

**UNIVERSIDADE ESTADUAL DO SUDOESTE DA BAHIA
DEPARTAMENTO DE CIÊNCIAS SOCIAIS APLICADAS (DCSA)
CURSO DE CIÊNCIAS CONTÁBEIS**

GEOVANE SILVA SOUZA

**CONTABILIDADE PARA TOMADA DE DECISÃO: UMA AVALIAÇÃO DOS
SERVIÇOS CONTÁBEIS PRESTADOS AO SEGMENTO VAREJISTA DE
CALÇADOS DE VITÓRIA DA CONQUISTA**

VITÓRIA DA CONQUISTA – BA,

2017

GEOVANE SILVA SOUZA

**CONTABILIDADE PARA TOMADA DE DECISÃO: UMA AVALIAÇÃO DOS
SERVIÇOS CONTÁBEIS PRESTADOS AO SEGMENTO VAREJISTA DE
CALÇADOS DE VITÓRIA DA CONQUISTA**

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) de Vitória da Conquista.

Área de Concentração: Contabilidade Gerencial

Orientador: Prof. Dr. Alexssandro Campanha Rocha

VITÓRIA DA CONQUISTA - BA

2017

S715c

Souza, Geovane Silva.

Contabilidade para tomada de decisão: uma avaliação dos serviços contábeis prestado ao segmento varejista de calçado de Vitória da Conquista. / Geovane Silva Souza, 2017.

79 f.; il. (algumas Col.)

Orientador (a): Dr. Alexssandro Campanha Rocha.

Trabalho de Conclusão de Curso (graduação), Universidade Estadual do Sudoeste da Bahia, Vitória da Conquista, 2017.

Inclui referências. F. 72 – 74.

1. Contabilidade. 2. Profissional contábil. 3. Serviços contábeis – Qualidade.
I. Rocha, Alexssandro Campanha. II. Universidade Estadual do Sudoeste da Bahia. III. T

CDD: 657

GEOVANE SILVA SOUZA

**CONTABILIDADE PARA TOMADA DE DECISÃO: UMA AVALIAÇÃO DOS
SERVIÇOS CONTÁBEIS PRESTADOS AO SEGMENTO VAREJISTA DE
CALÇADOS DE VITÓRIA DA CONQUISTA**

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) de Vitória da Conquista.

Área de Concentração: Contabilidade Gerencial

Orientador: Prof. Dr. Alexssandro Campanha Rocha

Vitória da Conquista, ____/____/____

BANCA EXAMINADORA

Alexssandro Campanha Rocha
Doutor em Educação pela Universidade Federal da Bahia (UFBA)
Professor Adjunto da UESB – Orientador

Manoel Antonio Oliveira Araújo
Doutor em Contabilidade pela Pontifícia Universidade Católica de São Paulo
Professor Assistente da UESB

Josenaldo de Souza Alves
Mestre em Contabilidade pela FUCAPE
Professor Adjunto da FAINOR

AGRADECIMENTOS

Em primeiro lugar agradeço a Deus, o meu grande amigo, a possibilidade de conclusão deste trabalho. O Senhor tem me dado forças pra superar minhas limitações e angústias. Eu pertenço a Ti.

Não posso deixar de agradecer meus pais - Graça e Zé (*in memoriam*) - obrigado por sempre acreditarem nos meus sonhos, pelo exemplo de ser humano e honestidade que vocês são. E mais importante obrigado pelo exemplo de fé. Espero poder retribuir ao máximo todo amor e carinho que sempre depositaram em mim.

Agradeço a toda a minha família que estiveram e estão presentes na minha vida.

Ao professor Dr. Alexssandro Campanha Rocha, obrigado pela paciência e auxílio no decorrer deste trabalho.

Aos meus amigos - Anne, Alef, Gilmara, Bruna, Eliomar, Thomas e as meninas da contabilidade - agradeço por sempre trazerem alegria pra minha vida. Em especial gostaria de agradecer a Alef por toda a ajuda e as dicas que facilitaram o término desta monografia.

Ao corpo docente do curso de Ciências Contábeis, em especial aos professores examinadores desta banca, obrigado por todo aprendizado no decorrer destes cinco anos de graduação.

Por fim, agradeço a todos que torceram e auxiliaram de uma forma direta ou indireta a conclusão deste trabalho.

Porque Eu, o Senhor teu Deus, te tomo pela tua mão direita; e te digo: Não temas, eu te ajudo (Isaías 41:13).

