

UNIVERSIDADE FEDERAL DA GRANDE DOURADOS- UFGD
FACULDADE DE ADMINISTRAÇÃO, CIÊNCIAS CONTÁBEIS E ECONOMIA
CURSO DE CIÊNCIAS CONTÁBEIS

EDIVAN ELIAS PEREIRA

A QUALIDADE NA PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS CONTÁBEIS PERCEBIDA PELOS
EMPRESÁRIOS NA CIDADE DE DOURADOS-MS

DOURADOS/MS

2023

EDIVAN ELIAS PEREIRA

A QUALIDADE NA PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS CONTÁBEIS PERCEBIDA
PELOS EMPRESÁRIOS NA CIDADE DE DOURADOS-MS

Trabalho de Graduação II apresentado à Faculdade de Administração, Ciências Contábeis e Economia da Universidade Federal da Grande Dourados, como requisito parcial para a obtenção do título de Bacharel em Ciências Contábeis.

Orientadora Prof^a Me Glenda de Almeida Soprane

Banca Examinadora:

Prof^a Dr^a Maria Aparecida Farias de Souza Nogueira

Prof^a Dr^a Cristiane Mallmann Huppes

Dourados/MS

2023

Dados Internacionais de Catalogação na Publicação (CIP).

P436q Pereira, Edivan Elias
A QUALIDADE NA PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS CONTÁBEIS PERCEBIDA PELOS
EMPRESÁRIOS NA CIDADE DE DOURADOS-MS [recurso eletrônico] / Edivan Elias Pereira. --
2023.
Arquivo em formato pdf.

Orientador: Glenda de Almeida Soprane.
TCC (Graduação em Ciências Contábeis)-Universidade Federal da Grande Dourados, 2023.
Disponível no Repositório Institucional da UFGD em:
<https://portal.ufgd.edu.br/setor/biblioteca/repositorio>

1. Contabilidade. 2. Prestadores de serviços. 3. Qualidade. I. Soprane, Glenda De Almeida. II.
Título.

Ficha catalográfica elaborada automaticamente de acordo com os dados fornecidos pelo(a) autor(a).

©Direitos reservados. Permitido a reprodução parcial desde que citada a fonte.



MINISTÉRIO DA EDUCAÇÃO
UNIVERSIDADE FEDERAL DA GRANDE DOURADOS
FACULDADE DE ADMINISTRAÇÃO, CIÊNCIAS CONTÁBEIS E
ECONOMIA - FACE/UFGD



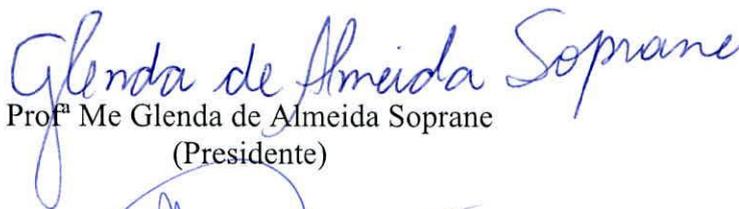
ATA DE APROVAÇÃO DE BANCA EXAMINADORA DE TRABALHO DE
GRADUAÇÃO II, SEMESTRE LETIVO 2023.1

**A QUALIDADE NA PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS
CONTÁBEIS PERCEBIDA PELOS EMPRESÁRIOS NA
CIDADE DE DOURADOS-MS**

Edivan Elias Pereira

Esta monografia, realizada presencialmente, foi julgada adequada para aprovação na atividade acadêmica específica de Trabalho de Graduação II, que faz parte dos requisitos para obtenção do título de Bacharel em Ciências Contábeis pela Faculdade de Administração, Ciências Contábeis e Economia – FACE da Universidade Federal da Grande Dourados – UFGD.

Apresentado à Banca Examinadora integrada pelos professores:


Prof^ª Me Glenda de Almeida Soprane
(Presidente)


Prof^ª Dr^ª Maria Aparecida Farias de Souza Nogueira
(Avaliador 1)


Prof^ª Dr^ª Cristiane Mallmann Huppel
(Avaliador 2)

DOURADOS-MS, 29 de agosto de 2023.

AGRADECIMENTOS

Quero aqui registrar meus sinceros agradecimentos a todos que, de uma forma ou outra contribuíram ao longo desta jornada.

Em primeiro lugar, agradeço a Deus pela força superior recebida de enfrentar todas as adversidades nesta grande caminhada.

À minha família, em especial Olímpio e Maria (in memoriam) saudosos pais que fizeram de mim a pessoa que sou hoje, cheio de princípios, metas e determinação. Devo tudo a eles, a base familiar que me foi concedido. Agradeço aos meus irmãos, pelos estímulos, pelos companheirismos constantes em toda a minha vida.

À Tatiana, à Gabriella e à Geovanna, esposa e filhas, nas quais encontro garra para encarar qualquer jornada.

A minha orientadora, Prof^a Me Glenda de Almeida Soprane por me conduzir nesse trabalho de conclusão de curso com sua paciência, compreensão e confiança depositado. Senti-me muito honrado com sua orientação, demonstrando além de muito conhecimento técnico, empenho em fazer o melhor trabalho possível.

A todo corpo docente, discente, servidores do quadro administrativos e colaboradores dos serviços essenciais ao funcionamento da Faculdade de Administração, Ciências Contábeis e Economia da Universidade Federal da Grande Dourados.

Por fim e não menos importante a minha fada madrinha a Prof^a Dr^a Cristiane Mallmann Huppes pessoa que entra na vida da gente enviada por Deus que tem o Dom do magistério. Você me mostrou que é possível superar qualquer obstáculo.

Gratidão eterna.

RESUMO

Este estudo objetivou conhecer e divulgar as percepções dos empresários quanto à qualidade da prestação de serviços de contabilidade em Dourados-MS. O trabalho teve caráter qualitativo exploratório, reunindo análises de entrevistas do tipo questionário contendo dezessete perguntas para análise temática dos dados coletados. Evidenciaram-se que, o contador é considerado a principal fonte de informações para os empresários. No entanto, o papel exercido pelo contador com os empresários geralmente se constitui como o mal necessário para o cumprimento das obrigações legais. Este estudo demonstra que surge nas empresas um vasto campo de trabalho para o contador como assessor ou consultor ajudando na orientação, elaboração de relatórios úteis e simplificados facilitando e aumentando o conhecimento do funcionamento da sua atividade, o controle e planejamento das operações econômicas e financeiras destas empresas.

PALAVRAS-CHAVE: Contabilidade; Prestadores de serviços; Qualidade.

ABSTRACT

Este estudo objetivou conhecer e divulgar as percepções das empresas quanto a qualidade da prestação de serviços de contabilidade em Dourados-MS. O trabalho teve caráter qualitativo exploratório, reunindo análises de entrevistas do tipo questionário contendo dezessete perguntas para análise temática dos dados coletados. Evidenciaram-se que, o contador é considerado a principal fonte de informações para os empresários. No entanto, o papel exercido pelo contador com os empresários geralmente se constitui como o mal necessário para o cumprimento das obrigações legais. Este estudo demonstra que surge nas empresas um vasto campo de trabalho para o contador como assessor ou consultor ajudando na orientação, elaboração de relatórios úteis e simplificados facilitando e aumentando o conhecimento do funcionamento da sua atividade, o controle e planejamento das operações econômicas e financeiras destas empresas.

Key words: Contabilidade; Prestadores de serviços; Qualidade.

LISTA DE FIGURAS

Figura 1 – Função exercida na empresa pelo respondente.	23
Figura 2 – Grau de escolaridades dos respondentes.	24
Figura 3 – atividade das empresas em que os respondentes trabalham.	25
Figura 4 – Tempo de serviço contábil do atual escritório de contabilidade.	25
Figura 5 – Fatores que motivaram a contratação do atual escritório de contabilidade.	26
Figura 6 – Valores dos honorários pagos aos prestadores de serviços contábeis	27
Figura 7 – Grau de sua satisfação com a disponibilidade do prestador de serviços contábeis em ajudar nas soluções das demandas.....	28
Figura 8 – Grau de satisfação em relação à segurança/confiança transmitida.....	28
Figura 9 – Grau de satisfação no comprometimento do prestador de serviço em relação ao cumprimento de prazo.....	29
Figura 10 – Participação do contador na orientação para tomada de decisão	30
Figura 11 – Grau de satisfação quanto a instrução e informação necessária para a condução da atividade no setor fiscal.....	30
Figura 12 – Grau de satisfação em relação ao fechamento da folha de pagamento dos funcionários, rescisão de contrato de trabalho e recolhimento de impostos relacionados.....	31
Figura 13 – Satisfação quanto a disponibilização em tempo hábil de cadastro, documentos, demonstrativos e outros relatórios	32
Figura 14 – Atendimento das exigências legais e demandas em geral.	32
Figura 15 – Possibilidade de mudança de escritório de contabilidade.	33
Figura 16 – Motivação para a troca de prestador de serviços contábeis.	34
Figura 17 – Sentimento em referência ao valor pago de honorários ao prestador de serviços.	35

LISTA DE TABELAS

Tabela 1 – Profissionais de contabilidade sindicalizados no município de Dourados/MS.	21
Tabela 2 – Prestadores de serviços contábeis na cidade de Dourados/MS classificados por tipo de especialidade.	22

LISTA DE QUADROS

Quadro 1 – Estudos que avaliam a qualidade dos serviços contábeis..... 13

SUMÁRIO

1 INTRODUÇÃO	12
1.1 DEFINIÇÃO DA PROBLEMÁTICA.....	12
1.2 OBJETIVOS	12
1.2.1 OBJETIVO GERAL.....	12
1.2.2 OBJETIVOS ESPECÍFICOS	13
1.3 JUSTIFICATIVA	13
2 REVISÃO TEÓRICA	15
2.1 O perfil do profissional de contabilidade no século XXI.....	15
2.2. Os serviços contábeis	17
2.2. Qualidade dos serviços	18
3 METODOLOGIA.....	21
3.1 Elaboração do método de avaliação: questionário.....	21
3.2 Coleta de dados	21
4 RESULTADO E DISCUSSÕES.....	23
4.1 Descrição do perfil dos respondentes	23
4.2 Descrição do perfil dos escritórios de contabilidade.....	25
4.3 Avaliação da satisfação dos serviços contábeis percebidos	27
5. CONCLUSÕES	36
6. REFERÊNCIAS.....	38
APÊNDICE A – Questionário aplicado para obtenção dos dados da pesquisa	42
APÊNDICE B – Respostas dos questionários da pesquisa em frequência absoluta e relativa	45

1 INTRODUÇÃO

Qualidade é um atributo indispensável nas organizações, influenciando todo o ambiente de trabalho, uma vez que todos os setores estão relacionados à produção ou prestação do serviço com a melhor qualidade possível. Ressalte-se a importância da qualidade não só nos produtos e serviços, mas também no atendimento, pois é ali que se podem identificar falhas e oportunidades para melhor satisfazer os clientes (Oliveira, 2014).

