



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

IRIS DAIANA ALVES ARAÚJO

**A QUALIDADE DOS SERVIÇOS CONTÁBEIS NA PERCEPÇÃO DOS
EMPRESÁRIOS DO SETOR DE COMÉRCIO VAREJISTA DE
CALÇADOS NA CIDADE DE SÃO BENTO-PB**

**SOUSA - PB
2011**

IRIS DAIANA ALVES ARAÚJO

**A QUALIDADE DOS SERVIÇOS CONTÁBEIS NA PERCEPÇÃO DOS
EMPRESÁRIOS DO SETOR DE COMÉRCIO VAREJISTA DE
CALÇADOS NA CIDADE DE SÃO BENTO-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. Marcos Macri Oliveira.

**SOUSA - PB
2011**

IRIS DAIANA ALVES ARAÚJO

A qualidade dos serviços contábeis na percepção dos empresários do setor de comércio varejista de calçados na cidade de São Bento-PB.

Esta monografia foi julgada adequada para obtenção do grau de Bacharel em Ciências Contábeis, e aprovada na 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, Campus Sousa.

Monografia aprovada em 01 /12 /2011

BANCA EXAMINADORA

Prof. Ms. Marcos Macri Oliveira – Orientador

Prof. Vorster Queiroga Alves – Examinador

Prof.^a Raquel Andrade Barros – Examinador

SOUSA – PB, 01 Dezembro de 2011.

Aos meus familiares que sei que estão orgulhosos pela minha conquista e desejam que eu supere todos os desafios que virão, com força, dedicação e honestidade. Às minhas sobrinhas queridas que tanto amo, que possam se inspirar e ter a mesma força para enfrentar com coragem as barreiras que enfrentei. Ao meu esposo Hermeson Vieira do Vale que esteve sempre ao meu lado, me incentivando e apoiando para que eu pudesse conquistar este sonho, DEDICO.

AGRADECIMENTOS

A Deus, que me concedeu a sabedoria e perseverança para suportar a jornada, e por está sempre ao meu lado guiando os meus passos.

Ao apoio, carinho, compreensão e incentivo de meus pais, Célia Alves Araujo e Francisco Araújo da Silva, que sempre estiveram ao meu lado de forma especial e imprescindível durante todas as etapas da minha vida.

Aos meus irmãos, Charlys Alves Araújo, Bruno Alves Araújo que tanto amo e Endrio Kellison Alves Araújo que neste momento se encontra ao lado de Deus e dentro de nossos corações.

Ao meu adorável esposo, Hermeson Vieira do Vale, que esteve ao meu lado em todos os momentos, no início como noivo agora como esposo, pela compreensão nos momentos ausentes, pelo carinho, paciência e companheirismo.

Ao professor Marcos Macri Oliveira, pela orientação para a conclusão deste trabalho.

Aos amigos Leilane, Alexsandra, Kecyane, Adaciana, Elândia, Damião, Adriano que me deram força todo tempo e em especial aos amigos conquistados, Samanda, Zuíla, Mirela, Jardei, Valderam, Paloma, Aline, pelo tempo acadêmico que estivemos juntos, mostrando incentivo, respeito, consideração e apoio sempre que necessário.

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

**"Nossos cérebros, ao invés de nossas mãos,
se tornarão a força motriz da economia".
(Farhad Manjoo)**

RESUMO

Frente à globalização e a acirrada concorrência que as organizações vem enfrentando constantemente, as empresas tiveram que se posicionarem em busca de novas estratégias que auxiliem o processo decisório para garantir a continuidade de suas atividades, os contadores também devem está preparados para satisfazer as novas exigências de seus clientes. Para isso, faz-se necessário oferecer serviços contábeis de qualidade. Sendo assim, o objetivo proposto por este estudo é investigar qual a percepção dos empresários do setor de comércio varejista de calçados da cidade de São Bento – PB sobre a qualidade dos serviços prestados pelos contadores. Foi utilizado como método de pesquisa um estudo bibliográfico e de campo, com abordagem qualitativa e quantitativa, a partir de uma população. Foi efetuado um questionário com perguntas objetivas e assertiva do tipo escala de likert, a uma população de 10 empresas. Destaca-se ainda que foram utilizados métodos descritivo e exploratório, objetivando um conhecimento mais detalhado do assunto. Alcançaram-se resultados que evidenciam que critérios de qualidade como tangível, consistência, velocidade no atendimento, credibilidade/segurança, atendimento/atmosfera, custo, acesso, flexibilidade e competência, estão presentes nos serviços prestados pelos contadores segundo a percepção dos gestores, porém, revela que tanto gestores como contadores devem adotar novos posicionamentos mediante as mudanças existentes, como forma de vislumbrar resultados satisfatórios na empresa. Sugere-se para pesquisas posteriores um estudo sobre a posição dos contadores e gestores em se adaptarem as novas exigências do mercado.

Palavras-chave: Serviços contábeis. Qualidade. Processo decisório.

ABSTRACT

In the face of globalization and fierce competition that organizations come constantly facing, companies had to position themselves in search of new strategies to assist the decision making-process to ensure the continuity of its activities, the counters must also be prepared to meet the new exigencies of their clients. For this reason it is necessary to provide quality accounting services. Therefore, the proposed objective in this study is investigate what the perception of entrepreneurs in the sector of retail shoe of São Bento - PB town about the quality of services provided by accountants. It was used as a method of research bibliographical and field study, with a qualitative approach, from a population. It was made a questionnaire with objective questions and statements with Likert scale to a population of ten companies. Note also that methods used were descriptive and exploratory, aiming for a more detailed knowledge of the subject. Results were achieved, indicating that quality criteria like tangible, consistency, speed in service, reliability/safety, customer service/atmosphere, cost, access, flexibility and competence, are present in the services provided by accountants, according to perception by the managers, however, reveals that both managers and accountants must adopt new positions available through the changes as a way to dazzle satisfactory results in the company. It is suggested for future research a study on the position of accountants and managers to adapt to new market demands.

Keywords: accounting services. Quality. Decision-making process.

LISTA DE GRÁFICOS

GRÁFICO 1 Sexo do gestor.....	41
GRÁFICO 2 Grau de escolaridade.....	42
GRÁFICO 3 Tempo de atuação da empresa	43
GRÁFICO 4 Tempo de serviço prestado pelo atual contador.....	44
GRÁFICO 5 As informações fornecidas ao contador pelo gestor.....	45
GRÁFICO 6 Serviços contábeis disponibilizados as empresas.....	46
GRÁFICO 7 Outros serviços já foram oferecido pelos contadores.....	48
GRÁFICO 8 Disponibilidade do gestor em pagar um pouco mais por serviços gerenciais	49
GRÁFICO 9 Uso das informações contábeis pelos gestores	50
GRÁFICO 10 Tangível.....	51
GRÁFICO 11 Consistência	52
GRÁFICO 12 Velocidade no atendimento.....	53
GRÁFICO 13 Credibilidade/Segurança.....	54
GRÁFICO 14 Atendimento/Atmosfera	55
GRÁFICO 15 Custo.....	56
GRÁFICO 16 Acesso.....	57
GRÁFICO 17 Flexibilidade.....	58
GRÁFICO 18 Competência.....	59

LISTA DE FIGURAS

Figura 1 Visão Geral da Profissão Contábil	34
Figura 2 Critérios de avaliação da qualidade do serviço	38

LISTA DE SIGLAS

CFC	Conselho Federal de Contabilidade
CRC	Conselho Regional de Contabilidade
DARF	Documento de arrecadação de receitas federais
DFC	Demonstração de fluxo de caixa
DOAR	Demonstração das origens e aplicação de recursos
DOU	Documento Oficial da União
DRE	Demonstração do resultado do exercício
MPEs	Micro e pequenas empresas
PB	Paraíba
S/D	Sem data
SEBRAE	Serviço brasileiro de apoio a micro e pequena empresa

SUMÁRIO

1. INTRODUÇÃO	14
1.1 Problemática	16
1.2 Justificativa	17
1.3 Objetivos da pesquisa	19
1.3.1 <i>Objetivo Geral</i>	19
1.3.2 <i>Objetivos Específicos</i>	19
1.4 Procedimentos metodológicos	20
1.4.1 <i>Quanto à natureza dos dados</i>	20
1.4.2 <i>Quanto às fontes de informação</i>	21
1.4.3 <i>Quanto aos objetivos</i>	21
1.4.4 <i>Instrumentos para coleta de dados</i>	22
1.4.5 <i>População do Estudo</i>	22
1.4.6 <i>Tratamento e análise dos Dados</i>	23
2 FUNDAMENTAÇÃO TEÓRICA.....	24
2.1 Conceitos de contabilidade	24
2.2 Objetivos da contabilidade	25
2.3 O profissional contábil	28
2.4 Conceitos de serviços	29
2.5 Os serviços contábeis	30
2.6 Qualidades em serviços	35
2.7 Qualidades em serviços contábeis	39
3 APRESENTAÇÃO E ANÁLISE DOS RESULTADOS	41
3.1 Caracterizações dos empresários do comércio varejista de calçados de São Bento	41
3.2 Informações sobre os serviços contábeis oferecidos aos gestores pelos profissionais contábeis	46
3.3 Percepção dos empresários em relação a qualidade dos serviços prestados pelos profissionais contábeis	50
4 CONSIDERAÇÕES FINAIS.....	61
REFERÊNCIAS BIBLIOGRÁFICAS.....	63

1 INTRODUÇÃO

A qualidade da prestação de serviços é determinante para o sucesso de qualquer profissional, principalmente quando o mundo encontra-se inserido no meio cada vez mais globalizado, no qual as empresas operam num ambiente de transformação com acirrada concorrência que exige dos gestores procedimentos úteis na busca de informações seguras para a tomada de decisão. A evolução do mercado financeiro, econômico e tecnológico obriga tanto os gestores como os contadores a repensar as posturas adotadas até então.

Carvalho e Motta (2000, p. 1 apud NÓBREGA, 2008, p. 12) afirmam que “os sistemas sócio-econômicos que permeiam as grandes sociedades humanas vêm passando por mudanças impressionantes e transformações sucessivas”.

Esse contexto é válido para todo tipo de empresa, seja ela pública ou privada, com ou sem fins lucrativos, empresas produtoras de bens ou serviços. Segundo Nogueira (2008), em se tratando das empresas prestadoras de serviços é necessário que o profissional atenda com qualidade e tenha um bom conhecimento das necessidades de seus clientes, pois nos serviços, a produção e o consumo acontecem no mesmo instante. Esse acontecimento é conhecido como inseparabilidade.

Assim, Victorino (1999, p. 21 apud JESUINO, 2009, p. 15) afirma que qualidade em serviços é importante, pois, “é a totalidade de aspectos e características de um produto/serviço que influencia sua capacidade de satisfazer as necessidades explícitas ou implícitas dos clientes”.

Dessa forma, fica evidente a importância da qualidade da prestação de serviços, sendo essencial o profissional definir critérios pra tentar identificar, analisar e compreender melhor a satisfação dos seus clientes, isso é fundamental para maximizar a qualidade dos serviços e minimizar os efeitos negativos, visto que sem clientes a empresa não tem razão pra existir.

Segundo Czinkota et al (2001, p. 281) “a qualidade dos serviços proporciona uma maneira de alcançar o sucesso entre os serviços concorrentes”.

Essa também é a nova realidade da contabilidade, o profissional contábil tem que está atento e preparado para oferecer serviços de qualidade que atenda as constantes mudanças, buscando inovar para atender as novas exigências do mercado.

Então, os serviços devem ser prestados com excelência, pois não basta ser bom, tem que ser excelente, para alcançar o sucesso e superar expectativas.

Iudicibus e Marion (2002, p. 42) afirmam que vivemos um momento em que:

Aplicar os recursos escassos disponíveis com a máxima eficiência tornou-se, dadas as dificuldades econômicas (concorrência, globalização etc.), uma tarefa nada fácil. A experiência e o feeling do administrador não são mais fatores decisivos no quadro atual; exige-se um elenco de informações reais, que norteie tais decisões. E essas informações estão contidas nos relatórios elaborados pela contabilidade.

Assim, a contabilidade é fundamental para um bom desenvolvimento econômico e financeiro das empresas, sendo que o contador é peça chave na gestão das mesmas e deve estar preparado para acompanhar e ampliar quando necessário suas habilidades, oferecendo serviços de qualidade que satisfaçam as necessidades dos clientes para realizar de forma eficaz o seu papel como prestador de serviços.

Diante disso, o trabalho apresenta quatro capítulos: O primeiro capítulo aborda a introdução com as premissas iniciais, em seguida à caracterização do problema, os objetivos da pesquisa e a justificativa do trabalho.

No segundo capítulo é abordada a fundamentação teórica, com a apresentação do conceito de contabilidade, objetivo da contabilidade, o profissional contábil, conceito de serviços, os serviços contábeis, qualidade em serviços e qualidade nos serviços contábeis.

O terceiro capítulo apresentará a metodologia da pesquisa bem como a análise dos dados, a partir da pesquisa de campo realizada com os empresários do setor de comércio varejista de calçados da cidade de São Bento-PB.

Finalmente, o quarto capítulo apresenta as considerações finais sobre a pesquisa realizada, que conduzirão aos objetivos e as inferências da produção da pesquisa efetuada.

Os capítulos supracitados são respaldados em concepções abordadas por autores como, Iudicibus, Marion, Cznkota, Casas, Schmidt, Carvalho, Mota, Victorino, Kotler, Keller, entre outros, concepções estas imprescindíveis na concretização deste estudo.

1.1 PROBLEMÁTICA

No âmbito das constantes transformações ocorridas, as empresas necessitam de um controle de gestão eficaz, no qual o contador deve cumprir seu papel diante das exigências nos dias atuais, gerando informações seguras e de qualidade que auxiliem os gestores na tomada de decisões.

Nesse sentido, Schmidt et al (2006, p. 6) "acreditam que o comportamento dos gestores passou a ter caráter decisivo no posicionamento competitivo, em que a capacidade da organização em aprender formas de enfrentar as mudanças constantes passou a ser um dos principais diferenciais competitivos".

Dessa forma, o contador não pode ficar refém apenas das obrigações fiscais, da elaboração do balanço patrimonial, da demonstração do resultado do exercício, da demonstração de lucro acumulado e da demonstração de fluxo de caixa das empresas, deixando de lado funções importantes na profissão que é gerar relatórios com informações específicas para usuários internos e externos para a melhor tomada de decisão.

Com isso, Ludícibus e Marion (2002, p. 43) afirmam que:

Diante de um leque diversificado de atividades, podemos dizer que a tarefa básica do contador é produzir e/ ou gerar informações úteis aos usuários da contabilidade para a tomada de decisão. Ressalte-se, entretanto, que, em nosso país, em alguns seguimentos, da nossa economia, principalmente na pequena empresa, a função do contador foi distorcida (infelizmente), estando voltada quase para satisfazer às exigências do fisco.

O contador tem como função principal gerar informações de qualidade relevantes por meios de relatórios e demonstrativos que auxiliem os gestores a tomarem decisões que melhor direcionem seus empreendimentos ao desenvolvimento, porém, percebe-se que os profissionais contábeis priorizam os serviços de escrituração contábil e elaboração de informações fiscais obrigatórias, deixando de lado a participação mais ativa no processo de gestão.

Contudo, Thomé, (2001, p. 31) defende:

Nossa profissão tem sido acusada, injustamente, de servir mais ao poder público do que a nossos clientes. Temos sido chamados de parasitas que vivemos à custa da burocracia; inventaram até um neologismo para classificarmos depreciativamente: darfistas, ou seja, preenchedores de DARF. Se alguns profissionais da contabilidade vestiram a carapuça, certamente ela não cabe na grande maioria dos empresários. Nada mais injusto e, conseqüentemente, revoltante do que ouvir afirmações depreciativas, quando sabemos que nosso serviço é útil a nosso cliente e que nossa profissão, por sinal, uma das mais antigas, é tão útil a sociedade quanto qualquer outra profissão útil.

Não podemos discordar a respeito da grande utilidade dos contadores e da importância que tem os serviços contábeis para o desenvolvimento do país, nesse sentido o profissional tem que ousar, os mesmos devem ficar atentos as novas exigências, disponibilizando serviços de qualidade que atenda as necessidades da nova realidade do mercado para melhor satisfazer as necessidades dos clientes.

