

**UNIVERSIDADE ESTADUAL DO SUDOESTE DA BAHIA  
– UESB –**

DEPARTAMENTO DE CIÊNCIAS SOCIAIS APLICADAS – DCSA  
COLEGIADO DO CURSO DE CIÊNCIAS CONTÁBEIS

AILTON SOUZA DE CARVALHO FILHO

ANÁLISE DA PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS CONTÁBEIS  
FRENTE À DEMANDA NA “CONTABILIDADE BARBOSA”  
NO PRIMEIRO TRIMESTRE DE 2012.

VITÓRIA DA CONQUISTA – BA  
2012

**UNIVERSIDADE ESTADUAL DO SUDOESTE DA BAHIA**  
**– UESB –**  
DEPARTAMENTO DE CIÊNCIAS SOCIAIS APLICADAS – DCSA  
COLEGIADO DO CURSO DE CIÊNCIAS CONTÁBEIS

AILTON SOUZA DE CARVALHO FILHO

**ANÁLISE DA PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS CONTÁBEIS  
FRENTE À DEMANDA NA “CONTABILIDADE BARBOSA”  
NO PRIMEIRO TRIMESTRE DE 2012.**

Monografia apresentada ao Departamento de Ciências Sociais Aplicadas (DCSA) como requisito parcial para obtenção do Grau de Bacharel em Ciências Contábeis pela Universidade Estadual do Sudoeste da Bahia (UESB).

Área de Concentração: Contabilidade Gerencial

Orientador: Prof. Abmael da Cruz Farias.

VITÓRIA DA CONQUISTA – BA  
2012

AILTON SOUZA DE C ARVALHO FILHO

ANÁLISE DA PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS CONTÁBEIS  
FRENTE À DEMANDA NA “CONTABILIDADE BARBOSA”  
NO PRIMEIRO TRIMESTRE DE 2012.

Monografia apresentada ao Departamento de Ciências Sociais Aplicadas (DCSA) como requisito parcial para obtenção do Grau de Bacharel em Ciências Contábeis pela Universidade Estadual do Sudoeste da Bahia (UESB).

Área de Concentração: Contabilidade Gerencial

Orientador: Prof. Abmael da Cruz Farias.

Vitória da Conquista, \_\_\_\_/\_\_\_\_/\_\_\_\_\_.

**BANCA EXAMINADORA**

Prof. Abmael da Cruz Farias.  
Ms.  
(orientador)

Prof. Márcia Mineiro de Oliveira  
Ms.

Prof. Antônio dos Santos  
Ms.

VITÓRIA DA CONQUISTA – BA  
2012

C323a Carvalho Filho, Ailton Sousa de.

Análise da prestação de serviços contábeis frente à demanda na “Contabilidade Barbosa” no primeiro trimestre de 2012 / Ailton Sousa de Carvalho Filho, 2012.

37f.

Orientador (a): Abmael da Cruz Farias.

Trabalho de Conclusão de Curso (graduação) –  
Universidade Estadual do Sudoeste da Bahia, Vitória  
da Conquista, 2012.

Referências: f. 33.

1. Serviços contábeis. 2. Contabilidade – Serviços ao  
consumidor. 3. Satisfação do cliente. I. Universidade Estadual  
do Sudoeste da Bahia. II. Farias, Abmael da Cruz. III. T.

CDD: 657.9042

## **RESUMO:**

A contabilidade muitas vezes é julgada apenas como uma obrigação voltada a atender o governo nas instâncias Federal, Estadual e Municipal, terrível engano. Esta pesquisa foi realizada com a finalidade de informar o quanto são importantes os serviços contábeis para as organizações, podendo servir de incentivo às contabilidades. Buscou-se descrever os tipos de serviços prestados e sua relevância para as empresas, além de esclarecer aos clientes sua necessidade, procurou-se verificar como estava a satisfação de seus usuários. Para responder a indagação foram usadas pesquisas de Survey e bibliográfica, com a abordagem qualitativa e descritiva. No tocante à coleta de dados junto a um escritório Contábil de pequeno porte que possui uma carteira de 52 clientes, a “Contabilidade Barbosa” é uma empresa que está a mais de 10 anos no mercado, situada no centro desta cidade de Vitória da Conquista – BA. Fez-se uso de questionários, os quais foram analisados de forma intuitiva, tendo como delimitação espacial dezesseis clientes desta contabilidade, sendo escolhidos de forma aleatória dentre os demais e temporal ao primeiro Trimestre do ano de 2012. Partiu-se da ideia de que os serviços prestados pela contabilidade são na maioria das vezes desconhecidos pelos clientes, que por sua vez não dão o valor merecido.

**PALAVRAS-CHAVE:** Serviços Contábeis, satisfação, importância, clientes.

## **ABSTRACT:**

Accounting is often dismissed as just an obligation directed to meet the government for a Federal, State and Municipal, terrible mistake. This research was conducted in order to inform how important accounting services for organizations and can serve as an incentive to accounts. We sought to describe the types of services provided and their relevance for businesses, as well as clarify your customers need, we have studied how was the satisfaction of its users. To answer the question were used Survey research and literature, with qualitative and descriptive. Regarding data collection with a small Accounting Office that has a portfolio of 52 clients, "Barbosa Accounting" is a company that is more than 10 years in the market, located in the center of this city of Vitória da Conquista - BA. Made use of questionnaires, which were analyzed intuitively, with the spatial delimitation sixteen clients of accounting, being chosen randomly from among the remaining time and the first quarter of 2012. We started from the idea that the services provided by accounting are mostly unknown to customers, which in turn does not give the deserved value.

**KEYWORDS:** Accounting Services. Satisfaction. Importance. Customers.

## Lista de Gráficos

Gráfico 1 – O conhecimento do cliente acerca dos serviços solicitados.....	27
Gráfico 2 – A importância da contabilidade para o empresário.....	28
Gráfico 3 – Valor dos serviços Contábeis.....	28
Gráfico 4 – Esclarecimento de dúvidas.....	29
Gráfico 5 – Prejuízos causados pela Contabilidade.....	29
Gráfico 6 – Atendimento ao cliente.....	30
Gráfico 7 – Confiança nos Serviços contábeis.....	30
Gráfico 8 – Comunicação entre a contabilidade e a empresa.....	31
Gráfico 9 – Meios de contato com a Contabilidade.....	31

# Sumário

1. Introdução.....	8
1.1 TEMA.....	9
1.2 Objetivos.....	9
1.2.1 Objetivo Geral .....	9
1.2.2 Objetivos Específicos .....	9
1.3 PROBLEMATIZAÇÃO.....	9
Questão – Problema .....	9
Questões Secundárias.....	10
1.4 Hipótese de pesquisa .....	10
1.5 Justificativa .....	10
1.6 Metodologia .....	10
2. Referencial teórico.....	11
2.1 Contabilidade.....	11
2.2 Prestação de Serviços .....	12
2.3 Qualidade .....	12
2.4 Profissão contábil.....	13
2.5 Princípios contábeis.....	14
2.5.1 Princípio da Entidade.....	14
2.5.2 Princípio da Continuidade .....	14
2.5.3 Princípio da Oportunidade.....	15
2.5.4 Princípio do Registro pelo Valor Original.....	15
2.5.5 Princípio da Atualização Monetária .....	16
2.5.6 Princípio da Competência .....	16
2.5.7 Princípio da Prudência .....	16
2.6 Atualização Contábil .....	17
3 Setores existentes na Contabilidade e suas responsabilidades .....	17
3.1 Serviços demandados pelos Clientes por setor:.....	18
3.1.1 Setor Fiscal.....	19
3.1.2 Setor Contábil .....	21
3.1.3 Setor Pessoal/Previdenciário .....	23
4 Análise e Discussão dos Resultados .....	26
5 Considerações finais.....	32
6 Referências.....	34

## 1. INTRODUÇÃO

Esta monografia tem por objetivo passar para ao público externo a contabilidade assim como também aos que necessitam dos Serviços Contábeis, a necessidade e importância desta, não apenas no fornecimento de dados voltados a atender os anseios do Fisco, mas como também, uma organização que deve buscar a excelência no tratamento dado aos seus clientes. Evidenciando respostas precisas, no tempo correto, atendendo com eficiência e eficácia aos seus anseios.