RESUMO

A Contabilidade desde os tempos mais antigos fornece para o homem instrumentos para o controle do seu patrimônio. Com o passar do tempo e a evolução do pensamento contábil, esta Ciência deixou de somente controlar o patrimônio para auxiliar na tomada de decisão, visto que, é o profissional de contabilidade o detentor das informações sobre os atos e fatos ocorridos numa organização. Diante disso, é necessário que este agente preze pela qualidade dos seus serviços para que seus clientes possam ter uma boa avaliação do mesmo, já que este estará atendendo as suas demandas. Nessa perspectiva de análise da qualidade do serviço contábil esta monografia tem como tema “A qualidade dos serviços contábeis prestados ao segmento varejista de calçados de Vitória da Conquista”. Sendo que, o desejo por elaborar um trabalho nesse sentido surgiu por conta do pesquisador estar concluindo o curso de Ciências Contábeis e necessitar de um *feedback* a respeito da satisfação das empresas em relação ao serviço contábil prestado. A pesquisa possui abordagem predominante quantitativa, e quanto ao método utilizou-se o indutivo. No que se refere aos objetivos é uma pesquisa de caráter exploratório e descritivo utilizando-se de procedimentos bibliográficos e levantamento. Como instrumento de coleta de dados optou-se pelo questionário. A hipótese desta pesquisa foi a de que os contadores por prestarem serviços a uma grande quantidade de empresas não conseguem atender com qualidade as necessidades dos seus clientes. Dentre os tópicos levantados nessa pesquisa está a evolução do pensamento contábil, o conceito de qualidade e o profissional contábil. Os dados foram coletados junto às empresas varejistas de calçados, cujo cadastro estava feito na Câmara de Dirigentes Lojistas (CDL). Concluiu-se que os gestores deste segmento estão satisfeitos com os serviços contábeis que lhes são prestados, apesar destes serviços estarem voltados para a escrituração e atendimento as exigências legais em detrimento ao auxílio no gerenciamento do negócio. A maioria dos gestores avaliaram os serviços contábeis como ótimo ou bom o que demonstra essa satisfação. Recomenda-se que os contadores deem mais atenção à parte gerencial da Contabilidade, auxiliando os empresários na tomada de decisão.

Palavras-Chave: Contabilidade. Profissional Contábil. Qualidade.

ABSTRACT

Since earliest times the Accounting has been providing man with instruments to control his patrimony. Over the years, with the evolution of accounting thinking, this science has ceased of control the patrimony to assist in the decision-making, since it is the Accounting professional who holds the information about the acts and events that occurs in an organization. Thus, it is necessary that this agent value the quality of his own services, so his clients can have a good evaluation of it, since it will be meeting their demands. In this perspective of analyzing the quality of the accounting service, this monograph has as theme "The quality of the accounting services provided to the shoe retail segment of Vitória da Conquista". The desire to elaborate a work in this theme emerged because the researcher is finishing his course of Accounting Sciences and needs feedback on the satisfaction of the companies in relation to the service provided. The research has a predominant quantitative approach, and the method used was inductive. On regard to the objectives, this work is an exploratory and descriptive research using bibliographic procedures and survey. The questionnaire was chosen as instrument of data collection. The hypothesis of this research was that accountants, for having a large number of companies as clients, cannot solve the needs of them all with quality. Some of the topics raised in this research are the evolution of Accounting thinking, the concept of quality and the Accounting professional. The data were collected from the footwear retailers, whose registration was done at the Chamber of Store Managers. It was concluded that the managers of this segment are satisfied with the accounting services provided to them, although these services being only focused on bookkeeping and meeting legal requirements, instead of helping in the management of the business. Most of the managers evaluated the accounting services as great or good, which demonstrates satisfaction. As suggestion, the recommendation is that accountants pay more attention to the management part of accounting, helping the executives on decision-making.

Keywords: Accounting. Professional Accounting. Quality.

LISTA DE QUADROS

Quadro 1 - Estado da arte em Agosto de 2016.....	26
Quadro 2 - Atributos da Contabilidade Financeira X Contabilidade Gerencial.....	38
Quadro 3 - Técnicas Utilizadas pela Contabilidade.....	39

LISTA DE GRÁFICOS

Gráfico 1 - Porte das empresas participantes da pesquisa.	50
Gráfico 2 - Sexo do gestor(a) das empresas.....	52
Gráfico 3 - Média de idade do gestor(a) das organizações.....	52
Gráfico 4 - Nível de escolaridade do gestor (a).....	52
Gráfico 5 - Formação/capacitação voltada para a área de Contabilidade.....	54
Gráfico 6 - Forma de contratação dos serviços contábeis.....	54
Gráfico 7 - Pretensão de mudança na forma de contratação dos serviços contábeis.....	54
Gráfico 8 - Já trocou de escritório contábil alguma vez.....	55
Gráfico 9 - Imagem que a empresa tem do seu contador/escritório contábil.....	56
Gráfico 10 - Confiança nos serviços contábeis oferecidos.....	57
Gráfico 11 - Responsável por entrar em contato com a empresa.....	58
Gráfico 12 - Satisfação no atendimento interpessoal.....	58
Gráfico 13 - A sua empresa é informada das alterações na legislação em tempo hábil?.....	59
Gráfico 14 - Informações solicitadas ao escritório são fornecidas com agilidade?.....	60
Gráfico 15 - A contabilidade mantém contato com sua empresa periodicamente.....	60
Gráfico 16 – Envio periódico de relatórios contábeis.....	61
Gráfico 17 – Satisfação dos gestores em relação à atualização, competência e presteza do seu contador.....	62
Gráfico 18 – Penalidades sofridas por culpa de erros dos contadores.....	62
Gráfico 19 - Participação do gestor(a) em reuniões convocadas pelo contador para tratar de assuntos pertinentes ao gerenciamento do negócio.....	64
Gráfico 20 – Envio da documentação necessária para a cont.....	64
Gráfico 21 – Utilização dos relatórios contábeis para tomada decisão.....	65
Gráfico 22 – Percepção dos gestores em relação a utilidade das informações contábeis no processo gerencial.....	66

LISTA DE TABELAS

Tabela 1 - Serviços contábeis oferecidos pelos escritórios contábeis.....	63
---	----