Com base no que foi exposto, levanta-se uma reflexão sobre a qualidade dos serviços contábeis oferecidos pelos profissionais, já que é algo indispensável para a continuidade das organizações. Com isso, levanta-se o seguinte questionamento: *Qual é a percepção dos empresários do comércio varejista de calçados da cidade de São Bento-PB a cerca da qualidade dos serviços contábeis?*

1.2 JUSTIFICATIVA

Tem-se verificado que constantes mudanças vêm mudando o cenário mundial, com a invasão das empresas estrangeiras, a internacionalização do mercado e conseqüentemente o aumento da competitividade, a busca do mercado por informações e serviços de qualidade para um melhor gerenciamento vem aumentando, exigindo dos profissionais de contabilidade profissionalismo e a busca de novas habilidades e conhecimento dos negócios para acompanhar as transformações no atual ambiente econômico.

A evolução da economia e a necessidade de informação dos usuários externos também influenciaram a ciência contábil. Governo, credores e investidores exigiram o estabelecimento de critérios uniformes de avaliação dos elementos patrimoniais e de divulgação das informações. (SOUSA, 2007, p. 81).

Na mesma esfera onde as empresas são exigidas a se prepararem e buscarem inovação e criatividade, os profissionais contábeis também são exigidos a buscarem novas habilidades em face das constantes transformações, para dispor de serviços de qualidade, satisfazendo as necessidades dos clientes, prestando informações que auxiliem os gestores no planejamento e controle, pois os mesmos se tornaram imprescindíveis para o bom desenvolvimento das empresas.

Toda essa exigência deve-se ao fato que como colocam Figueiredo e Fabri (2000, p. 15) "a demanda pelos serviços contábeis tornou-se mais sofisticada, e clientes mais exigentes passaram a esperar qualidade e eficácia dos serviços".

Dessa forma, verifica-se que as empresas têm intensificado a seletividade por serviços diferenciados e de alta qualidade que tenha a frente profissional que direcione os gestores a superar os desafios atuais.

Sousa (2003) adota a idéia que os escritórios contábeis que usa um sistema de gestão eficiente e capaz de fornecer informações úteis aos gestores têm maior possibilidade de garantir sua sobrevivência e continuação nesse cenário de transformação e incertezas.

Oferecer serviços de qualidade é ponto crucial para reter cliente, bem como captar novos clientes. Ponto que se deve dar muita atenção, pois, Czinkota et al (2001, p. 283) afirma: "estudos indicaram que 95% dos lucros vêm de clientes de longo prazo[...]".

Nessas perspectivas, entende-se que quando oferecido com qualidade, os serviços são capazes de reter clientes, mecanismo importantíssimo como vantagem competitiva, pois, reter clientes e dispor de serviço com qualidade expressa conformidade consistente com as expectativas dos mesmos.

Com isso, o objetivo para desenvolver a pesquisa se deu pela necessidade de se levantar um diagnóstico sobre a qualidade dos serviços contábeis prestados ao setor do comércio varejista de calçados da cidade de São Bento-PB, com o intuito de levantar informações para que se possa direcionar o profissional contábil a enxergar novos horizontes no trabalho.

Ressalta-se ainda a relevância do trabalho que busca contribuir com várias formas de conhecimentos úteis sobre a preparação e qualificação em que se encontram os profissionais de contabilidade, pois, as empresas necessitam de profissionais qualificados para direcionar os empresários a um melhor gerenciamento dos negócios.

Do mesmo modo o estudo levantado pode detectar problemas enfrentados pelos contadores que prejudiquem a qualidade na prestação dos serviços. O que pode servir de parâmetros para se discutir novos estudos no setor do comércio no interior paraibano, visto a necessidade pela escassez de estudo na região, motivo pelo qual se justifica o estudo, contribuindo com informações para interessados que atuem na área, bem como estudantes.

No que se discerne a contribuição da pesquisa para a evolução do conhecimento prático e teórico, o mesmo contribuirá com vários conhecimentos úteis, pois, a teoria apresentada possibilitará nova visão em relação às práticas contábeis adotadas dentro de um contexto regional, do ponto de vista prático, indicará as práticas contábeis adotadas e o nível atual de preparação em que se encontram os profissionais da contabilidade.

1.3 OBJETIVOS DA PESQUISA

1.3.1 Objetivo Geral

Avaliar a percepção dos empresários do comércio varejista de calçados da cidade de São Bento-PB acerca da qualidade dos serviços prestados pelos profissionais contábeis.

1.3.2 Objetivos Específicos

- I. Caracterizar o perfil dos empresários do comércio varejista de calçados da cidade de São Bento.

- II. Elencar os serviços contábeis oferecidos pelos profissionais de contábeis às empresas do comércio varejista de calçados da cidade de São Bento.
- III. Verificar a opinião dos empresários do comércio varejista de calçados da cidade de São Bento sobre as dimensões da qualidade dos serviços contábeis.

1.4 PROCEDIMENTOS METODOLÓGICOS

1.4.1 Quanto à natureza dos dados

A pesquisa apresentada optou-se por uma abordagem quantitativa e qualitativa ao problema da pesquisa, segundo Richardson (1999, p.80) a pesquisa quantitativa,

Caracteriza-se pelo emprego de quantificação tanto nas modalidades e coleta de informação, quanto no tratamento delas por meios de técnicas estatísticas desde a mais simples como percentual, às mais complexas, como coeficientes de correlação [...].

Então, entende-se que a pesquisa quantitativa apresenta os resultados com maior precisão, visto que, quantifica os resultados seja na coleta ou no tratamento das informações através de técnicas simples ou mais complexas.

Em relação à qualitativa, Gonsalves (2003, p 68) afirma que “[...] preocupa-se com a compreensão, com a interpretação do fenômeno, considerando o significado que os outros dão às suas práticas, o que impõe ao pesquisador uma abordagem hermenêutica.”

A pesquisa qualitativa proporciona a interação do pesquisador com grupos sociais para melhor identificar a questão problema a investigar.

1.4.2 Quanto às fontes de informação

A pesquisa pode ser classificada como uma pesquisa de campo, pois segundo Gonsalves (2003, p. 67) [...] "pretende buscar a informação diretamente com a população pesquisada".

Também pode ser considerada bibliográfica que tem como base livros, revistas, referências teóricas já publicadas, artigos científicos entre outros que de acordo com Gil (1999), a pesquisa bibliográfica é desenvolvida mediante material já elaborado, principalmente livros e artigos científicos.

1.4.3 Quanto aos objetivos

Foi utilizado o método descritivo, visto que foi feito uma coleta de dados para depois identificar e caracterizar a qualidade dos serviços para as empresas e comparar com o que informa a literatura.

Segundo a concepção de Gil (1999, p.81),

A pesquisa descritiva tem com principal objetivo descrever características de determinada população ou fenômeno ou o estabelecimento de relações entre as variáveis. Uma de suas características mais significativas está na utilização de técnicas padronizadas de coletas de dados.

Desse modo, o presente estudo preocupa-se em observar os fatos, analisar, identificar e interpretá-los não interferindo nos resultados. Que envolverá a interrogação direta dos entrevistados.

A pesquisa também se caracteriza como exploratória, pois, segundo Beuren (2008, p. 80) "por meio do estudo exploratório, busca-se conhecer com maior profundidade o assunto, de modo a torná-lo mais claro ou constituir questões importantes para a condução da pesquisa".

Dessa forma, o estudo apresentará conceitos mais profundos, como o objetivo de tornar mais claras as questões envolvidas no estudo.

1.4.4 Instrumentos de coleta dos dados

A documentação direta abordou um questionário com perguntas objetivas para caracterizar o perfil dos empresários bem como para elencar os serviços contábeis oferecidos pelos profissionais contabilidade aos gestores e uma escala do tipo Likert (grau de discordância/concordância de 1 a 5) na qual o número 1 correspondia a discordar fortemente, o 2 discordar parcialmente, 3 neutro, 4 concorda parcialmente e 5 concorda fortemente com cada uma das assertivas definidas, dirigido aos empresários do comércio varejista de calçados da cidade de São Bento – PB, para verificar a opinião dos mesmos sobre as dimensões da qualidade dos serviços contábeis.

Conforme Silva (2006, p. 60) “questionário é um conjunto ordenado e consistente de perguntas a respeito de variáveis e situações que se deseja medir ou descrever”.

Nesse sentido, o questionário seguiu uma sequência lógica dos objetivos desta pesquisa, elaborado com base em critérios de avaliação de Filho (s/d), esses critérios foram utilizados para melhor avaliar a percepção dos gestores sobre a qualidade dos serviços contábeis, pois segundo Filho (s/d), os mesmos são considerados determinantes para a avaliação de qualidade dos serviços. Os questionários foram aplicados através do contato direto com o entrevistado, em seguida foi confirmado junto aos contadores se os serviços que foram citados pelos clientes correspondem aos disponibilizados por seus escritórios, objetivando a concretização das respostas para obter um melhor resultado. Como documentação indireta foi abordada uma revisão na literatura vigente sobre a qualidade nos serviços prestados pelos profissionais contábeis.

1.4.5 População do estudo

Buscou-se conhecer o número de comércio varejista de calçados existentes na Cidade de São Bento, através de dados fornecidos pela Coletoria Estadual desta cidade, que totalizaram uma população de 10 empresas.

1.4.5 Tratamento e análise dos dados

Para tratamento dos dados utilizou-se o software da Microsoft, a planilha eletrônica Excel 2007, para a elaboração dos gráficos. Foi feito uso da percentagem com o intuito de quantificar os resultados.

2 REFERENCIAL TEÓRICO

2.1 CONCEITOS DE CONTABILIDADE

A contabilidade é uma ciência social aplicada que analisa e observa as transformações ocorridas no patrimônio das entidades, sob os aspectos quantitativos e qualitativos, com o objetivo de gerar informações aos usuários para tomar decisões, possibilitando uma visão do presente, passado e futuro dos negócios. Neste sentido Sá (2002) define que: a contabilidade é uma ciência que estuda as alterações no patrimônio, preocupando-se com as ações humanas, pois é quem garante a eficácia no comportamento do mesmo.

Segundo Marion (2007, p. 26), “a contabilidade é uma ciência social, pois estuda o comportamento das riquezas que se integram no patrimônio, em face das ações humanas [...]”. Então, a contabilidade é considerada como uma ciência social aplicada, pois, verifica as variações no patrimônio decorrentes das atitudes do homem.

No mesmo seguimento Ludicibus e Marion (2002, p.35) definem que: “a contabilidade não é uma ciência exata. Ela é uma ciência social, pois é a ação humana que gera e modifica o fenômeno patrimonial”. Todavia, a contabilidade utiliza os métodos quantitativos (matemática e estatística) como sua principal ferramenta.

Isso implica dizer que embora muito pensem que a contabilidade é uma ciência exata por utilizar a matemática, ela é uma ciência social, pois estuda as variações ocorridas no patrimônio em consequência da ação humana.

Franco (1997, p. 21) também defende a contabilidade como sendo:

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 dos diversos conceitos supracitados, pode-se definir a contabilidade como uma ciência social que observa e analisa as variações ocorridas no patrimônio das empresas para transformar os dados obtidos em informações para a melhor tomada de decisão, com o intuito de melhor proteger as riquezas patrimoniais. Assim, conforme trata Marion (2006, p. 26) “a contabilidade é o instrumento que fornece o máximo de informações úteis para a tomada de decisão dentro e fora da empresa”.

2.2 OBJETIVOS DA CONTABILIDADE

Desde o surgimento, no início da civilização, a contabilidade tem como função atender as necessidades dos usuários através do controle do patrimônio familiar, avaliando o aumento ou diminuição das riquezas, com o intuito de preservar o patrimônio.

Com isso, Marion (2007, p. 26) afirma que:

A contabilidade surgiu basicamente da necessidade de donos de patrimônio que desejavam mensurar, acompanhar a variação e controlar suas riquezas. Daí pode-se afirmar que a contabilidade surgiu em função de um usuário específico, o homem proprietário de patrimônio, que, de posse das informações contábeis, passa a conhecer melhor sua saúde econômico-financeira, tendo dados para propiciar tomada de decisão mais adequada.

Com o desenvolvimento econômico em meados dos anos 60, a contabilidade invadiu novas fronteiras, tornando-se o profissional contábil indispensável para uma boa gestão das organizações e a sobrevivência das mesmas, auxiliando na administração direta, disponibilizando aos seus usuários a melhor forma de como tomar as decisões com maior segurança.

Nessas perspectivas, Ludícibus e Marion (2002, p. 22) comentam que [...] “o objetivo principal da contabilidade é o de permitir ao usuário a avaliação da situação econômica e financeira da entidade, possibilitando-lhe fazer inferências sobre suas tendências futuras”.

Os constantes avanços na globalização e a competitividade acirrada no novo cenário econômico mundial obrigaram as empresas a buscarem por modelos de informações e procedimentos contábeis que objetivem a informações de dados seguros aos usuários que possam dar suporte à tomada de decisão no inconstante mercado econômico e financeiro.

Segundo Fisch e Mosimann (1999, p. 59),

Modelo de informação é aquele que se preocupa com a obtenção de dados, seu processamento e a forma como informação, gerada no processamento chegará aos usuários em tempo hábil e de maneira inelegível, para lhe assegurar qualidade em suas decisões.

Dessa forma, a informação configura-se como ponto crucial para atingir os objetivos da contabilidade. Então, Iudícibus e Marion (2002, p. 53) defendem que:

O objetivo da contabilidade pode ser estabelecido como sendo o de fornecer informações estruturadas de natureza econômica, financeira e, subsidiamente, física, de produtividade e social, aos usuários internos e externos a entidade objeto da contabilidade.

A contabilidade dispõe de informações organizadas mediante ao planejamento contábil estruturado, possibilitando aos seus usuários uma melhor interpretação das informações. Assim, Iudícibus e Marion (Idem, p.56) confirmam:

O objetivo da contabilidade é o patrimônio de tais entidades, sejam elas pessoas físicas ou jurídicas, seja esse patrimônio resultante da consolidação de patrimônio de outras entidades distintas ou a subdivisão do patrimônio de uma entidade em parcelas menores que mereçam ser acompanhadas em suas mutações e variáveis.

Nesse contexto, se manifesta como objetivo da contabilidade o patrimônio das entidades seja qual for sua constituição, apresentando a análise de suas mutações.

Marion (2007, p. 26) "define que o objetivo principal da contabilidade, portanto, conforme a Estrutura Conceitual Básica da Contabilidade é o de permitir a cada grupo principal de usuários a avaliação da situação econômica e financeira da entidade [...]".

As informações geradas devem ser destinadas para atender tanto as necessidades dos usuários externos (investidores, bancos etc.) como aos usuários internos (gestores, funcionários etc.) permitindo a avaliação da situação econômica e financeira da empresa.

Segundo a Resolução 774 do CFC (1995):

O objetivo da contabilidade manifesta-se na correta apresentação do patrimônio e na apresentação e análise das causas das suas mutações. Já sob uma ótica pragmática, a ampliação da contabilidade a uma entidade particularizada econômica, financeira e física do patrimônio da entidade e suas mutações, o que compreende registros, demonstrações, análises, diagnósticos e prognósticos, expressos sob a forma de relatos, pareceres, tabelas, planilhas e outros meios.

Desse modo, entende-se que o objetivo da contabilidade é analisar as variações do patrimônio podendo dessa forma obter informações através dos relatórios, pareceres, planilhas entre outros, objetivando aos usuários uma melhor tomada de decisão. Segundo Iudícibus e Marion (2002, p. 43) "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 a tomada de decisão".

Segundo Sá (2010, p. 148 e 149) a contabilidade tem como objetivo:

[...] prestar informações orientações baseadas na explicação dos fenômenos patrimoniais, ensejando o cumprimento de deveres sociais, legais, econômicos, tão como a tomada de decisões administrativas, além de servir de instrumentação da riqueza.

Então, para garantir a continuidade das organizações, a contabilidade objetiva fornecer informações que melhor estructure as decisões, concretizando o sucesso e a continuidade dos negócios.

2.3 O PROFISSIONAL CONTÁBIL

Os profissionais com formação superior em ciências contábeis que têm diploma de bacharel em ciências contábeis são considerados contadores ou contabilistas, denominam-se também técnicos de contabilidade aqueles que têm formação de nível secundário, os novos profissionais graduados no curso de ciências contábeis deverão ser aprovados no exame de suficiência, o profissional deve obter registro profissional junto ao Conselho Regional de Contabilidade—CRC, com jurisdição sobre seu domicílio profissional, para só então conseguirem o título de contador e o direito de registrar-se no órgão de classe.

