

**UEPB - UNIVERSIDADE ESTADUAL DA PARAÍBA
CAMPUS I – CAMPINA GRANDE
CENTRO DE CIÊNCIAS SOCIAIS E APLICADAS
CURSO DE GRADUAÇÃO EM CIÊNCIAS CONTÁBEIS**

**A QUALIDADE DOS SERVIÇOS PRESTADOS PELOS CONTADORES NA
REGIÃO DO CARIRI PARAIBANO; Um Estudo Empírico.**

ÍTALO DE FARIAS RODRIGUES

**CAMPINA GRANDE – PB
2016**

ÍTALO DE FARIAS RODRIGUES

A QUALIDADE DOS SERVIÇOS PRESTADOS PELOS CONTADORES NA REGIÃO DO CARIRI PARAIBANO; Um Estudo Empírico.

Trabalho de Conclusão de Curso - TCC, apresentado ao Departamento do Curso de Ciências Contábeis da Universidade Estadual da Paraíba, como requisito parcial à obtenção do grau de bacharel em Ciências Contábeis.

Orientador: Msc. José Péricles Alves Pereira

**CAMPINA GRANDE – PB
2016**

É expressamente proibida a comercialização deste documento, tanto na forma impressa como eletrônica. Sua reprodução total ou parcial é permitida exclusivamente para fins acadêmicos e científicos, desde que na reprodução figure a identificação do autor, título, instituição e ano da dissertação.

R696q Rodrigues, Ítalo de Farias
A qualidade dos serviços prestados pelos contadores na região do cariri paraibano; um estudo empírico [manuscrito] / Ítalo de Farias Rodrigues. - 2016.
23 p. : il. color.

Digitado.
Trabalho de Conclusão de Curso (Graduação em Ciências Contábeis) - Universidade Estadual da Paraíba, Centro de Ciências Sociais Aplicadas, 2016.

"Orientação: Prof. Me. José Pérciles Alves Pereira, Departamento de Contabilidade".

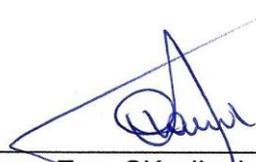
1. Qualidade em serviços. 2. Serviço contábil. 3. Satisfação do cliente. 4. Contador. 5. Escritórios contábeis. I. Título.

21. ed. CDD 657

ÍTALO DE FARIAS RODRIGUES

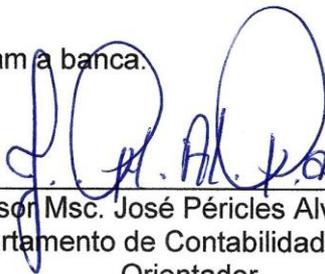
A QUALIDADE DOS SERVIÇOS PRESTADOS PELOS CONTADORES NA REGIÃO DO CARIRI PARAIBANO; UM ESTUDO EMPÍRICO.

Este trabalho de Conclusão de Curso (TCC) foi julgado adequado para obtenção do título de Bacharel em Ciências Contábeis, sendo aprovado em sua forma final.



Professor Esp. Cláudio de Oliveira Leôncio Pinheiro
Coordenador do Trabalho de Conclusão de curso

Professores que compuseram a banca.



Professor Msc. José Péricles Alves Pereira
Departamento de Contabilidade - UEPB
Orientador



Professor Msc. Sidney Soares de Toledo
Departamento de Contabilidade - UEPB
Membro



Professor Esp. Cláudio de Oliveira Leôncio Pinheiro
Departamento de Contabilidade - UEPB
Membro

Campina Grande – PB, 03 de maio de 2016

RESUMO

RODRIGUES, Ítalo de farias. **A QUALIDADE DOS SERVIÇOS PRESTADOS PELOS CONTADORES NA REGIÃO DO CARIRI PARAIBANO; Um Estudo Empírico.** 2016. 24 p. Trabalho de conclusão de curso (TCC) – Curso de Ciências Contábeis, UEPB - Universidade Estadual da Paraíba, Campina Grande-Pb, 2016.

O presente trabalho procurou identificar e analisar a qualidade dos serviços prestados pelos escritórios contábeis nas organizações da região do Cariri Paraibano. Com o objetivo geral de identificar através de uma pesquisa de campo o grau de satisfação das empresas na qual os escritórios contábeis prestam serviços na região do Cariri Paraibano. Para isso foi realizado uma pesquisa de campo, de natureza descritiva, com abordagem qualitativa, pois está relacionada a levantamento de dados de um determinado comportamento de percepção do cliente. A coleta de dados foi realizada através de um questionário, com perguntas de múltiplas escolhas, que no final do resultado foi elaborado gráficos para um melhor entendimento. Como objetivo específico, a finalidade: Discorrer sobre a importância da contabilidade nas empresas; Relatar através de conceitos específicos, a qualidade dos serviços prestados; Descrever a satisfação dos clientes pelos serviços prestados pelos contadores e fazer uma análise diante dos resultados obtidos pela pesquisa. A sobrevivência de uma empresa nos dias de hoje está diretamente ligada na busca da perfeição e melhorias aos serviços. Conclui-se que durante a pesquisa foi constatado uma satisfação em relação a esses serviços, onde é de primordial importância os contadores entenderem o quanto são benéficos para seus clientes nas tomadas de decisões, pois é ele que conhece as necessidades atuais e futuras, e através das informações pode-se buscar alternativas para trazer um maior benefício para as empresas e com isso uma maior satisfação desses serviços.

Palavras-chaves: Qualidade, Serviços contábeis, satisfação do cliente.