A micro e pequena empresa, cliente das organizações contábeis na maioria das vezes desmerece e a considera apenas como mais uma conta a ser paga ao final do mês. Isto de certa forma, com uma contribuição das próprias contabilidades, pois, grande parte destas, não se preocupa em passar aos seus clientes, informações que viabilizariam sua continuidade ou as ajudem na tomada de decisões, dedicando-se apenas a atender obrigações tributárias ou previdenciárias.

Se a contabilidade não apresentar informações diferenciadas, relevantes e que sejam úteis para cada tipo de usuário e seus segmentos, estará apenas fornecendo dados insignificantes que talvez atendam somente ao fisco, daí a falta de credibilidade junto aos clientes. Esta realidade pode estar mudando, já que a contabilidade precisa se manter no mercado, haja vista a competitividade entre os próprios escritórios contábeis.

De acordo com Ponte e Oliveira (2004: p. 3):

“Os usuários da Contabilidade são segregados em dois grandes grupos: o dos usuários externos e o dos usuários internos.”

Identificaram-se os serviços demandados pelos clientes da “Contabilidade Barbosa” em Vitória da Conquista no primeiro trimestre de em 2012. Onde foram descritos os serviços prestados atualmente pela Empresa Contábil aos seus clientes. Procurou-se evidenciar as contribuições que os serviços identificados e descritos dão para os usuários da Contabilidade que permite concluir sobre a satisfação deles, checando se os serviços demandados são os mesmos prestados.

Este estudo se é importante porque descreve os serviços que são prestados a micro e pequenas empresas, que na maioria das vezes nem

se dão conta do produto que estão comprando da contabilidade. Esta abordagem pode influenciar no reconhecimento da profissão contábil, assim como na melhoria da qualidade da prestação destes Serviços aos seus usuários.

## **1.1 TEMA**

Necessidade e relevância dos serviços contábeis as micro e pequenas empresas.

## **1.2 OBJETIVOS**

### **1.2.1 OBJETIVO GERAL**

Passar para ao público externo a contabilidade assim como também aos que necessitam dos Serviços Contábeis a necessidade e importância dos mesmos, não apenas como fornecimento de dados voltados a atender os anseios do Fisco, mas como também, uma ferramenta capaz de auxiliar a tomada de decisões.

### **1.2.2 OBJETIVOS ESPECÍFICOS**

- Descrever os serviços prestados atualmente pela Contabilidade “Barbosa” aos seus clientes.
- Evidenciar os serviços e o fornecimento de informações de maior importância às necessidades de cada tipo de cliente.

## **1.3 PROBLEMATIZAÇÃO**

### **QUESTÃO – PROBLEMA**

Qual está o aceitação e a posição dos Clientes em relação aos serviços prestados pela “Contabilidade Barbosa”?

## **QUESTÕES SECUNDÁRIAS**

Quais são os serviços prestados pela contabilidade?

Quais os serviços de maior importância para as empresas?

### **1.4 HIPÓTESE DE PESQUISA**

A falta de capacidade do profissional contábil de apresentar com eficiência os seus serviços aos clientes, acabando por perder uma importante oportunidade de informar os benefícios do seu trabalho a estes.

Muitas vezes para o cliente os serviços prestados pela contabilidade são classificados apenas como custo e não resultado. Os Serviços são muito mais do que apenas informações voltadas ao Fisco, elas são orientações que se oferecem de maneira certa e coesa, ajudam no processo decisório.

### **1.5 JUSTIFICATIVA**

Este estudo se fará importante porque descreverá os serviços que são prestados a micro e pequenas empresas, que na maioria das vezes nem se dão conta do produto que estão comprando da contabilidade. Esta abordagem pode influenciar no reconhecimento da profissão contábil, assim como na melhoria da qualidade da prestação destes Serviços aos seus usuários.

### **1.6 METODOLOGIA**

A Questão problema será respondida da seguinte maneira: Com pesquisa em uma contabilidade de médio porte e a quatro clientes desta, ambas situadas na cidade de Vitória da Conquista - Ba. Objetivando distinguir e diferenciar os tipos de serviços prestados, sua importância e o grau de satisfação dos que os contratam. Fará necessária a utilização de quatro livros de diferentes autores, com a finalidade de embasar os dados fornecidos pelos profissionais contábeis.

A Pesquisa será tanto de caráter qualitativo, ou seja, visando estimular os entrevistados a responderem a qualquer indagação se expressando livremente como também Pesquisa descritiva, trata-se de uma investigação com a finalidade de exaurir as características do objeto proposto. O método a ser utilizado será o dedutivo, pois através de uma teoria geral e do uso da

razão será fundamentada uma dedução para que se possa obter resposta ou conclusão acerca do assunto.

Por meio de questionários será feita a coleta de dados agregados a Pesquisa de Levantamento (Survey), ou seja, uma entrevista estruturada. Devendo ser efetuada com uma boa relação entre o entrevistado e entrevistador para que não dê a impressão de interrogatório, facilitando assim a obtenção de resultados satisfatórios. O tipo de questionário a ser utilizado é o Pessoal, onde haverão questões exclusivamente objetivas.

Indagar-se-á sobre o objeto de pesquisa e tentará ao máximo fazer um trabalho que seja coeso e que possivelmente sirva como material de estudo. A utilização dos questionários poderão ser de grande valia por poder atingir um grande número de pessoas com um baixo custo e sem a presença do pesquisador, o que facilita e muito esta etapa monográfica por limitações do pesquisador.

## **2. REFERENCIAL TEÓRICO**

Toda a parte desenvolvida neste capítulo é necessária para a fundamentação teórica à pesquisa proposta. Foi feito um breve estudo acerca de Contabilidade, Prestação de serviços e qualidade no atendimento. Este capítulo tem o objetivo de dar suporte ao entendimento da pesquisa tornando-a mais completa, foi realizado uma busca e revisão de alguns conceitos relacionados ao presente trabalho, como definição de Empresa Contábil, Profissão Contábil, Serviços Contábeis, Princípios Contábeis e Atualização Contábil.

### **2.1 CONTABILIDADE**

A contabilidade segundo (Paulo Nunes) é uma técnica usada pelos gestores com a finalidade de determinar a situação patrimonial das empresas e dos seus resultados. Ou seja, tem como finalidade a evidenciação do estado financeiro da entidade.

Descreve também (Neuson Golveia) a contabilidade como uma ferramenta de registro de todas as movimentações de uma companhia, que possa ser convertida em moeda.

A contabilidade está ligada a área de finanças da empresa, manuseia as contas de numerários, para que os dados resultantes das transações

financeiras sejam analisados e possivelmente capazes de gerar informações que sirvam para a tomada de decisões.

## **2.2 PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS**

A prestação de serviço não resulta na aquisição de alguma coisa, ela se dá na maneira em que uma atividade é desempenhada:

“Serviço é qualquer ato ou desempenho que uma parte possa oferecer a outra e que seja essencialmente e não resulte na propriedade de nada. Sua produção pode ou não estar vinculada a um produto físico”. Kotler (1998, p. 412).

É um produto em específico que não se estoca, por ser algo que não se pode tocar, cheirar e não se permite desfrutar-se dos seu benefícios antes da prestação do mesmo, mas que tem um valor que reflete a satisfação do cliente na conclusão deste.

“Entende-se como serviço uma mercadoria comercializável isoladamente; ou seja um produto intangível que não se pega, não se cheira, não se apalpa geralmente não se experimenta antes da compra, mas que permite satisfações que compensam o dinheiro gasto na realização de desejos e necessidades dos clientes”. (Rathmell, p.19).

O prestador de serviços é identificado por ser um vendedor de trabalho, para conseguir a finalidade deste trabalho as vezes o profissional tem que aplicar à prestação de serviço mecanismos materiais como ex: peças, produtos etc. para somente assim concluir e alcançar o objetivo desejado.

“Uma empresa prestadora de serviços é essencialmente entendida pela venda de trabalho, ainda que para executar esse trabalho também utilize materiais, produtos, peças, componentes etc”. (cartilha saiba mais – sebrae).

## **2.3 QUALIDADE**

Como já pudemos verificar o conceito de contabilidade, instituição que lida com as finanças empresariais, fornecendo prestação de serviços, sendo estes essenciais para a contunidade dos seus clientes e fundamentais para sua permanência no mercado. Porém a prestação de serviços por si só não significa a satisfação do cliente.