LISTA DE FIGURAS

Figura 1 - Características da Informação Contábil.....	39
--	----

LISTA DE ABREVIATURAS

AAPA	American Association of Public Accountants
ASR	Accounting Series Release
CDL	Câmara de Dirigentes Lojistas
CEPC	Código de Ética do Profissional de Contabilidade
CFC	Conselho Federal de Contabilidade
CPC	Comitê de Pronunciamentos Contábeis
DCSA	Departamento de Ciências Sociais Aplicadas
EPP	Empresa de Pequeno Porte
FEA	Faculdade de Economia e Administração
IBGE	Instituto Brasileiro de Geografia e Estatística
ICC	Interstate Commerce Commission
LC	Lei Complementar
MEC	Ministério da Educação
PAC	Pesquisa Anual de Comércio
PCC	Pesquisa Científica em Contabilidade
PIB	Produto Interno Bruto
SEBRAE	Serviço Brasileiro de Apoio às Micro e Pequenas Empresas
SEC	Securities and Exchange Commission
SEI	Superintendência de Estudos Econômicos e Sociais da Bahia
TCC	Trabalho de Conclusão de Curso
UESB	Universidade Estadual do Sudoeste da Bahia
USP	Universidade de São Paulo

SUMÁRIO

1 INTRODUÇÃO	16
1.1 TEMA	18
1.2 OBJETIVO	18
1.2.1 Objetivo Geral	18
1.2.2 Objetivos Especificos	18
1.3 PROBLEMATIZAÇÃO	19
1.3.1 Questão problema	20
1.3.2 Questões secundárias	20
1.4 FORMULAÇÃO DA HIPÓTESE	19
1.5 JUSTIFICATIVA	21
2. REFERENCIAL TEÓRICO	23
2.1 MARCO CONCEITUAL	23
2.2 ESTADO DA ARTE	24
2.3 MARCO TEÓRICO	27
2.3.1 Do Conceito de Contabilidade e Sua Função	27
2.3.2 Da Evolução Histórica da Contabilidade	28
2.3.3 Contabilidade Gerencial	36
2.3.4 A Informação Contábil Para Tomada de Decisão	37
2.3.5 Requisitos Para A Prestação dos Serviços Contábeis	41
<i>2.3.5.1 Conceito de Qualidade</i>	41
<i>2.3.5.2 Qualidade da Prestação dos Serviços Contábeis</i>	42
<i>2.3.5.3 Profissional Contábil</i>	42
<i>2.3.5.3.1 Formação do Profissional Contábil</i>	43
<i>2.3.5.3.2 Ética do Profissional de Contabilidade</i>	44
3. METODOLOGIA	46
4. DA AVALIAÇÃO DA QUALIDADE DOS SERVIÇOS CONTÁBEIS PRESTADOS AO SEGMENTO VAREJISTA DE CALÇADOS DE VITÓRIA DA CONQUISTA	49
4.1 DA CARACTERIZAÇÃO DAS EMPRESAS QUE COMPÕEM O COMÉRCIO VAREJISTA DE CALÇADOS DE VITÓRIA DA CONQUISTA CADASTRADAS NA CDL	49

4.2 DA SATISFAÇÃO DOS GESTORES ENTREVISTADOS EM RELAÇÃO AOS SERVIÇOS CONTÁBEIS PRESTADOS.....	51
4.3 VERIFICAÇÃO DOS PRINCIPAIS SERVIÇOS CONTÁBEIS PRESTADOS AO SEGMENTO VAREJISTA DE CALÇADOS DE VITÓRIA DA CONQUISTA.....	64
5 CONSIDERAÇÕES FINAIS.....	67
REFERÊNCIAS.....	71
APÊNDICES.....	73

1 INTRODUÇÃO

O fazer contábil sempre esteve ligado à necessidade do homem em controlar e obter informações a respeito do seu patrimônio. Sendo que, mesmo antes de ser entendida como Ciência, a Contabilidade forneceu e ainda hoje fornece mecanismos que possibilitam aos seus usuários o auxílio na tomada de decisão. Servindo, dentre outras coisas, para que os atos e fatos ocorridos dentro de uma empresa possam ser transformados em informações de nível patrimonial, financeiro e econômico que possam influenciar as decisões a respeito da entidade.

De fato a Contabilidade auxilia na gestão empresarial através da coleta e gerenciamento de dados que serão transformados em informações. Para que estas informações possam cumprir o seu papel de subsídio na tomada de decisão é necessário que sejam interpretadas pelo profissional contábil. Tal agente tem a responsabilidade de aprimorar e aplicar os conhecimentos e auxílios contábeis, a fim de tornar-se um parceiro dos gestores na administração da empresa e na continuidade das mesmas diante dos diversos fatores que afetam o mercado.

As mudanças econômicas, a diversificação das atividades empresariais e a própria globalização cobram dos profissionais como um todo que eles estejam atualizados para que possam atender com qualidade e eficiência os seus clientes. Com os contadores não seria diferente, já que a Contabilidade tem a responsabilidade de fornecer recursos que auxiliem na tomada de decisão. Portanto, é necessário que as informações sejam interpretadas por contabilistas, que além de estarem atentos a respeito das rotinas contábeis procurem se familiarizar com os avanços tecnológicos, com as mudanças nas estruturas do mercado e com outras áreas que lidam com o gerenciamento do negócio maximizando assim a qualidade do seu serviço.