De acordo com Shigunov e Shigunov (2003), a sobrevivência das empresas prestadoras de serviços contábeis depende principalmente da dedicação, da competência administrativa, da excelência e da diferenciação do serviço oferecido. Cabe a cada escritório contábil conhecer sua capacidade de serviço e com qual qualidade este serviço chega ao cliente.

Diante dos fatos mencionados muitos empresários do ramo contábil devem atentar para a capacitação continuada pois, dessa forma, assegurará a qualidade dos serviços prestados, sempre com foco no cliente, nos resultados e nos talentos humanos (Oliveira, 2014).

A qualidade nos serviços contábeis se tornou fator relevante, pois a cada dia os usuários dos serviços contábeis aumentam as exigências, em uma busca de um serviço de qualidade e eficiência, de modo que as obrigações das empresas crescem perante o fisco e também por estarem em busca de profissionais competentes para auxiliá-los e este diferencial faz com que as prestadoras de serviços contábeis se tornem bem-sucedidas (Gomes, 2011).

1.1 DEFINIÇÃO DA PROBLEMÁTICA

Com o aumento da competitividade, o profissional da área contábil precisa oferecer serviços de qualidade, diferenciados, que alcancem as expectativas de seus clientes. A partir disso, esse trabalho tem como problema: **Qual a qualidade dos serviços de contabilidade percebida pelos empresários da cidade de Dourados/MS?**

1.2 OBJETIVOS

1.2.1 OBJETIVO GERAL

Verificar a qualidade percebida pelos empresários da cidade de Dourados/MS em relação à prestação de serviços de contabilidade.

1.2.2 OBJETIVOS ESPECÍFICOS

I – Coletar dados sobre a percepção dos gestores de empresas na cidade de Dourados/MS;

II – Analisar os dados coletados da percepção dos gestores de empresas na cidade de Dourados/MS; e,

III – Adaptar o questionário para aplicação nas empresas da amostra.

1.3 JUSTIFICATIVA

Alguns autores já realizaram pesquisas avaliando a qualidade dos serviços de contabilidade prestados por contadores externos. O Quadro 1 apresenta um resumo desses estudos:

Quadro 1 – Estudos que avaliam a qualidade dos serviços contábeis.

Núm	Autoria	Objetivo/Pergunta	Resultados
1.	Caneca et al. (2009).	variáveis que afetam a qualidade dos serviços contábeis prestados por contadores externos, segundo a percepção dos gestores de micro, pequenas e médias empresas (MPMEs) na Região Metropolitana do Recife/PE.	contadores que oferecem serviços relacionados à contabilidade gerencial têm maiores chances de satisfazer seus clientes e obter vantagem competitiva no mercado de serviços contábeis.
2	Vasconcelos, Souza e Magalhães (2010),	percepção da satisfação dos clientes, sobre a qualidade dos serviços prestados por uma empresa contábil chamada RA contabilidade na cidade de Pompéu/MG	verificou-se que a referida empresa é classificada como de qualidade na atuação no mercado de serviços contábeis.
3	Gomes (2011)	realizou trabalho de uma análise da qualidade dos serviços contábeis de uma organização de Criciúma/SC.	constatou que os clientes estão cada vez mais exigentes em relação a um bom atendimento, uma maior atenção na qualidade nos serviços prestados, além de que alguns clientes exigem uma alta qualidade nos serviços, mas não estão dispostos a pagar mais por estes, dificultando, assim, no processo de cliente, contador.
4	Vieira (2016),	qualidade dos serviços contábeis prestados por escritórios terceirizados na cidade de Volta Redonda/RJ	atende as expectativas de seus clientes e concluiu-se que sim, os escritórios atendem as expectativas de seus clientes, que na verdade esperam dos contadores apenas serviços relacionados à geração de guias, cálculos trabalhistas e procedimentos de legalização, uma vez que poucos recebem serviços relacionados à gestão do negócio e mesmo assim

			avaliam como satisfatório o serviço prestado.
5	Rodrigues (2016)	analisou a qualidade dos serviços prestados pelos escritórios contábeis nas organizações da região do Cariri/PB.	concluiu que durante a pesquisa foi constatado uma satisfação em relação aos serviços, onde é de primordial importância os contadores entenderem o quanto são benéficos para seus clientes nas tomadas de decisões
6	Reis, Santos e Tavares (2018)	satisfação dos micros e pequenos empresários, associados ao Grupo Empreender da cidade de Uberlândia/MG.	quanto aos serviços prestados pelos contadores externos e identificaram que os empresários possuem maior satisfação no relatório de Folha de Pagamento, já o Plano de Negócios e o Plano de Expansão de Preços de Vendas demonstraram-se menos satisfeitos
7	Dantas (2018),	a percepção dos gestores de micro e pequenas empresas sobre a qualidade dos serviços contábeis terceirizados na cidade de João Pessoa/PB.	a pesquisa constatou que a opinião dos gestores é aderente aos conceitos de qualidade do CFC e que a percepção de qualidade a respeito das informações recebidas da contabilidade é boa.
8	Torres, Gouveia e Kamlot (2019)	avaliaram a qualidade percebida na prestação dos serviços contábeis para micro e pequenas empresas, no município do Rio de Janeiro/RJ.	Concluíram que a qualidade dos serviços contábeis prestados para as micro e pequenas empresas ainda necessita de atualização e mudança, devendo atuar de maneira mais estratégica do que a contabilidade convencional
9	Almeida (2020),	percepções tanto de empresários quanto de contadores sobre os serviços contábeis prestados para as micro e pequenas empresas da cidade de Uberlândia/MG.	empresários quanto contadores concordam que as informações contábeis são úteis e que é relevante o pagamento de maiores honorários para um contador que forneça assessoria e/ou consultoria contábil

Fonte: Elaborado pelo autor com dados da pesquisa (2023).

Com base nos estudos coletados, observou-se que não há uma publicação direcionada à qualidade da prestação dos serviços contábeis no município de Dourados. Nesse sentido, salienta-se a importância do presente estudo.

2 REVISÃO TEÓRICA

Nessa seção, dois aspectos teóricos são destacados. Primeiro sobre o perfil dos prestadores dos serviços contábeis em uma perspectiva temporal, ou seja, um profissional que atenda às necessidades no século XXI já estudadas por outros autores. Na segunda subseção é abordado conceitos de serviços contábeis, assim como de sua qualidade.

2.1 O perfil do profissional de contabilidade no século XXI

O profissional contábil que possui um escritório deve monitorar constantemente a qualidade dos serviços prestados, conversar com os clientes, responder e-mails, dar *feedback* sobre o questionamento ou reclamação feita, enfim dar atenção e fazer com que o cliente se sinta importante, para que adquira confiança na empresa que ele escolheu para cuidar de seu negócio.

Para atingir a qualidade e conseqüentemente a satisfação, é preciso atacar três pontos: a qualificação dos colaboradores; a otimização das rotinas administrativas e o envolvimento de todos no processo de excelência da organização, pois só assim as práticas adotadas oferecerão um serviço de qualidade (Costa,2011, p.1).

Todos os serviços de contabilidade devem ser realizados pelos profissionais que são habilitados e com registro no conselho. De acordo com a Resolução do Conselho Federal de Contabilidade (CFC) n. ° 1.555/2018, a organização contábil pode ser constituída sob a forma de sociedade (pessoa jurídica), na forma de Empresário e, Escritório Individual (contabilista), todos com o objetivo de prestar serviços profissionais de contabilidade.

I - profissionais da contabilidade; e II - profissionais da contabilidade com outros profissionais de outras profissões regulamentadas, desde que estejam registrados nos respectivos órgãos de fiscalização, buscando-se a reciprocidade dessas profissões. § 1º Nas organizações previstas no caput deste artigo, a responsabilidade técnica dos serviços que lhes forem privativos será do profissional da contabilidade, que deverá estar comprovada, expressamente, por meio de Contrato Social, Estatuto, Contrato de Trabalho ou Contrato de Prestação de Serviço celebrado entre as partes. § 2º Os responsáveis técnicos por organizações contábeis, matriz e filial, devem ter registro na mesma jurisdição do estabelecimento respectivo. § 3º Somente será concedido registro a organizações previstas no caput deste artigo, quando tiver, entre seus objetivos, a atividade contábil e

quando os profissionais da contabilidade forem detentores da maioria do capital social (CFC nº 1.555/2018)

De acordo com Vieira (2006), serviços de contabilidade de qualidade devem atender a dois fatores: o primeiro, está relacionado ao aumento do número de profissionais e escritórios de contabilidade levam os clientes a fazer escolhas que supram as suas necessidades. O segundo provém da acirrada concorrência, que estimula os escritórios a oferecer ferramentas contábeis úteis para a tomada de decisão quanto aos aspectos econômicos, financeiros e patrimoniais.

O profissional de contabilidade efetua uma extensa lista de serviços de apoio para empresas ou organizações públicas e privadas e realiza a verificação da situação patrimonial atual e futura de um empreendimento. Ainda existem funções que são exclusivas do profissional em contábil, como auditor independente e interno (Resolução CFC nº 1.495/2015) e perito contábil (Resolução CFC nº 1.502/2016).

Art. 1º O contador regularmente registrado no Conselho Regional de Contabilidade (CRC) terá direito ao registro no Cadastro Nacional de Auditores Independentes (CNAI) do Conselho Federal de Contabilidade (CFC), desde que aprovado no Exame de Qualificação Técnica (CFC nº 1.495/2015)

Art. 3º Atendidas às exigências previstas no artigo anterior, a inscrição no CNPC será concedida pelo CFC em até 30 (trinta) dias da data da solicitação, cujo cadastro, conterá, no mínimo, as seguintes informações do profissional: I – nome completo; II – número de registro no CNPC; III – número do registro profissional no Conselho Regional de Contabilidade; IV – endereço eletrônico; V – telefone de contato; VI – domicílio profissional relativo às atividades de perícia contábil; VII – especificação da(s) área(s) de atuação como perito contábil; e VIII – curriculum definido em até 350 (trezentos e cinquenta) caracteres, elaborado pelo próprio perito. Art. 4º Compete, exclusivamente, ao CFC a manutenção, a avaliação periódica e a regulamentação do CNPC (CFC nº 1.502/2016).

Os serviços de um escritório contábil são fundamentais para a manutenção de qualquer empresa, que precisa cumprir obrigações e aperfeiçoar a gestão continuamente. Porém, no momento de escolher um prestador não basta procurar por profissionais e empresas da área, é necessário saber como eles podem ajudar o negócio, sendo muito importante para empreendedor (Silva, 2009).

Os escritórios de contabilidade também estão inseridos em diversos segmentos empresariais, devido a sua importância e sua capacidade de prestar serviços aos mais variados tipos de negócios, assim a inovação tecnológica tem influência na manutenção e na oferta de serviços contábeis aos seus clientes, proporcionando serviços mais ágeis que, conseqüentemente, provocam a diminuição de tempo na escrituração contábil, e possibilita a geração de informações com qualidade, para que o gestor possa tomar decisões fundamentada na realidade sobre o desempenho econômico e financeiro dos seus negócios (Tidd, Bessant e Pavitt, 2015).