O empresa hoje quer o serviço prestado, mas com qualidade, ou seja, atendendo todas as suas expectativas:

“Qualidade em produtos e serviços pode ser definida como a combinação de produtos e serviços referentes a marketing, engenharia, produção e manutenção, através das quais produtos e serviços em uso corresponderão às expectativas do cliente”. (Armand Feingenbaum).

De acordo com David Hutchins a qualidade é muito mais do que apenas a prestação do serviço propriamente dita, é a soma do que pode ser feito na prestação deste a fim de formar a opinião tanto do seu cliente como a de quem poderia sê-lo. O prestador formando opiniões positivas a seu respeito, consolida assim sua reputação no mercado.

## **2.4 PROFISSÃO CONTÁBIL**

O Profissional contábil é aquele que atua diretamente com os dados das empresas gerando informações úteis para a tomada de decisões, são conhecidos também como contabilistas. Que de acordo com o Código Civil Brasileiro “contabilista é o preposto encarregado pela escrituração contábil da empresa, exercendo profissão de contador ou técnico contábil de acordo com as normas do Decreto-Lei n.806/69 e Decreto n.66.408/70.”(Código civil Brasileiro).

O profissional para exercer a função de contabilista deve estar devidamente registrado no Conselho Regional de Contabilidade. Segundo o Decreto-Lei n.9295, de 27 de Maio de 1946, o contabilista tem a função de:

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

## 2.5 PRINCÍPIOS CONTÁBEIS

Toda e qualquer função deve ter seu regulamento, normas e teorias a fim de facilitar o emprego da profissão sendo sua essência, com o contador não poderia ser diferente, há um conjunto de elementos que regem a profissão visando fornecimento de entendimento científico e profissional. São estes os Princípios Fundamentais de Contabilidade:

Da Entidade;

Da Continuidade;

Da Oportunidade;

Do Registro pelo valor Original;

Da Atualização Monetária;

Da Competência; e

Da Prudência.

### 2.5.1 PRINCÍPIO DA ENTIDADE

Este Princípio estabelece a autonomia no patrimônio da entidade como sendo somente dela, não podendo haver mistura entre este patrimônio com os de terceiros, como o que muitas vezes notamos no cotidiano de algumas empresas, onde os sócios confundem a ponto de combiná-lo a suas contas pessoais. De acordo com o:

**Art. 4º da Resolução 750/93:** O Princípio da ENTIDADE reconhece o Patrimônio como objeto da Contabilidade e afirma a autonomia patrimonial, a necessidade da diferenciação de um Patrimônio particular no universo dos patrimônios existentes, independentemente de pertencer a uma pessoa, um conjunto de pessoas, uma sociedade ou instituição de qualquer natureza ou finalidade, com ou sem fins lucrativos.

### 2.5.2 PRINCÍPIO DA CONTINUIDADE

A continuidade significa que a Contabilidade efetua a avaliação do patrimônio e o registro das suas mutações considerando que a entidade, até evidências em contrário, terá sua vida continuada ao longo do tempo, ou seja, a hipótese básica de que a entidade cujo patrimônio está sendo contabilizado

não está destinada a liquidação ou a qualquer forma de extinção, mas, sim, a continuar operando por tempo indeterminado.

**Art. 5º da Resolução 750/93:** A CONTINUIDADE ou não da ENTIDADE, bem como sua vida definida ou provável, devem ser consideradas quando da classificação e avaliação das mutações patrimoniais, quantitativas e qualitativas.

§ 1º A CONTINUIDADE influencia o valor econômico dos ativos e, em muitos casos, o valor ou o vencimento dos passivos, especialmente quando a extinção da ENTIDADE tem prazo determinado, previsto ou previsível.

§ 2º A observância do Princípio da CONTINUIDADE é indispensável à correta aplicação do Princípio da COMPETÊNCIA, por efeito de se relacionar diretamente à quantificação dos componentes patrimoniais e à formação do resultado, e de constituir dado importante para aferir a capacidade futura de geração de resultado.

## 2.5.3 PRINCÍPIO DA OPORTUNIDADE

Este Princípio determina que o instante em que as variações patrimoniais devem ser registradas seja de imediato e integralmente não interessando sua origem, focando apenas nos aspectos físicos e monetários. Se acaso o fato ainda for realizado, deve-se efetuar o registro por estimativa ainda que não se tenha certeza que este fato realmente ocorra.

**Art. 6º da Resolução 750/93:** O Princípio da OPORTUNIDADE refere-se, simultaneamente, à tempestividade e à integridade do registro do patrimônio e das suas mutações, determinando que este seja feito de imediato e com a extensão correta, independentemente das causas que as originaram.

## 2.5.4 PRINCÍPIO DO REGISTRO PELO VALOR ORIGINAL

Toda as transações financeiras feitas no mercado externo, ou seja com outros países, devem ser registradas pelos seus valores originais sendo expressas na moeda do país e por seu valor presente.

**Art. 7º da resolução 750/93:** Os componentes do patrimônio devem ser registrados pelos valores originais das transações com o mundo exterior, expressos a valor presente na moeda do País, que serão mantidos na avaliação das variações patrimoniais posteriores, inclusive quando configurarem agregações ou decomposições no interior da ENTIDADE.

## 2.5.5 PRINCÍPIO DA ATUALIZAÇÃO MONETÁRIA

Reflete a atualização monetária e não um processo avaliativo do patrimônio, onde altera-se os valores iniciais e os ajusta em decorrência da alteração de poder aquisitivo da moeda nacional aos valores atuais.

**Art. 8º da resolução 750/93:** Os efeitos da alteração do poder aquisitivo da moeda nacional devem ser reconhecidos nos registros contábeis através do ajustamento da expressão formal dos valores dos componentes patrimoniais.

## 2.5.6 PRINCÍPIO DA COMPETÊNCIA

Dá-se a partir da apropriação das receitas e despesas com suas mutações nos Ativos, Passivos e do Patrimônio Líquido no momento em que os fatos geradores ocorrem, sempre respectivamente quando se correlacionarem não dependendo do seu pagamento ou recebimento. Como percebe-se no Artigo 09 da Resolução n.750/93 do Conselho federal de contabilidade:

**Art. 9º da resolução 750/93:** As receitas e as despesas devem ser incluídas na apuração do resultado do período em que ocorrerem, sempre simultaneamente quando se correlacionarem, independentemente de recebimento ou pagamento.

§ 1º O Princípio da COMPETÊNCIA determina quando as alterações no ativo ou no passivo resultam em aumento ou diminuição no patrimônio líquido, estabelecendo diretrizes para classificação das mutações patrimoniais, resultantes da observância do Princípio da OPORTUNIDADE.

## 2.5.7 PRINCÍPIO DA PRUDÊNCIA

Este princípio impõe a escolha de um fator que resulte no menor valor para o Patrimônio Líquido, isto se existirem alternativas igualmente válidas para a quantificação patrimonial, sendo este apenas aplicado a mutações posteriores, desde que proporcione a correta aplicação do Princípio da Competência.

**Art. 10 da resolução 750/93:** O Princípio da PRUDÊNCIA determina a adoção do menor valor para os componentes do ATIVO e do maior para os do PASSIVO, sempre que se apresentem alternativas igualmente válidas para a quantificação das mutações patrimoniais que alterem o patrimônio líquido.

## 2.6 ATUALIZAÇÃO CONTÁBIL

O profissional contábil tem a obrigação de estar acompanhando as mudanças constantes no mundo contemporâneo, deve adequar-se para que ocupe um lugar privilegiado no mercado. O aperfeiçoamento se dá por meio de educação continuada ou estudos em áreas pré determinadas a exemplo de: perícia, departamentos específicos, auditoria, assessoria e tributária.

O procedimento utilizado por uma equipe contábil aliado a outros fatores e recursos materiais podem definir a especialidade e o nível de efeito operacional da contabilidade, tendo vista a permanente busca pela melhoria continua na prestação dos serviços, facilitando o melhor desempenho e alcance de resultados satisfatórios pelo escritório.

O exemplo das IFRS (International Financial Reporting Standards), novo padrão de norma de contabilidade que tende a ser globalmente adotado para as demonstrações dos relatórios financeiros das empresas inclusive as PME's (Pequenas e Médias Empresas).

Atualização constante, cursos e treinamentos, o profissional contábil estará preparado para enfrentar os novos desafios do mercado, pois estamos vivenciando um momento de transição da forma que se faz contabilidade no Brasil e isso requer constante atualização profissional.