Nesse sentido as formas de atuação dos profissionais de contabilidade são diversas, sendo que a Resolução nº 560/83 do Conselho Federal de Contabilidade (CFC) elenca as funções que podem ser atribuídas aos contadores. A exemplo, pode-se citar analista, assessor, assistente contábil, auditor, interno e externo, conselheiro, consultor, controlador de arrecadação, controller, educador, escritor ou articulista técnico, escriturador contábil o fiscal dentre outras que, por estarem ligadas a Contabilidade, devem ser exercidas por um profissional desta área. Entretanto, para que este possa obter êxito dentro de alguma destas funções é necessário que tenha traçado desde a sua formação um planejamento a respeito do

seu futuro profissional e, como citado anteriormente, continuar a buscar meios de se manter atualizado.

Esta investigação tem como foco a Contabilidade voltada para a área gerencial. Tal área é de grande importância, já que diante das mudanças no mercado os gestores e donos de negócios não podem contar apenas com sua experiência profissional, devendo tomar suas decisões com base em relatórios e informações que mostrem a real situação da empresa. Tais relatórios são fornecidos e interpretados pela Contabilidade. Nesse sentido, percebe-se que o profissional contábil tem o papel de orientar seus clientes na tomada de decisão, visto que, por intermédio do controle patrimonial, este consegue identificar as variações no patrimônio das empresas e analisar o que as ocasionou. A partir desta identificação o mesmo irá sugerir mudanças no caminho escolhido ou mesmo ratificar as decisões tomadas.

O universo pesquisado será o segmento varejista no município de Vitória da Conquista, que tem uma das economias mais fortes do estado. Segundo os dados da Superintendência de Estudos Econômicos e Sociais da Bahia (SEI), em 2014, a participação de Vitória da Conquista no Produto Interno Bruto (PIB) estadual correspondeu a 2,41% - colocando-a entre as cinco maiores economias da Bahia, além de ser a terceira maior cidade do estado.

O segmento varejista tem um papel importante no desenvolvimento econômico, tanto pela geração de empregos como por contribuir para que os produtos disponibilizados pelos setores atacadistas e industriais cheguem aos consumidores com maior facilidade divulgando marcas e analisando a aceitação dos mesmos pelos clientes. Corroborando com a afirmação da importância do segmento varejista estão os dados divulgados pelo Instituto Brasileiro de Geografia e Estatística (IBGE) ao realizar a Pesquisa Anual de Comércio (PAC) que identificou o comércio varejista como responsável por 43,4% do montante total das receitas obtidas, nos mostrando que este é um segmento em expansão na economia brasileira.

O problema de pesquisa será pautado sobre a avaliação da qualidade dos serviços contábeis prestados ao segmento varejista de calçados na visão dos gestores destas empresas, pois como será citado mais adiante, os serviços contábeis em muitos casos são vistos apenas como um instrumento para atender ao fisco, deixando de cumprir o seu papel gerencial dentro das organizações.

Neste capítulo, serão apresentados respectivamente o tema, objetivos, problematização, hipótese da pesquisa e justificativa desta.

1.1 TEMA

O tema desta monografia será sobre a qualidade dos serviços contábeis prestados ao segmento varejista de calçados de Vitória da Conquista.

1.2 OBJETIVO

Ao se iniciar uma pesquisa é necessário saber onde se pretende chegar com aquela investigação. Para Pescuma e De Castilho (2013, p.32) “os objetivos mostram aonde se pretende chegar com o trabalho de pesquisa. Apontam os resultados teóricos e práticos a serem alcançados”. Portanto, para que uma pesquisa tenha sucesso é necessário que o mesmo tenha objetivo claro a ser atendido. Sendo que, os objetivos podem ser divididos em objetivo geral e objetivos específicos. No qual, segundo Bonat (2009), o objetivo geral não deve ser confundido com o problema, já que ele é único indica a meta de uma forma mais ampla pretendida pelo pesquisador. Enquanto que os objetivos específicos são detalhamentos do objetivo geral.

Com base no que foi discutido no parágrafo anterior, esta pesquisa tem os seguintes objetivos:

1.2.1 OBJETIVO GERAL

Avaliar a qualidade dos serviços contábeis prestados ao segmento varejista de calçados de Vitória da Conquista, na visão dos seus gestores.

1.2.2 OBJETIVOS ESPECÍFICOS

- Caracterizar as empresas que compõem o segmento varejista de calçados de Vitória da Conquista, cadastradas na Câmara de Dirigentes Lojistas - CDL;
- Investigar o nível de satisfação dos gestores no que se refere aos serviços prestados pela contabilidade;
- Verificar os principais serviços contábeis prestados a estas empresas.

1.3 PROBLEMATIZAÇÃO

Conforme nos aponta Gil (2010, p. 23), “a conceituação adequada de problema de pesquisa não constitui tarefa fácil, em virtude das diferentes acepções que envolvem este termo”. Pescuma e De Castilho (2013, p. 18) nos dizem que problema está popularmente ligado a “algo que não deu certo, que não se pode controlar aquilo que frustra o ser humano”. Nota-se que problema está relacionado a algo que inquieta o ser humano

Apesar da dificuldade citada anteriormente, a escolha do problema de pesquisa constitui uma das principais tarefas do pesquisador. Nesta etapa é fundamental que a problemática escolhida esteja ligada ao que se pretende investigar, além de que é necessário que possa ser respondida. Para Pescuma e De Castilho (2013, p. 29) “o problema deve ser formulado como pergunta ou questão, de maneira concisa e clara, utilizando conceitos bem determinados, de tal forma que sua solução seja possível”. Percebe-se que o cuidado ao se levantar o problema a ser explorado está diretamente ligado ao êxito do pesquisador, já que um problema mal elaborado e/ou definido pode minar as possibilidades de resolução.