1. INTRODUÇÃO

Nos dias de hoje com o mercado mais competitivo, há necessidade do profissional cada vez mais buscar conhecimento e se modernizar, para poder oferecer uma prestação de serviço contábil com uma melhor qualidade, trazendo para seus clientes mais benefícios e vantagens, tornando-se cada vez mais competitivos.

Muitos podem pensar que o contador serve apenas para lhe assessorar na parte fiscal e trabalhista, e resolver assuntos apenas na área afins. Se vai mais além do que isso, pois, o contador é um verdadeiro consultor financeiro para empresa, é através

da contabilidade que se oferece respaldo para uma tomada de decisão, onde uma organização pode definir metas para o futuro.

É de grande importância que o contador atenda às necessidades de seus clientes, não apenas prestando um bom serviço, mas sendo o melhor no que faz, ter responsabilidade, ter credibilidade, ter competência, ter a melhor estrutura, e sempre buscar aperfeiçoamento profissional e tecnológico. Através desses requisitos é que uma organização contábil é procurada, pois ela transmite segurança para quem vai contratar seus serviços.

Diante deste quadro aonde a concorrência aumenta a cada dia, questiona-se: A prestação de serviço contábil tem tido a eficácia esperada por seus clientes?

O objetivo geral deste estudo é identificar através de uma pesquisa de campo o grau de satisfação das empresas na qual os escritórios contábeis prestam serviços na região do Cariri Paraibano. Os objetivos específicos têm finalidade de: Discorrer sobre a importância da contabilidade nas empresas; Relatar através de conceitos específicos a qualidade dos serviços prestados; Descrever a satisfação dos clientes pelos serviços prestados e fazer uma análise diante dos resultados obtidos pela pesquisa.

Com o avanço da tecnologia, as informações vêm ficando com o acesso cada vez mais fácil, com isso vem crescendo o número de concorrente entre as organizações.

É de se considerar que a contabilidade não deva se restringir apenas as exigências governamentais, mas ser dado um foco maior na avaliação econômica e financeira de uma empresa para um crescimento futuro, por isso é de fundamental importância que o contador conheça e atenda às necessidades dos seus clientes, oferecendo um serviço diferenciado e de qualidade.

Os profissionais devem qualificar-se com o auxílio de boas ferramentas eficazes e atualizadas, para que os mesmos possam prestar um serviço que fique além das suas expectativas, com isso trazendo satisfação para seu cliente, como forma de manter-se no mercado e ampliando seu campo de atuação.

Um serviço diferenciado faz com que novos clientes sejam atraídos e o contador não deva ser apenas classificador ou gerador de impostos, ele é uma peça importantíssima para que as empresas tenham maior consistência, o contador é para as organizações um consultor e/ou gestor financeiro.

A justificativa do trabalho é analisar a qualidade dos serviços prestados pelos contadores na região do Cariri Paraibano, onde através do resultado da pesquisa possam ter uma base e fazer uma reflexão de como seus trabalhos estão sendo executados, com isso possam oferecer um serviço mais qualificado para as organizações.

2. REFERENCIAL TEÓRICO

2.1 Aspectos históricos

A contabilidade existe desde o princípio da civilização humana e durante muito tempo foi chamada “a arte da escrituração mercantil”, ela surge através de um processo de evolução ao longo dos tempos e de um amadurecimento no desenvolvimento intelectual do homem.

Foi então que, o homem observou que era preciso controlar, administrar e preservar seus bens de uma forma mais organizacional e que poderia, através desses controles, obter lucros e por causa desta necessidade foi que surgiu a contabilidade, mesmo sendo o surgimento da contabilidade muito antigo o seu desenvolvimento foi muito lento. De acordo com Schimdt (2000, p.11):

Pondera que, embora se tenha por costume considerar a obra *La Suma de Arithmetica, Geometria, Proportioni et Proportionalitá* do Frei Luca Pacioli como o nascimento da Contabilidade, uma série de descobertas arqueológicas vem alterando esse pensamento, levando-nos a refletir a Contabilidade como advinda da era pré-histórica, juntamente com a origem das civilizações. Baseado no Atlas da História do Mundo (1995), as primeiras civilizações foram surgindo há aproximadamente 6.000 anos, partindo dos diversos vilarejos agrícolas existentes nos contrafortes montanhosos do Oriente Próximo. A primeira foi a da Mesopotâmia, aproximadamente, em 3.500 a.C.

Não é pretencioso afirmar que a contabilidade é tão antiga quanto ao surgimento do homem. Um dos mais importantes períodos para a contabilidade foi a fase empírica, onde foram encontrados sinais antes de Cristo, através de formas rudimentares de contagem de rebanhos, ânforas de bebidas e riquezas patrimoniais, com inscrições nas paredes, o desenho de um determinado animal representava a natureza da utilidade, os traços que se seguiam após os desenhos era a representação da quantidade de animais existentes.

Conforme Sá (2008, p. 17), as “Provas arqueológicas denunciam registros em grutas, ossos e outros materiais, contendo manifestações da inteligência humana na percepção de meios patrimoniais, qualitativa e quantitativa, ou seja, entre 10.000 e 20.000 anos atrás”.

A contabilidade passa a ser conhecida não só pela sua escrituração, mas como uma ferramenta essencial para uma organização, onde ela tem um norte para tomada de decisões e trazer informações para um grande número de diferentes usuários.