2.2. Os serviços contábeis

O setor de serviços vem assumindo um papel cada vez mais importante no desenvolvimento da economia mundial, tanto do ponto de vista da geração de renda e emprego como da substancial contribuição para a dinâmica econômica do país (Mello, *et.al* 2010). Os serviços realizados pelo profissional contábil podem ser superficiais, apenas para fins fiscais, ou representar um efetivo suporte à tomada de decisão dos gestores. Entretanto, uma contabilidade elaborada apenas para atender questões fiscais distorce a essência da informação. As empresas contábeis, como prestadoras de serviços, para atender às necessidades de informações produzem e disponibilizam aos seus clientes os demonstrativos contábeis (Dantas, 2018).

De acordo com Reis, Santos e Tavares (2018), afirmam que a qualidade nos serviços contábeis se apresenta como um diferencial necessário, para que uma entidade contábil seja “escolhida”, entre uma gama de empresas nesse segmento, por determinada empresa, para a prestação do serviço. Ainda na visão desses autores, para que ocorra o diferencial é necessário que o profissional sempre esteja atualizado, o que lhe permite ofertar aos seus clientes, uma maior qualidade em seus serviços contábeis.

Os autores supracitados também argumentam que os serviços de contabilidade devem atender processos que auxiliem as empresas no seu desenvolvimento e desse modo aumentando os lucros. Todas as empresas devem analisar, mensurar e interpretar os dados, com a finalidade de se tomar uma melhor decisão, facilitando o desenvolvimento de estratégias de negócio, o planejamento e controle das operações para um crescimento econômico.

Obter bons resultados não depende somente do contador, havendo a necessidade de o administrador saber todo o processo interno e externo da empresa, para assim, tomar as decisões que melhor privilegie o empreendimento. A qualidade dos serviços prestados está diretamente ligada à satisfação dos clientes, sendo que os serviços em geral devem transparecer confiança, agilidade, credibilidade, competência, comunicação, cortesia, compreensão e respeito, tendo por objetivo oferecer maior qualidade, para obter maior satisfação por parte do cliente, sendo importante a opinião do mesmo para o crescimento empresarial (Reis, Santos e Tavares, 2018).

Para Vasconcelos (2020), a contabilidade deve ser entendida como uma ferramenta completa para a gestão de um negócio e não como um simples conjunto de métodos para o cumprimento de obrigações fiscais e apuração de tributos. A contabilidade deve contribuir por meio do fornecimento de informações de natureza econômica e financeira que podem auxiliar os usuários na tomada de decisões.

Os contadores, especialmente os que trabalham em escritório com foco em micro e pequenas empresas, dedicam os seus esforços para o cumprimento das obrigações fiscais e apenas se comunicam com os seus clientes para resolver assuntos relacionados a esses pontos (Stroeher; Freitas, 2008). Para que os profissionais contábeis forneçam informações contábeis significativas no processo decisório dos empresários, as mesmas devem ser elaboradas de modo confiável, objetivo, transparente, relevante e de fácil entendimento.

2.2. Qualidade dos serviços

Segundo Torres, Gouveia e Kamlot (2019), a qualidade pode ser entendida como um conjunto de características que são capazes de atender às exigências feitas pelos clientes e que devem estar disponíveis a qualquer instante, no tempo certo, apresentando segurança para os seus clientes e um baixo custo. A qualidade é determinada pelo cliente, de acordo com a sua experiência com o produto e/ou serviço, combinando as características destes, e envolvendo ações de outras áreas, como por exemplo a de *marketing*. A avaliação da qualidade normalmente acontece desde o primeiro momento da prestação do serviço até a sua finalização.

Para ter uma boa qualidade, os contadores precisam ser mais proativos na prestação de seus serviços, não se limitando ao conhecimento da legislação, buscando constantemente disponibilizar informações que possam otimizar o resultado das empresas. De acordo com Vasconcelos, Souza e Magalhães (2010), apesar da necessidade de os profissionais contábeis serem mais atuantes no contexto operacional, os pequenos negócios, por atrasarem documentos e por falta de controle interno, acabam por prejudicar serviços de gestão.

Vieira (2016) define a qualidade como um atributo indispensável nas organizações, influenciando todo o ambiente de trabalho, uma vez que todos os setores estão relacionados à produção ou prestação do serviço com a melhor qualidade possível. Ressalte-se a importância da qualidade não só nos produtos e serviços, mas também no atendimento, pois é ali que se podem identificar falhas e oportunidades para melhor satisfazer os clientes. A qualidade é algo impregnado de subjetividade, sendo que a cultura dos indivíduos afeta o que se pode chamar de qualidade, ou até mesmo o estado de espírito momentâneo influenciar no posicionamento das pessoas.

Segundo Rodrigues (2016), a contabilidade surge quando há necessidade no homem em controlar os seus bens, tendo no seu principal objetivo gerar informações nas variações que ocorrem no patrimônio de uma empresa. O processo de melhoria de qualidade nas empresas, tem os seguintes objetivos: a busca de conformidade com as exigências do cliente, prevenção de falhas, perda zero e eliminação dos custos que não agregam valores. A qualidade dos serviços deve ser um processo em que haja continuidade permanente na busca da perfeição, onde todas as pessoas envolvidas sejam comprometidas da forma direta ou indiretamente, estejam sempre ligadas ao processo produtivo ou a prestação de serviços.

A qualidade dos serviços prestados está diretamente ligada à satisfação dos clientes, sendo que os serviços em geral devem transparecer confiança, agilidade, credibilidade, competência, comunicação, cortesia, compreensão e respeito, tendo por objetivo oferecer maior qualidade, para obter maior satisfação por parte do cliente, sendo importante à opinião do mesmo para o crescimento empresarial (Wing, 1998). De acordo com Reis (2018), em meio à globalização econômica é importante que as empresas forneçam serviços de qualidade e

diferenciado das demais e o seu serviço deve oferecer “tranquilidade, confiabilidade, competência, cortesia, agilidade, credibilidade, segurança, acesso, comunicação e compreensão a respeito do cliente”.

3 METODOLOGIA

A presente pesquisa é classificada como exploratória no intuito de identificar prestadores de serviços contábeis e empresas que usam de seus serviços na cidade de Dourados/MS. Também, a partir da elaboração de um questionário, é descrita a percepção dos usuários quanto à qualidade dos serviços recebidos. No que se refere a resposta da pergunta, os dados são apresentados de forma descritiva.

3.1 Elaboração do método de avaliação: questionário

Após a análise dos artigos que foram observados no decorrer do estudo, adaptou-se um questionário a partir dos estudos de Gomes (2011) e Rodrigues (2016). Esse questionário contempla perguntas sobre as características dos respondentes, honorários pagos e a percepção da qualidade do serviço. No Anexo A podem ser apreciadas perguntas bem como a carta de apresentação.

3.2 Coleta de dados

Para identificar os prestadores de serviços de contabilidade existentes na cidade de Dourados/MS, foi necessário a realização de um levantamento quanto ao quadro dos profissionais de contabilidade que tenham o registro ativo no CRC-MS. Em contato com o Sindicato das Empresas de Serviços Contábeis e Assessoramento (SESCON) da Grande Dourados, foram obtidos dados sobre o quantitativo de prestadores de serviços contábeis registrados no Sindicato. 91,8% são os escritórios que possuem um local comercial para atendimento ao cliente, é registrado como Micro Empreendedor Individual (MEI). A Tabela 1 apresenta um resumo quantitativo desses profissionais:

Tabela 1 – Profissionais de contabilidade sindicalizados no município de Dourados/MS.

Tipo de Escritório	Quantidade	Porcentagem
Comercial	90	91,8%
Autônomo	8	8,2%
SOMA	98	100%

Fonte: dados da pesquisa (2022).

Os escritórios de contabilidade associados ao sindicato podem ser classificados em atendimento para empresas comerciais e pessoas físicas, assim como direcionados à atividade rural (Tabela 2).

Tabela 2 – Prestadores de serviços contábeis na cidade de Dourados/MS classificados por tipo de especialidade.

Tipo de Escritório	Quantidade	%
Atendimento urbano	85	94,1%
Atendimento rural	5	5,9%
SOMA	90	100%

Fonte: dados da pesquisa (2022).

A partir dos dados do SESCOB, foi observado que entre os escritórios cadastrados possuem alguns específicos para atendimento a contabilidade rural. De todos os escritórios de contabilidade 5 deles são de atendimento rural, correspondendo a 5,9% do total. A contabilidade rural atende empresários que atuam nos ramos de agricultura, zootecnia, agropecuária e agroindustrial, sendo que o mercado agrícola possui características específicas, diferenciando dos outros ramos empresariais.

Dos escritórios que atendem ao público em geral e empresas sobre assuntos pessoais urbanos e área empresarial envolvendo tributos, folha de pagamentos e outros aspectos das operações comerciais, são 85 escritórios de contabilidade de pequeno e grande porte, que representam a maioria dos prestadores de serviços contábeis.

Para acessar os respondentes à pesquisa, buscou-se apoio junto a Associação Comercial e Empresarial de Dourados (ACED) que encaminhou aos seus associados o questionário via *Google Forms* no período de 01/09/2022 até 17/02/2023. Devido aos poucos respondentes, foi tomada a iniciativa de agendamento presencial por parte do autor, obtendo as respostas de acordo com a disponibilidade de agenda dos respondentes nas empresas contatadas. A coleta desses dados ocorreu entre os dias 17/01/2023 até 31/01/2023.

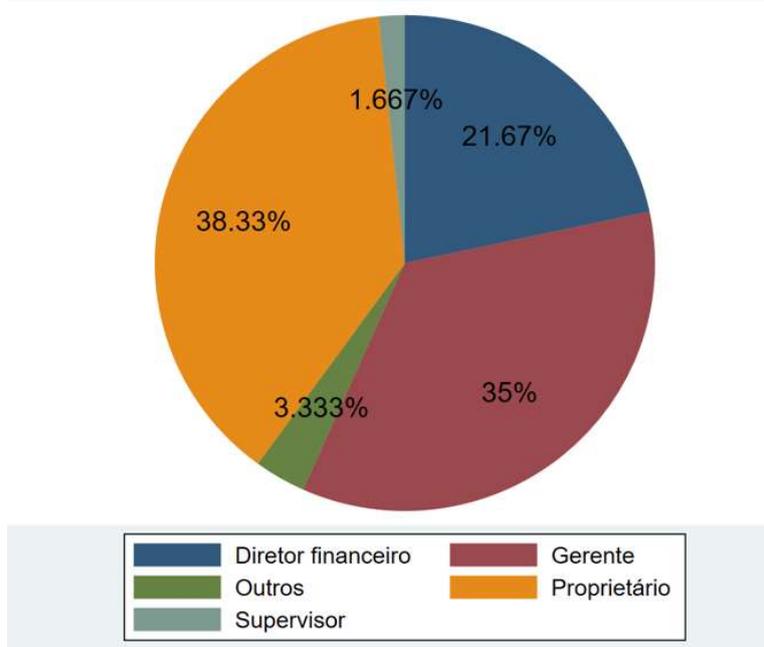
4 RESULTADO E DISCUSSÕES

Foram obtidas 15 respostas via *Google Forms* e 45 respondentes por meio de visitas direto nas empresas. O controle de respostas dos questionários foi realizado em planilhas de Excel. No total, 60 respondentes participaram desse processo, cujas respostas foram organizadas e catalogadas em planilhas do Excel, base essa para elaboração e apresentação dos resultados da presente pesquisa. Os dados coletados foram tratados por meio de estatística descritiva, com o suporte de planilhas do Excel e figuras elaboradas a partir do *Stata M15*. A interpretação dos resultados segue a seguinte ordem: (a) descrição do perfil dos respondentes; (b) perfil dos escritórios de serviços contábeis; e, (c) avaliação da satisfação.