Outro ponto importante a ser abordado no momento de identificar o problema é a capacidade do mesmo de ser testado, Gil (2002, p. 24) relata que “pode-se dizer que um problema é de natureza científica quando envolve variáveis que podem ser tidas como testáveis”. Nota-se que nem todo problema levantado é passível de tratamento científico, cabendo ao pesquisador cerca-se de cuidado na sua escolha.

Como pontuado nos parágrafos anteriores escolher a problemática da investigação faz-se importante, pois a partir dela é que os resultados obtidos poderão ser considerados úteis e aplicáveis à situação que motivou a pesquisa. Nessa perspectiva de escolha e definição de problema, este trabalho científico parte do princípio de que é necessário que o contador preze pela qualidade do serviço a ser prestado ao seu cliente, visto que as informações contábeis são de grande valia para os diversos usuários que tenham interesse em saber sobre o negócio empresarial. Entretanto nem todos os profissionais contábeis prestam um serviço que auxilie os seus clientes no processo decisório. Corroborando com esta afirmação, Marion (2009, p.34) ressalta que “na verdade, há serviços contábeis com ênfase exagerada na parte burocrática: guias, folhas de pagamento, impostos etc”.

Essa forma de prestação de serviço mostra a Contabilidade apenas como uma ferramenta existente para atender as exigências legais, não maximizando a satisfação do cliente e com isso a qualidade do serviço, deixando as empresas a mercê de relatórios técnicos que em muitas vezes não são entendidos pelos empresários. Essa falta de auxílio na decisão

por parte de contadores, em muitos casos, levam os gestores a tomarem medidas equivocadas em relação ao seu negócio causando prejuízos legais e ônus financeiro para suas empresas. Diante dessa problematização surge a seguinte questão problema:

1.3.1 Questão problema

Qual avaliação se pode fazer da qualidade dos serviços contábeis prestados ao segmento varejista de calçados de Vitória da Conquista, na visão dos seus gestores?

Diante da abrangência da questão problema, surgem as seguintes questões secundárias:

1.3.2 Questões secundárias

- Quais são as características das empresas que compõem o segmento varejista de calçados de Vitória da Conquista, cadastradas na CDL?
- Qual é o nível de satisfação dos gestores em relação à qualidade dos serviços contábeis prestados?
- Quais são os principais serviços contábeis prestados?

1.4 FORMULAÇÃO DA HIPÓTESE

A investigação a respeito de um determinado tema traz várias questões e possíveis respostas, sendo que o pesquisador ao levantar o problema também deve evidenciar possíveis hipóteses a respeito da sua pesquisa. Segundo Pescuma e De Castilho (2013, p. 30), nessa etapa do projeto, o pesquisador deve explicitar a(s) hipótese(s) que levantou”. Martins e Theóphilo (2009) conceituam hipótese como “proposição afirmativa, que expressa uma suposta resposta ao problema da pesquisa”. Corroborando com esta afirmativa, Pescuma e De Castilho (2013, p. 30) afirmam que hipótese pode ser definida como “toda resposta antecipada e provisória ao problema”. Diante da discussão e conceitos apresentados, será explicitada a seguir a hipótese desta pesquisa.

- 1 Acredita-se que os contadores por prestarem serviço a uma grande quantidade de empresas não conseguem atender com qualidade as necessidades de seus clientes e mais especificamente ao segmento varejista de calçados de Vitória da Conquista.**

Na sequência serão apresentadas as justificativas que levaram a realização desta investigação.

1.5 JUSTIFICATIVA

A contabilidade como instrumento na tomada de decisão muitas vezes é deixada de lado por parte de gestores e mesmo dos próprios profissionais contábeis. Contudo, esta área é de grande importância na economia, já que ao instruir um gestor na escolha do melhor caminho a se seguir o contador estará ajudando na continuidade da empresa e consequentemente no crescimento da economia.

Este trabalho de conclusão de curso (TCC) terá a intenção de avaliar a qualidade dos serviços contábeis e se estes serviços estão auxiliando na tomada de decisão por parte dos gestores. Sendo esta uma investigação relevante para medir se os profissionais contábeis estão prezando pela qualidade de seu serviço e se eles cumprem o seu papel de auxílio na gestão empresarial.

Pessoalmente, esta investigação surgiu pelo fato do graduando está terminando o seu bacharelado na área de Contabilidade e necessitar de um *feedback* da satisfação que as empresas tem em relação à qualidade dos serviços contábeis. E com isso já ingressar na carreira contábil com um norte do que é esperado como qualidade de um contador.

Ao realizar uma pesquisa é importante que o pesquisador tenha em mente que o material que irá produzir poderá servir de contribuição para a área profissional do mesmo. Ao realizar uma investigação a respeito dos serviços contábeis, o graduando poderá fornecer aos futuros colegas de profissão um retorno a respeito da satisfação que os empresários do ramo varejista de calçados da cidade de Vitória da Conquista estão tendo em relação à contabilidade que lhes é apresentada. E caso sintam a necessidade poderão melhorar o serviço que está sendo feito ou mesmo confirmar que estão no caminho certo.

Academicamente esta investigação poderá despertar nos colegas de graduação a necessidade do aprofundamento do estudo de contabilidade gerencial e consequente verificar se apenas com as disciplinas que são disponibilizadas no decorrer do curso o futuro profissional conseguirá fornecer ao mercado a qualidade no serviço necessária. Além de que, futuramente este trabalho poderá ser utilizado por demais pesquisadores para servir de material para novas produções acadêmicas.