A formação contábil no Brasil iniciou-se no século XVIII, o grande pesquisador da Contabilidade Brasileira foi o prof. Dr. Alberto Alamada Rodrigues, onde escreveu em sua monografia “História da profissão Contábil e das instituições de Ensino Contábil no Brasil até 1905”, que continha datas importantes para o resgate histórico da contabilidade brasileira. (Martins e Silva, 2009).

A primeira legislação que estabeleceu o processo da escrituração contábil foi a Lei nº 2.627, de 1940, que apresentava critérios de avaliação das contas de ativo, receita, despesas, apuração dos lucros e perdas, distribuição de lucro e de reservas, constituindo-se, assim, um marco legal de estabelecimento de procedimentos contábeis sistematizados no Brasil. (PEDERNEIRAS, LOPES e RIBEIRO, 2009).

Com o passar dos anos, a contabilidade acompanhou a evolução dos tempos, necessitando seguir padrões, exigências e obrigações em suas demonstrações contábil.

2.2 Desenvolvimento do conhecimento Contábil

A contabilidade surge no momento em que 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.

Segundo Ribeiro (2009, p.83) “A origem do campo do conhecimento, do que mais tarde se consubstanciaria como Contabilidade situa-se em torno de 4.000 a.C”. Para Marion (2009, p.28) “A Contabilidade é o instrumento que fornece o máximo de informações úteis para a tomada de decisões dentro e fora da empresa. Ela é muito antiga e sempre existiu para auxiliar as pessoas a tomarem decisões”. De acordo com Osni (2014, p.10) “A contabilidade é uma ciência que possibilita, por meio de suas técnicas, o controle permanente do Patrimônio da empresa”.

Mesmo que algumas pessoas considerarem a ciência contábil só serve de instrumento de informação, sabemos que ela serve muito mais do que isso, pois é

através dela que podemos prever e projetar os anos futuros de uma entidade, entre tantas outras funções.

Na prática a contabilidade sempre foi muito presente na humanidade, onde tem como objetivos de satisfazer e controlar os seus meios de subsistência. Ela também está presente em cada mudança de tempo com o mesmo alvo, de registrar e controlar as riquezas do patrimônio da entidade.

2.3 Qualidade do serviço

A qualidade, surge com a evolução dos tempos. No auge da década de 80 começa a preocupação e as empresas começam a ver a qualidade como forma primordial para o processo produtivo de uma organização, se tornando um ponto decisivo para conquistar novos clientes, onde esses clientes estão tornando-se cada vez mais exigentes e avaliando o serviço e/ou produto ao qual tem sido prestado para sua empresa.

Conforme GIL (1997, p. 23), “a qualidade é, prioritariamente, eficácia no atendimento ao consumidor/cliente, na satisfação de seus anseios e desejos/ consumo”, enquanto OAKLAND (1994, p.15), define qualidade como “ o atendimento das exigências do cliente”.

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.

É necessário que os profissionais da contabilidade que exercem esses serviços, além de prestarem um serviço de boa qualidade, tenham contato com o cliente para poder lhe transmitir confiança e procurar atender suas necessidades e exigências, mostrando-lhe sempre interesse em resolver os problemas. Na visão de Augusto (2006, p 64),

(...)o serviço contábil deve ser visto pelo empresário como sendo de boa qualidade, e para isso deve-se atender a alguns requisitos necessários, que são eles: atender às normas fiscais; pôr em prática os princípios contábeis; cumprir os prazos estabelecidos pelo ente Federal, Estadual e Municipal; ter uma boa apresentação; executar os serviços em tempo hábil e com segurança; além de manter um total controle na parte gerencial das empresas.

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. Por mais que falemos sobre os conceitos de qualidade, o foco principal será sempre o cliente e sua satisfação.

3. METODOLOGIA

No desenvolvimento deste trabalho foi necessário cumprir normas e metodologias específicas. Segundo Silva (2006, p. 13), “metodologia é uma preocupação instrumental. Trata-se das formas de se fazer ciência. Cuida dos procedimentos, das ferramentas dos caminhos”.

A tipologia da pesquisa, quanto aos fins, foi: exploratória, descritiva e explicativa. O meio utilizado para desenvolver esse trabalho, foi através de pesquisa bibliográfica, através de revistas, livros, artigos científicos, dentre outros, com o objetivo de conhecer diferentes formas de contribuições sobre o assunto. Para Martins e Theóphilo (2009, p. 54),

(...)uma pesquisa bibliográfica procura explicar e discutir um assunto, tema ou problema com base em referências publicadas em livros periódicos, revistas, enciclopédias, dicionários, jornais, sites, CDs, anais de congresso, etc. Busca conhecer, analisar e explicar contribuições sobre determinado assunto, tema ou problema.

Foi utilizada uma pesquisa de campo através de amostra, para analisar a qualidade dos serviços prestados pelos contadores na região do Cariri. Segundo Silva (2006, p. 57), “a pesquisa de campo consiste na coleta direta de informação no local em que acontecem os fenômenos; é aquela que se realiza fora do laboratório, no próprio terreno das ocorrências”.

A natureza da pesquisa é quali-quantitativa, pois está relacionada ao levantamento de dados de um determinado comportamento de percepção do cliente. Richardson (2008, p. 79) destaca que “a abordagem qualitativa de um problema, além de ser uma opção do investigador, justifica-se, sobretudo, por ser uma forma adequada para entender a natureza de um fenômeno social”.

A coleta de dados foi realizada por acessibilidade através de um questionário, com a elaboração de 17 perguntas de múltiplas escolhas, sendo a amostra feita em 50 empresas que no final do resultado foi elaborado gráficos para um melhor

entendimento, onde o objetivo da pesquisa era a qualidade dos serviços prestados pelos contadores na região do Cariri Paraibano. O período em que a pesquisa foi realizada, aconteceu entre os meses de março e abril de 2016.

