fins gerenciais  
 ( ) Para Avaliar o desempenho da Empresa

**7—QUANTO TEMPO SUA EMPRESA ESTÁ COM O MESMO PROFISSIONAL DE CONTABILIDADE?**

- ( ) Menos de 1 ano  
 ( ) Entre 1 e 10 anos  
 ( ) Entre 10 e 20 anos  
 ( ) Mais de 20 anos

**8—VOCÊ GOSTARIA DE RECEBER ALGUM OUTRO SERVIÇO DO SEU CONTADOR**

- ( ) Sim. Qual (is) \_\_\_\_\_  
 ( ) Não

**OBJETIVO ESPECÍFICO III: Investigar a percepção dos empresários em relação aos serviços contábeis.**

Nessa parte será apresentada uma série de assertivas a respeito da percepção dos empresários em relação aos serviços prestados pelo contador. Indique abaixo a resposta que melhor se enquadra, conforme as alternativas a seguir:

1 = Nada 2 = Um pouco 3 = Moderadamente 4 = Muito 5 = Completamente

	NADA	UM POUCO	MODERADAMEN	MUITO	COMPLETAMEN
	1	2	3	4	5
Os honorários pagos ao contador são compatíveis com os serviços prestados	1	2	3	4	5
Os serviços oferecidos pelo escritório são realizados com agilidade e eficácia	1	2	3	4	5
Sou informado das alterações ocorridas na legislação fiscal e contábil	1	2	3	4	5
O serviço contábil realizado na minha empresa é apenas para cumprir as obrigações fiscais	1	2	3	4	5
Considero meu contador um profissional atualizado, competente e prestativo	1	2	3	4	5
O contador faz visitas Periódicas na minha empresa	1	2	3	4	5
Considero que os serviços prestados pelo meu contador são de qualidade	1	2	3	4	5
Os serviços são entregue pontualmente	1	2	3	4	5
Você acha importante a ética na profissão contábil	1	2	3	4	5
Você tem confiança de as informações contábeis está lhe auxiliando seu processo de tomada de decisão	1	2	3	4	5
As informações fornecidas pelo escritório de contabilidade evidenciam a realidade empresarial da sua empresa (escrituração contábil e financeira).	1	2	3	4	5
O escritório de contabilidade estabelece estratégias para a empresa.	1	2	3	4	5
Os serviços prestados pelos funcionários do escritório de contabilidade transmitem confiança	1	2	3	4	5
Os serviços contábeis que estão sendo oferecidos estão atendendo satisfatoriamente as necessidades de sua empresa?	1	2	3	4	5