4.1 Descrição do perfil dos respondentes

Primeiramente procurou-se saber a função do pesquisado na empresa, onde se verificou que dos 60 entrevistados 23 são proprietários, 21 gerentes, 13 diretores financeiro, 2 no perfil de outros e 1 de supervisor, conforme Figura 1.

Figura 1 – Função exercida na empresa pelo respondente.



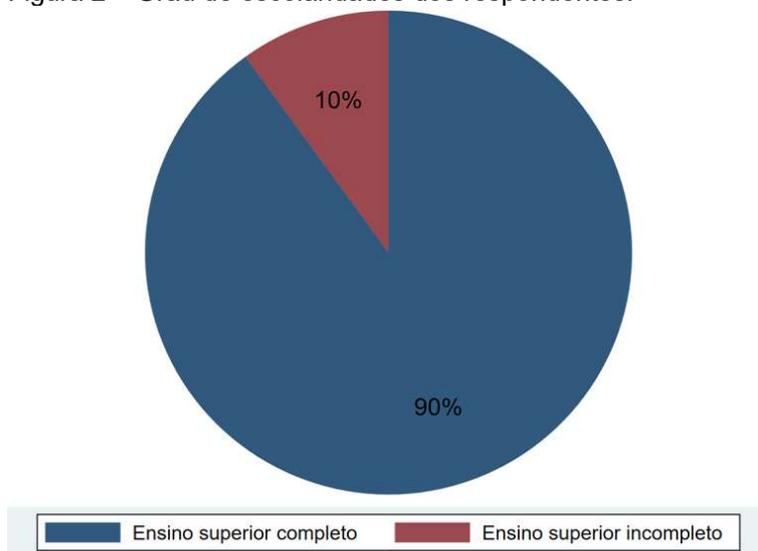
Fonte: dados da pesquisa (2023).

Percebe-se aqui que, nas pequenas empresas, o proprietário acumula funções. Muitas vezes o proprietário não tem condições de contratar funcionários para auxiliar na administração ou gerência, dificultando a abertura para novas

ideias e forma de planejar e administrar a empresa, limitando o seu desenvolvimento.

A segunda questão se refere ao nível de escolaridade dos entrevistados. Nesse sentido verificou-se que, dos pesquisados, 54 possuem o ensino superior e 6 possuem o ensino superior incompleto (Figura 2).

Figura 2 – Grau de escolaridades dos respondentes.

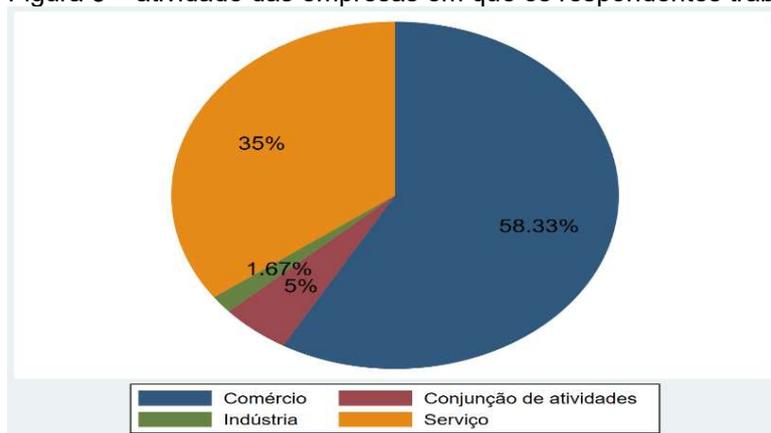


Fonte: dados da pesquisa (2023).

A partir do resultado sobre o nível de escolaridade, nota-se que as maiorias dos empresários, ou seja, 90% completaram seus estudos, demonstrando que na interpretação da amostra da pesquisa que Dourados, por ser uma Cidade consolidada como universitária, oferece maiores oportunidade para seus moradores e empreendedores se capacitarem com um curso de graduação.

No terceiro questionamento buscou-se identificar o ramo de atividade das empresas, sendo que se obteve o seguinte resultado; a maioria das empresas que participaram da pesquisa foi do ramo de comércio com 35 entrevistados. A participação na indústria teve 1 representante, prestação de serviços foi de 21 e conjunções de atividades foi 3 entrevistados (Figura 3).

Figura 3 – atividade das empresas em que os respondentes trabalham.



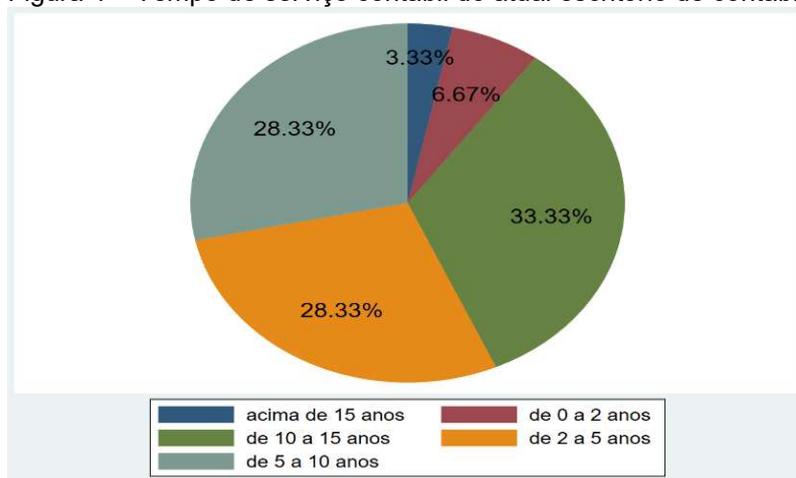
Fonte: dados da pesquisa (2023).

Constata-se que a Cidade de Dourados por ser considerada Cidade Universitária e Celeiro Agropecuário, a maior cidade do interior de Mato Grosso do Sul, possui uma população de 227.990 habitantes, segundo dados do Instituto Brasileiro de Geografia e Estatística (IBGE) de 2021, com o terceiro maior Produto Interno Bruto (PIB) do Estado com um total de 3.888 empresas de serviços segundo o Cadastro Geral de Empregados e Desempregados (CAGED) em 2023, fica fácil a compreensão dos dados da pesquisa.

4.2 Descrição do perfil dos escritórios de contabilidade

O quarto questionamento foi sobre quanto tempo a empresa recebe de serviços do atual escritório de contabilidade. A esse respeito, a Figura 4 apresenta os seguintes resultados: acima de 15 anos, 2 entrevistados; de 10 a 15 anos, 20 entrevistados; de 5 a 10 anos, 17 entrevistados; de 2 a 5 anos, 17 entrevistados; e, de 0 a 2 anos foram 4.

Figura 4 – Tempo de serviço contábil do atual escritório de contabilidade.

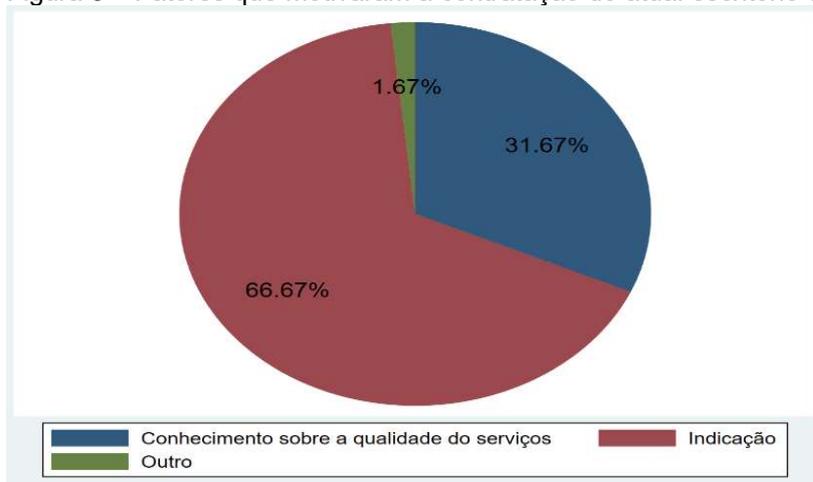


Fonte: dados da pesquisa (2023).

Compreende-se que em torno de 35% das empresas pesquisadas, estão no mercado nos anos definidos como ano de risco pelo Serviço Brasileiro de Apoio às Micro e Pequenas Empresas (Sebrae). Conforme pesquisa do Sebrae (2023), 49,9% das empresas fecham as portas no período de até 2 anos, 56,4% em 3 anos e 59,5% em quatro. Isso demonstra preocupação em aperfeiçoar os controles contábeis e a administração destas empresas para evitar justamente a perda das mesmas. E, segundo Sebrae, uma das maiores causas desta mortandade se dá em função da falta de capacidade gerencial.

A quinta questão feita foi referente ao fator principal que levou a contratar o atual escritório de contabilidade atualmente. Os resultados são: para 19 entrevistados o motivo foi conhecimento sobre a qualidade dos serviços, 40 entrevistados por indicação, outros foram apenas 1 entrevistado, fatores como grau de parentesco, localidade do escritório e propaganda não foram citados pelos entrevistados (Figura 5).

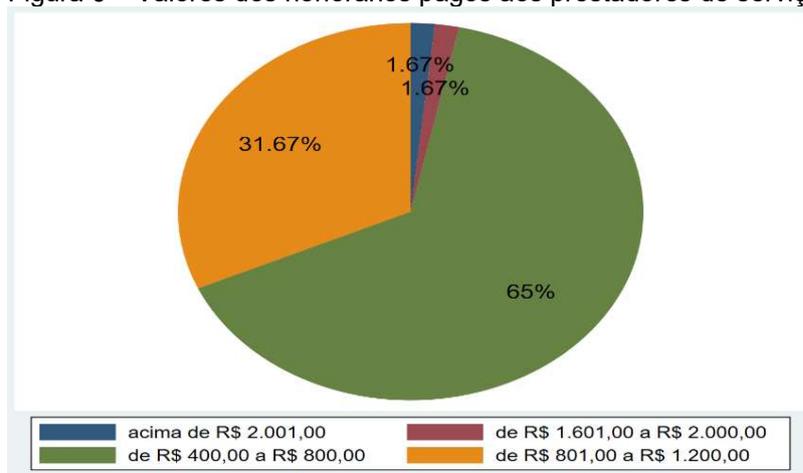
Figura 5 – Fatores que motivaram a contratação do atual escritório de contabilidade.