Com um leque diversificado de atividades, o profissional contábil deve está preparado para enfrentar as novas exigências do mercado em que vão atuar qualificação, habilidade, criatividade e marketing pessoal são importantíssimos para o bom desempenho.

Sobre esse aspecto, Filho (2001, p. 25) aborda:

O mercado exige profissionais empreendedores, disposto a assumir riscos calculados, bons tecnicamente, ávidos em adquirir novos conhecimentos, que queiram trabalhar em equipe e saibam motivar seus subordinados. O contador empreendedor é aquele profissional que conhece um pouco de todos os setores de uma empresa, pelo menos as noções e conceitos básicos. Ao participar de reuniões aos quais seus pares de finanças, marketing, informática e produção explanem suas idéias, ele deve ter visto como um elemento estranho à organização. Para tanto, é necessário adquirir, ao longo de sua jornada profissional, conhecimentos gerais, que podem ser obtidos através de leitura de livros, jornais, revistas especializadas, participação em seminários e cursos.

Observa-se que o cenário do profissional de contabilidade agora é outro, não basta apenas ser bom ou prestar bons serviços, é necessário ser o melhor, ficar por dentro dos novos acontecimentos das novas mudanças, terem a melhor estrutura para atender seus clientes, e adquirir credibilidade, confiança e vantagens competitivas para que possam continuar realizando suas atividades.

Vivenciamos uma nova etapa na área contábil, a fase mecânica deu lugar a fase técnica e a mesma está dando lugar a fase da informação.

Conforme Montaldo (1995, p. 32 apud MARION, 2007, p.33) o contador:

Deve desempenhar aqui um papel importante nas organizações inter-regionais, assessorando, pesquisando, trazendo informações e elementos que assegurem o fluxo de informação contínua, que leva a uma tomada de decisão racional, devendo oferecer um serviço socialmente útil e profissionalmente eficiente, que não seja apenas fruto da experiência e da formação universitária recebida, mas também de seu compromisso de incrementar e renovar constantemente o cauda de seus conhecimentos em prol da unidade regional.

O contador tem como objetivo prestar informações, bem como elaborar relatórios contábeis e financeiros, interpretando-os com clareza e objetividade com o intuito de fornecer informações seguras aos seus usuários, possibilitando a tomada de decisão com eficiência e eficácia, visto que seus usuários esperam satisfação plena, capaz de direcionar caminhos que elimine situações conflitantes para o melhor desempenho da empresa, não se limitando a elaboração de relatórios fiscais.

2.4 CONCEITOS DE SERVIÇOS

O setor de prestação de serviços é um dos que mais cresce e ganha espaço na economia mundial, sendo um dos setores mais prósperos e que empregam um maior número de funcionários, exigindo dos empresários a busca por melhores serviços e profissionais qualificados.

Dias et al (2006, p. 107) afirmam que:

Estatísticas recentes indicam que cerca de 70% do produto nacional bruto e dos empregos nos Estados Unidos estão no setor de serviços. No Brasil, ocorre a mesma tendência. Em São Paulo, 52% dos empregos no setor formal da economia estavam alocados no setor de serviços em 1998.

Isso reforça o crescimento do setor e a necessidade de profissionais competentes que vença a competitividade e consiga suprir as novas exigências, pois os mesmos crescem juntos com o crescimento do setor.

Casas (2010, p. 284) define: "os serviços podem ser considerados como atos, ações e desempenho. Como tal, os serviços são intangíveis e estão presentes em quaisquer ofertas comerciais". Dessa forma, os serviços são considerados intangíveis, pois não podem ser sentidos, tocados, exigindo do prestador confiança na execução, nos quais o autor deve superar as expectativas do cliente para adquirir fidelidade do mesmo.

Segundo Kotler e Keller (2006, p. 397) "serviço é qualquer ato ou desempenho, essencialmente intangível, que uma parte pode oferecer a outra e que não resulta na propriedade de nada. A execução de um serviço pode estar ou não ligada a um produto concreto". Ou seja, o serviço é qualificável pelo tamanho do esforço que é empregado por aqueles que o desempenha, sendo imprescindível o trabalho de equipe que resulte na satisfação do cliente.

Dessa forma, Casas (2010) define como características dos serviços a intangibilidade, a inseparabilidade, a perecibilidade e a heterogeneidade.

Ainda segundo Kotler e Keller (2006, p. 368), serviços: "são produtos intangíveis, inseparáveis, variáveis e perecíveis. Como resultados normalmente exigem mais controle de qualidade, credibilidade do fornecedor e adaptabilidade".

Diante disso, quando se afirma que os serviços são intangíveis, inseparáveis, variáveis e perecíveis significa que não podem ser sentidos, tocados, nem separados da imagem dos fornecedores ou vistos antes de serem comprados, ficando os clientes a mercê da confiança que foi depositada no prestador de serviço, em que a produção e o consumo ocorrem simultaneamente. Considerando o que foi exposto, se torna necessário que o prestador dos serviços conheça a real necessidade dos clientes, sendo atencioso, e deixar claro que está a disposição para atender e solucionar os problemas exigidos.

2.5 OS SERVIÇOS CONTÁBEIS

As entidades contábeis são sociedades civis, formadas com o intuito de desenvolver atividades, direcionadas ao campo da contabilidade, que compreendem duas modalidades de organização que são: escritório individual onde o profissional exerce suas atividades independentemente, já as organizações contábeis são pessoa jurídica que objetiva a prestação de serviços profissionais.

No que diz respeito ao exercício das atividades da contabilidade, resolução CFC Nº 560 de 28 de outubro de 1983 atribui: Capítulo I – das atribuições privativas dos contabilistas.

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, ressalvas 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, de sócio de qualquer tipo de sociedade, de diretor ou de Conselheiro de quaisquer entidades, ou em qualquer outra situação jurídica pela legislação, exercendo qualquer tipo de função.

Para que o exercício da profissão contábil tenha continuidade, será necessário que os profissionais contábeis estejam registrados junto ao CRC (Conselho Regional de Contabilidade) de competência de sua região, e seguir as normas que visam o aperfeiçoamento dos serviços prestados estabelecidas pelo CFC (Conselho federal de Contabilidade), conforme está expresso no Decreto-lei 9295/46 | Decreto-lei nº 9.295, de 27 de maio de 1946, Capítulo I. Do Conselho federal de contabilidade e dos conselhos regionais.

Art. 2o A fiscalização do exercício da profissão contábil, assim entendendo-se os profissionais habilitados como contadores e técnicos em contabilidade, será exercida pelo Conselho Federal de Contabilidade e pelos Conselhos Regionais de Contabilidade a que se refere o art. 1o. (Redação dada pela Lei nº 12.249, de 2010).

Ficando assim o profissional livre de impedimento de desempenhar suas funções, podendo prestar serviços como: consultoria, contabilidade, administração de pessoal, escrituração fiscal, expediente seja para pessoa física ou pessoa jurídica atuando em todos os ramos econômicos.

Segundo Thomé (2001, p. 21) são considerados exercícios do profissional contábil:

1 A escrituração contábil: lançamentos contábeis realizados a partir de documentos fornecidos pelos clientes e logo transformados em livro Diário e Razão. O primeiro obrigatório pelo Código Comercial, o segundo pela legislação do imposto de Renda das Pessoas Jurídicas.

2 Conciliação de contas: antes do encerramento da escrituração todas as contas, passíveis e possíveis, devem ser conciliadas, principalmente as contas representativas da movimentação bancária, as contas representativas de créditos (clientes, duplicatas a receber etc.) e de débitos (fornecedores, financiamentos, etc).

3 Demonstrações financeiras: após o encerramento da escrituração e a conciliação das contas emiti-se as demonstrações financeiras: balancetes mensais, balanço patrimonial, demonstração do resultado, demonstração de lucros ou prejuízos acumulados, demonstração das mutações do patrimônio líquido e demonstração das origens e aplicações de recursos.

4 Declarações fiscais: informações fornecidas ao Governo Federal.

5 Contabilidade gerencial: algumas empresas de contabilidade atendem, por meio da escrituração contábil, algumas necessidades específicas de seus clientes, tais como: levantamento de custos, controle de estoques, contabilidade por obra, por departamento ou por estabelecimento.

6 O arquivo magnético: a legislação obriga as empresas com mais de R\$ 1.633.072,44 (um milhão seiscentos e trinta e três mil setenta e dois reais e quarenta e quatro centavos) de patrimônio líquido a fornecer, quando solicitado, o arquivo de sua escrituração contábil na forma que a lei determina.

7 Arquivos e documentos: as empresas são responsáveis pela guarda e conservação dos documentos que servirem de base para a escrituração contábil por um período que varia de acordo com a legislação que faz a exigência.

É importante e necessário informar que com a criação da lei nº. 1638/2007 que altera e revoga dispositivos da lei nº 6404/1976 a contabilidade sofreu algumas transformações. A principal alteração ocasionada pela lei foi a Substituição da demonstração das origens e aplicações de recursos (DOAR), pela Demonstração do Fluxo de Caixa (DFC).

Segundo o conselho Federal de Contabilidade sob a forma do decreto-lei Nº 9.295, de 27 de maio de 1946 D.O.U de 28/05/1946. Das atribuições profissionais:

Art. 25. São considerados trabalhos técnicos de contabilidade:

- a) organização e execução de serviços de contabilidade em geral;
- b) escrituração dos livros de contabilidade obrigatórios, bem como de todos os necessários no conjunto da organização contábil e levantamento dos respectivos balanços e demonstrações;
- c) perícias judiciais ou extra-judiciais, revisão de balanços e de contas em geral, verificação de haveres revisão permanente ou periódica de escritas, regulações judiciais ou extra-judiciais de avarias grossas ou comuns, assistência aos Conselhos Fiscais das sociedades anônimas e quaisquer outras atribuições de natureza técnica conferidas por lei aos profissionais de contabilidade.

Iudícibus e Marion (2002) comentam que: as informações contábeis elaboradas por meio dos serviços dos contadores serão denominadas avançadas conforme for capaz de elaborar todos os relatórios necessários, de forma natural, sem gerar sacrifício ou trabalho adicional para o contador.

Hoje, com a integralização das novas normas internacionais de contabilidade as informações contábeis devem ser avançadas conforme infere-se o citado acima, sendo o profissional contábil capaz de executar suas funções com habilidades e conhecimento. O campo de atuação desses profissionais abrange uma vasta área, possibilitando aos profissionais contábeis inúmeras possibilidades ao escolherem a profissão que querem seguir.

Os profissionais podem optar por serem: contadores, auditores, analistas financeiros, perito contábil, consultor contábil, professor de contabilidade, pesquisador contábil, cargos públicos, cargos administrativos entre outros, como mostra a figura a seguir:

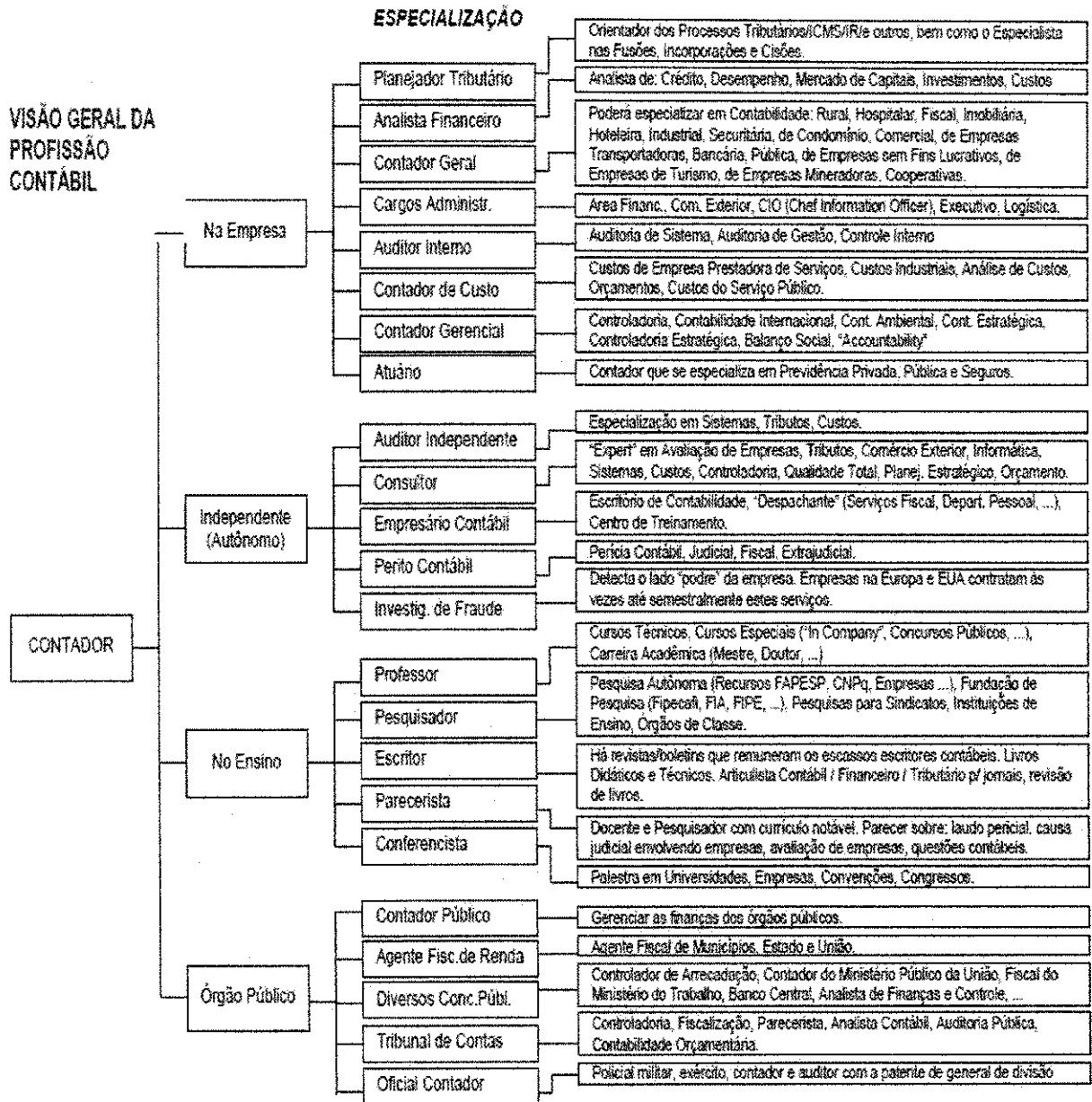


Figura 3: Visão Geral da Profissão Contábil.
 Fonte: Iudicibus e Marion (2002, p. 47).

Com o avanço da competitividade e a busca dos gestores por informações eficientes, a procura por serviços de qualidade teve um aumento significativo, assim o profissional contábil deve está apto a disponibilizar além dos trabalhos técnicos, trabalhos específicos como laudos, pareceres, análises entre outros.

2.6 QUALIDADES EM SERVIÇOS

A qualidade surgiu com a integração dos mercados, que teve início por volta de 1960 e foi se acentuando, tornando-se auge na década de 80, os empresários perceberam a importância da qualidade, e viram que o sucesso e o crescimento de qualquer empreendimento dependem da qualidade envolvida nos processos que os constituem.

Segundo Czinkota et al. (2001, p. 281) "a diferenciação da qualidade de serviços pode gerar um aumento da fatia de mercado e significar a diferença final entre o sucesso e o fracasso financeiro."

A qualidade na prestação dos serviços oferecidos pelas prestadoras de serviço é um fator significativo na hora da escolha do cliente, bem como a transparência, competência, responsabilidade e sobre tudo serviços que supra a necessidade do cliente, por isso, o profissional deve estar atento para as reais necessidades do mais variado público disponível no mercado.

Kotler e Keller, (2006, p. 406) defendem:

A qualidade do serviço de uma empresa é testada sempre que o serviço é prestado. Se os vendedores se mostrarem entediados, não conseguem responder a perguntas simples ou ficam conversando e deixam os clientes esperando, os clientes pensarão duas vezes antes de fazer negócios novamente com essa empresa.