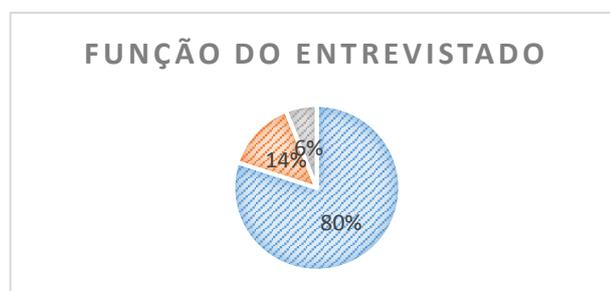
4. APRESENTAÇÃO E ANÁLISE DOS RESULTADOS

Apresentaremos nesse capítulo o resultado da pesquisa que foi aplicado em 50 empresas, na região do Cariri, no estado da Paraíba, no qual foi conseguido através de dados extraídos de questionários.

Para um melhor entendimento, nos aspectos gerais iremos abordar alguns fatores relevantes relacionados a empresa.

Tabela I – Qual a função do entrevistado

FUNÇÃO DO ENTREVISTADO	QUANTIDADE	PERCENTUAL %
PROPRIETÁRIO	40	80
GERENTE	07	14
DIRETOR FINANCEIRO	03	06
SUPERVISOR	-	-
OUTROS	-	-
TOTAL	50	100

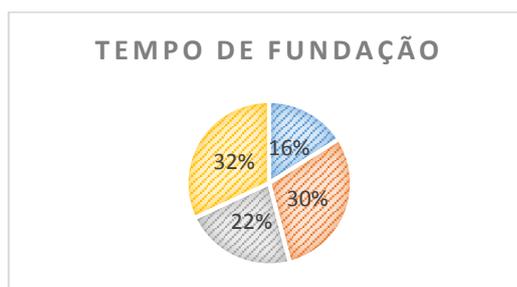


Autor: Ítalo de Farias Rodrigues

Com relação a função do entrevistado, podemos verificar que a maioria são os donos da empresa, a relação para o índice de percentual tão alto, cerca de 80%, está ligada ao porte das empresas entrevistadas, haja vista que se trata em sua maioria ser microempresa onde geralmente os proprietários são os que estão à frente do seu próprio negócio.

Tabela II – Quanto tempo de fundação tem a empresa

TEMPO DE FUNDAÇÃO	QUANTIDADE	PERCENTUAL %
0 A 2 ANOS	08	16
2 A 5 ANOS	15	30
5 A 10 ANOS	11	22
MAIS DE 10 ANOS	16	32
TOTAL	50	100

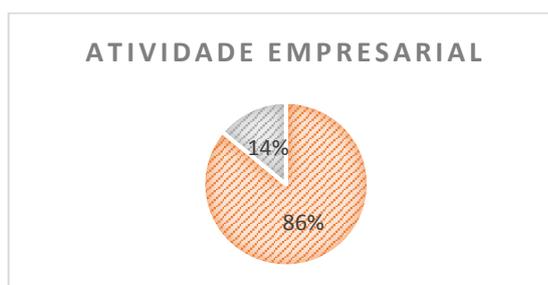


Autor: Ítalo de Farias Rodrigues

No tocante ao tempo de constituição da empresa, podemos notar que 32% da empresa entrevistada tem de mais de 10 anos de constituída, são empresas já consolidadas no mercado, em seguida vemos que 30% das empresas pesquisadas tem de 2 a 5 anos no mercado, onde buscam cada vez mais se firmar, depois vem a empresa com 5 a 10 anos de mercado que são empresas com uma melhor estrutura, com uma carteira de clientes fiéis, e por último aparece empresas constituídas recentemente entre 0 a 2 anos, buscando seu lugar ao sol.

Tabela III – Qual a atividade que sua empresa é enquadrada

ATIVIDADE EMPRESARIAL	QUANTIDADE	PERCENTUAL %
INDÚSTRIA	-	-
COMÉRCIO	43	86
SERVIÇO	07	14
INDÚSTRIA E COMÉRCIO	-	-
TOTAL	50	100

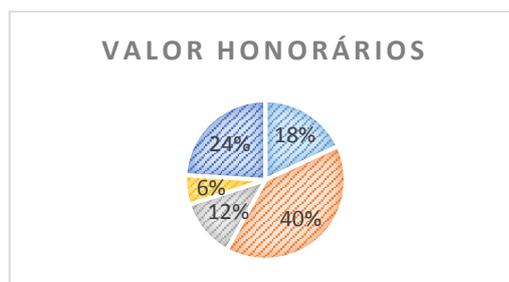


Autor: Ítalo de Farias Rodrigues

Na tabela III, é de forma quase totalitária as empresas no ramo de comércio representando 86% dos entrevistados e serviços 14%, pois, trata-se de uma região desprovida de indústrias devido a sua posição geográfica, dificultando a escoação seus produtos e/ou falta de estrutura para a instalação de indústrias, ficando evidente o domínio de microempresas no setor de comércio e serviço.