Fonte: dados da pesquisa (2023).

O sexto questionamento foi sobre valores pagos a título de honorários aos prestadores de serviços contábeis. Nessa questão verificou-se os seguintes itens citados pelos pesquisados: 39 entrevistados pagam de R\$ 400,00 a R\$ 800,00; 19 pagam de R\$ 800,00 a R\$ 1.200,00; 1 entrevistado paga entre R\$ 1.600,00 a R\$ 2.000,00; e 1 entrevistador acima de R\$ 2.000,00 (Figura 6).

Figura 6 – Valores dos honorários pagos aos prestadores de serviços contábeis



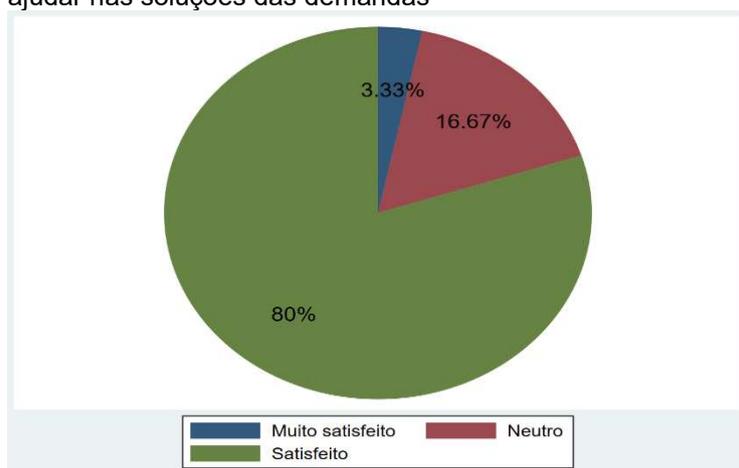
Fonte: dados da pesquisa (2023).

Compreende-se, baseando nas respostas dos pesquisados que o perfil dos escritórios de contabilidade atende e é imprescindível para o cumprimento fiscal, ficando evidentemente uma gama de oportunidade para a implementação de uma contabilidade gerencial mais participativa nos empreendimentos local, com a disponibilidade de aferir uma remuneração maior, devido à predisposição dos empreendedores locais em adquirir esse serviço que é avaliado como deficitário. Ainda, conforme o questionário, foi percebido que a comunidade empresarial está disposta a pagar uma maior remuneração se oferecido fosse a prestação da referida.

4.3 Avaliação da satisfação dos serviços contábeis percebidos

No sétimo foi solicitado que o entrevistado avaliasse o grau de sua satisfação com a disponibilidade do prestador de serviços contábeis em ajudar nas soluções das demandas da sua empresa. Nessa questão 48 empresários dizem que estão satisfeitos, 10 entrevistados se dizem neutros e 2 entrevistados relataram que estão muito satisfeitos com a disponibilidade em ajudar nas demandas da empresa (Figura 7).

Figura 7 – Grau de sua satisfação com a disponibilidade do prestador de serviços contábeis em ajudar nas soluções das demandas

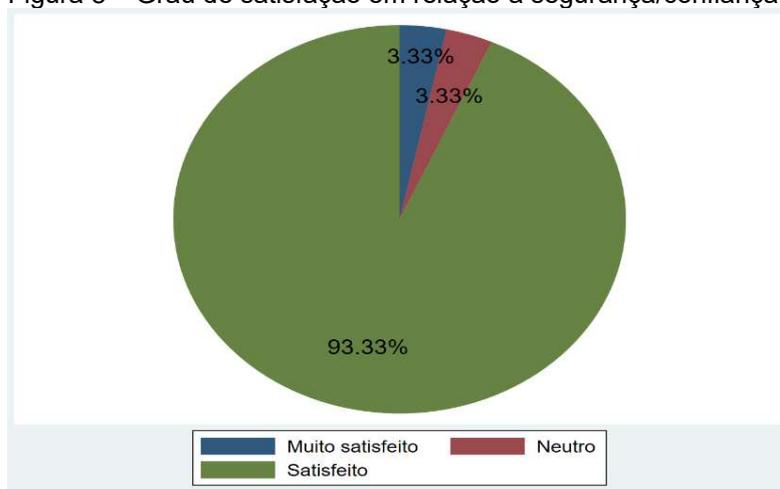


Fonte: dados da pesquisa (2023).

Sabe-se que as informações fornecidas pela contabilidade são indispensáveis para a orientação das empresas na tomada de decisões. Evidencia-se que muitos empresários já estão despertando e apreendendo a usar as informações para fins gerenciais, mas há falta de conhecimento e da tradução dos dados contábeis aos empresários para tornar estas informações úteis para a empresa.

Na oitava questão foi solicitada que o entrevistado avaliasse o grau de satisfação em relação à segurança/confiança transmitida pelo prestador de serviço contábil a seu empreendimento empresarial. Os resultados demonstraram que 56 empresários dizem satisfeito, 2 entrevistados dizem neutro e 2 entrevistados responderam que estão muito satisfeitos e insatisfeito ou muito insatisfeitos não foram citados pelos entrevistados, conforme Figura 8.

Figura 8 – Grau de satisfação em relação à segurança/confiança transmitida.

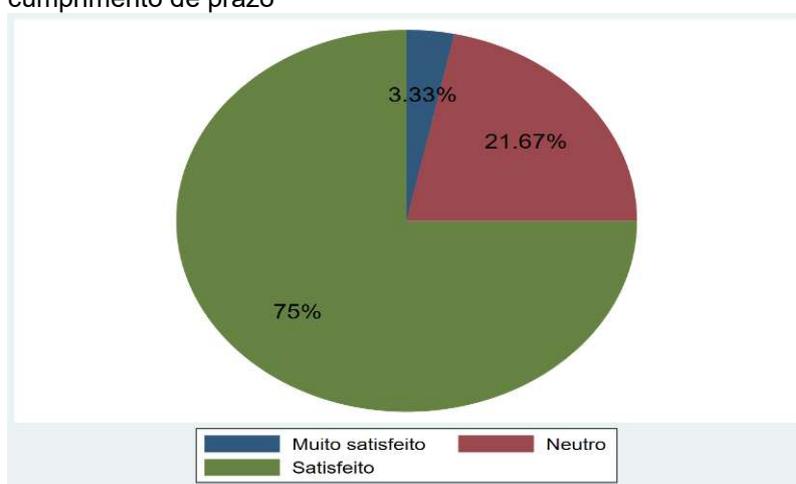


Fonte: dados da pesquisa (2023).

Assim, o resultado é considerado excelente, já que é importante o empresário sentir segurança, confiança nas informações apresentadas pelo prestador de serviço contábil, desse modo facilitando ao administrador encontrar respostas que assegurem aos administradores as melhores decisões.

Na nona questão foi solicitado que o entrevistado avaliasse o grau de satisfação no comprometimento do prestador de serviço em relação ao cumprimento de prazo, ocasião em que se verificou que 45 empresários se manifestaram estar satisfeito, 13 relataram que estavam neutros e 2 empresários muito satisfeito (Figura 9).

Figura 9 – Grau de satisfação no comprometimento do prestador de serviço em relação ao cumprimento de prazo

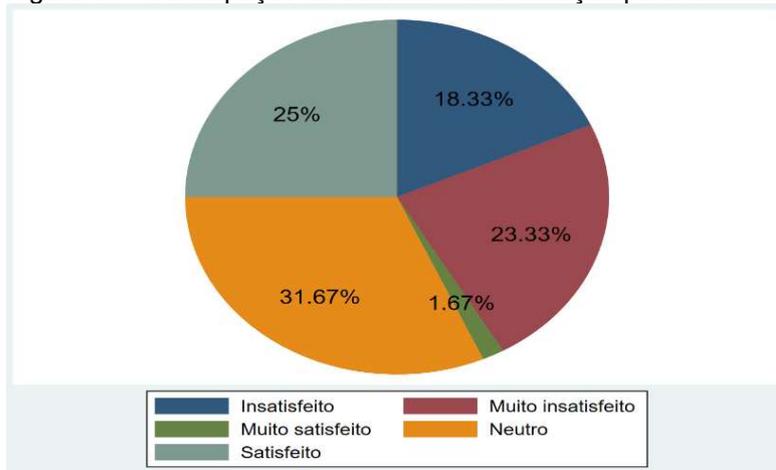


Fonte: dados da pesquisa (2023).

Sabe-se que a contabilidade tem objetivos de auxílio na tomada de decisões, como solução de problemas, mas muitas empresas não estão habituadas a utilizar as informações em proveito da empresa. É por meio dos dados fornecidos pela contabilidade que os administradores obtêm informações para a tomada de decisões permitindo o controle do patrimônio, a mensuração dos resultados da empresa e avaliação do desempenho na frente dos negócios que lhe foram confiados, com o objetivo de apresentar os melhores resultados.

A décima questão foi referente à avaliação em participação do contador na orientação para tomada de decisão. Como resultado verificou-se que 19 empresários se dizem neutro que não possuem esse serviço, 15 disseram estarem satisfeito, 14 muito satisfeito, 11 entrevistado disseram estar insatisfeito e 1 muito satisfeito com os serviços prestado (Figura 10).

Figura 10 – Participação do contador na orientação para tomada de decisão

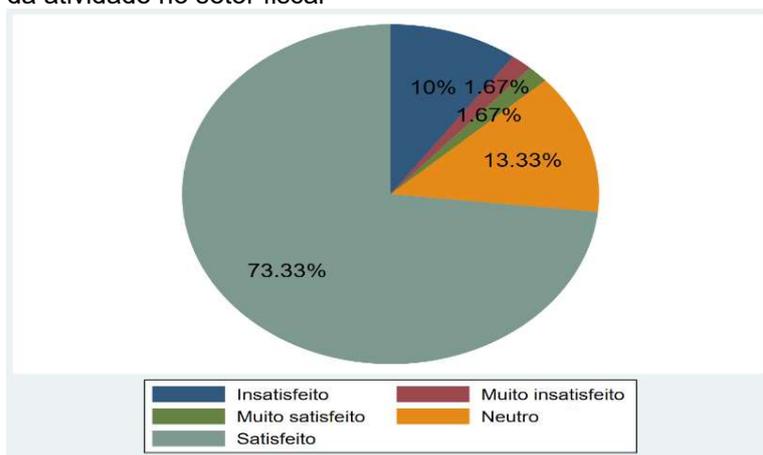


Fonte: dados da pesquisa (2023).