O exposto acima é válido em todos os sentidos, está relacionado diretamente com a satisfação dos clientes, os serviços devem atender as suas expectativas, suprimindo as necessidades e as exigências as quais estão em constantes mudanças. Cada integrante da empresa deve estar ciente do papel a cumprir, dando o máximo de si para satisfazer as expectativas dos clientes, pois, percebe-se que a qualidade é um atributo de fundamental importância para as organizações, que envolvem todo o ambiente do trabalho.

Casas (2006, p. 297) define: "a qualidade dos serviços corresponde a satisfação dos clientes. No entanto satisfazer aos clientes não é uma tarefa fácil, uma vez que as pessoas diferem entre si e fica difícil satisfazer a todos".

Por isso, a busca constante pela qualidade deve ser ponto crucial, o prestador de serviços deve criar meios que identifique com precisão as necessidades específicas de cada cliente, garantindo assim a sua satisfação, pois uma vez que o cliente sente-se satisfeito torna-se cliente fiel, porém, se não conseguir atender suas expectativas o mesmo perderá o interesse pelos serviços.

Identificar os critérios segundo os quais os clientes avaliam os serviços é uma forma de compreender melhor as expectativas dos clientes. A determinação dos critérios priorizados pelos clientes permite que a gestão das operações dos serviços, desde o projeto do sistema de operações, possa garantir o desempenho neste critério priorizado. (GIANESI; CORRÊA, 1996, P. 89).

A qualidade nos serviços passou a ser um diferencial competitivo, as organizações devem adotar critérios de controle e avaliação que garantam o alcance das metas e objetivos estabelecidos para alcançar a qualidade dos serviços prestados, bem como identificar os critérios estabelecidos pelos clientes para avaliar a qualidade nos serviços e assim superar suas expectativas.

Filho s/d. (p. 14,15 e 16) estabelece como determinantes para a avaliação da qualidade dos serviços os seguintes critérios:

Consistência: É a ausência da variabilidade no resultado ou no processo. Consistência influencia até na propaganda boca-a-boca realizada por clientes frequentes e potenciais. É importante para clientes que querem saber o que esperar do serviço.

Velocidade de Atendimento: Critério importante para a maioria dos consumidores de serviços (na ótica deles sempre). O tempo pode ter duas dimensões: a real e a percebida. Nem sempre a redução do tempo real é a desejada no tempo percebido.

Atendimento/Atmosfera: Refere-se à experiência que o cliente tem durante o processo de atendimento: a capacidade de agradar (de exceder) as expectativas. Tem relação direta com o atendimento personalizado. A capacidade de reconhecimento, o grau de cortesia criando o prazer da participação do cliente no processo de "produção do serviço".

Acesso é o que diz respeito à capacidade do cliente entrar em contato com o fornecedor do serviço. Localização adequada, bem sinalizada, disponibilidade de estacionamento, amplo horário de operação, facilidade de acesso telefônico, delivery system.

Custo: é o critério de quanto o cliente vai pagar (em moeda) pelo serviço. Este critério está associado a outros como o tempo, o esforço e o desgaste para obter o serviço. Geralmente relaciona-se preço alto à qualidade alta.

Tangíveis: Refere-se à qualidade (e/ou aparência) de qualquer evidência física do serviço: bens facilitadores, equipamentos, instalações, pessoal. É um importante critério pela própria intangibilidade do serviço.

Credibilidade/Segurança: Refere-se à capacidade de transmitir confiança e a formação de baixa percepção de risco: A percepção de risco varia com a complexidade das necessidades do cliente e com o grau de conhecimento que este tem do processo do serviço.

Competência: Refere-se à habilidade e ao conhecimento para executar o serviço (pode ser previamente conhecido pelo diploma, currículo, entre outros).

Flexibilidade: É a capacidade de rápida adaptação às necessidades do cliente. Uma boa flexibilidade do sistema de operação vai proporcionar um bom processo de recuperação de falhas (serviços produzidos na frente do cliente ocasionam erros...).

Esses critérios ajudam a identificar possíveis erros, proporcionando informações importantes sobre as percepções dos consumidores a respeito da qualidade dos serviços disponibilizados, com isso, os prestadores de serviço podem minimizar seus erros e maximizar a satisfação dos clientes.

A figura 1 abaixo mostra de forma mais simplificada os critérios de avaliação estabelecidos por Filho.

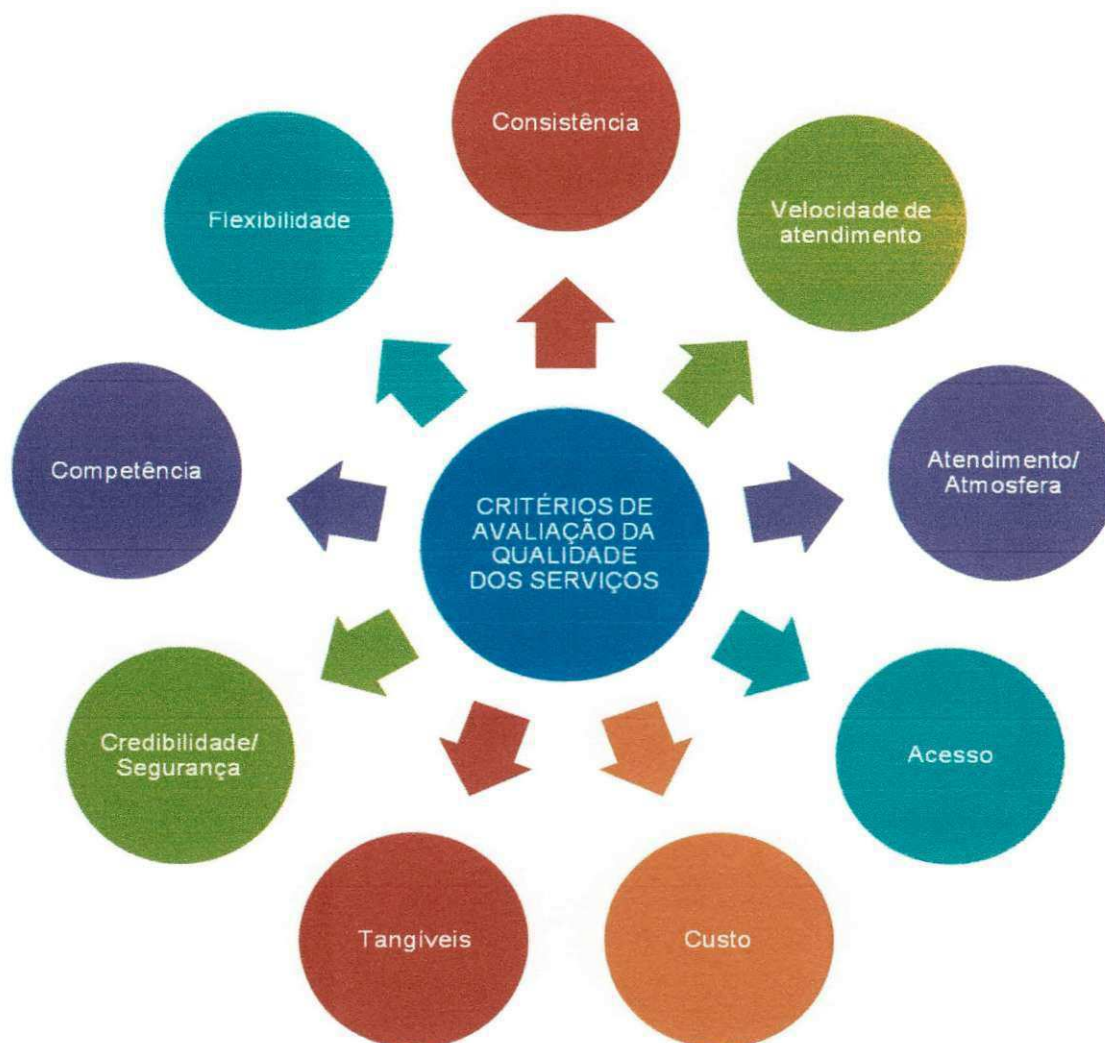


Figura 4: Critérios de avaliação da qualidade do serviço

Fonte: Adaptado pelo autor Gianese; Corrêa (1996, apud JESUINO, 2009, p. 45)

Sobre a qualidade em serviços, Casas (2004) define que é a competência que um conhecimento ou qualquer outro fator tenha para atender uma necessidade, resolver um problema ou fornecer benefícios a alguém. Então, serviço com qualidade é aquele que tem a capacidade de proporcionar satisfação.

Assim, pode-se entender que qualidade é o atendimento das necessidades dos clientes que varia de pessoa para pessoa. Fornecer serviço de qualidade significa satisfazer os desejos e vontades do consumidor superando suas expectativas.

2.7 QUALIDADES EM SERVIÇOS CONTÁBEIS

A ciência da contabilidade tem uma história muito antiga, existente desde o início da civilização, de forma primitiva, o homem fazia uso da contabilidade registrando os seus bens para garantir o seu patrimônio.

Para Sá (1997, p. 15 apud BEUREN, 2008, p. 22) “a contabilidade nasceu com a civilização e jamais deixará de existir em decorrência dela; talvez, por isso, seus progressos quase sempre tenham coincidido com aqueles que caracterizam os da própria evolução do ser humano”

Da mesma forma que a civilização evoluiu, a contabilidade também seguiu uma trajetória perceptível de desenvolvimento, e com a qualidade dos serviços não foi diferente, teve significativa evolução ao longo dos tempos.

A qualidade da educação do profissional contábil tem significativa relevância na qualidade e tipo de prestação de informação, também na forma contábil de gerar informação. O ensino na área contábil é afetado pela política educacional de modo geral.

Conforme Saudagaran (2004, apud NIYAMA, 2006, p. 32),

Naturalmente, a qualidade da educação é impactada por inúmeros fatores tais como nível de desenvolvimento econômico, o grau de vinculação econômica e política com outros países e o “status” da profissão contábil. Entretanto, a qualidade da educação na área contábil tem um significativo impacto no tipo de sistema contábil que desenvolve.

Observa-se que o meio em que se encontra inserido o profissional contábil também interfere no tipo de qualificação deste, alguns países com um maior nível de desenvolvimento e tradição na

área contábil disponibilizam de programas de incentivo voltados para o desenvolvimento dos profissionais com alternativas de especialização como mestrado e doutorado para aqueles que querem enfrentar o mercado de trabalho mais preparados. Já em outros países, a contabilidade em termos de ensino é fraca, porque é frequentemente confundida com escrituração e é considerada mais uma vocação que uma profissão. Muitas vezes, é limitada a curso secundário, não sendo disponibilizado em termos de curso superior. Saudagaran (2004 apud NIYAMA, 2006, p. 4)

Algumas características do que foi citado acima reflete um pouco a situação do Brasil que ainda deixa muito a desejar no que se refere ao reconhecimento e qualificação educacional da profissão contábil.

Segundo Niyama (2006, p. 2) no Brasil [...] “os cursos de contabilidade eram oferecidos em nível secundário (técnico de contabilidade) e somente a partir de 1946 passou a haver cursos de bacharelado em ciências contábeis em nível universitário”.

A qualificação do profissional contábil causa um significativo impacto no desenvolvimento econômico e financeiro dos países, pois, o profissional contábil tem uma importante posição na área em que atua.

Segundo Ludicibus e Marion (2002, p. 34) “No Brasil até a década de 60, este profissional era chamado de guarda-livros, a nosso ver, título pejorativo e pouco indicador”.

Porém, com o passar dos tempos essa realidade foi mudando e estamos vivenciando uma época de transformação e crescimento significativo no ambiente contábil, todavia se torna necessário que o profissional contábil faça um planejamento profissional para se adequar a nova realidade, os antigos guarda-livros necessitam mudar o seu conceito profissional.

Hargreaves et al (2004, p. 07) destacam sua preocupação com a qualidade dos serviços quando dizem que “as empresas precisam ficar atentas procurando excelência através dos mínimos detalhes. Para esses autores, os profissionais devem estar predispostos ao aprendizado contínuo e interessados nas novas tecnologias.”

Assim, fica evidente a necessidade da qualidade nos serviços contábeis, o que só será possível se o profissional buscar reciclar seus conhecimentos e se adaptar as novas exigências, oferecendo serviços diferenciados, como meio de se manter no mercado competitivo.

3 APRESENTAÇÃO E ANÁLISE DOS RESULTADOS

Neste capítulo, são apresentados e analisados os resultados obtidos a partir das instruções apresentadas na metodologia, onde objetivou identificar a percepção dos empresários da cidade de São Bento-PB acerca da qualidade dos serviços prestados pelos profissionais contábeis.

3.1 Caracterização dos empresários do comércio varejista de calçados de São Bento

Procurou-se investigar junto às empresas o sexo dos entrevistados. Nesse sentido, apresenta-se os resultados obtidos no gráfico 1 a seguir:

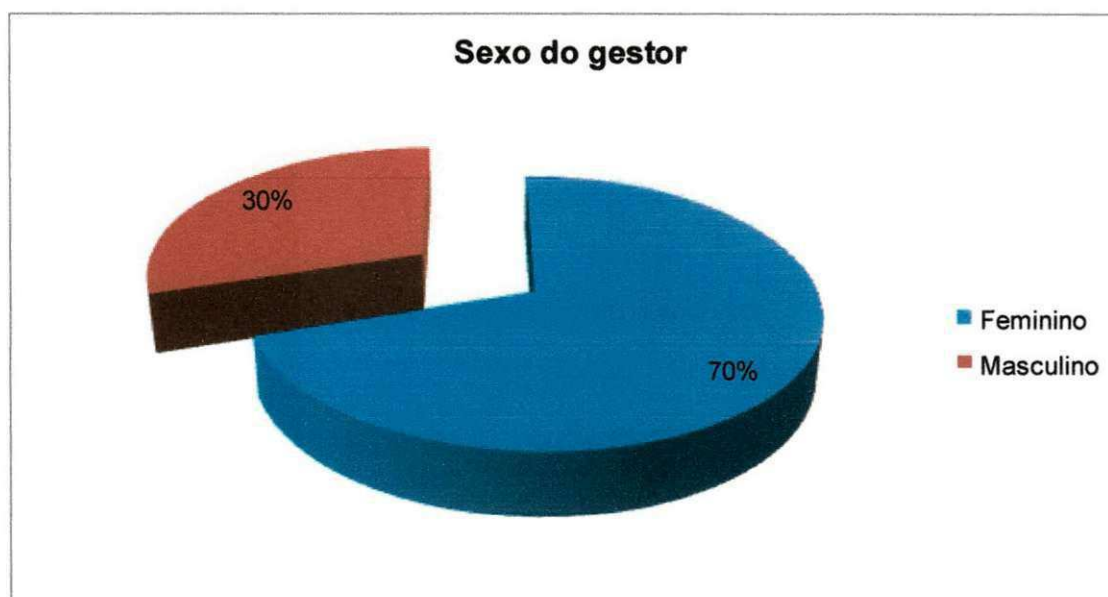


Gráfico 1: Sexo do gestor
Fonte: Pesquisa de campo 2011

A pesquisa demonstra que as mulheres se destacam a frente da gestão, totalizando 70% dos entrevistados e 30% corresponde ao sexo masculino.

No gráfico 2, buscou-se verificar o grau de escolaridade dos entrevistados, verifique os resultados abaixo:

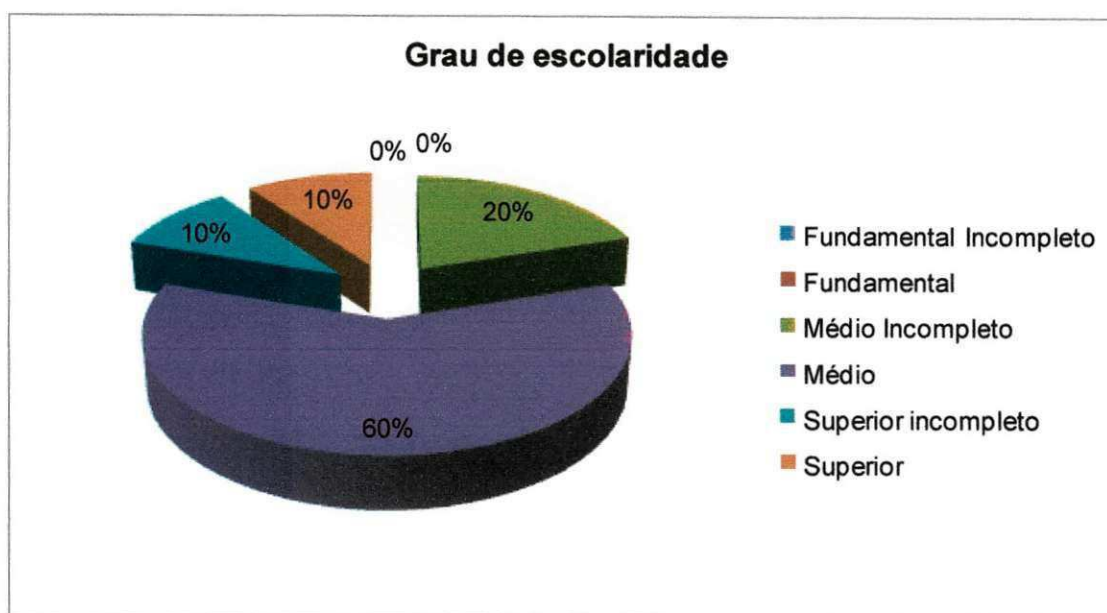


Gráfico 2: Grau de escolaridade
Fonte: Pesquisa de campo 2011

Nenhum dos gestores tem o ensino fundamental incompleto nem completo, porém, 20% têm o ensino médio incompleto, 60% que é a maioria, cursaram o ensino médio e somente 10% têm o superior incompleto, bem como o superior completo.