Todo material produzido dentro do âmbito acadêmico, consegue ser útil a sociedade mesmo que de uma forma indireta. Ao verificar a qualidade dos serviços prestados, quais são

eles e se ajudam na tomada de decisão a sociedade poderá verificar a importância que a Contabilidade possui na vida de todos os usuários.

2. REFERENCIAL TEÓRICO

Nessa parte do trabalho serão apresentados conceitos e tópicos importantes para o entendimento e conclusão desta pesquisa. Primeiramente será mostrado o marco conceitual, seguido pelo estado da arte e por fim o marco teórico.

2.1 MARCO CONCEITUAL

Para que fique mais claro o entendimento desta pesquisa é necessário que algumas palavras e termos tenham seu conceito explanado. Tais palavras e termos estão ligados: **Contabilidade, Profissional Contábil, Qualidade.**

Ao analisarmos as mudanças ocorridas no decorrer da história da humanidade, percebe-se que a mesma sente a necessidade de controlar e organizar aquilo que possui, nessa perspectiva Sombra (2013, p. 18) afirma que a **Contabilidade** “sempre esteve presente na história da sociedade como um todo, não somente como forma de controle, mas como ferramenta necessária dentro da organização de um povo”. Nesse sentido fica claro a importância de se conceituar primeiramente Contabilidade, já que a mesma está atrelada a evolução da sociedade.

Ao procurar se conceituar contabilidade é necessário entender que alguns a consideram como ciência já outros como técnica. Gonçalves e Baptista (2011, p.3) trazem o seguinte conceito de Contabilidade: “Ciência que tem por objetivo o estudo do Patrimônio a partir da utilização de métodos especialmente desenvolvidos para coletar, registrar, acumular, resumir e analisar todos os fatos que afetam a situação patrimonial de uma pessoa”.

Nesse contexto, Sá (1998, p.45) *apud* Silva (2008) concluem que “contabilidade é a ciência que estuda os fenômenos patrimoniais, preocupando-se com realidades, evidências e comportamentos dos mesmos, em relação à eficácia das células sociais”. Os autores citados concordam que a Contabilidade é de fato um conhecimento científico, sendo que o objetivo principal desta é o estudo do patrimônio a fim de gerar informações para seus usuários.

Entretanto, pensadores também defendem a Contabilidade enquanto uma técnica para se chegar a melhor decisão. Para Iudícibus (1994, p.24), a Contabilidade “pode ser conceituada como o método de identificar, mensurar e comunicar informação econômica, financeira, física e social, a fim de permitir decisões e julgamentos adequados por parte dos usuários da informação”. Percebe-se que nesse contexto a Contabilidade é utilizada com o único fim de auxiliar o gestor no melhor caminho a ser traçado.

Para que a Contabilidade seja exercida é necessário que o **profissional contábil** aplique estes conhecimentos dentro da organização. Santos (2010, p. 5) reitera que o “contador passou a ser reconhecido como um profissional imprescindível e absoluto no controle das informações que auxiliam a tomada de decisão”. Sendo que, este coleta os dados e os transforma em informações úteis para o gerenciamento da entidade.

Fonseca (2014, p. 11) também nos diz que o “contador moderno é o cientista do patrimônio, de ampla visão, responsável por interpretar dados e números que auxiliem os usuários internos e externos, traçando o caminho a ser seguido pela organização”. Nessa perspectiva nota-se a importância do profissional contábil para o bom andamento dos negócios de uma empresa, visto que ele detém informações relevantes para a tomada de decisão.

Além de procurar tornar-se um bom profissional, o contador precisa estar atento com a **qualidade** do serviço que está prestando. A respeito de qualidade, Vieira (2007, p. 23) nos diz que “qualidade requer um conjunto bem definido de ações das empresas, é o atendimento das empresas à sociedade”. Nessa linha de pensamento pode-se resumir, simplificar e concluir que o conceito de qualidade está atrelado a capacidade de uma instituição de atender as expectativas de seu mercado e as suas (TOFOLI, 2007).

Portanto, percebe-se a necessidade que os serviços contábeis têm de atingirem a qualidade esperada por seus clientes. Sendo que um serviço com qualidade traz para a empresa resultados positivos ao passo que fideliza os clientes, aumentando receitas e dando maior visibilidade no mercado (CAPOSSI, 2009 *apud* ALVES; SANTOS, 2010).

2.2 ESTADO DA ARTE

Nessa parte da pesquisa estarão demonstrados os principais trabalhos, encontrados pelo pesquisador, que estão em consonância à área pesquisada pelo mesmo. Estes trabalhos foram obtidos através da ferramenta de pesquisa *Google* onde se pode encontrar uma grande variedade de pesquisas, porém apenas três foram utilizadas. A saber: Qualidade da Prestação dos Serviços Contábeis: um estudo nas empresas no município de Cajazeiras-PB, Qualidade da Prestação de Serviços Contábeis sob a Ótica dos Micros e Pequenos Empresários e A contabilidade terceirizada: uma análise dos serviços demandados pelas empresas e a sua satisfação com os escritórios contábeis.

Notou-se que a maioria dos trabalhos encontrados são similares a pesquisa desenvolvida. Isso mostra a necessidade e importância que este tema tem para a área contábil

ao passo que ao identificar o que os gestores entendem por um serviço de qualidade os profissionais da área de Contabilidade poderão adequar-se a esta realidade ou mesmo verificar que estão no caminho certo.

As três publicações selecionadas serão apresentadas no quadro 1.