O Conselho Federal de Contabilidade - CFC e os Conselhos Regionais de Contabilidade – CRC, que são órgãos nos quais se regulamenta a profissão contábil fornecem também ferramentas que visam a atualização do profissional. Os Conselhos Regionais de Contabilidade – CRC - têm a responsabilidade de incentivar e implementar atividades de capacitação.

## 3 SETORES EXISTENTES NA CONTABILIDADE E SUAS

### RESPONSABILIDADES

- **Setor Fiscal:** Notas fiscais (entrada/saída/serviços), apuração de impostos (federais, estaduais e municipais), registro e escrituração de livros e demais obrigações mensais e outros tributos e obrigações.

- **Departamento Contábil:** Escrituração dos livros Diário e Razão, elaboração do livro LALUR, elaborações de Balancetes de Verificação, elaboração de todas Demonstrações Contábeis exigidas pelas legislações societária e fiscal, análise das Demonstrações Contábeis, controle dos bens do Ativo Permanente, elaboração e entrega das declarações federais, estaduais, municipais.
- **Setor de Pessoal:** Responsável por Admissões, rescisões, folhas de pagamento, cálculo e apuração de encargos trabalhistas, obrigações mensais e anuais e outros assuntos previdenciários e trabalhistas.
- **Setor de Expediente:** Constituições, alterações contratuais, extinção de empresas, solicitação de certidões (positiva e negativa), cadastros e obtenção de AIDF. Elaboração do contrato de prestação de serviços entre organizações contábeis e seus clientes.

### **3.1 SERVIÇOS DEMANDADOS PELOS CLIENTES POR SETOR:**

Além dos serviços prestados pela contabilidade mensalmente a seus clientes através dos seus diversos departamentos, existem aqueles que não foram previamente estipulados no contrato de prestação de serviço, mas que não deixam de ser importantes para as empresas e se executados no tempo certo, podem até passar despercebido, porém se não forem concluídos ou se executados tardiamente podem prejudicar as empresas e conseqüentemente causar perda de credibilidade dos profissionais contábeis.

Expusemos algumas destas eventuais solicitações ou serviços demandados pelos clientes à contabilidade por setor:

### **3.1.1 SETOR FISCAL**

Todo dia 1º do mês as empresas mandam toda a documentação do mês anterior, esses documentos são organizados e em seguida são codificadas as notas fiscais para serem lançadas no programa gerando os livros fiscais que serão impressos. Sendo emitido também o faturamento que é um documento para a retirada dos impostos e controle interno da contabilidade. Depois que os impostos são gerados, faz-se o protocolo para a entrega. Os clientes solicitam orientação e controle da aplicação dos dispositivos legais vigentes necessárias para emissão de notas fiscais, e o fornecimento de material atualizado para simplificar esta atividade na empresa.

#### **Solicitação para entrada no Simples Nacional por um cliente – Empresa de Pequeno Porte - EPP**

Uma Empresa de Pequeno Porte - EPP do escritório de contabilidade em que foi realizada esta pesquisa, solicitou sua entrada no regime de tributação do Simples Nacional - que consiste em um regime tributário para as microempresas e empresas de pequeno porte, sendo uma forma simplificada e unificada de recolhimento de tributos, por meio da aplicação de percentuais favorecidos e progressivos, incidentes sobre uma única base de cálculo, a receita bruta.

Para se efetuar o enquadramento da empresa no Simples, primeiro o contabilista verificou se esta possui as características necessárias para a aprovação. Como ela é uma Empresa de Pequeno Porte sua receita bruta dentro do ano calendário é de no máximo R\$ 3.600.000,00, atendendo esta e as demais obrigações foi feito o agendamento, que consiste no interesse do

contribuinte de aderir ao Simples para o ano subsequente, antecipando assim as verificações de pendências impeditivas a este regime.

Como não foi encontrada nenhuma pendência ou restrição impeditiva, a solicitação deste contribuinte em mudar de regime foi automaticamente aceita. Agora o cálculo para recolhimento do SIMPLES, será determinado mensalmente multiplicando-se a receita bruta auferida no mês pela alíquota prevista na tabela constante do anexo II, da Lei Geral, observando-se, para tanto, a sua receita bruta acumulada nos 12 (doze) meses anteriores ao período de apuração. O resultado dessa multiplicação é recolhido mediante documento único de arrecadação (DAS – Documento de Arrecadação do Simples). Emite-se o DAS, onde a empresa deverá efetuar seu pagamento até o dia 20 do mês subsequente àquele em que a receita bruta tiver sido auferida.

### **Importância:**

Foi muito importante efetuar a mudança do lucro presumido para o simples nacional, pois se a mesma não fosse consolidada em tempo hábil, o empresário estaria sujeitando sua empresa a uma alta carga tributária por mais um ano. Carga esta que quase certo levaria o cliente da contabilidade a falência.

### **Solicitação de Talões de Notas Fiscais**

Um Comércio de bicicletas peças e acessórios ainda não obrigado a emissão de notas fiscais eletrônicas, solicitou da contabilidade com certa urgência talões de notas fiscais, pois o seu já estava acabando. O funcionário do setor fiscal na contabilidade faz junto a Secretaria da Fazenda uma solicitação da Autorização para Impressão de Documentos Fiscais – AIDF, sendo feita de forma obrigatória por meio do site do órgão.

O funcionário da contabilidade só para se certificar, consulta através dos protocolos ICMS 42/2009 e 10/2007 a obrigatoriedade ou não da empresa em emitir a NF-e (Nota Fiscal Eletrônica). Como esta ainda não está obrigada, ele solicita a AIDF. Após isso, vem à confirmação onde a gráfica recebe o pedido e autorização para a confecção dos talões e se encarrega de entregar a Empresa.

#### **Importância:**

Como os talões de notas fiscais da empresa já estavam acabando, a mesma solicitou da contabilidade mais 4 talões. Importante que o profissional tenha feito a AIDF com antecedência, pois a AIDF é aceita com cerca de 24 horas, daí levasse a AIDF a gráfica e esta ofereceu um prazo de até 8 dias uteis para a entrega dos talões.

Ou seja, se o cliente não pedido antecipado e se o contabilista não atendesse esta solicitação a tempo, acabariam todas as notas fiscais e o empresário ficaria impossibilitado de comercializar.

### **3.1.2 SETOR CONTÁBIL**

#### **Solicitação junto ao Setor Contábil**

O setor Contábil sendo o responsável pela classificação e codificação de documentos contábeis e sua contabilização de ordem fiscal e tributária e lançamentos contábeis de toda a documentação enviada. Encarrega-se da contabilidade comercial da empresa, cuida da classificação contábil dos documentos, promovendo os respectivos registros nos Livros Diário e Razão. Promove o fechamento mensal da escrita contábil com a elaboração e remessa ao cliente do respectivo balancete com apuração de resultado.

Certa empresa quis sua posição atualizada junto aos seus fornecedores, então o contabilista para fazer a escrituração contábil, integralizou o setor fiscal para o setor contábil, depois de integralizado é verificado se no fiscal o valor das compras a prazo e a vista estão corretos, verifica-se também se o valor das vendas está correto e se teve alguma devolução de compra ou de venda. Depois que terminar de conferir ele corrige e atualiza os dados.

O contabilista lançou todas as duplicatas e boletos do mês, e conciliar todas as contas, para ter certeza de que o saldo apresentado no balancete realmente está correto. Depois de conferido e conciliado todas as contas aí sim é possível enviar o relatório gerado a empresa e informá-la como está sua situação junto aos seus fornecedores.

### **Importância:**

A conta devidamente atualizada abriga os registros das mercadorias para revenda ou de materiais para consumo e imobilizado. Isso facilita o empresário a gerir e saber como anda a situação frente aos que lhe abastece. Esta solicitação, para satisfação do cliente foi atendida em 24h.

### **Posição de Caixa**

Outro fator interessante, certo cliente quis a posição do saldo de caixa. Há muitos empresários que se negam ainda em passar a contabilidade todo o seu real faturamento no mês, com medo de ter que pagarem mais impostos passam apenas algumas notas fiscais de saída ou prestação de serviços à contabilidade. A contabilidade precisa fazer a verificação do caixa para se constatar se não existe saldo negativo (saldo credor) no mesmo. Se houver saldo negativo, indicará a possibilidade de a empresa estar omitindo receitas.