O resultado aponta que os colaboradores das empresas possuem um nível educacional que precisa ser melhorado, pois o novo cenário do mercado exige conhecimentos constantes que auxiliem na gestão dos negócios.

A seguir, será analisada a questão do tempo de atuação da empresa pesquisada no mercado. Observe os resultados no gráfico 3:



Gráfico 3: Tempo de atuação da empresa
Fonte: Pesquisa de campo 2011

Como pode ser observado, 30% dos entrevistados tem tempo de atuação no comércio varejista há menos de 01 ano, bem como os que estão entre 02 e 05 anos, os que estão a menos tempo no mercado são os entre 06 e 10 anos e 11 e 15 anos, correspondem 10% cada. Os que fazem entre 16 e 20 anos correspondem 10% a mais que os anteriores, o que significa uma boa estabilidade dos últimos no mercado. Observa-se que 60% dos entrevistados têm no máximo 05 anos de atuação, o que reforça a importância da necessidade de procurar informações gerenciais para um melhor desempenho destas empresas, visto que, o SEBRAE realizou uma pesquisa nacional, para a avaliação das taxas de mortalidade das Micro e Pequenas Empresas (MPEs) com base em dados cadastrais nas Juntas Comerciais Estaduais, revelando que 49,4% encerraram as atividades com até 02 (dois) anos de existência, 56,4% com até 03 (três) anos e 59,9% não sobrevivem além dos 04 (quatro) anos.

Ficando evidente que esses gestores ainda têm muitos caminhos para percorrerem e devem está preparados e apoiados por informações gerenciais para a continuidade das suas empresas.

O Gráfico 4, abordará sobre há quanto tempo a empresa trabalha com o atual contador, Observa-se os resultados a seguir:

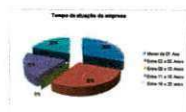


Gráfico 4: Tempo de serviço prestado pelo atual contador
Fonte: Pesquisa de campo 2011

Os resultados apresentaram que, 40% dos gestores trabalham com o profissional contábil por um período entre 05 e 10 anos, o que confirma a mudança de contador na empresa, visto que o gráfico anterior mostrou que 40% das empresas estão no mercado entre 06 e 20 anos.

A seguir, o gráfico 5 verifica se as informações disponibilizadas aos contadores pelos gestores retratam a realidade da empresa. Observe:



Gráfico 5: As informações fornecidas ao contador pelo gestor
Fonte: Pesquisa de campo 2011

Os resultados revelam que, 80% dos entrevistados confirmam que as informações disponibilizadas aos contadores não retrata a realidade da empresa, o que torna difícil a elaboração de relatórios gerenciais pelos profissionais contábeis.

Sobre isso Ludícibus e Marion (2002, p. 42) comentam:

Observamos com certa frequência que várias empresas, principalmente as pequenas, têm falido ou enfrentado sérios problemas de sobrevivência. Ouvimos empresários que criticam a carga tributária, os encargos sociais, a falta de recursos, os juros altos etc., fatores estes que, sem dúvida, contribuem para debilitar a empresa. Entretanto, descendo a fundo nas nossas investigações, constatamos que, muitas vezes, a célula cancerosa não repousa naquelas críticas, mas na má gerência, nas decisões tomadas sem respaldos, sem dados confiáveis. Por fim observamos, nesses casos uma contabilidade irreal, distorcida, em consequência de ter sido elaborada única e exclusivamente para atender as exigências fiscais.

Com isso observa-se que os empresários, acabam interferindo na elaboração de informações úteis para o processo de gestão, com o mercado cada vez mais competitivo e globalizado, uma

boa gestão se faz necessário para driblar as dificuldades, as decisões devem ter respaldo em dados confiáveis para garantir os melhores resultados e a continuidade da empresa.

3.2 Informações sobre os serviços contábeis oferecidos aos gestores pelos profissionais contábeis.

Nesta seção, são apresentados quais são os serviços contábeis oferecidos pelos escritórios contábeis aos gestores.

O gráfico 6, evidencia quais são os serviços contábeis disponibilizados pelos profissionais contábeis as empresas pesquisadas. Os resultados constam a seguir:

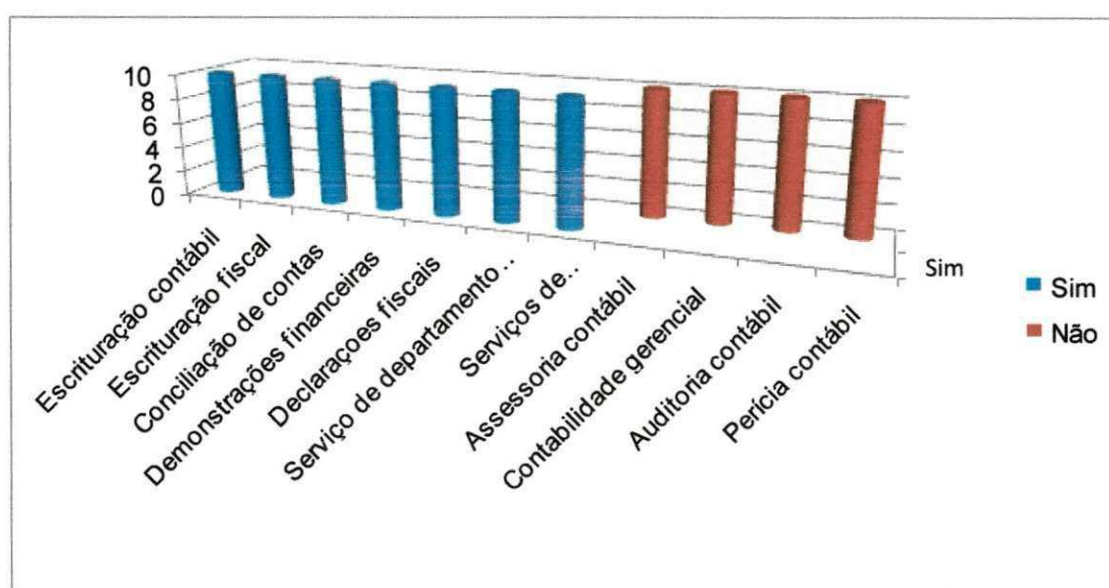


Gráfico 6: Serviços contábeis disponibilizado as empresas
Fonte: Pesquisa de campo 2011

Dessa forma, observa-se que 100% dos entrevistados afirmaram que os serviços prestados são: escrituração contábil, fiscal, conciliação de contas, demonstrações financeiras, declarações fiscais, serviços de departamento de pessoal e comercial.

O que reforça quando Marion (2005, p.25) afirma:

A função básica do contador é produzir informações úteis aos usuários da contabilidade para a tomada de decisões. Ressaltemos, entretanto, que, em nosso país, em alguns seguimentos da nossa economia, principalmente em pequenas empresas, a função do contador foi distorcida (infelizmente), estando voltada exclusivamente para satisfazer às exigências legais.

Os serviços são caracterizados em sua grande totalidade ao atendimento das exigências fiscais, receita estadual e receita federal, uma vez que a maioria dos citados são obrigatórios pelas exigências fiscais.

Observa-se que demonstrações financeiras como balanço patrimonial, balancetes mensais, demonstração do resultado do exercício (DRE), demonstração de lucros ou prejuízos acumulados (DLPA), demonstração das mutações do patrimônio líquido (DMPL) são elaboradas pelos contadores, entretanto são utilizados apenas para fins fiscais, mediante as demonstrações financeiras é possível verificar se o empreendimento é viável ou não, ou seja, se a empresa está obtendo lucro ou prejuízo, porém, essas informações não estão sendo analisadas e comunicadas aos gestores para a tomada de decisão.

O que fere o objetivo da contabilidade, pois, Ludícibus (1997, p. 26) comenta que o objetivo da contabilidade é "identificar, mensurar e comunicar informações econômicas, financeiras, física e social, a fim de permitir decisões e julgamentos adequados por parte dos usuários da informação".

O que revela que a contabilidade está sendo utilizada para atender as exigências fiscais e legais, tanto pelos gestores como pelos contadores.

O gráfico 6, mostrará se os contadores já ofereceram outros tipos de serviços aos gestores entrevistados, além dos já disponibilizados. Verifique os resultados a seguir:

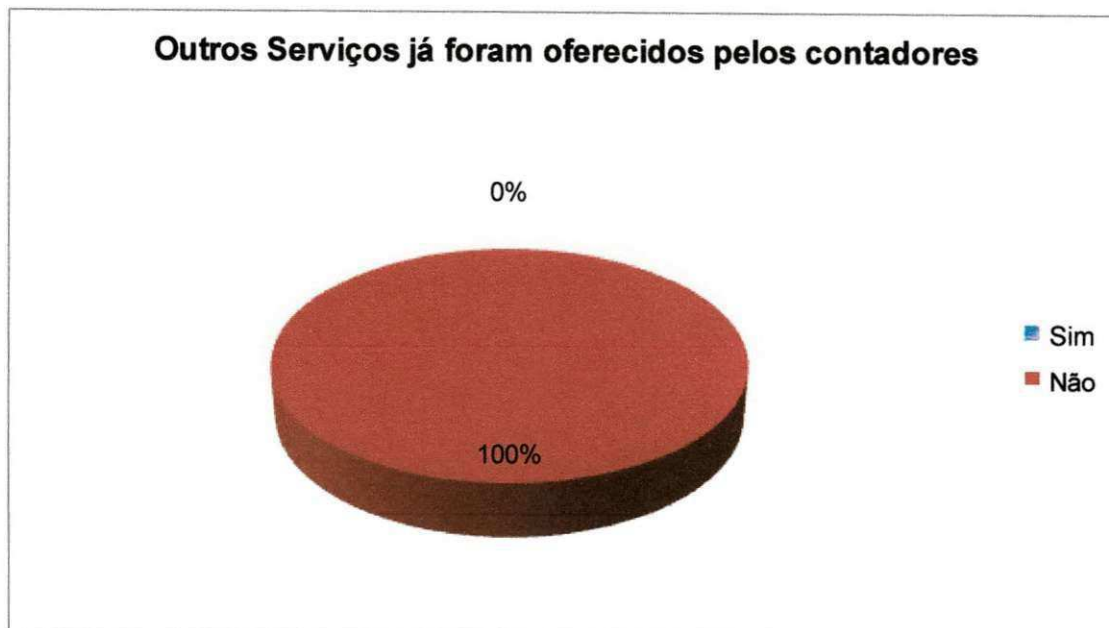


Gráfico 7: Outros serviços já foram oferecidos pelos contadores
Fonte: Pesquisa de campo 2011

Ficou claro nos resultados que 100% dos empresários afirmam que nunca foram oferecidos outros serviços a empresa a não serem os já existentes, predominando a ausência por parte dos contadores em fornecer novos serviços, disponibilizando exclusivamente de serviços que satisfaçam as exigências legais como foi mostrado no gráfico anteriormente.

O gráfico 8 a seguir, apresentará se o gestor está disposto a pagar um pouco mais por serviços de qualidade que auxiliem no processo de gestão da empresa. Observe abaixo:

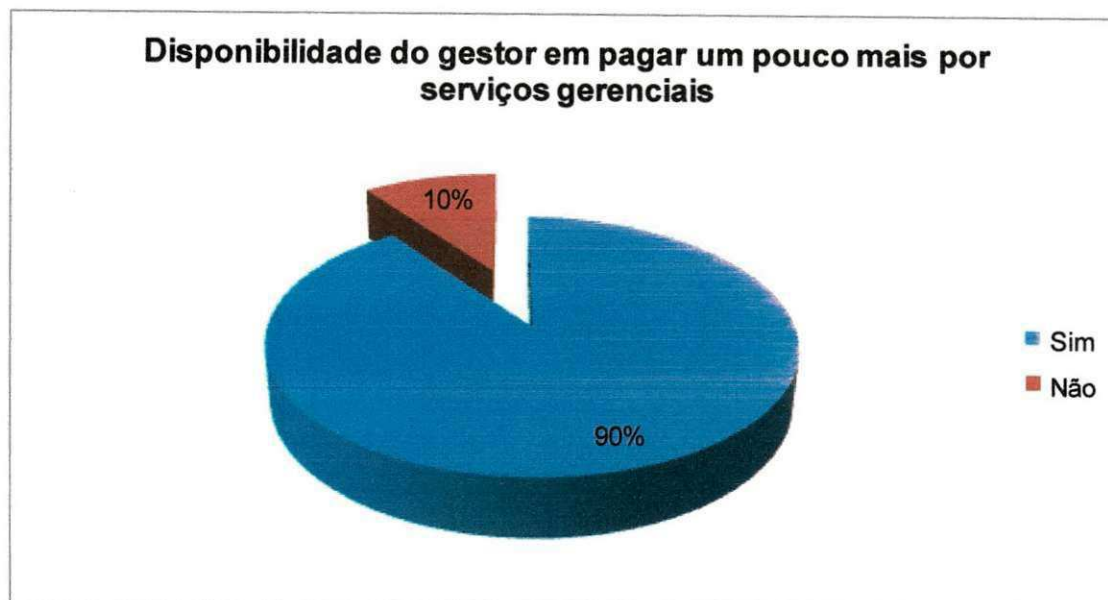


Gráfico 8: Disponibilidade do gestor em pagar um pouco mais por serviços gerenciais
Fonte: Pesquisa de campo 2011

Embora os profissionais não disponibilizem de serviços gerenciais, o gráfico 8 confirma que 90% dos empresários estão dispostos a pagar um pouco mais por serviços que auxiliem na gestão da empresa. Fator fundamental, com o crescimento acelerado da competitividade, o mercado exige dos gestores a busca por estratégias para garantir a continuidade da organização.

Nesse sentido, Schmidt et al (2006, p. 6),

Acreditam que o comportamento dos gestores passou a ter caráter decisivo no posicionamento competitivo, em que a capacidade da organização em aprender formas de enfrentar as mudanças constantes passou a ser um dos principais diferenciais competitivos.

Assim, entende-se que o gestor deve adotar um novo posicionamento diante das constantes mudanças do mercado, e procurar mecanismos que o direcionem a seguir novos caminhos que retratem a realidade da empresa.