Conforme a amostra dos dados da pesquisa, fica evidente a falta de comprometimento dos prestadores de serviços na orientação dos empresários na tomada de decisão.

Na décima primeira questão perguntou-se em relação às instruções e informações necessária para a condução da atividade no setor fiscal. Observou que 44 empresários responderam que estavam satisfeitos, 8 responderam que estavam neutros, 6 insatisfeitos com os serviços prestados, 1 muito satisfeito e 1 entrevistado muito insatisfeito (Figura 11).

Figura 11 – Grau de satisfação quanto a instrução e informação necessária para a condução da atividade no setor fiscal



Fonte: dados da pesquisa (2023).

Inferiu-se que existe muito trabalho para o contador em relação a conscientização de um trabalho sério e sem riscos para os empresários. As vendas informais exigem muito controle e não dão ao empresário poder aquisitivo e nem garantias para aquisição de bens. Muitas vezes adquire um veículo sem saldo em caixa, na contabilidade, e fica sem base para provar ao

fisco o ganho com o qual pagou o veículo. Com a evolução constante dos controles informatizados, cada vez mais os empresários correm sérios riscos com a fiscalização, os quais podem comprometer seu capital. O ganho ilegal exige muito trabalho e controle, que pode acabar se tornando mais caro que os impostos.

Na décima segunda questão buscou-se saber se, a satisfação em relação ao fechamento da folha de pagamento dos funcionários, rescisão de contrato de trabalho e recolhimento de impostos relacionados. Nessa questão, 46 empresários dizem que estão satisfeitos, 7 empresários responderam neutros, 6 responderam insatisfeito e 1 entrevistado muito satisfeito (Figura 12).

Figura 12 – Grau de satisfação em relação ao fechamento da folha de pagamento dos funcionários, rescisão de contrato de trabalho e recolhimento de impostos relacionados



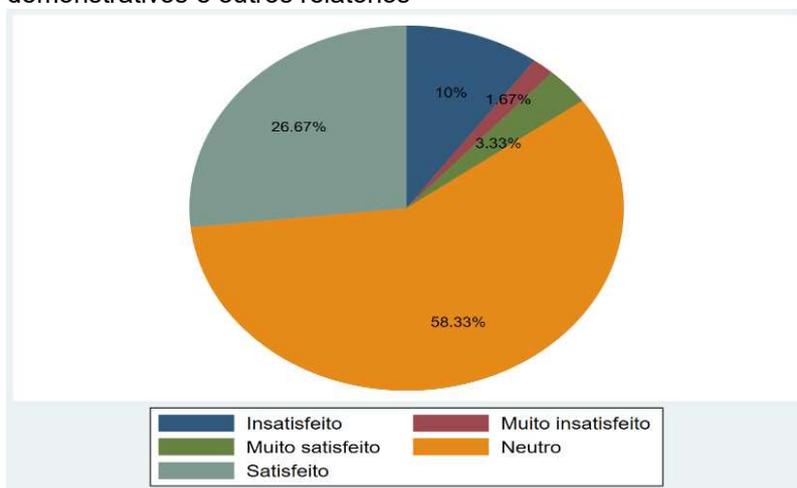
Fonte: dados da pesquisa (2023).

Pelas respostas, nota-se que os empresários estão preocupados e conscientes de que para competir é preciso ser criativo, capacitado e principalmente estar informado e munido com informações precisas para evitar cenários de falências.

Na décima terceira questão foi referente satisfação em relação à disponibilização em tempo hábil de cadastro, documentos, demonstrativos e outros relatórios. Nesse sentido, 35 entrevistados responderam que estavam neutros, 16 responderam estarem muito satisfeito com os serviços prestados, 6 responderam insatisfeito com os serviços prestados, 2 que estão muito satisfeitos, e 1 entrevistado respondeu estar muito insatisfeito. Pode-se verificar que a maioria dos pesquisados diz entender as informações que recebe. No entanto, provavelmente, isso diz respeito ao balanço feito no final de ano, na apuração do estoque existente em 31 de dezembro, em relação aos impostos

que recebe para pagar e a folha de pagamento do funcionário. Porém, é possível que, se questionados em relação ao fluxo de caixa, análise de balanço, planejamento e orçamento, ponto de equilíbrio, a maioria dos empresários terão dificuldades em responder (Figura 13).

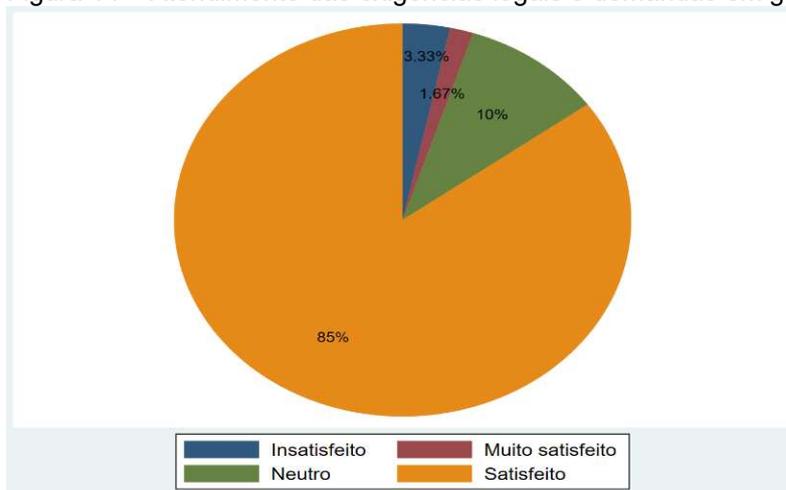
Figura 13 – Satisfação quanto a disponibilização em tempo hábil de cadastro, documentos, demonstrativos e outros relatórios



Fonte: dados da pesquisa (2023).

Na décima quarta questão perguntou-se sobre o atendimento das exigências legais e demandas, de forma geral, da sua empresa em relação aos serviços prestados pelo escritório de contabilidade, quanto ao que se verificou o seguinte resultado: 51 entrevistados responderam estar satisfeito com os serviços prestados, 6 responderam que se encontram neutros, 2 declararam insatisfeito e uma pessoa declarou muito satisfeito com os serviços prestados (Figura 14).

Figura 14 – Atendimento das exigências legais e demandas em geral.

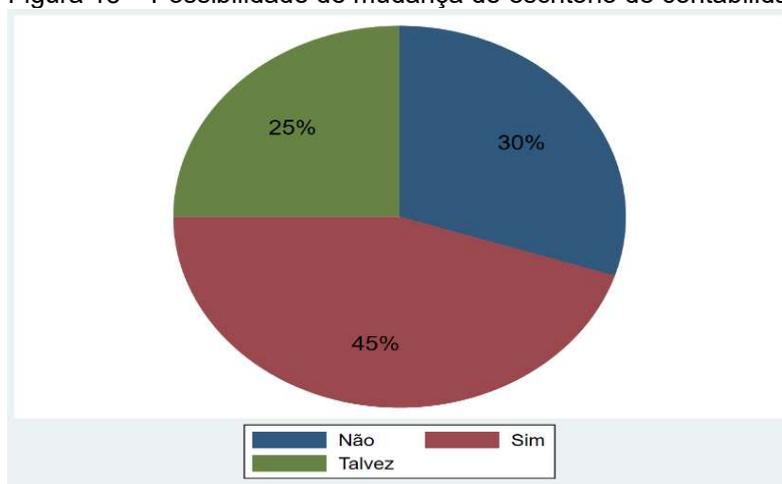


Fonte: dados da pesquisa (2023).

Compreende-se que o contador precisa aperfeiçoar seus trabalhos para atingir uma satisfação maior. Participar e se fazer presente na empresa ajudando no que realmente ela precisa. Tornar práticas seus serviços, adaptados à realidade do dia-a-dia da empresa. Há empresas que usam sistemas que não servem para sua atividade. Não tem orientação para o uso nem como fazer uma nota fiscal.

Na Figura 15 está representada a pergunta sobre “se mudaria hoje de escritório de contabilidade”. Para 27 empresários hoje sim trocaria, 18 não vê a necessidade de troca, 15 entrevistados talvez trocariam de escritório de contabilidade.

Figura 15 – Possibilidade de mudança de escritório de contabilidade.

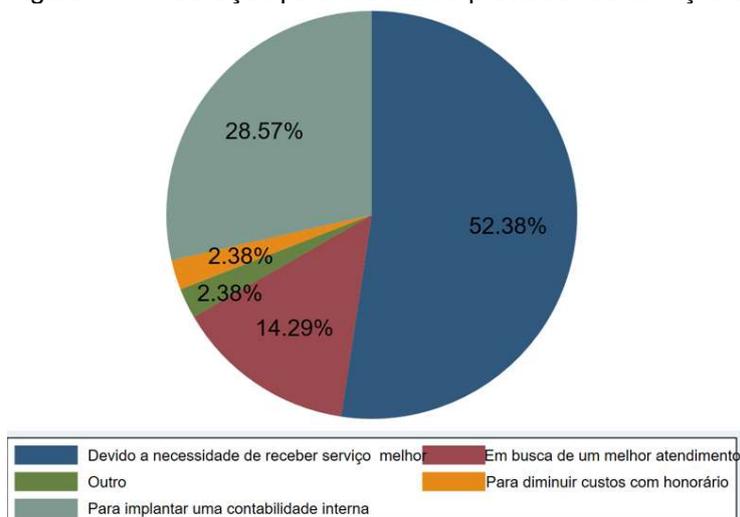


Fonte: dados da pesquisa (2023).

Nota-se uma grande tendência dos empresários em busca de uma contabilidade que possa convergir com as necessidades de seu empreendimento.

Na décima sexta perguntou-se a resposta anterior fosse SIM ou TALVEZ, porque mudaria. Ficou constatado que: para 22 entrevistados trocaria devido à necessidade de receber um serviço de melhor qualidade, 12 entrevistados responderam que mudaria para implantar uma contabilidade interna, 6 responderam mudaria em busca de um melhor atendimento, 18 entrevistados não responderam, uma resposta em que mudaria para diminuir os custos pagos de honorários e um entrevistado respondeu que trocaria por outros motivos (Figura 16).

Figura 16 – Motivação para a troca de prestador de serviços contábeis.



Fonte: dados da pesquisa (2023).

Alcança-se que as empresas estão em constantes desafios e que há necessidade de muita competência, habilidade e criatividade dos profissionais contábeis para superar as expectativas dos clientes, pois esses profissionais devem buscar estar em sintonia com todas as áreas da empresa, como produção, vendas, finanças; formandos com habilidades para orientação, com aprimoramento profissional constante, capacidade técnica para lidar com as informações virtuais cada vez mais rápidas e evoluídas, e atentos as novas ferramentas econômicas e administrativas.