Alguns clientes da Contabilidade Barbosa chegam a não enviá-la no mês suas notas fiscais, já que consideram ter no mês anterior pago imposto mais alto, por mais que a contabilidade instrua aos seus clientes esta é uma situação que ainda ocorre muito. Acaba que o caixa constante na contabilidade torna-se diferente da sua realidade.

**Importância:**

A posição do caixa atualizada protege os empresários de serem surpreendidos por situações um tanto que desagradáveis, como a falta de capital para investir ou honrar com compromissos.

### **3.1.3 SETOR PESSOAL/PREVIDENCIÁRIO**

Este setor é responsável por realizar o planejamento, a organização, execução e controle de todas as atividades relacionadas a contratação e demissão dos funcionários, e é também responsável por analisar e encaminhar benefícios de servidores junto ao INSS, adequar e nortear os serviços de acordo com a padronização e em função das normas da qualidade, buscando o engajamento com a manutenção e melhoria da norma estabelecida.

**Um cliente solicitou que fizesse a admissão de um Funcionário.**

Para ser formalizada esta admissão, a empresa solicitou do trabalhador a apresentação de alguns documentos que teve como finalidade a sua identificação, possibilitando o correto desempenho das obrigações trabalhistas, não só em relação ao próprio trabalhador, mas também nas relações da empresa com a fiscalização do Ministério do Trabalho e Emprego - MTE.

Após os procedimentos com o Livro de Registro de Funcionários, o passo seguinte é o preenchimento da Ficha de Salário Família. Benefício de que tem direito, os trabalhadores e empregados avulsos com salários de até R\$ 915,05 que tenham filhos na faixa etária de 0 a 14 anos ou inválido de qualquer idade. O valor do Salário Família é de R\$ 31,22 por filho de até 14 anos incompletos ou inválido, para quem ganha até R\$ 608,80. Para o trabalhador que receber de R\$ 608,81 até R\$ 915,05, o valor do salário-família é de R\$ 22,00. No caso de mãe e pai estarem nas categorias e faixa salarial que dão direito ao salário-família, os dois têm direito de receber o benefício. Para a concessão do benefício a Previdência Social não exige tempo de carência, entretanto, a continuidade do recebimento do salário-família está condicionada à apresentação anual do atestado de vacinação obrigatória para as crianças de até sete anos e de frequência escolar semestral para crianças a partir dos sete anos. No caso do menor inválido que não frequenta a escola por motivo de invalidez, deve ser apresentado atestado médico que informe esse fato. O pagamento do benefício é suspenso quando não são apresentados os documentos solicitados nos prazos determinados.

O benefício é pago mensalmente ao empregado pela empresa à qual está vinculado, e deduzido do recolhimento das contribuições sobre a folha salarial. O trabalhador avulso - que é o que presta serviço a várias empresas, mas é contratado por sindicato e órgãos gestores de mão de obra - recebe do respectivo sindicato, mediante convênio com a Previdência Social. O salário-família é pago diretamente pela Previdência Social ao empregado e ao trabalhador avulso, aposentados por invalidez ou quando estiverem em gozo de auxílio-doença.

O direito ao benefício cessa quando o filho ou equiparado (enteados e tutelados que não possuem bens suficientes para o próprio sustento) completa 14 anos de idade, salvo se inválido; no caso do inválido recuperar a capacidade; por morte do filho ou equiparado, a contar do mês seguinte ao do óbito, e pelo desemprego do segurado.

Ao ser exigido pela empresa, o documento de identificação, cabe ao empregador extrair, no prazo de cinco dias, os dados que interessam, devolvendo em seguida o documento ao empregado.

Portanto, é recomendável que a entrega, pelo empregado, dos documentos citados, bem como a respectiva devolução, seja feita contra-recibo, o que foi observado na rotina do escritório, em que os documentos eram devolvidos o mais rapidamente possível às empresas comerciais.

O empregador, ao admitir o empregado, deve verificar e adotar, por meio da documentação apresentada, os seguintes procedimentos:

- Cadastramento no PIS - A empresa deverá verificar, na CTPS, na parte de "Anotações Gerais", registro do cadastramento no PIS. Na falta dessa anotação e não tendo o empregado apresentado o documento que comprove o cadastramento, a empresa deverá cadastrá-lo. Vale lembrar que por ocasião da emissão da 1ª via da CTPS o cadastramento no sistema PIS/PASEP será de competência das Delegacias Regionais do Trabalho.
- Contribuição Sindical - Na admissão de empregados durante ano, a empresa verificará se o empregado já contribuiu em emprego anterior. Caso positivo, a empresa não deverá efetuar novo desconto, ficando, nessa hipótese, obrigada a anotar no livro ou ficha de registro de empregados a informação quanto ao desconto e recolhimento da referida contribuição pela empresa anterior. Caso negativo, a empresa efetuará o desconto de um dia do salário, no mês subsequente ao da admissão.
- Cadastro Geral de Empregados e Desempregados (CAGED) - Nas admissões, demissões ou transferências de empregados para outro estabelecimento, ocorridos no mês, deverão ser comunicados ao Ministério do Trabalho e Emprego até o dia 07 do mês subsequente, por meio do formulário Cadastro Geral de Empregados e Desempregados (CAGED).

- Procedimentos em relação à estrangeiros: Os estrangeiros devem exibir ao empregador a carteira de estrangeiro, comprovando, dessa forma, que sua permanência no País é legal. Para sua admissão, é necessário que tenha efetuado o seu registro no Ministério da Justiça, dentro dos 30 dias seguintes à entrada no País.

Depois de realizados todos estes procedimentos em relação à admissão, deverão permanecer no local de trabalho, à disposição da fiscalização do Ministério do Trabalho, o livro de registro de empregados, o livro de inspeção do trabalho, bem como o registro de horário de trabalho (cartão, livro de ponto ou registro magnético).

Como a Empresa é optante pelo SIMPLES – Sistema Integrado de Pagamento de Impostos e Contribuições das Microempresas e Empresas de Pequeno Porte, está isentas de recolher a parte patronal. A empresa deverá informar os vínculos, remunerações e movimentações de seu trabalhador, assim como faz com os demais.

#### **Importância:**

Muito importante o registro dos funcionários, caso a empresa tenha empregados não registrados a seu serviço, esta estará sujeita à autuação e ao pagamento de multa, aplicada pelo fiscal do Ministério do Trabalho e Emprego.

## **4 ANÁLISE E DISCUSSÃO DOS RESULTADOS**

A Contabilidade é uma instituição que por meio de dados contábeis coletados em seus setores, em que através de seus serviços obtém-se o máximo de informações de grande valia, para serem utilizadas em forma a auxiliar a tomada de decisões dentro de uma organização.

Como mostra MARION (2008: p. 26), “A Contabilidade é o instrumento que fornece o máximo de informações uteis para a tomada de decisões dentro e fora da Empresa. Ela é muito antiga e sempre existiu para auxiliar as pessoas a tomarem decisões”.

Através de sua ciência estuda todo o Patrimônio das entidades e tudo o que pode ocasionar uma variação deste, ou seja, todo agente direto ou indireto que por meio deste resulta em eventuais alterações no Patrimônio.

Segundo NICÁCIO (2010: p. 3) “Contabilidade é a ciência que tem como objeto de estudo o patrimônio das entidades, seus fenômenos e variações, tanto no aspecto quantitativo quanto no qualitativo...”.

Este capítulo apresenta os resultados dos questionários aplicados com dezesseis clientes de quatro Escritórios de Contabilidade, sendo quatro clientes de cada contabilidade. Para a realização desta análise de dados, as informações foram coletadas, tabuladas, comparadas e analisadas.