Quadro 1 - Estado da arte em Agosto de 2016

TIPO	TÍTULO	AUTOR (ES)	ANO	NIVEL	INSTITUIÇÃO	IDEIA PRINCIPAL	LINK/LUGAR	DATA DE ACESSO
Artigo	Qualidade da Prestação dos Serviços Contábeis: Um Estudo nas Empresas no Município de Cajazeiras-PB	Maria do Carmo Pereira	2010	Graduação	Faculdade de Filosofia, Ciências e Letras de Cajazeiras - FAFIC	Este artigo, trata a respeito da importância da qualidade dos serviços contábeis e como está sendo a avaliação destes serviços no município de Cajazeiras. Sendo que a pesquisadora aplicou questionário para verificar o nível de satisfação das empresas.	http://www.fescfatic.edu.br/revista/index.php/artigos/31-qualidade-da-prestacao-dos-servicos-contabeis-um-estudo-nas-empresas-no-municipio-de-cajazeiras-pb	30 de Agosto de 2016
Artigo	Parâmetros para a Qualidade dos Serviços Prestados às Empresas	Alessandra Pellini Teixeira Ielda Andrade da Silva Odir Berlatto	2011	Graduação	Faculdade da Serra Gaúcha - FSG	O trabalho teve o intuito de verificar quais são os parâmetros para que os serviços de contabilidade possam atingir a qualidade desejada por seus clientes. Ao passo que a Contabilidade fornece instrumentos para o auxílio a tomada de decisão é necessário que os profissionais desta área estejam atentos a qualidade do seu serviço e as possibilidades de melhoria.	http://ojs.fsg.br/index.php/anaiscontabeis/article/view/556	30 de Agosto de 2016
Artigo	A contabilidade terceirizada: uma análise dos serviços demandados pelas empresas e a sua satisfação com os escritórios contábeis	Lucas Barbosa Fedel Aláudio Zanchet Samuel Schuck	2009	Graduação	Universidade Estadual do Oeste do Paraná - UNIOESTE	Este trabalho tem como intuito verificar quais os serviços que as empresas que contratam contabilidade terceirizada requerem de seus prestadores de serviço e com isso medir a satisfação destes clientes em relação a qualidade dos serviços prestados por seus escritórios contábeis.	http://doeplayer.com.br/2059478-A-contabilidade-terceirizada-uma-analise-dos-servicos-demandados-pelas-empresas-e-a-sua-satisfacao-com-os-escritorios-contabeis.html#tab_1_1_2	30 de Agosto de 2016

Fonte: Elaboração Própria (2017)

As publicações mostradas no quadro do estado da arte ajudaram o pesquisador, cada uma a sua maneira, na realização deste trabalho. A seguir será apresentado o marco teórico desta pesquisa.

2.3 MARCO TEÓRICO

No marco teórico procurou-se abordar tópicos importantes para a pesquisa, ao passo que serão explanados a luz da teoria.

2.3.1 Do Conceito de Contabilidade e Sua Função

A Contabilidade está presente em todas as entidades. De acordo o novo Código Civil em seu artigo 1.179 todas as empresas são obrigadas a ter uma contabilidade para realizar a sua escrituração (BRASIL 2017).

Para Machado *et al* (s.d, p.1):

A contabilidade ao longo dos anos tem deixado de ser apenas a demonstração pura dos números, ela vem atendendo de maneira a proporcionar subsídios estratégicos nas tomadas de decisões nas mais diversas áreas das empresas, visando a melhora nos processos internos, diminuição de custos, alavancagem operacional e otimização dos recursos com pessoal.

Percebe-se que a função da Contabilidade se aprimora, ao passo que sua função deixa de ser apenas para a escrituração e passa para um nível de auxílio no gerenciamento do negócio. Portanto, mesmo nas pequenas empresas é necessário que se tenha um controle dos acontecimentos passados e presentes para que assim possam se traçar medidas futuras. Essas medidas por sua vez, tem o intuito de evitar que gestores tomem medidas erradas que possam por em risco a continuidade do negócio.

Para muitos, o conceito de Contabilidade está atrelado ao registro dos atos e dos fatos que ocorrem no patrimônio da empresa. Este registro, posteriormente é transformado em informações que possam auxiliar no processo decisório. Gonçalves e Baptista (2011, p. 4) entendem que Contabilidade é “registrar os fatos e produzir informações que possibilitem ao titular do patrimônio o planejamento e o controle de sua ação”. Já para Marion (2003, p. 24), Contabilidade pode ser conceituada como o sistema de informação que tem como finalidade fornecer aos seus usuários dados para a tomada de decisão.

Os autores citados atribuem à Contabilidade o conceito de controle patrimonial e posterior informação da situação do mesmo para auxiliar a tomada de decisão. Sendo função da mesma fornece instrumentos capazes de obter e gerenciar os dados para que estes possam servir de base para controle e elaboração das informações. Nessa mesma linha de raciocínio, Araújo e Assaf (2004) definem o objetivo da Contabilidade como:

O objetivo da Contabilidade é o de captar todos os fatos que estão ocorrendo na empresa, registrar tais fatos num sistema de informação, acumular esses fatos nesse sistema, resumir os acontecimentos num certo período, criar e emitir um resumo que servirá de suporte para interpretar todo o processo e resultado (ARAÚJO;ASSAF, 2004, p. 13).