Na décima sétima, questionou-se sobre como o entrevistado se sentia em referência ao valor pago de honorários ao prestador de serviços. Nesta questão, 23 empresários responderam que consideram que estão pagando um valor justo em relação aos serviços prestados, 1 entrevistado respondeu que estão pagando um valor inferior ao pago pelo mercado, 18 entrevistados responderam que estão pagando um valor superior ao pago pelo mercado, e 18 responderam que poderia pagar um valor superior ao pago atualmente, caso houvesse uma melhora ou ampliação nos serviços prestados (Figura 17).

Figura 17 – Sentimento em referência ao valor pago de honorários ao prestador de serviços.



Fonte: dados da pesquisa (2023).

Constatou-se grande interesse por parte dos empresários em obter informações que possibilitem o planejamento e controle. Nota-se a necessidade de assessoria fiscal para evitar erros e incorrer em multas e despesas para a empresa. Também necessitam auxílio para calcular a margem de contribuição e o ponto de equilíbrio, que é fundamental para orientação do empresário sobre sua produção e financeira. As empresas querem obter orientações sobre o controle de custos e finanças que não atenda apenas as finalidades legislativas e tributárias, imprescindível para manter-se num mercado competitivo que não aceita indecisões e para evitar que prejuízos corroam seu patrimônio. Precisam do fluxo de caixa e orçamento, que pode trazer informações valiosas sobre aspectos financeiros além de possibilitar o controle dos recursos presentes e futuros; buscam também formação do preço de venda e controle de estoques.

5. CONCLUSÕES

Estudo e pesquisa recentes têm enfatizado a importância dos micros e pequenas empresas no Brasil e no mundo, uma vez que são responsáveis por uma grande fatia do mercado de exportações, geração de empregos, e segundo pesquisa do IBGE de 2021, por 99,2% do número total de empresas formais.

Percebe-se, porém, que uma das maiores causas de mortalidade nas pequenas empresas nos primeiros anos de vida é devido à falta da capacidade de gerenciar.

Dado o exposto, o objetivo do estudo foi identificar o nível de satisfação dos micros e pequenos empresários, em relação aos serviços contábeis da cidade de Dourados e região, bem como verificar quais informações desejariam receber.

Assim, em resposta aos objetivos propostos, verificou-se que, quando a identificação das informações contábeis utilizadas para subsidiar decisões dos empresários gostaria de receber do seu contador relatórios de planejamento e controle, fluxo de caixa e orçamentos, controle de estoque, margem de contribuição e ponto de equilíbrio, formação do preço de venda, controle de custo de finanças, assessoria fiscal.

Presentemente quanto ao grau de satisfação dos micros e pequenos empresários de Dourados-MS, com os serviços e informações fornecidas pela contabilidade, verificou-se que a maioria dos empresários considera como bom.

Em relação às necessidades dos micros e pequenos empresários de Dourados-MS, quanto às informações contábeis, a maioria dos empresários diz conseguir estabelecer planejamentos e estratégias para o futuro com as informações que recebem. Também a maioria diz ter apoio dos profissionais contábeis na gestão das empresas.

Percebe-se que a pequena empresa carece de orientações para sua sobrevivência e seu desenvolvimento. São empresas diferentes das grandes empresas, que normalmente possuem profissionais próprios para auxiliar nestas orientações. A micro e pequena empresa necessita de serviços específicos voltados às necessidades das suas problemáticas.

Finalmente, o contador é considerado a principal fonte de informações para o micro e pequeno empresário. No entanto, o papel exercido pelo contador com os empresários geralmente se constitui como o mal necessário para o

cumprimento das obrigações legais. Este estudo demonstra que surge nos micros e pequenas empresas um vasto campo de trabalho para o contador como assessor ou consultor ajudando na orientação, elaboração de relatórios úteis e simplificados facilitando e aumentando o conhecimento do funcionamento da sua atividade, o controle e planejamento das operações econômicas e financeiras destas empresas.

Ainda, para pesquisas futuras, sugere-se pesquisas com alunos do curso de Ciências Contábeis a fim de perceber o atual conhecimento e expectativas quanto à aprendizagem e as aplicações práticas dos conceitos de empreendimento em sua vida profissional.

6. REFERÊNCIAS

ALMEIDA, Marcelo Cavalcanti. **Auditoria: um curso moderno e completo: textos, exemplos e exercícios resolvidos**. 7.ed. São Paulo: Atlas, 2020. xxi, 517 p.

BRASIL, **Resolução CFC nº 1.307** de 09 de dezembro de 2010. Dou 14.12.2010. Altera dispositivos da Resolução CFC nº 803/96, que aprova o Código de Ética Profissional do Contabilista. Conselho Federal de Contabilidade, 09 de dezembro de 2010.

CANECA, R. L.; MIRANDA, L. C.; RODRIGUES, R. N; LIBONATI, J. J.; FREIRE, D. R. A influência da oferta de contabilidade gerencial na percepção da qualidade dos serviços contábeis prestados aos gestores de micro, pequenas e médias empresas. **Pensar contábil**, v. 11, n. 3, p. 35-44, 2009.

CFC – Conselho Federal de Contabilidade. Resolução 1255/09, de 10 de dezembro de 2009. Aprova a NBC TG 1000 – **Contabilidade para pequenas e médias empresas**. Diário Oficial da República Federativa do Brasil. Brasília, 10 dez. 2009.

CFC – Conselho Federal de Contabilidade. **Resolução CFC nº 1.502**, de 19 de fevereiro de 2016. Disponível em: <https://cfc.org.br/registro/legislacao/>. Acesso em: 01/08/2023.

CFC – Conselho Federal de Contabilidade. **Resolução CFC nº 1.495**, de 20 de novembro de 2015. Disponível em: <https://cfc.org.br/registro/legislacao/>. Acesso em: 01/08/2023.

CFC – Conselho Federal de Contabilidade. **Resolução CFC nº 1.555**, de 06 de dezembro de 2018. Disponível em: <https://cfc.org.br/registro/legislacao/>. Acesso em: 01/08/2023.

COSTA, Claudinei. **A qualidade na prestação de serviços**. Disponível em http://www.claudineicosta.com/index.php?option=com_content&view=article&id=140:a-qualidade-na-prestacao-de-servicos&catid=38:artigos&Itemid=69 . Acessado em 12 de out. de 2012.

DANTAS, José Alves *et al.* Regulação da auditoria em sistemas bancários: análise do cenário internacional e fatores determinantes. **Revista Contabilidade & Finanças**, São Paulo, v. 25, n. 64, p. 7-18, jan./abr. 2018.

GOMES, Karini de Freitas. **A qualidade dos serviços contábeis como diferencial para seus clientes: um estudo em uma organização contábil de Criciúma-SC**. UFSC, 2011. p.77.

IUDÍCIBUS, Sérgio de; MARION, José Carlos. **Contabilidade Comercial**. 9. ed. São Paulo: Atlas, 2010.

JOSÉ, Luiz dos Santos...[*et al.*]. **Teoria da contabilidade: introdutória, intermediária e avançada**. São Paulo: Atlas, 2007.

LIMEIRA, Tania. Maria. Vidigal. Fundamentos de marketing. *In.* DIAS, S. R. (Coord). **Gestão de marketing**. São Paulo: Saraiva, 2005. Cap. 1.

MARION, José Carlos. **Contabilidade Rural: Contabilidade Agrícola, Contabilidade Pecuária**. 13 ed. São Paulo: Atlas, 2012.

MARTINS Gilberto de Andrade; THEÓPHILO Carlos Renato. **Metodologia da investigação científica para ciências sociais aplicadas**. 2.ed. São Paulo: Atlas, 2009.

MELLO, C. H. P. *et al.* **Gestão do processo de desenvolvimento de serviços**. São Paulo. Atlas, 2010.

OLIVEIRA, Djalma de Pinho Rebouças de. **Sistemas de Informações Gerenciais: Estratégicas – Táticas – Operacionais**. 16 ed. São Paulo: Atlas, 2014.

SANTOS, Vanderlei; BENNERT, Patrícia; FIGUEIREDO, Guilherme H.; BEUREN, Ilse Maria. Instrumentos da contabilidade gerencial utilizadas pelos micros, pequenas e médias empresas: estudo em uma prestadora de serviços contábeis e seus respectivos clientes. **Anais do XXI Congresso Brasileiro de Custos**. Natal, 2014.

PADOVEZE, Clóvis Lufz. **Manual de contabilidade básica**. 7ª ed. – São Paulo: Atlas, 2010.

REIS; J. A. V. Tavares. A importância da contabilidade para a sociedade em 5 risco: reflexão no ensino formal. 2179-4901. 2012. De congresso. **In anais do 3º simpósio de educação e comunicação – 17 a 19 de setembro de 2018**.

RODRIGUES, Suzana Braga. **Estudos organizacionais: novas perspectivas na administração de empresas** (Uma coletânea luso-brasileira). São Paulo: Iglu, 2016.

Sebrae – Serviço Brasileiro de Apoio às Micro e Pequenas Empresas. **A taxa de sobrevivência das empresas no Brasil**. Disponível em: <https://sebrae.com.br/sites/PortalSebrae/artigos/a-taxa-de-sobrevivencia-das-empresas-no-brasil,d5147a3a415f5810VgnVCM1000001b00320aRCRD>. Acesso em: 01/08/2023.

SHIGUNOV, T. R. Z.; SHIGUNOV, A. R. A qualidade dos serviços contábeis como ferramenta de gestão para os escritórios de contabilidade. **Revista Eletrônica de Ciência Administrativa**, v. 2, n. 1, p. 0-0, 2003.

SILVA, M. da. O *habitus* professoral: o objeto dos estudos sobre o ato de ensinar na sala de aula. **Revista Brasileira de Educação**. Rio de Janeiro, n.29, p.152-163, maio/ago. 2009.

STROEHER, Ângela Maria; FREITAS, Henrique. O uso das informações contábeis na tomada de decisão em pequenas empresas. **Revista de administração – Eletrônica**, 2008.

TIDD, J; BESSANT, J.R; PAVITT, K. **Gestão da Inovação**. 3ª ed., Porto Alegre: Bookman, 2010.

TIDD, J.; BESSANT, J.; PAVITT, K. **Gestão da inovação**. 3ed. São Paulo: Artmed, 2008.

TORRES, Gizelle Villardi; GOUVEIA, Tânia Maria de Oliveira Almeida; KAMLOT, Daniel. Avaliação da qualidade da prestação de serviços de Contabilidade para micro e pequenas empresas do Município do Rio de Janeiro. **Revista de Contabilidade do Mestrado em Ciências Contábeis da UERJ** (online), Rio de Janeiro, v. 24, n.3, p. 26 - p. 46, set./dez., 2019.

VASCONSELOS, E. C. N.; SOUZA, H. C. F. **Portfólio de aprendizagem como instrumento de ressignificação da avaliação e da organização do trabalho - Pesquisa com crianças: desafios éticos e metodológicos**. Porto Alegre: RS. UFRGS, 2010.