Procurou-se observar no gráfico 9, quais são os fins destinados às informações contábeis elaboradas pelos profissionais contábeis. Observe os resultados a seguir:

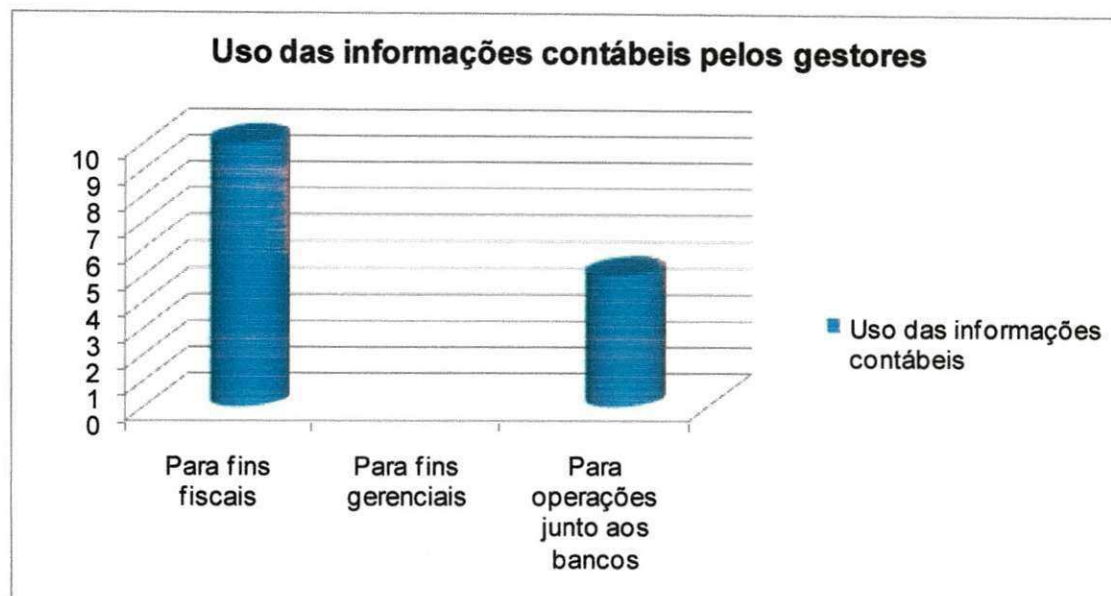


Gráfico 9: Uso das informações contábeis pelos gestores
 Fonte: Pesquisa de campo 2011

Foi revelado que 100% das empresas utilizam as informações contábeis para fins fiscais e 50% para operações junto aos bancos, nenhuma empresa usa as informações para fins gerenciais que subsidie a tomada de decisão.

3.3 Percepção dos empresários em relação à qualidade dos serviços prestados pelos profissionais contábeis

Por meio destas assertivas será analisada qual a percepção dos gestores quanto à qualidade dos serviços contábeis, para isso serão utilizados critérios específicos como: tangível, consistência, velocidade no atendimento, credibilidade/segurança, atendimento/atmosfera, custo, acesso, flexibilidade e competência.

O gráfico 10, mostra se os serviços contábeis na percepção dos gestores são tangíveis, se as instalações físicas do escritório têm boa aparência, bem como funcionários, profissional contábil, materiais associados com os serviços e equipamentos.

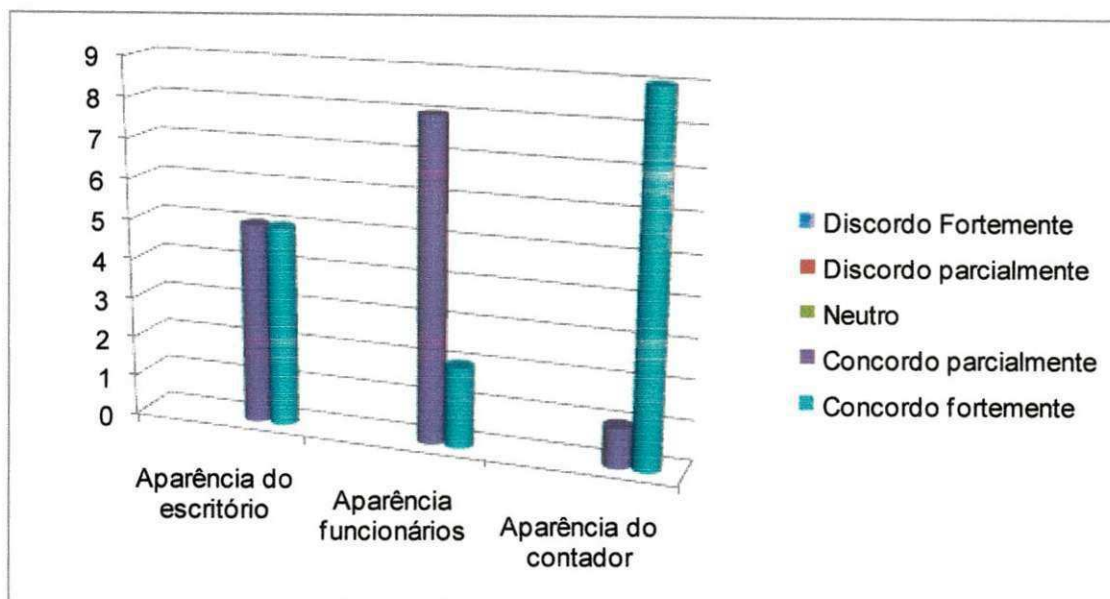


Gráfico 10: Tangível
Fonte: Pesquisa de campo 2011

A análise apresenta a satisfação do cliente no que se refere à boa aparência visual do escritório, 50% concordam parcialmente e 50% concordam fortemente, o que confirma positivamente a boa estrutura do escritório.

Quando foi perguntado sobre como era a aparência dos funcionários, 70% concordaram parcialmente e 30% concordaram fortemente que tinha uma boa aparência.

Já a respeito da aparência do contador, apenas 10% concordaram parcialmente, enquanto 90% concordaram fortemente o que confirma a concordância em relação à boa aparência dos contadores.

Sob essa concepção, Augusto (2006, p. 36) “acredita que o ambiente deve possuir as condições mínimas para a finalidade a que se destina e que à medida que melhoram essas condições agregando-se outros fatores complementares, os resultados melhoram”.

Como os serviços não podem ser tocados, sentidos, experimentados, são avaliados por detalhes que possa identificar qualidade como estrutura, aparência dos funcionários o que fica claro a importância desses atributos.

O gráfico 11, mostra a satisfação dos gestores em relação à questão da consistência, onde os serviços devem ser prestados com garantia de prazo, agilidade, exatidão vez após vez e seja confiável. Os resultados constam no gráfico abaixo:

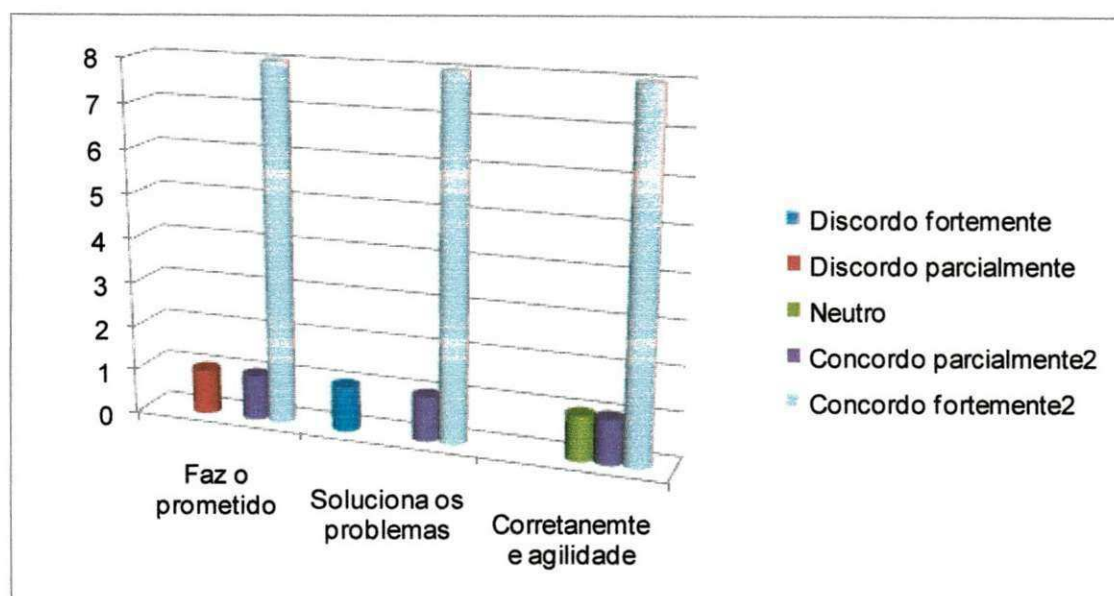


Gráfico 11: Consistência
Fonte: Pesquisa de campo 2011

Os resultados demonstram que apenas 10% dos empresários discordaram parcialmente, 10% concordaram parcialmente e 80% concordaram fortemente, que quando o contador promete algo ele cumpre.

Discordam fortemente e concordam parcialmente 10%, 80% afirmaram concordar fortemente sobre o interesse sincero dos responsáveis competentes do escritório em solucionar os problemas da empresa.

No que diz respeito à realização dos trabalhos corretamente e com agilidade no prazo prometido 80% concordaram fortemente.

Refletindo sobre isso, citam-se Figueiredo e Fabri (2000, p. 82), que afirmam:

O profissional de contabilidade que deseja construir um sólido conceito deve oferecer seus serviços de maneira profissional, executar a contabilidade de forma diferenciada de seus colegas, e oferecer aos clientes algo a mais, além da rotina do cálculo dos tributos e obrigações trabalhistas.

Os serviços devem ter credibilidade, os clientes devem ter segurança que vão receber serviços corretos, e quando precisarem vão poder contar com serviços que sabe que são de qualidade.

No gráfico 12, evidencia-se se os serviços contábeis, segundo a percepção dos gestores têm velocidade no atendimento, com o compromisso do contador em fornecer serviços no tempo certo. Verifique abaixo:

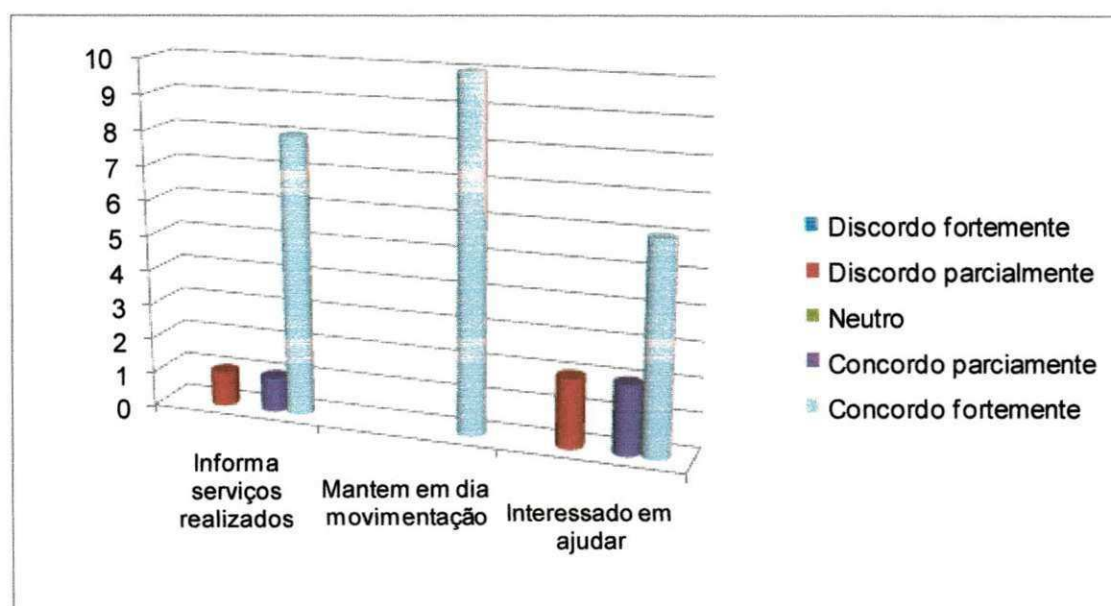


Gráfico 12: Velocidade no atendimento
Fonte: Pesquisa de campo 2011

Como se pode ver 80% dos gestores concordou fortemente que os serviços são informados quando são realizados, 100% concordaram fortemente que os contadores mantêm em dia a movimentação da empresa, 20% discordaram parcialmente, 20% concordaram parcialmente e 60% concordaram fortemente que os contadores demonstram está sempre disposto a ajudar.

Thomé (2001, p. 98) diz que “o produto ou relatório tem que ser entregue a tempo de ser utilizado ou de ser útil”.

Para os gestores no aspecto velocidade no atendimento os serviços são considerados de qualidade, visto que a maioria concordou que os serviços são informados quando realizados, são mantidos em dia e o contador sempre está disposto a ajudar.

Sobre a credibilidade/segurança dos serviços prestados pelos contadores e pelos empregados, procura-se investigar se os gestores consideram ter confiança no contador e se os empregados são competentes ao desempenhar os serviços, sentido assim, segurança nos serviços prestados. Como apresenta o gráfico 13:.

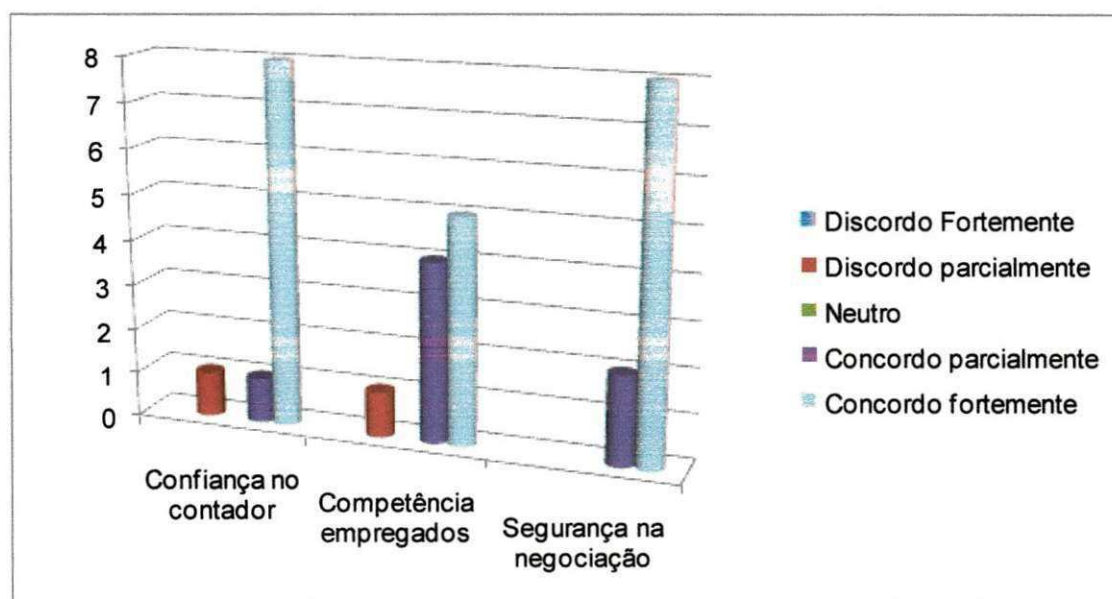


Gráfico 13: Credibilidade/Segurança
Fonte: Pesquisa de campo 2011

Apenas 10% discordaram parcialmente que confiam nos serviços prestados pelo contador, enquanto 80% concordaram fortemente que confiam nos serviços prestados, 80% também concordaram fortemente sentirem-se seguros com a negociação com o escritório contábil.

Czinkota (2001, p. 283) defende “a confiança é definida como a empresa acredita ou confia na honestidade, na integridade e na confiabilidade de outras pessoas”

A credibilidade e a segurança estão relacionadas com a habilidade dos competentes dos serviços em fornecer informações de qualidade que transmita segurança para os gestores, bem como a credibilidade dos prestadores de serviços que é repassada para o cliente

O gráfico 14, investiga se existe atendimento/atmosfera nos serviços prestados pelos contadores que envolvem os esforços no atendimento das necessidades do cliente com atendimento diferenciado que supere suas expectativas, em se tratando do atendimento diferenciado com horários convenientes. Observe:

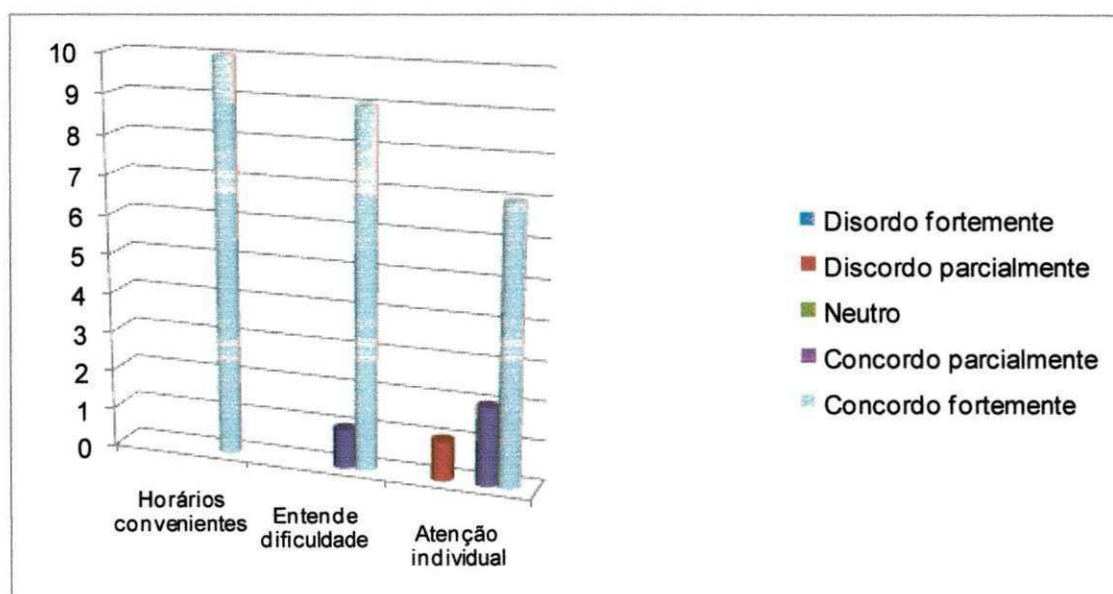


Gráfico 14: Atendimento/Atmosfera
Fonte: Pesquisa de campo 2011

Obteve que, 100% dos gestores confirmaram concordar fortemente com a disponibilidade desses serviços e que 90% dos profissionais compreendem as dificuldades e as necessidades básicas apresentadas pela empresa.