Tabela IV – Qual o valor pago dos honorários, pelos serviços prestados

VALOR HONORÁRIOS	QUANTIDADE	PERCENTUAL %
De R\$ 50,00 a R\$ 200,00	09	18
De R\$ 201,00 a R\$ 440,00	20	40
De R\$ 441,00 a R\$ 880,00	06	12
De R\$ 881,00 a R\$ 1.000,00	03	06
De R\$ 1.001,00 a R\$ 3.000,00	12	24
TOTAL	50	100

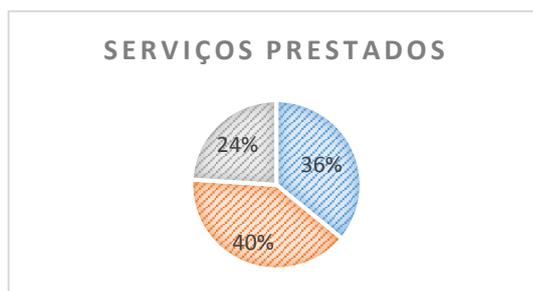


Autor: Ítalo de Farias Rodrigues

. No gráfico acima podemos ver que 40% dos pesquisados pagam valores entre R\$ 201,00 a R\$ 440,00, outros 24% pagam valores de R\$ 1.001,00 a R\$ 3.000,00 essas empresas estão enquadradas no regime de LUCRO REAL, 18% afirmaram que pagam de R\$ 50,00 a R\$ 220,00 muitas delas enquadradas no MEI e SIMPLES, 12% delas pagam de meio a um salário mínimo e para finalizar 6% responderam que pagam de R\$ 881,00 a R\$ 1.000,00.

Tabela V – Em relação ao serviço prestado pelo escritório de contabilidade

SERVIÇOS PRESTADOS	QUANTIDADE	PERCENTUAL %
REGULAR	18	36
BOM	20	40
ÓTIMO	12	24
TOTAL	50	100

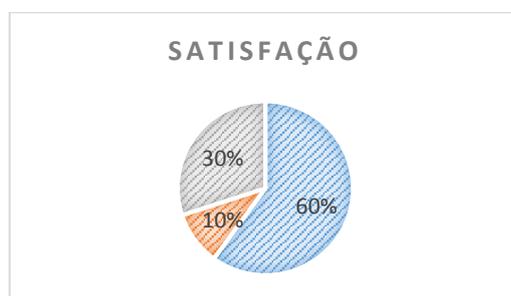


Autor: Ítalo de Farias Rodrigues

Acima podemos analisar o grau de credibilidade quanto ao serviço prestado pelo escritório de contabilidade, onde 40% dizem que o serviço é de boa qualidade, 24% avaliam como ótimo e 36% relataram que o serviço é regular.

Tabela VI – Os serviços contábeis prestados, estão atendendo de forma satisfatória as necessidades da empresa

SATISFAÇÃO	QUANTIDADE	PERCENTUAL %
SIM	30	60
NÃO	05	10
AS VEZES	15	30
TOTAL	50	100

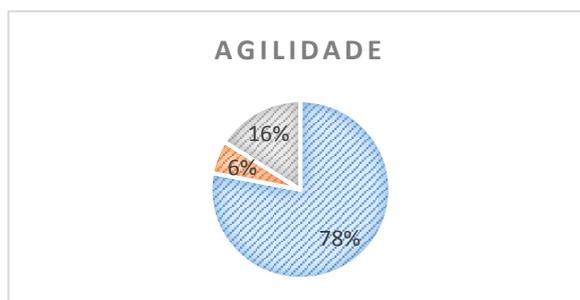


Autor: Ítalo de Farias Rodrigues

Na tabela VI, observamos que a maioria das empresas entrevistadas classifica como satisfatória com o percentual de 60%, com 30% as empresas declararam que muitas das vezes deixaram a desejar e 10% classificam como “não”.

Tabela VII – Os serviços prestados pelo contador são realizados com agilidade

AGILIDADE	QUANTIDADE	PERCENTUAL %
SIM	39	78
NÃO	03	06
AS VEZES	08	16
TOTAL	50	100

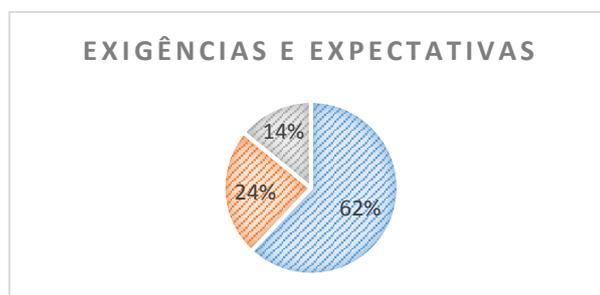


Autor: Ítalo de Farias Rodrigues

Identifica-se que os clientes pesquisados 78% responderam que sim, declarando que os serviços prestados pelo escritório têm agilidade em seu processo de trabalho, outros 6% declararam “não” e 16% respondera “as vezes”.

Tabela VIII – A prestação do serviço contábil atende as exigências e expectativas da empresa

EXIGÊNCIA E EXPECTATIVA	QUANTIDADE	PERCENTUAL %
SIM	31	62
NÃO	12	24
AS VEZES	07	14
TOTAL	50	100

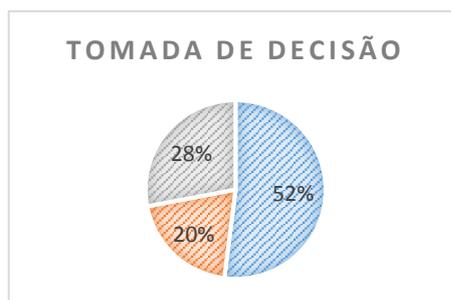


Autor: Ítalo de Farias Rodrigues

Através destas informações observamos que 62% dos entrevistados disseram que os serviços prestados atendem as exigências e expectativas da empresa, enquanto 24% responderam “não” e 14% responderam “as vezes”.