VAZ, Patrícia V. C.; ESPEJO, Márcia M. S. B. Do texto ao contexto: o uso da contabilidade gerencial pelas pequenas empresas sob a perspectiva teórica de Bakhtin. **Revista de Contabilidade e Organizações**, Curitiba (PR), p. 31-41, jul., 2015.

VIEIRA, M. DAS G. **A Ética na Profissão Contábil**. São Paulo: Thomson IOB, 2016.

WING, Michael J. **Como falar com seus clientes: o que eles têm a contar sobre a sua empresa quando você faz as perguntas certas**. Rio de Janeiro: Campus, 1998.

APÊNDICE A – Questionário aplicado para obtenção dos dados da pesquisa

Questionário adaptado de Gomes (2011) e Rodrigues (2016)

Prezados Empresário,

Meu nome é Edivan Elias Pereira, sou aluno dos cursos de Ciências Contábeis da Faculdade de Administração, Ciências Contábeis e Economia (FACE) da Universidade Federal da Grande Dourados (UFGD).

Estou em processo de elaboração do meu Trabalho de Conclusão de Curso (TCC), sob orientação da Profª Mestre Glenda de Almeida Soprane. Minha pesquisa tem como tema: “A qualidade na prestação de serviços contábeis percebida pelos empresários na cidade de Dourados/MS”, por isso gostaria de solicitar sua ajuda, respondendo ao questionário abaixo com 17 perguntas curtas e objetivas, para empresários que contratam escritórios de contabilidade na cidade de Dourados/MG e região.

Sua identidade e de sua empresa não serão divulgadas. Qualquer necessidade de confirmação da veracidade da pesquisa e eventuais dúvidas, entre em contato com minha orientadora na UFGD pelo e-mail: glendasoprane@ufgd.edu.br

Agradeço sua atenção e colaboração.

Cordialmente,

Edivan Elias Pereira (edvannpm2013@gmail.com)

1) Função do entrevistado?

Proprietário

Gerente

Diretor financeiro

Supervisor

Outros (especificar): _____

2) Grau de escolaridade do entrevistado?

Ensino fundamental completo

Ensino médio completo

Ensino superior incompleto

Ensino superior completo

Outros (especificar): _____

3) Qual a atividade da empresa?

Indústria

Comércio

Serviço

Conjunção de atividades (especificar): _____

4) Por quanto tempo a empresa recebe serviços do atual escritório de contabilidade?

de 0 a 2 anos

de 2 a 5 anos

de 5 a 10 anos

de 10 a 15 anos

acima de 15 anos

5) Qual foi o fator principal que o levou a contratar o atual escritório de contabilidade?

Indicação;

Propaganda;

- Grau de parentesco;
- A localização do escritório;
- Conhecimento sobre a qualidade dos serviços;
- Outro(Informar): _____

6) Qual o valor pago a título de honorários pelos serviços contábeis prestados?

- de R\$ 400,00 a R\$ 800,00
- de R\$ 801,00 a R\$ 1.200,00
- de R\$ 1.201,00 a R\$ 1.600,00
- de R\$ 1.601,00 a R\$ 2.000,00
- acima de R\$ 2.001,00

7) Avalie o grau de satisfação com a disponibilidade do escritório de contabilidade de ajudar nas soluções das demandas da sua empresa.

- Muito satisfeito
- Satisfeito
- Neutro
- Insatisfeito
- Muito insatisfeito

8) Avalie o grau de satisfação em relação à segurança/confiança transmitida pelo escritório de contabilidade com os serviços prestados à sua empresa.

- Muito satisfeito
- Satisfeito
- Neutro
- Insatisfeito
- Muito insatisfeito

9) Avalie o grau de satisfação com o comprometimento do escritório de contabilidade em relação ao cumprimento de prazos.

- Muito satisfeito
- Satisfeito
- Neutro
- Insatisfeito
- Muito insatisfeito

10) Avalie o grau de satisfação em relação a participação do contador responsável na orientação para a tomada de decisão de sua empresa.

- Muito satisfeito
- Satisfeito
- Neutro
- Insatisfeito
- Muito insatisfeito

11) Avalie sua satisfação em relação às instruções e informações necessárias para a condução das atividades no setor fiscal.

- Muito satisfeito
- Satisfeito
- Neutro
- Insatisfeito
- Muito insatisfeito

12) Avalie sua satisfação em relação ao fechamento da folha de pagamento dos funcionários, rescisões de contratos de trabalho e recolhimento de impostos relacionados.

- Muito satisfeito
- Satisfeito
- Neutro
- Insatisfeito
- Muito insatisfeito

13) Avalie sua satisfação em relação à disponibilização em tempo hábil de cadastros, documentos, demonstrativos e outros relatórios.

- Muito satisfeito
- Satisfeito
- Neutro
- Insatisfeito
- Muito insatisfeito

14) Avalie sua satisfação no atendimento das exigências legais e demandas, de forma geral, da sua empresa em relação aos serviços prestados pelo escritório de contabilidade.

- Muito satisfeito
- Satisfeito
- Neutro
- Insatisfeito
- Muito insatisfeito

15) Você mudaria hoje de escritório de contabilidade?

- Sim Não Talvez

16) Se a resposta anterior for SIM ou TALVEZ, por que mudaria?

- Em busca de um melhor atendimento;
- Para implantar uma contabilidade interna;
- Para diminuir custos com honorário mais barato;
- Devido a necessidade de receber um serviço de melhor qualidade.
- Outro(informar): _____

17) Em relação ao valor de honorários pagos ao escritório contábil, você sente que:

- Está pagando um valor justo em relação aos serviços prestados;
- Está pagando um valor superior ao valor de mercado;
- Está pagando um valor inferior ao valor de mercado;
- Poderia pagar um valor superior ao pago atualmente, caso houvesse uma melhora/ampliação nos serviços prestados.

APÊNDICE B – Respostas dos questionários da pesquisa em frequência absoluta e relativa

No	Quesito	Categorias	Freq.
1	Função do entrevistado	1. Diretor financeiro	13 (21.7%)
		2. Gerente	21 (35.0%)
		3. Outros	2 (3.3%)
		4. Proprietário	23 (38.3%)
		5. Supervisor	1 (1.7%)
2	Grau de escolaridade	1. Ensino superior completo	54 (90.0%)
		2. Ensino superior incompleto	6 (10.0%)
3	Atividade da empresa	1. Comercio	35 (58.3%)
		2. Conjunção de atividades	3 (5.0%)
		3. Industria	1 (1.7%)
		4. Serviço	21 (35.0%)
4	Tempo que a empresa recebe serviços do atual escritório de contabilidade	1. Acima de 15 anos	2 (3.3%)
		2. De 0 a 2 anos	4 (6.7%)
		3. De 10 a 15 anos	20 (33.3%)
		4. De 2 a 5 anos	17 (28.3%)
		5. de 5 a 10 anos	17 (28.3%)
5	Fator principal que o levou a contratar o atual escritório de contabilidade	1. Conhecimento sobre a qual	19 (31.7%)
		2. Indicação	40 (66.7%)
		3. Outro	1 (1.7%)
6	O valor pago a título de honorários pelos serviços contábeis prestados	1. R\$ 400,00 a R\$ 800,00	39 (65%)
		2. R\$ 801,00 a R\$ 1.200,00	19 (31,67%)
		3. R\$ 1.201,00 a R\$ 1.600,00	1 (1,67%)
		4. R\$ 1.601,00 a R\$ 2.000,00	1 (1,67%)
		5. Acima de R\$ 2.000,00	Não foi registrado
7	Disponibilidade do escritório de contabilidade de ajudar nas soluções das demandas da sua empresa	1. Muito satisfeito	2 (3.3%)
		2. Neutro	10 (16.7%)
		3. Satisfeito	48 (80.0%)
8	Segurança/confiança transmitida pelo escritório de contabilidade com os serviços prestados à sua empresa	1. Muito satisfeito	2 (3.3%)
		2. Neutro	2 (3.3%)
		3. Satisfeito	56 (93.3%)
9	Comprometimento do escritório de contabilidade em relação ao cumprimento de prazos	1. Muito satisfeito	2 (3.3%)
		2. Neutro	13 (21.7%)
		3. Satisfeito	45 (75.0%)
10	Participação do contador responsável na orientação para a tomada de decisão de sua empresa	1. Insatisfeito	11 (18.3%)
		2. Muito insatisfeito	14 (23.3%)
		3. Muito satisfeito	1 (1.7%)
		4. Neutro	19 (31.7%)
		5. Satisfeito	15 (25.0%)
11	Instruções e informações necessárias para a condução das atividades no setor fiscal	1. Insatisfeito	6 (10.0%)
		2. Muito insatisfeito	1 (1.7%)
		3. Muito satisfeito	1 (1.7%)
		4. Neutro	8 (13.3%)
		5. Satisfeito	44 (73.3%)

12	Fechamento da folha de pagamento dos funcionários, rescisões de contratos de trabalho e recolhimento de impostos relacionados	<ol style="list-style-type: none"> 1. Insatisfeito 2. Muito satisfeito 3. Neutro 4. Satisfeito 	<p>6 (10.0%) 1 (1.7%) 7 (11.7%) 46 (76.7%)</p>
13	Disponibilização em tempo hábil de cadastros, documentos, demonstrativos e outros relatórios.	<ol style="list-style-type: none"> 1. Insatisfeito 2. Muito insatisfeito 3. Muito satisfeito 4. Neutro 5. Satisfeito 	<p>6 (10.0%) 1 (1.7%) 2 (3.3%) 35 (58.3%) 16 (26.7%)</p>
14	Atendimento das exigências legais e demandas, de forma geral, da sua empresa em relação aos serviços prestados pelo escritório de contabilidade	<ol style="list-style-type: none"> 1. Insatisfeito 2. Muito satisfeito 3. Neutro 4. Satisfeito 	<p>2 (3.3%) 1 (1.7%) 6 (10.0%) 51 (85.0%)</p>
15	Mudaria hoje de escritório de contabilidade	<ol style="list-style-type: none"> 1. Não 2. Sim 3. Talvez 	<p>18 (30.0%) 27 (45.0%) 15 (25.0%)</p>
16	Se a resposta anterior for SIM ou TALVEZ, por que mudaria	<ol style="list-style-type: none"> 1. Sem resposta 2. Devido a necessidade de... 3. Em busca de um melhor ate 4. Outro 5. Para diminuir custos com 6. Para implantar uma contabilidade 	<p>18 (30.0%) 22 (36.7%) 6 (10.0%) 1 (1.7%) 1 (1.7%) 12 (20.0%)</p>
17	Em relação ao valor de honorários pagos ao escritório contábil, você sente que:	<ol style="list-style-type: none"> 1. Está pagando um valor inferior 2. Está pagando um valor justo 3. Está pagando um valor superior 4. Poderia pagar um valor superior 	<p>1 (1.7%) 23 (38.3%) 18 (30.0%) 18 (30.0%)</p>