Apenas 10% discordam parcialmente sobre a atenção individual proporcionada pelo contador, porém, 20% concordam parcialmente e a maioria, 70% concordam fortemente a esse respeito.

Os gestores afirmam que seus problemas estão sendo resolvido de forma espontânea e com interesse o que gera satisfação no atendimento.

No gráfico 15, foi verificado se os gestores atribuem que os valores pagos pelos serviços prestados são compatíveis com o bom nível de desempenho desenvolvido. Os resultados são verificados a seguir:

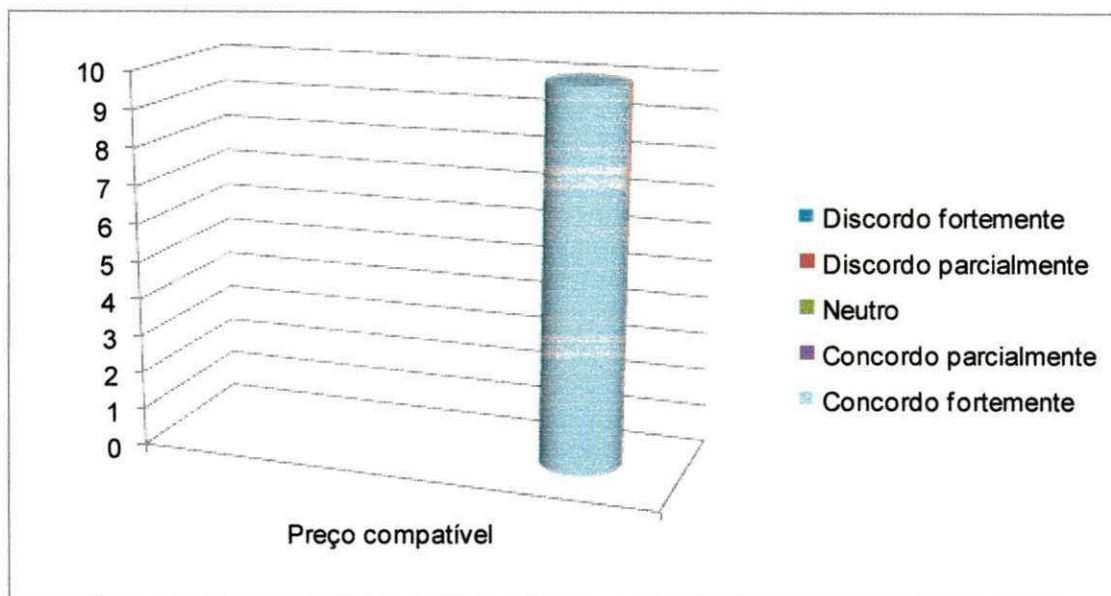


Gráfico 15: Custo
Fonte: Pesquisa de campo 2011

Os gestores admitiram que o preço pago é compatível com os serviços prestados, 100% concordaram fortemente com esse aspecto.

Para Thomé (2001), o cálculo dos honorários deve ser visto, de início, a partir das informações prestadas sobre a empresa que está fazendo a consulta, e baseado na experiência profissional, atribuir um valor que será revisto após a execução de algum tempo do serviço contratado.

O contabilista deve se basear principalmente no faturamento do tomador para fixar seus honorários, levando em conta o custo do trabalho executado e o esforço realizado para a conclusão dos serviços. Sendo que, muitas vezes, o profissional tem uma excelente compensação pelo serviço executado, enquanto em outros os honorários não compensam o esforço realizado.

Tentou-se analisar no gráfico 16, se na percepção do gestor, o escritório de contabilidade tem fácil acesso. E obtiveram-se os resultados:

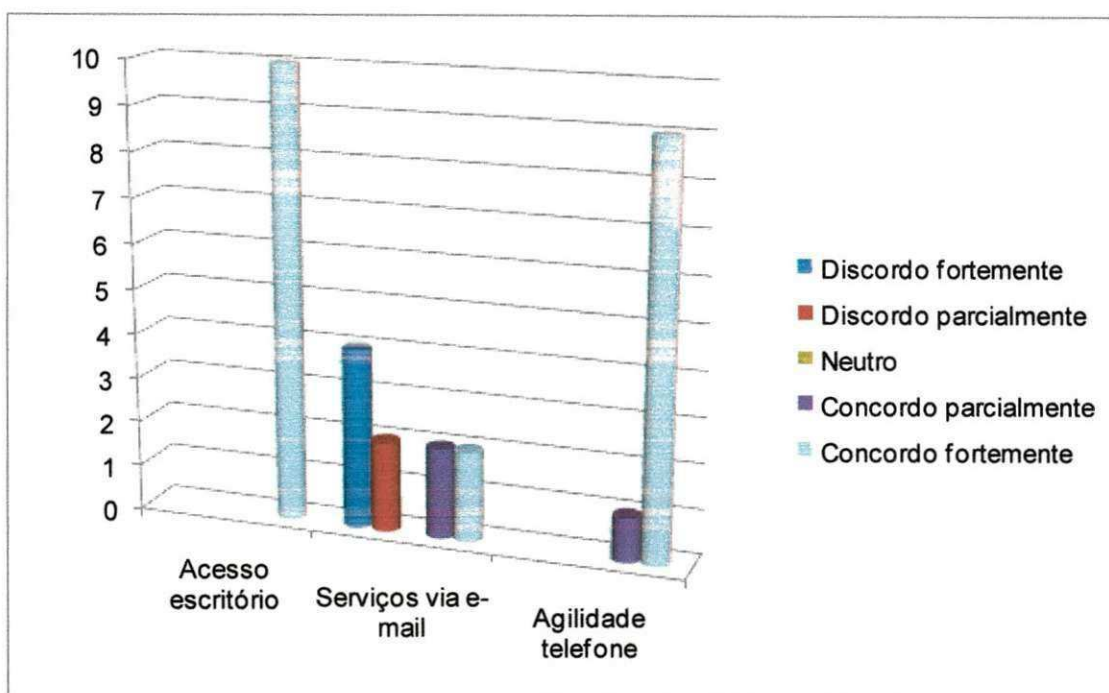


Gráfico 16: Acesso
Fonte: Pesquisa de campo 2011

Como se pode observar, 100% dos gestores concordaram fortemente que os escritórios são de fácil acesso, referente aos serviços por telefone, 80% concordaram fortemente que tem agilidade no atendimento, já em se tratando de serviços via e-mail houve uma variação, 20% discordaram parcialmente, 20% concordaram parcial e fortemente, já 40% que foi a maioria, discordaram fortemente que fosse disponibilizado serviços via e-mail.

Na concepção dos gestores apenas serviços via e-mail deixa um pouco a desejar, porém a facilidade de acesso e contato é oferecida pelos escritórios.

O próximo gráfico apresentará se os gestores consideram que os serviços contábeis têm flexibilidade, se os profissionais contábeis lidam com as variações e incertezas, e procura sempre adaptar-se as mudanças. Eis o gráfico:

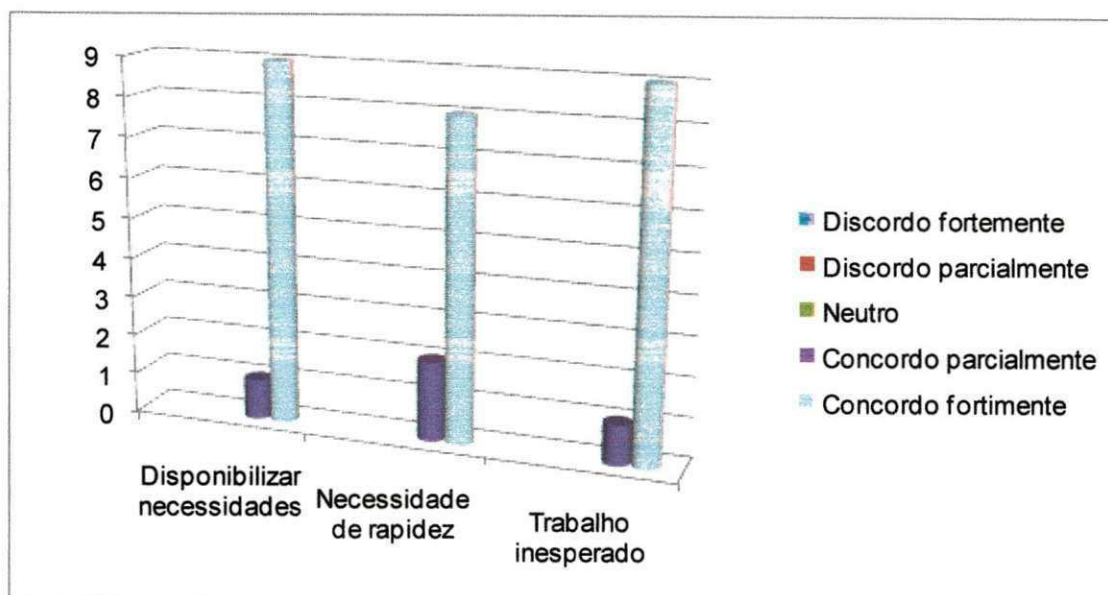


Gráfico 17: Flexibilidade
Fonte: Pesquisa de campo 2011

Os resultados obtidos apresentaram que 90% dos gestores concordaram fortemente que os profissionais contábeis têm a flexibilidade de disponibilizar serviços que atenda as necessidades da empresa, bem como trabalhos solicitados de última hora, 80% ainda concordaram fortemente que os escritórios conseguem se adaptar as suas necessidades quando solicitado com rapidez algum serviço.

Nessa perspectiva, Yamamoto e Salotti (2006, p. 7) comentam que "acreditam no fato da informação contábil poder afetar o comportamento tanto do usuário quanto de seus provedores, uma vez que a tendência natural dos usuários é exigir um número cada vez maior de informações, com maior grau de precisão possível e em menor espaço de tempo.

Dessa forma, fica confirmada segundo a ótica dos gestores, a qualidade no tocável a flexibilidade, pois é notável a capacidade dos contadores em adaptarem-se a novas operações mediante mudanças.

O gráfico 18, apresenta se os contadores são competência para desempenhar suas funções, na percepção dos gestores, foi questionado se os empresários consideravam o profissional

contábil atualizado, com habilidades e conhecimentos necessários para executar os serviços com qualidade que auxilie a tomada de decisão. Observe os resultados:

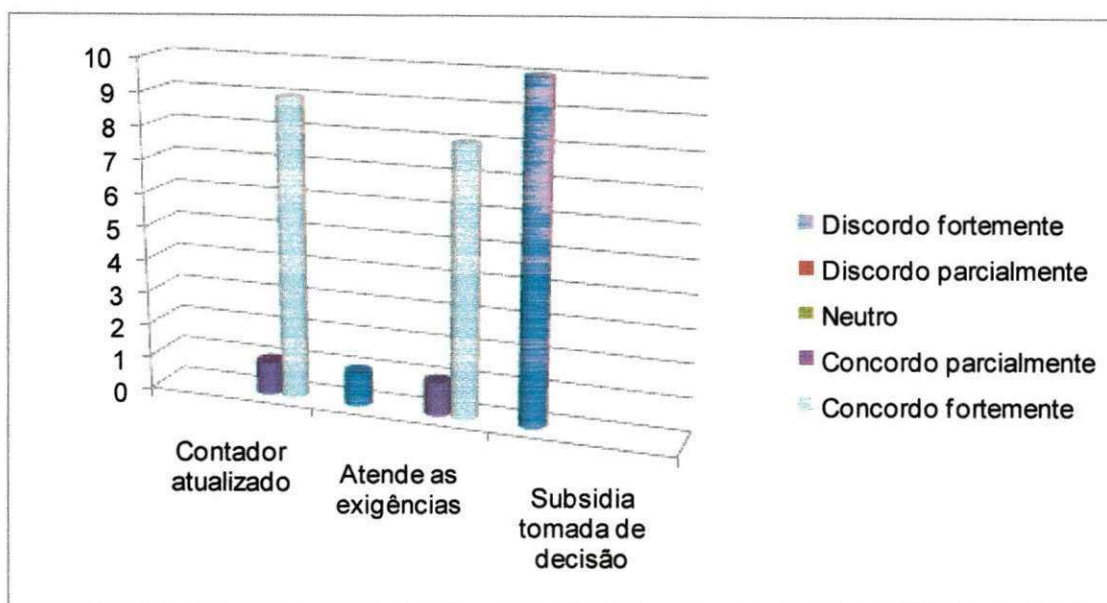


Gráfico 18: Competência
Fonte: Pesquisa de campo 2011

Os resultados apontaram que 90% concordaram fortemente que consideravam o profissional contábil atualizado. Quando foi questionado se os serviços contábeis atendem satisfatoriamente suas exigências, 90% concordaram fortemente.

Porém, 100% discordaram fortemente que tinham confiança de que as informações contábeis estão subsidiando o processo de tomada de decisão.

Nessa percepção, Marion (2007, p. 27) comenta que o “objetivo da contabilidade pode ser definido como método que produz informações designadas a fornecer seus usuários de dados para ajudá-los a tomar decisões”.

Sobre este ponto de vista onde a maioria dos entrevistados concordou que o profissional contábil tem competência e habilidade necessárias para desempenhar seus serviços atendendo suas exigências e satisfazendo suas necessidades, observa-se que mesmo assim 100% afirmaram que tinha confiança que as informações contábeis não estão subsidiando o processo

de tomada de decisão. O que confirma mais uma vez que as informações geradas pelos contadores e que são consideradas de qualidade pelos gestores são os levantamentos fiscais, visto que essas informações não são utilizadas para fins gerenciais e decisórias.

4 CONSIDERAÇÕES FINAIS

Este trabalho científico teve como objetivo avaliar a percepção dos empresários da cidade de São Bento-PB acerca da qualidade dos serviços prestados pelos profissionais contábeis. Para atingir o objetivo foi realizando uma pesquisa de campo com uma população que totalizou 10 empresas do setor calçadista conforme foi apresentado na metodologia.

De início apresentou-se uma abordagem literária do assunto, enfatizando a influência que os serviços contábeis vêm causando as organizações mediante um mercado competitivo e globalizado, exigindo que as empresas busquem diferencial competitivo e serviços de qualidade que agregue valor para o melhor desenvolvimento, crescimento e sobrevivência das empresas, bem como a necessidade dos profissionais contábeis em se adaptarem a essa nova realidade do mercado oferecendo serviços de qualidade.

Com base no assunto foi elaborado questões com o objetivo de confrontar a teoria com a prática.

Logo em seguida foi feita uma análise descritiva, onde foram comparados os critérios de avaliação de qualidade com a resposta do gestor para obter os resultados.

Ao observar a análise dos resultados, percebe-se que os métodos adotados, foram suficientes para verificar qual a satisfação dos gestores em relação à prestação dos serviços contábeis.

Os resultados obtidos apontam que os serviços disponíveis estão subsidiando apenas exigências fiscais, gerando informações para um de seus usuários, o governo, deixando de lado a informação para a tomada de decisão. Mas esses serviços disponibilizados pelos profissionais contábeis apresentam características como, a flexibilidade, confiança, acesso, imagem, pontualidade, agilidade, conhecimento, instalações físicas, presteza no atendimento, custo benefício, o que os classificam serviços de qualidade segundo os gestores entrevistados.