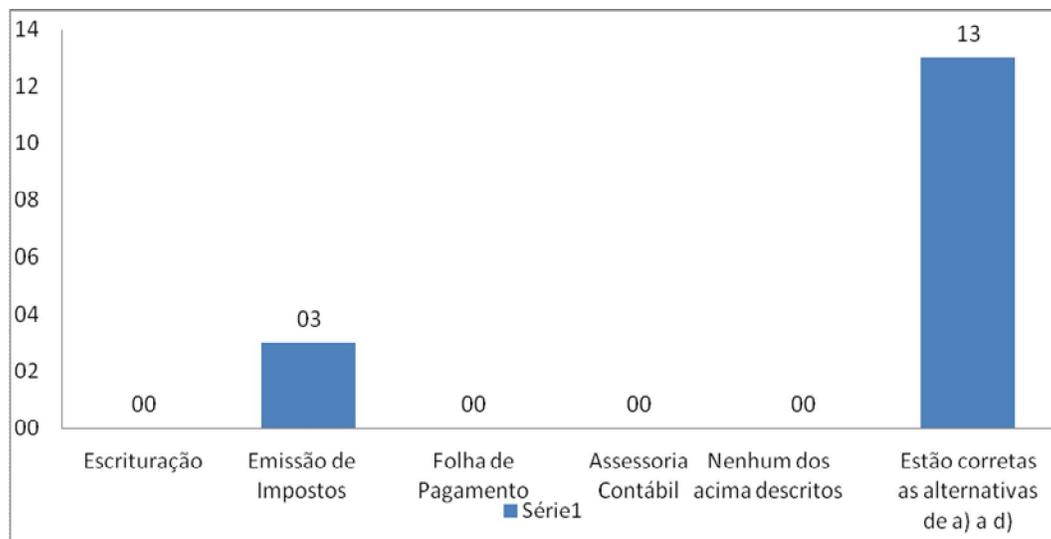


Figura 1 - O conhecimento do cliente acerca dos serviços solicitados

De acordo com a Figura 1, os clientes que foram entrevistados responderam que a contabilidade é mais do que simplesmente emissão de impostos. É importante que os que ainda não tem ciência disto, tenham este esclarecimento. A contabilidade poderia enviar comunicados periodicamente aos seus clientes com informativos que a façam ser admirada por sua grandeza.

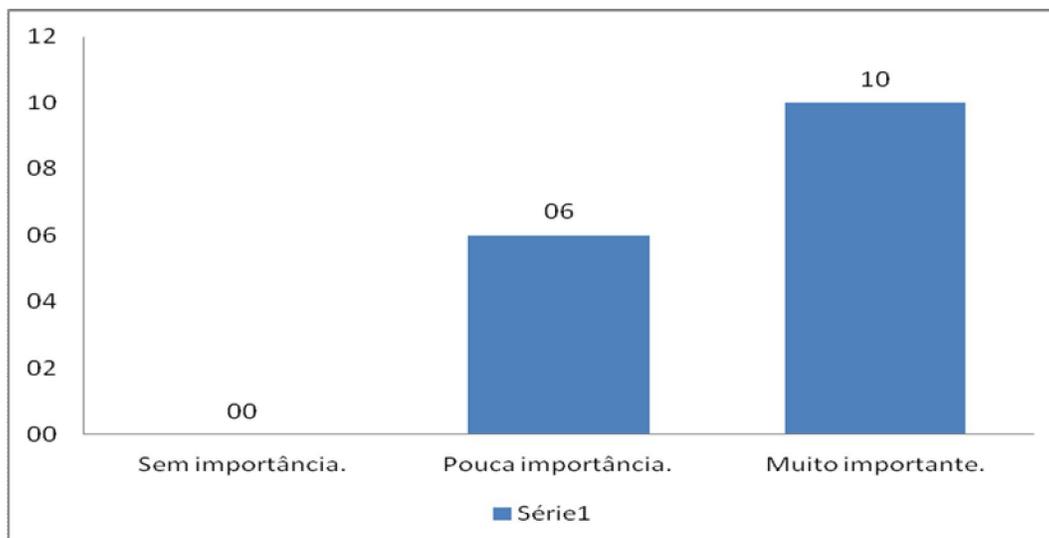


Figura 2 – A importância da contabilidade para o empresário.

A Figura 2 mostra que a maioria dos entrevistados considera a contabilidade muito importante, porém uma quantidade significativa ainda acha que a contabilidade tem pouca importância para sua empresa, terrível engano, pois é em torno dela que podem ser absorvidas informações que ajudariam o empresário a ter seu negócio prosperar muito mais.

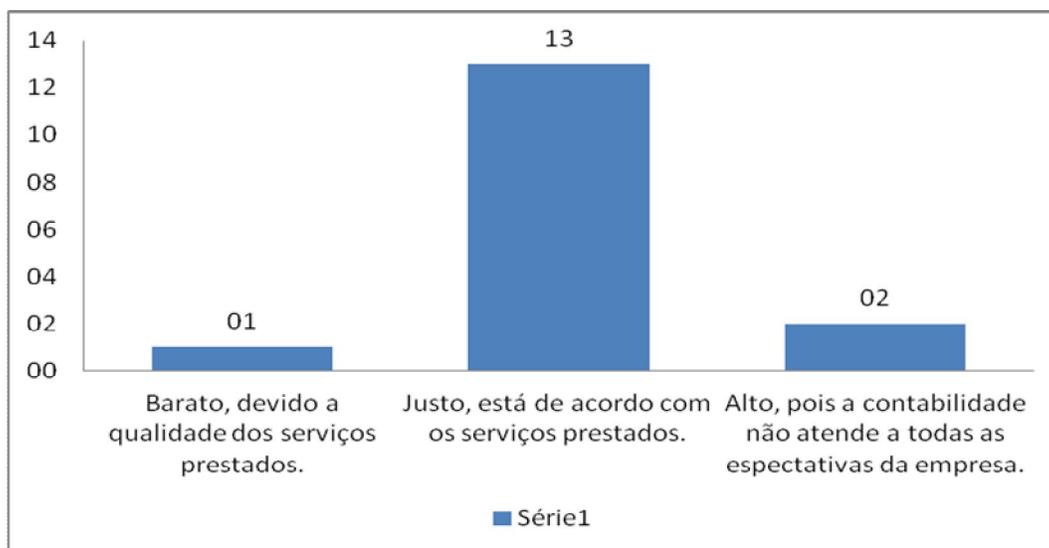


Figura 3 – Valor dos serviços Contábeis.

Como demonstra a Figura 3, os clientes consideram justo o valor cobrado dos honorários referentes a prestação de serviços contábeis, isso indica que a maioria dos clientes está de acordo com os valores cobrados pela contabilidade em vista a prestação dos serviços.

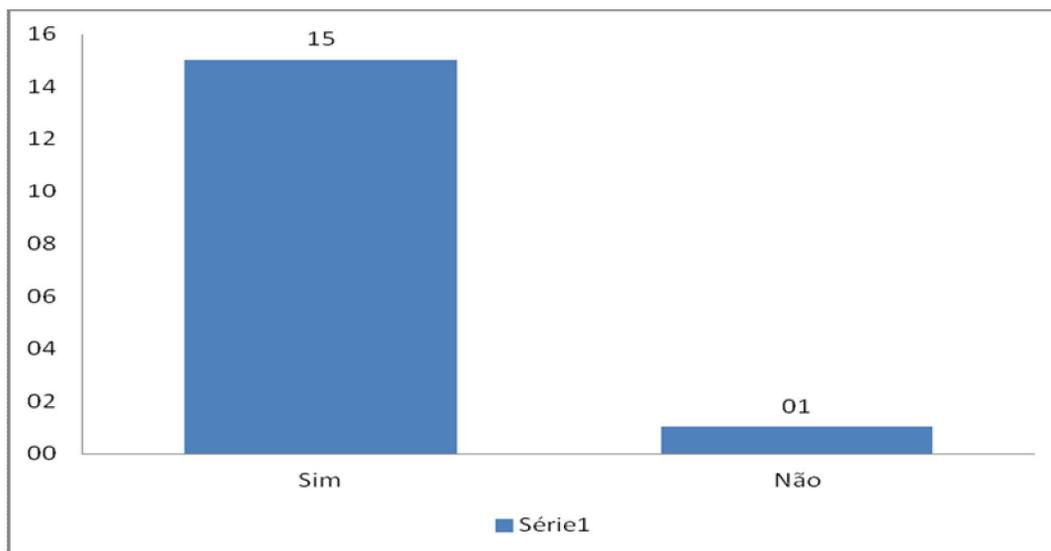


Figura 4 – Esclarecimento de dúvidas.

Quanto ao esclarecimento de possíveis dúvidas os clientes das contabilidades em grande maioria estão satisfeitos com a disponibilidade do contabilista em esclarecer suas dúvidas.