Tabela IX – As informações contábeis fornecidas têm ajudado para uma tomada de decisão na sua empresa

TOMADA DE DECISÃO	QUANTIDADE	PERCENTUAL %
SIM	26	52
NÃO	10	20
AS VEZES	14	28
TOTAL	50	100

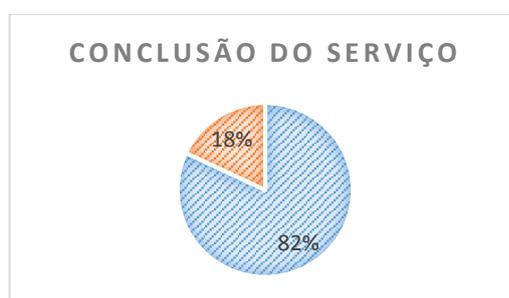


Autor: Ítalo de Farias Rodrigues

Diante deste quadro, observamos que 52% estão satisfeitos, pois as informações têm lhe ajudado para a tomada de decisão, 28% as vezes e 20% demonstram uma insatisfação, conclui-se que contador está participando na tomada de decisão de algumas empresas.

Tabela X – A empresa fica ciente quando o serviço contábil é concluído

CONCLUSÃO DO SERVIÇO	QUANTIDADE	PERCENTUAL %
SIM	41	82
NÃO	-	-
AS VEZES	9	18
TOTAL	50	100

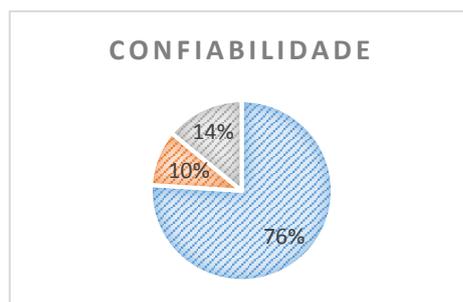


Autor: Ítalo de Farias Rodrigues

82% das empresas pesquisadas ficam ciente quando o serviço contábil é concluído, enquanto outros 18% responderam que “as vezes” toma conhecimento sobre a conclusão.

Tabela XI – O serviço prestado pelos funcionários do escritório de contabilidade transmite confiança

CONFIABILIDADE	QUANTIDADE	PERCENTUAL %
SIM	38	76
NÃO	05	10
AS VEZES	07	14
TOTAL	50	100

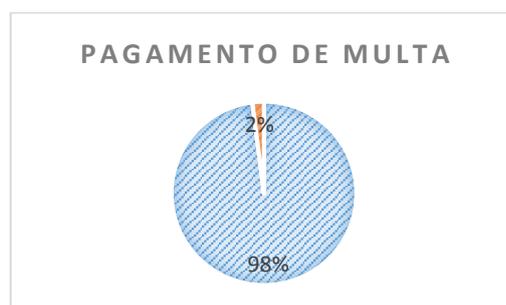


Autor: Ítalo de Farias Rodrigues

Dos entrevistados, 76% responderam sim, 10% não e 14% as vezes quanto à confiança transmitida pelos funcionários do escritório.

Tabela XII – A empresa já pagou multa devido a erro no cálculo de algum tributo

PAGAMENTO DE MULTA	QUANTIDADE	PERCENTUAL %
SIM	1	2
NÃO	49	98
TOTAL	50	100

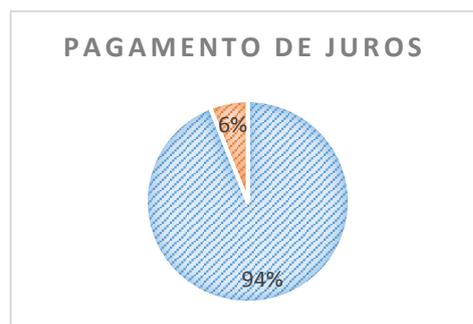


Autor: Ítalo de Farias Rodrigues

Na pesquisa realizada onde perguntamos se a empresa já tinha pago multa por algum erro, 98% declarou que jamais pagou qualquer tipo de multa que tenha sido causado pelo escritório de contabilidade, apenas 2% disse “sim”.

Tabela XIII – A empresa já pagou juros de impostos decorrente de atraso de entrega

PAGAMENTO DE JUROS	QUANTIDADE	PERCENTUAL %
SIM	3	6
NÃO	47	94
TOTAL	50	100



Autor: Ítalo de Farias Rodrigues

A tabela XIII, refere-se ao pagamento de juros pela empresa decorrente do atraso na entrega dos impostos, 94% nunca pagou juros, mas 6% disseram que já pagaram juros.

Tabela XIV – O contador que lhe presta serviço é um profissional atualizado, competente e prestativo para sua empresa

ATUALIZADO, COMPETENTE E PRESTATIVO	QUANTIDADE	PERCENTUAL %
SIM	38	76
NÃO	12	24
TOTAL	50	100



Autor: Ítalo de Farias Rodrigues

De todas as empresas pesquisadas, 76% responderam “sim” e 24% responderam “não”.