Porém, deve ser considerado que embora os serviços que estão sendo prestados sejam de qualidade na percepção dos gestores, ficou claro que alguns serviços contábeis necessários para o gerenciamento dos negócios que atenda o objetivo da contabilidade não estão sendo disponibilizados pelos contadores, bem como informações que reflita a realidade da empresa não estão sendo disponibilizadas pelos gestores para que seja possível realizar serviços contábeis que auxilie na tomada de decisão.

Fica evidente que é preciso definir novas estratégias e novo posicionamento tanto por parte dos gestores como por parte dos profissionais contábeis, como maneira de superar a globalização e o mercado competitivo possibilitando a continuidade dos negócios.

O contador deve ser parceiro do gestor na administração da empresa, e tentar suprir suas necessidades proporcionando satisfação, para isso será necessário que adote um sistema de qualidade, deve também adaptar-se a nova realidade do mercado, oferecendo serviços com funções gerenciais, suficientes para identificar, analisar, mensurar e comunicar informações aos usuários para a tomada de decisão.

O gestor deve buscar novos conhecimentos e adotar posturas que ajude o profissional a elaborar relatório que apresente à realidade da empresa possibilitando um melhor gerenciamento as empresa, uma vez que são constantes os novos desafios.

Diante do que foi apresentado, acredita-se, que os resultados obtidos mostram que os objetivos do trabalho foram alcançados, e, deste modo, capazes de ilustrar as correlações existentes entre os fatores do nível de qualidade dos serviços contábeis.

Neste sentido, observa-se que o estudo é capaz de disponibilizar aos profissionais contábeis, determinantes consideradas pelos gestores como indispensáveis na prestação dos serviços com qualidade, para que então, estes as utilizem e alcancem o sucesso na prestação dos serviços.

Desse modo, os resultados alcançados através dessa pesquisa, apontam contribuições importantes tanto para os estudos acadêmicos que os direcionam a possibilidade de novas pesquisas sobre o assunto, para os profissionais contábeis que passará a enxergar novos horizontes no trabalho, quanto para os gestores para direcionar a empresa a um melhor gerenciamento dos negócios, pois auxilia na avaliação do desempenho deste e direciona suas ações a partir das correlações existentes entre os critérios analisados.

Enfim, com o propósito de dar continuidade ao estudo, recomenda-se que pesquisas futuras no mesmo seguimento sejam realizadas com mais setores do comércio, como também pesquisas que identifique a disposição dos contadores e gestores em se adaptarem as novas exigências do mercado.

REFERÊNCIAS BIBLIOGRÁFICAS

AUGUSTO, Herquimeire Cristina Garrido. **Os Serviços Contábeis Necessários à Gestão das Empresas do Comércio Varejista da Cidade de Sousa/PB**. Monografia de conclusão do curso de Especialização em Gestão de Negócios Públicos e Gestão Estratégica de Negócios da Universidade Federal de Campina Grande, 2006.

BEUREN, Ilse Maria (Org.) et al. **Como elaborar trabalhos monográficos em contabilidade: teoria e prática**. 2 ed. São Paulo: Atlas, 2008.

BRASIL, Resolução CFC nº 560 de 28 de outubro de 1983. Das atribuições privativas dos contabilistas. Disponível em: <http://www.portaldecontabilidade.com.br/legislacao/resolucaoafc560.htm>. acesso em: 16 out. 2011 às 17:14.

_____, Resolução 774 do Conselho Federal de Contabilidade de 16 de dezembro de 1994. Diário oficial da República Federativa do Brasil, Brasília, 18 jan. 1995. Disponível em <http://portaldecontabilidade.com.br/legislacao/resolucaoafc>. Acesso em: 16 out. 2011 às 17: 30.

_____, Conselho federal de contabilidade e dos conselhos regionais decreto-lei nº 9.295, de 27 de maio de 1946. D.O.U. de 28.5. Das atribuições profissionais. Disponível em: <http://www.jusbrasil.com.br/legislacao/126558/decreto-lei-9295-46>. acesso 15/10/2011 - 00:38.

CASAS, Alexandre Luzzi Las. **Administração de marketing**. 1 ed. São Paulo:Atlas, 2010.

_____, Alexandre Luzzi Las. **Qualidade total em serviços**. 4. ed. São Paulo: Atlas S.A., 2004.

CZINKOTA, Michael R. et al . **Marketing: as melhores práticas**. Porto Alegre. Bookman, 2001.

FIGUEIREDO, Sandra; FABRI, Pedro Ernesto. **Gestão de empresas contábeis**. São Paulo: Atlas, 2000.

FILHO, Arlindo Jacques. **Mercado de trabalho para o contador empreendedor**. Revista Acadêmica da Faceca – raf, v1, n.1, Ago./ Dez. 2001

FILHO, Edval Carlos dos Santos. **Marketing de serviços**. Disponível em: <http://www.sied.com.br> acesso em: 26 de out. de 2011 às 15:06

FRANCO, Hilário. **Contabilidade Geral**. 23 ed. Ed Atlas. São Paulo, 1997.

GIANESI, I.G.N.;CORRÊA,H.L. **Administração estratégica de serviços: operações para satisfação**. São Paulo: Atlas, 1996.

GIL, **Métodos e técnicas de pesquisa social**. 5. ed. São Paulo: Atlas, 1999

GOSALVES, Elisa Pereira. **Conversa sobre iniciação à pesquisa científica**. 3 ed. Campinas São Paulo: Alínea, 2003.

HARGREAVES, L. et al. **Qualidade em prestação de serviços**. Rio de Janeiro: SENAC Nacional, 2004.

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

IUDICIBUS, Sergio de. **Teoria da contabilidade**. 5 ed. SÃO Paulo: Atlas: 1997.

JESUINO, Charleine Sabrina. **Avaliação da qualidade na prestação de serviços na visão dos clientes internos e externos: Uma abordagem na empresa MTS unidade contábil e assessoria empresarial LTDA**. Estágio (Trabalho de conclusão de estagio) Centro de ciências sociais aplicadas. Universidade do Vale do Itajaí, Itajaí, 2009.

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

MARION, Jose Carlos. **Contabilidade empresarial**. 11 ed. São Paulo: Atlas. 2005.

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

MARION, José Carlos. **Contabilidade empresarial**. 13. Ed. São Paulo: Atlas, 2007.

MOSIMANN, Clara Pellegrinello e FISCH, Silvio. **Controladoria: seu papel na administração de empresas**. 2 ed- São Paulo:atlas, 1999.

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**. 2008. Monografia (Graduação em contabilidade) – Centro de ciências jurídicas e sociais, Universidade Federal de Campina Grande, Sousa.

NOGUEIRA, Jose Francisco. **Gestão estratégica de serviços: Teoria e Pratica**. São Paulo: Atlas, 2008.

NIYAMA, Jorge Katsumi. **Contabilidade internacional**. 1. Ed. São Paulo: Atlas, 2006.

RICHARDSON, Roberto Jerry. **Pesquisa social: métodos e técnicas**. 3 ed. São Paulo: Atlas 1999.

SÁ, Antonio Lopes de. **Ética profissional**. 9. ed. São Paulo: Atlas, 2010.

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

SCHMIDT, Paulo; SANTOS, José Luiz dos; MARTINS, Marco Antonio. **Avaliação de empresas: foco na análise de desempenho para o usuário interno: teoria e prática**. São Paulo: Atlas, 2006.

SEBRAE, **Um estudo sobre a mortalidade e estabilidade das pequenas empresas.** Disponível em: <http://pt.scribd.com/doc/2148618/PEQUENAS-EMPRESAS-um-estudo-sobre-mortalidade-e-estabilidade> acesso em: 06 nov. 2012 às 13:11 horas.

SOUSA, A et al. **TCC Métodos e Técnicas.** Florianópolis: Visual Book, 2007.

SOUSA, Tarcita Cabral Ghizoni de. **Modelo de gestão por atividades para empresas contábeis.** Dissertação apresentada ao Programa de Pós-Graduação em Engenharia de Produção da Universidade Federal de Santa Catarina. Florianópolis, 2003.

THOMÉ, Irineu. **Empresas de serviços contábeis: Estrutura e funcionamento.** São Paulo: Atlas, 2001.

VICTORINO, C, R. **Qualidade na organização e nos serviços contábeis: Marketing em serviço.** Santa Catarina: Odorizzi, 1999.

YAMAMOTO, Marina Mitiyo; SALOTTI, Bruno Meirelles. **Informação Contábil: estudos sobre a sua divulgação no mercado de capitais.** São Paulo: Atlas, 2006.



APÊNDICE A

Universidade Federal de Campina Grande
Centro de Ciências Jurídicas e Sociais
Coordenadoria do Curso de Ciências Contábeis

São Bento- PB, 13 de outubro de 2011

A Superintendente da Coletoria Estadual desta cidade

Senhora Aderci Dantas dos Santos

Ao tempo que cumprimentamos V. Sra. encaminho a aluna: **Iris Daiana Alves Araújo** regulamente matriculada no curso de Ciências Contábeis da Universidade Federal de Campina Grande, conforme matrícula nº 60623532, para requerer informações acerca do total de empresas do setor de comércio varejista de calçados que estão inseridas na cidade de São Bento-PB.

A discente está desenvolvendo seu Trabalho de Conclusão de Curso e necessita de sua valiosa contribuição para detectar a população de sua pesquisa.

Para isso, solicito que seja disponibilizado, se possível, a relação de empresas do setor de comércio varejista do setor de calçados, do presente município, com o objetivo de verificar qual será a amostra de sua pesquisa.

Aproveitamos a oportunidade para manifestar nossos votos de elevada consideração, ao tempo que, nos colocamos a disposição para maiores esclarecimentos.

Atenciosamente,

Marcos Macri Oliveira
Orientador e Professor da UFCG



APÊNDICE B

Universidade Federal de Campina Grande
Centro de Ciências Jurídicas e Sociais
Coordenadoria do Curso de Ciências Contábeis

CARTA DE APRESENTAÇÃO

São Bento-PB, 13 de outubro de 2011

Prezado Empresário (a),

Apresento a aluna do Curso de Ciência Contábeis da Universidade Federal de Campina Grande **Iris Daiana Alves Araújo**. A mesma precisa de sua colaboração para direcionar e conduzir sua pesquisa que tem como objetivo Investigar quais os critérios de satisfação das empresas de comércio varejista do setor de calçados no município de São Bento-PB em relação a qualidade dos serviços contábeis oferecidos.

Dirijo-me, mui respeitosamente, com intuito de solicitar sua colaboração, que é muito valiosa, tendo em vista que, os dados obtidos de sua empresa servirão e terão a finalidade, de cumprir exigências para a obtenção do título de graduação em Ciências Contábeis.

As informações prestadas neste questionário serão tratadas de maneira confidencial.

Portanto, solicito que as respostas sejam as mais exatas possíveis para que o objetivo possa ser alcançado. Informo ainda que as informações só serão apresentadas de forma agregada e os dados obtidos de cada organização não serão destacados individualmente.

Os resultados serão divulgados na Biblioteca do CCJS/UFCG, Campus Sousa, PB.

Atenciosamente,

Marcos Macri Oliveira
Orientador e Professor da UFCG

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

PESQUISADORA: Iris Daiana Alves Araújo

ORIENTADOR: Me. Marcos Macri Oliveira

QUESTIONÁRIO DE PESQUISA

Pesquisa: A qualidade dos serviços contábeis na percepção dos empresários do setor de comércio varejista de calçados na cidade de São Bento - PB.

1) Sexo?

- Masculino
- Feminino

2) Grau de escolaridade do empresário?

- Fundamental incompleto
- Fundamental
- Médio incompleto
- Médio
- Superior
- Pós-graduação

3) Tempo de atuação da Empresa?

- Menos de 01 ano
- Entre 02 e 05 anos
- Entre 06 e 10 anos
- Entre 11 e 15 anos
- Entre 16 e 20 anos

4) Há quanto tempo trabalha com o atual escritório de contabilidade?

- Até 01 ano
- acima de 01 até 05 anos
- Acima de 05 até 10 anos
- Acima de 10 até 15 anos
- Acima de 15 anos

5) As informações fornecidas aos contadores retratam a realidade da empresa?

- Sim
- Não

6) Quais são os serviços contábeis disponibilizados pelo escritório contábil?

- Escrituração contábil
- Escrituração fiscal
- Conciliação de contas
- Demonstrações fiscais
- Declarações fiscais
- Contabilidade gerencial
- Auditoria
- Perícia
- Assessoria contábil
- Serviços de departamento pessoal

7) O profissional contábil já ofereceu algum desses serviços que não são disponíveis?

- Sim
- Não

8) Você estaria disposto a pagar um pouco mais por serviços contábeis que fornecesse informações para gerir melhor os negócios e subsidiasse a tomada de decisão?

- Sim
- Não

09) Para que fins a empresa utiliza os serviços contábeis?

- Para fins fiscais
- Para avaliar o desempenho da empresa
- Para tomar decisões baseada nas informações na gestão
- Para operação junto aos bancos

10) Abaixo consta uma série de assertivas que tentam detectar qual a percepção do gestor em relação à qualidade da prestação dos serviços contábeis. Você deverá marcar o grau de discordância/concordância (numa escala de 1 a 5) de cada assertiva/questionamento, onde:

- 1 discordo fortemente;
- 2 discordo parcialmente;
- 3 neutro;
- 4 concordo parcialmente;
- 5 concordo fortemente.

	Assertivas/Questionário	Grau de Concordância/Discordância				
Tangível	A instalação física do escritório tem estrutura e uma boa aparência visual.	01	02	03	04	05
	Os funcionários do escritório têm boa aparência.	01	02	03	04	05
	O contador de sua empresa tem boa aparência.	01	02	03	04	05
Consistência	Quando o contador promete fazer algo, ele cumpre o que promete.	01	02	03	04	05
	Quando a empresa tem problemas, os responsáveis competentes do escritório mostram interesse sincero em solucioná-los.	01	02	03	04	05
	Os serviços oferecidos pelo escritório de contabilidade são realizados corretamente e com agilidade no prazo prometido.	01	02	03	04	05
Velocidade no atendimento	A empresa é informada exatamente quando os serviços são realizados.	01	02	03	04	05
	O contador mantém em dia a movimentação contábil e financeira de sua empresa.	01	02	03	04	05
	Os problemas da empresa são resolvidos rapidamente e todos mostram interesse em ajudar.	01	02	03	04	05
Credibilidade Segurança	O comportamento do contador inspira confiança e segurança para a empresa.	01	02	03	04	05
	A empresa sente segurança no conhecimento dos empregados para responder às dúvidas existentes	01	02	03	04	05
	A empresa sente-se segura em negociar os serviços junto ao escritório.	01	02	03	04	05
Atendimento Atmosfera	O escritório oferece horários de funcionamento que sejam convenientes a empresa.	01	02	03	04	05
	O contador e os funcionários de seu escritório compreendem as dificuldades e as necessidades básicas apresentadas pela sua empresa.	01	02	03	04	05
	É disponibilizado atendimento individual por parte do contador ao gestor.	01	02	03	04	05
Custo	O preço que a empresa paga pelos serviços é compatível com os serviços fornecidos.	01	02	03	04	05
Acesso	O local onde se encontra o escritório é de fácil acesso.	01	02	03	04	05
	O escritório dispõe de serviços via e-mail que facilite o trabalho.	01	02	03	04	05
	Ao ligar para o escritório o atendimento é ágil.	01	02	03	04	05
Flexibilidade	O escritório tem a flexibilidade de disponibilizar serviços que atenda as necessidades da empresa	01	02	03	04	05

	Se a empresa necessitar repentinamente de um serviço que seja realizado rapidamente, o escritório é flexível.	01	02	03	04	05
	Se for preciso elaborar serviços inesperados, o escritório se mostra interessado em fornecer.	01	02	03	04	05
Competência	Você considera o profissional contábil atualizado com capacidade, habilidades e conhecimentos necessários para executar os serviços com qualidade.	01	02	03	04	05
	Os serviços contábeis que estão sendo oferecidos pelo profissional de contabilidade atendem satisfatoriamente suas exigências.	01	02	03	04	05
	Você tem confiança de que as informações contábeis informadas estão subsidiando o processo de tomada de decisão na sua empresa.	01	02	03	04	05

Desde já agradeço pela sua colaboração na consecução desse estudo.