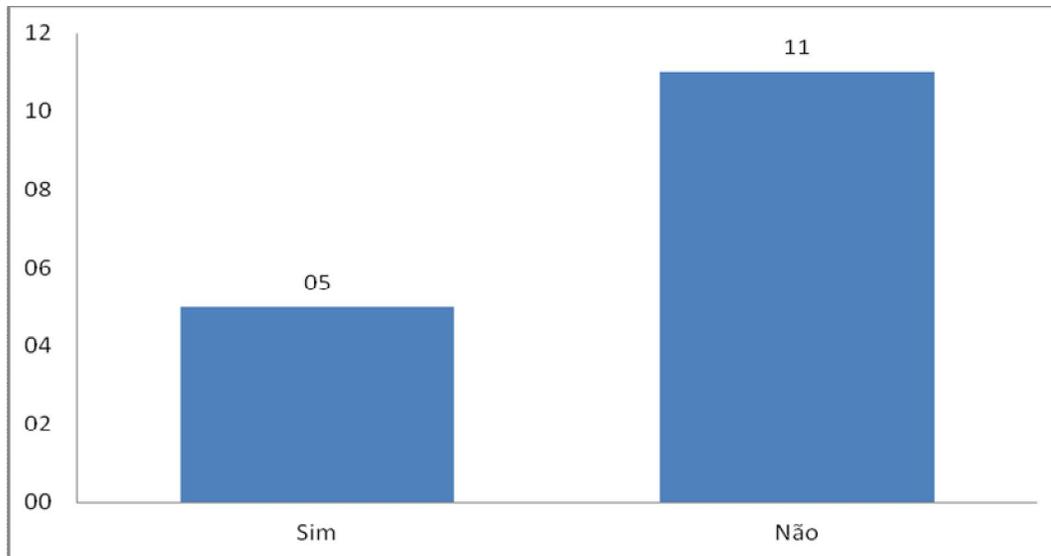


Figura 5 – Prejuízos causados pela Contabilidade.

De acordo com a Figura 5, onze dos dezesseis clientes entrevistados das quatro diferentes contabilidades, já tiveram que arcar com algum tipo de prejuízo em decorrência de erros da contabilidade ou falta de alguma informação desta.

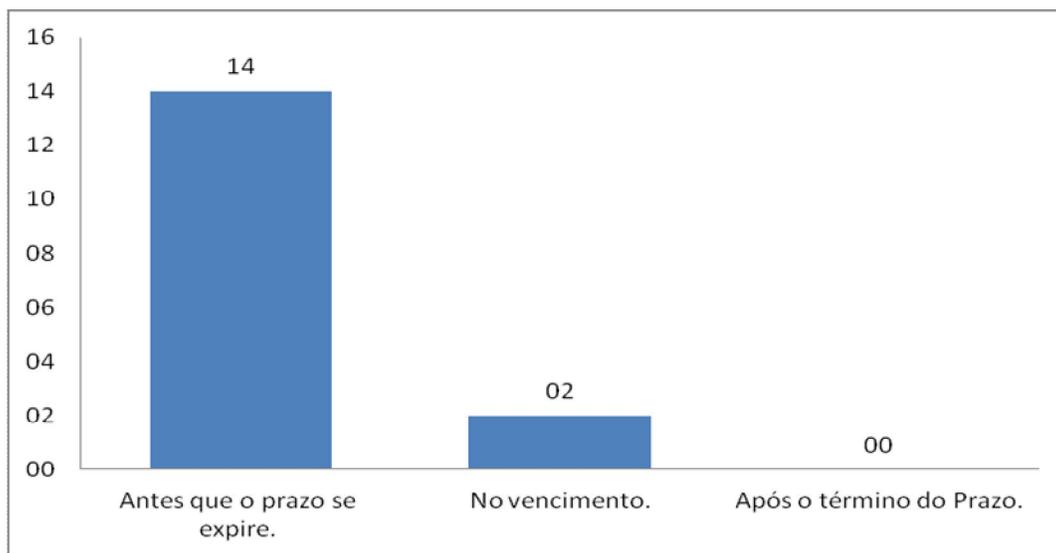


Figura 6 – Atendimento ao cliente.

Segundo a Figura 6, quatorze dos dezesseis entrevistados responderam que a contabilidade atende suas solicitações antes que o prazo destas expire. Isso é muito importante, pois quando a contabilidade deixar para resolver as solicitações com antecedência para solucioná-las no vencimento, gera insatisfação em decorrência da brevidade.

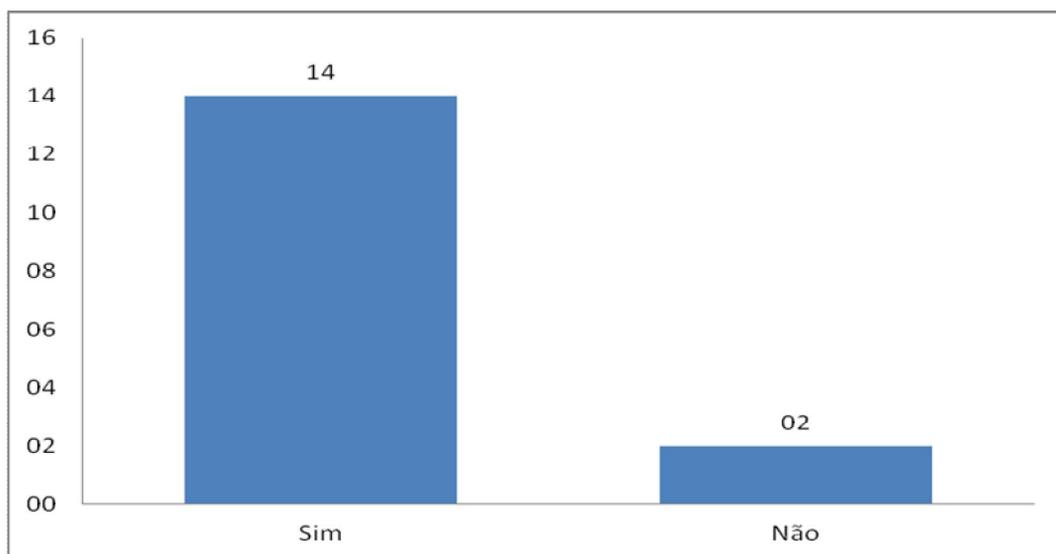


Figura 7 – Confiança nos Serviços contábeis.

Como vemos na Figura 7, 87,5% dos entrevistados confiam nos serviços fornecidos por sua contabilidade. Isto demonstra a credibilidade da Empresa Contábil.

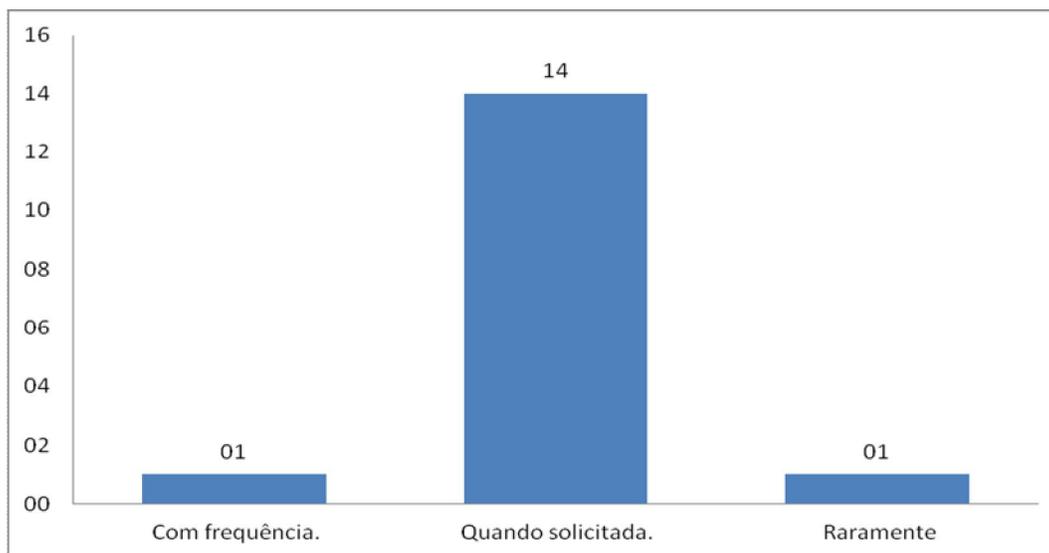


Figura 8 – Comunicação entre a contabilidade e a empresa.