Tabela XV – A empresa está satisfeita em relação a visita e orientações do seu contador

VISITA E ORIENTAÇÃO	QUANTIDADE	PERCENTUAL %
SIM	8	16
NÃO	42	84
TOTAL	50	100

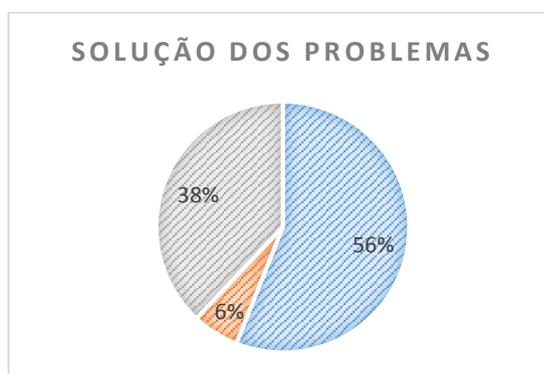


Autor: Ítalo de Farias Rodrigues

Neste quadro notamos que 84% dos pesquisado não estão satisfeitos em relação as visitas e orientações do seu contador, enquanto 16% demonstraram que estão satisfeitos.

Tabela XVI – O contador demonstra interesse em solucionar os problemas da empresa

SOLUÇÃO DOS PROBLEMAS	QUANTIDADE	PERCENTUAL %
SIM	28	56
NÃO	03	06
AS VEZES	19	38
TOTAL	50	100

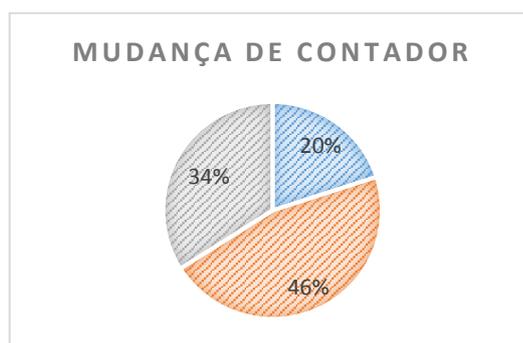


Autor: Ítalo de Farias Rodrigues

Dos pesquisados, 56% responderam que “sim”, afirmando que o contador tem interesse em resolver os problemas, 6% responderam “não” e 38% disseram “as vezes”.

Tabela XVII – Sua empresa mudaria de contador hoje

MUDANÇA DE CONTADOR	QUANTIDADE	PERCENTUAL %
SIM	10	20
NÃO	23	46
TALVEZ	17	34
TOTAL	50	100



Autor: Ítalo de Farias Rodrigues

Na tabela acima, temos a informação de que 46% não mudariam de contador, 20% mudariam e outros 34% “talvez”.

5. CONSIDERAÇÕES FINAIS

Este estudo teve por objetivo, identificar e analisar a qualidade dos serviços contábeis prestados na região do Cariri Paraibano, para que possa orientar melhor o trabalho do profissional da contabilidade. Para alcançar esse resultado, foi realizado uma pesquisa de campo junto a 50 empresas, conforme está exposto na metodologia de estudo.

Os resultados alcançados nesta pesquisa mostram que 32% empresas estão no mercado há mais de 10 anos, sendo enquadrada na sua maior parte na atividade de comércio (86%).

Identifica-se que 78% dos clientes pesquisados declararam que os serviços prestados pelo escritório de contabilidade é correto e tem agilidade, observou-se ainda que quase a metade das empresas responderam que as informações contábeis não têm ajudado na tomada de decisão, pois não a consideram importantes, isto está muito relacionado ao tamanho da empresa entrevistada, haja vista que são os próprios proprietário responsáveis pela tomada de decisão.

Constatou-se também na pesquisa que boa parte dos entrevistados, cerca de 40%, acham bom o serviço prestado pelo escritório de contabilidade, mas fica evidenciado a insatisfação do cliente em relação a visita dos contadores as empresas, onde 84% responderam não estarem satisfeitos pelas visitas feitas pelo contador a sua empresa, a qual não costuma ser frequente, muitas dessas empresas sequer receberam alguma visita do seu contador.

É de fundamental importância prestar um serviço contábil com qualidade para as empresas, independente do seu tamanho. O sucesso de uma empresa nos dias de hoje está diretamente ligado na busca da perfeição e melhorias aos serviços prestados pelo escritório de contabilidade aos seus clientes.

Diante dos fatos, conclui-se que durante a pesquisa foi constatado uma satisfação em relação aos serviços prestados, mas é primordial os contadores entenderem o quanto eles são importantes para seus clientes em suas tomadas de decisões, pois é ele quem conhece suas necessidades atuais e futuras, e através das informações pode-se buscar alternativas para trazer um maior benefício para as empresas e com isso uma maior satisfação dos serviços prestados.

ABSTRACT

This study sought to identify and analyze the quality of services provided by accounting firms in the organizations of the Cariri Paraibano region. With the overall goal of identifying through a field survey the level of satisfaction of the companies in which the accounting office providing services in the Cariri Paraibano region. To this was accomplished field research, descriptive, with qualitative-quantitative approach, since it is related to data collection for a particular behavior of customer perception. Data collection was conducted through a questionnaire with questions of multiple choices, in the end the result was developed graphics for a better understanding. As a specific objective, purpose: To discuss the importance of accounting in business; Report by specific concepts, the quality of services provided; Describe customer satisfaction with the services provided by accountants and make an analysis on the performance of the research. The survival of a company today is directly linked to the pursuit of perfection and improvements to services. It is concluded that during the research it was found a satisfaction in relation to these services, which is of prime importance accountants understand how they are beneficial to their clients in making decisions, it is he who knows the current and future needs, and through the information can be sought alternatives to bring greater benefit to the companies and thus greater satisfaction of those services.

Key-word: Quality, Accounting service, Customer satisfaction.

REFERÊNCIA

- AUGUSTO, H. C. G. **Os serviços contábeis necessários à gestão das empresas do comércio varejista da cidade de Sousa-PB**. Monografia Curso Especialização em Gestão de Negócios Público e Gestão estratégica de negócios – Centro de Ciências Jurídicas e Sociais, Universidade Federal de Campina Grande, Campus de Sousa/PB, 2006.
- BARBULHO, Euclides. **Excelência na Prestação de Serviços**. São Paulo: Madras Editora Ltda., 2001.
- GIL, Antônio de Loureiro, **Gestão de qualidade Empresarial**. São Paulo: Atlas, 1997.
- GRECO, Alvíso; Arend, Lauro. **Contabilidade teoria e prática básicas**, 4ª Ed., São Paulo, 2014.
- LAS CASAS, A. L. **Qualidade Total em Serviços**. 3. ed. São Paulo: Atlas, 1999.
- MARION, José Carlos. **Contabilidade básica**, 10ª ed. São Paulo: Atlas, 2009.
- MARTINS Gilberto de Andrade; Theóphio, Carlos Renato. **Metodologia da investigação científica para ciências sociais aplicadas**.-2.ed.- São Paulo: Atlas, 2009.
- NIYAMA, Jorge Katsumi; Silva, César Augusto Tibúrcio. **Teoria da Contabilidade**, 3ª ed. São Paulo- SP: Atlas, 2013.
- OAKLAND, Jonh S. – **Gerenciamento da Qualidade Total TQM** – Tradução de Adalberto Guedes Pereira. São Paulo: Nobel, 1994.
- RIBEIRO, Jose Francisco Filho, Lopes José, Pederneira Marcleides. **Estudando teoria da contabilidade**, organizadores. São Paulo: Atlas, 2009.
- RIBEIRO, Osni Moura. **Contabilidade básica fácil**, 29ª Ed., São Paulo, 2014.
- RICHARDSON, R. J. **Pesquisa social: métodos e técnicas**. 3ª ed. São Paulo: Atlas, 2008.
- ROSA, José Antônio, Olinquevitch, José Leônidas. **De contador a consultor**. São Paulo: IOB Thomson, 2005.
- SÁ, Antônio Lopes de – **Teoria da Contabilidade**. Ed. Atlas, São Paulo, 2008.

- SÁ, Antônio Lopes de. **História geral da contabilidade no Brasil** Brasília: Conselho Federal de Contabilidade, 2008.
- SCHMIDT, Paulo. **História do pensamento contábil**. Porto Alegre: Bookman, 2000.
- SILVA, Antônio Carlos Ribeiro da. **Metodologia da pesquisa aplicada à contabilidade**: orientações de estudos, projetos, artigos, relatórios, monografias, dissertações, teses 2ª Ed. São Paulo: Atlas, 2006.
- SILVA, Antônio Carlos Ribeiro da; Martins Vilson Thomé Sardinha. **História do pensamento contábil**. 1 ed. (ano 1996), 4 tir. Curitiba: Juruá, 2009.

APÊNDICE – QUESTIONÁRIO PARA COLETA DE DADOS DA PESQUISA

UNIVERSIDADE ESTADUAL DA PARAÍBA - UEPB CENTRO DE CIÊNCIAS SOCIAIS E APLICADAS – CCSA DEPARTAMENTO DE CIÊNCIAS CONTÁBEIS CURSO DE CIÊNCIAS CONTÁBEIS

DISCIPLINA: TCC – TRABALHO DE CONCLUSÃO DE CURSO

QUESTIONÁRIO DE PESQUISA

1. Qual a função do entrevistado?
 Proprietário
 Gerente
 Diretor financeiro
 Supervisor
 Outros
2. Quanto tempo de fundação tem a empresa?
 0 a 2 anos
 de 2 a 5 anos
 de 5 a 10 anos
 mais de 10 anos
3. Qual a atividade que sua empresa é enquadrada?
 Indústria
 Comércio
 Serviço
 Indústria e comércio
4. Qual o valor pago dos honorários pelos serviços contábeis prestados?
 de R\$ 50,00 a R\$ 200,00
 de R\$ 201,00 a R\$ 440,00
 de R\$ 441,00 a R\$ 880,00
 de R\$ 881,00 a R\$ 1.000,00
 de R\$ 1.101,00 a R\$ 1.500,00
5. Em relação ao serviço prestado pelo escritório de contabilidade, é:
 Regular Bom Ótimo
6. Os serviços contábeis prestados estão atendendo de forma satisfatória as necessidades da empresa?
 Sim Não Às vezes
7. Os serviços prestados pelo contador são realizados corretamente e com agilidade?
 Sim Não Às vezes

8. A prestação do serviço contábil atende as exigências e expectativas da empresa
() Sim () Não () Às vezes
9. As informações contábeis fornecidas têm ajudado para uma tomada de decisão na sua empresa?
() Sim () Não () Às vezes
10. A empresa fica ciente quando o serviço contábil é concluído?
() Sim () Não () Às vezes
11. Os serviços prestados pelos funcionários do escritório de contabilidade transmitem confiança.
() Sim () Não () Às vezes
12. A empresa já pagou multa devido a erro no cálculo de algum tributo?
() Sim () Não
13. A empresa já pagou juros de impostos decorrente de atrasos na entrega
() Sim () Não
14. O contador que lhe presta serviço é um profissional atualizado, competente e prestativo para a sua empresa?
() Sim () Não
15. A empresa está satisfeita em relação a visita e orientações do seu contador?
() Sim () Não
16. O contador demonstra interesse em solucionar os problemas da empresa
() Sim () Não () Às vezes
17. Sua empresa mudaria de contador hoje?
() Sim () Não () Talvez