Quatorze dos dezesseis entrevistados consideram de acordo com a Figura 8, que a comunicação entre a contabilidade e sua empresa é feita somente quando solicitada. Este ponto não é positivo, pois a contabilidade deve sempre estar entrando em contato mesmo que para simplesmente demonstrar que está a disposição.

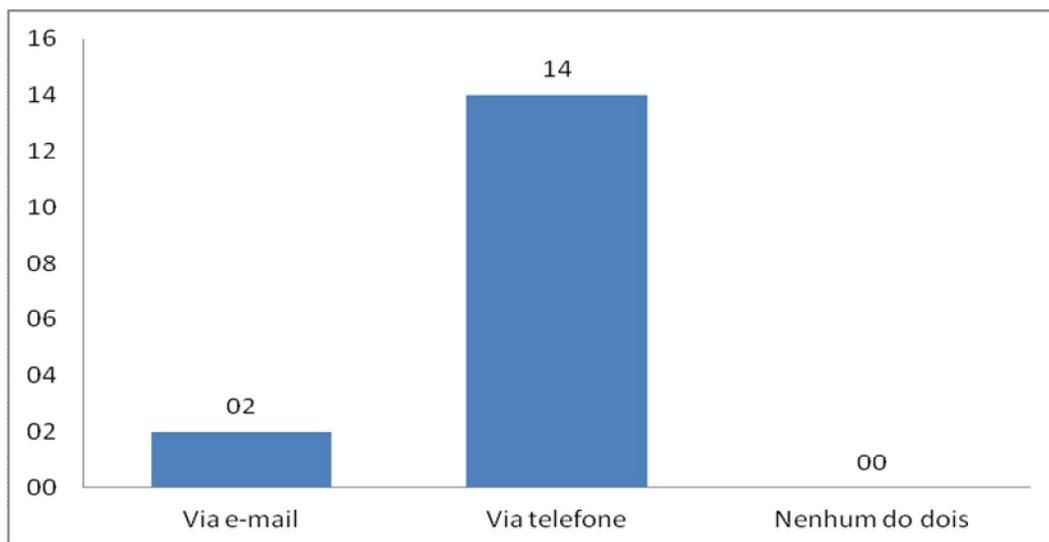


Figura 9 – Meios de contato com a Contabilidade.

Segundo a Figura 9, a maioria dos escritórios contábeis se comunica com seus clientes através de telefone, outra parte dos questionados se comunica por e-mail.

## 5 CONSIDERAÇÕES FINAIS

O destaque no atendimento visando à satisfação do cliente pode ser atribuído a expectativa que o ele cria a partir do momento em que contrata o serviço e sua satisfação na hora de recebê-lo, se o que ele espera do serviço for maior do que ele imagina, o cliente fica satisfeito, se isso não ocorrer o cliente não ficará, e um cliente insatisfeito leva com ele mais dez, pois pode começar uma divulgação negativa delatando o que lhe ocorreu.

Os clientes que foram entrevistados responderam que a contabilidade é mais do que simplesmente emissão de impostos. É importante que os que ainda não tem ciência disto, tenham este esclarecimento. A contabilidade poderia enviar comunicados periodicamente aos seus clientes com informativos que a façam ser admirada por sua grandeza.

A maioria dos entrevistados considera a contabilidade muito importante, porém uma quantidade significativa ainda acha que a contabilidade tem pouca importância para sua empresa, terrível engano, pois é em torno dela que podem ser absorvidas informações que ajudariam o empresário a ter seu negócio prosperar muito mais.

O mercado vem apresentando índices altos de competitividade no setor contábil. Assim, avaliar por meio de pesquisa junto aos clientes buscando mostrar o nível de satisfação dos clientes é uma forma de identificar aspectos relacionados à visão destes em relação à sua contabilidade. Ao identificar o grau de satisfação dos clientes de algumas contabilidades, observou-se que estes apresentaram um bom nível de satisfação. No decorrer deste estudo foi possível compreender que uma empresa contábil é uma forma organizacional que reúne recursos para o desenvolvimento da prática contábil e seus serviços, que se ela deixa de atender as expectativas dos seus clientes, resulta em desmerecimento quanto à prática contábil de uma forma geral. Com os estudos teóricos se observou que os clientes são os principais elementos em um contexto organizacional, isto porque é deles que depende a sobrevivência da empresa no mercado. No que se refere à satisfação, compreendeu-se que este é o nível de contentamento que um cliente tem ao adquirir um serviço, sendo que a satisfação pode ser considerada o ponto culminante de

uma contabilidade, considerando que é ela que evidencia a estabilidade da organização neste mundo da concorrência. O atendimento e respostas exatas são considerados os diferenciais na competitividade das empresas, pois somente as organizações contábeis que oferecem um atendimento de qualidade e as respostas precisas conseguem ganhar maior potencial no mercado. Por isso, todas as Prestadoras de Serviços Contábeis precisam oferecer mais do que simplesmente serviços, deve oferecer serviços com qualidade.

No que se refere aos Honorários cobrados pelos serviços, outro fator relevante, a sua decisão de quanto será o valor cobrado fica sob a responsabilidade dos sócios da contabilidade, onde levam em consideração alguns aspectos como o ramo de atividade, o porte dos clientes, e a quantidade de serviços oferecidos a estes. Haja vista que um bom serviço precisa ser bem valorizado, claro que usa-se o bom senso para se determinar um preço que nem desvalorize seu serviço como também não seja inviável ao cliente.

## 6 REFERÊNCIAS

THOMÉ, Irineu. **Empresas de Serviços Contábeis**. São Paulo: Atlas, 2001.

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

OLIVEIRA, Edson. **Contabilidade Informatizada: Teoria e Prática**. São Paulo: Atlas, 2000.

MARION, José Carlos. **Contabilidade Básica**. 9º São Paulo: Atlas, 2008.

WWW.SITECONTABIL.COM.BR (Brasil). **Modelo de contrato de Prestação de Serviços Contábeis**. Disponível em:

<[http://www.sitecontabil.com.br/modelos\\_contrato/0187.htm](http://www.sitecontabil.com.br/modelos_contrato/0187.htm)>. Acesso em: 06 set. 2012.

WWW.CPC.ORG.BR (Brasil). **ABusca da Convergência da Contabilidade aos Padrões Internacionais**. Disponível em:

<[http://www.cpc.org.br/pdf/Livreto\\_CPC\\_atualizado\\_230507.pdf](http://www.cpc.org.br/pdf/Livreto_CPC_atualizado_230507.pdf)>. Acesso em: 05 set. 2012.

PELEIAS, Ivam Ricardo et al. O Marketing Contábil: estudo exploratório com escritórios na cidade São Paulo. **Fipecafi**, São Paulo, n. , p.01-16, 30 abr. 2004. Disponível em:

<<http://www.congressosp.fipecafi.org/artigos42004/99.pdf>>. Acesso em: 18 set. 2012.

BRASIL. **Decreto-Lei n.9295, de 27 de Maio de 1946**. Institui Conselho Federal de Contabilidade, define as atribuições do Contador e do Guarda-livros, e dá outras providências. Disponível em :

<[http://www.planalto.gov.br/ccivil\\_03/decreto-lei/Del9295.htm](http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/decreto-lei/Del9295.htm)>

BRASIL. **Lei nº 10.406, de 10 de janeiro de 2002**. Institui o Código Civil. Disponível em: <<http://www.planalto.gov.br/ccivil/leis/2002/L10406.htm>>. Acesso em: 20 jun. 2012.

CONSELHO FEDERAL DE CONTABILIDADE. **Princípios Fundamentais e Normas Brasileiras de Contabilidade**. 3º Brasília: Conselho Federal de Contabilidade, 2008.



- 5- Sua empresa já foi prejudicada de alguma forma por algo que a contabilidade fez ou deixou de fazer?  
( ) Sim ( ) Não
- 6- Sua contabilidade costuma atender a alguma solicitação da empresa?  
( ) Antes que o prazo se expire.  
( ) no vencimento.  
( ) Após o término do Prazo.
- 7- Sente segurança em relação aos serviços prestados por sua contabilidade?  
( ) Sim ( ) Não
- 8- A comunicação entre a contabilidade e sua empresa é feita:  
( ) Com frequência.  
( ) Quando solicitada.  
( ) Raramente
- 9- A comunicação entre a contabilidade e sua empresa é feita:  
a. ( ) via e-mail  
b. ( ) via telefone  
c. ( ) nenhum do dois