Como pontuado pelo autor, a Contabilidade tem um objetivo primordial dentro das entidades – captar, registrar e emitir relatórios sobre os fatos que ocorreram dentro das organizações. Entretanto, este objetivo apenas não atende a necessidade dos usuários, já que nem todos possuem conhecimento contábil adequado para interpretar os relatórios entregues por seu contador. Nesse momento é importante que o profissional contábil esteja apto para cumprir o papel gerencial dentro das organizações, interpretando os relatórios e participando ativamente da tomada de decisão.

Faz-se importante definir o que seja usuário da informação contábil, sendo que eles são os mais diversos possíveis, tais como investidores, fisco, acionistas, empresários, gestores comunidades em geral etc. Marion (2004, p. 27) afirma que, “os usuários são as pessoas que se utilizam da Contabilidade, que se interessam pela situação da empresa buscam na Contabilidade sua resposta”. Estes, em muitos casos, não estão interessados em ver os demonstrativos contábeis e sim em saber as informações neles contidos, já que com base nelas poderão saber como realmente está a situação patrimonial e financeira do negócio.

A partir das informações fornecidas pela Contabilidade gestores poderão tomar decisões sobre a empresa, investidores saberão se é viável ou não colocar seu dinheiro naquela empresa, os fornecedores que concedem prazo vão saber se a organização pode arcar com suas dívidas, enfim é fato que a Contabilidade atende a uma série de pessoas que tenham algum interesse em um determinado negócio.

2.3.2 Da Evolução Histórica da Contabilidade

A evolução da Contabilidade esteve atrelada à necessidade do homem de conhecer e controlar aquilo que possuía. Para Fávero *et al.*, (2011, p. 9) “a partir do momento em que o homem passou a possuir bens, houve conseqüentemente a necessidade de controlar esses bens, surgindo assim o inventário”. Nessa mesma perspectiva de controle do patrimônio, Marques (2010, p.12) afirma que “a existência da Contabilidade decorre, pois, da necessidade de se conhecer e controlar os componentes e as variações do patrimônio”.

É fato que a importância da Contabilidade é registrada desde os tempos mais antigos, garantindo que as variações no patrimônio dos seus usuários fossem identificadas e

registradas. Essa necessidade de buscar formas de registro surgiram em decorrência do aumento dos bens e conseqüentemente da dificuldade de registra essas mutações apenas através da memorização como é apontado por Cotrin, Santos e Junior (2012):

À medida que o homem começava a aumentar seus bens, preocupava-lhe saber quanto poderiam render e qual a forma mais simples de aumentá-los, pois quando já em maior volume estas informações não eram de fácil memorização, necessitando de registros (CONTRIN; SANTOS; JUNIOR, 2012, p.23).

Nota-se então que muito antes de a Contabilidade ser entendida como Ciência ou instrumento auxiliador das entidades, a mesma possui importância no desenvolvimento das civilizações ao longo do tempo. Sendo que, para as civilizações egípcias, pré-helênica e os sumérios os registros contábeis já eram utilizados, demonstrando que as principais civilizações do mundo antigo já a utilizavam como um importante instrumento de controle (FÁVERO *et al.*, 2011).

Cada período histórico interferiu no refinamento do que pode ser entendido hoje como Ciência Contábil. Entretanto, existem marcos importantes para que a Contabilidade tivesse seu desenvolvimento como o aparecimento da escrita, o surgimento da moeda, a prensa de Gutemberg, o descobrimento da América, a invenção da máquina a vapor, que deu impulso à Revolução Industrial dentre tantas outras.

Apesar de já poder ser encontrado indícios contábeis nas primeiras civilizações, a Contabilidade teve seu aprimoramento nas cidades que concentravam as práticas de comércio da antiguidade. “O avanço social, comercial e institucional das sociedades é um fator de grande relevância para que a práticas contábeis tenham seu desenvolvimento” (IUDÍCIBUS, 2004, p. 35). No período antigo as cidades que se tem conhecimento que possuíam todos os requisitos para o florescimento da Contabilidade estavam concentradas na Itália, a exemplo: Veneza, Gênova entre outras.

Ao se falar de evolução do pensamento contábil, é importante citar a publicação do *Tractatus de computis et scripturis* do frei Luca Pacioli que expôs conceitos e práticas contábeis que são utilizadas até nos dias atuais. “Após o surgimento do método das partidas dobradas (século XIII ou XIV) e sua divulgação através do frei Luca Pacioli, a escola italiana ganhou grande impulso e se espalhou por toda a Europa” (FÁVERO *et al.*, 2011, p. 10).

Percebe-se que dentro da Contabilidade europeia a escola italiana foi aquela que alcançou uma relevância importante, tanto pelos pensadores e escritores contábeis como pelo fato de possuir cidades que tinham o desenvolvimento mercantil.

O período científico da Contabilidade, ao qual para Iudícibus (2004) pode ser considerado como o período em que a teoria avançou em relação aquilo que realmente era necessário para a sociedade. Também possui seu expoente na Itália, tendo como grandes escritores Fábio Besta, Giuseppe Carboné, Gino Zappa, entre muitos outros. Tais pensadores trouxeram grandes avanços para a Contabilidade através de suas correntes de pensamento.

Uma destas correntes foi o Contismo que pode ser considerada à primeira linha de pensamento a se difundir na Europa em relação à área contábil, surgindo a partir dos primeiros estudos feitos sobre o método das partidas dobradas. Os defensores desta corrente tinha como preocupação básica o mecanismo das contas. Segundo Fávero et al (2011, p. 10) “Essa preocupação com o registro das operações através das contas coincide com a origem do crédito nas relações comerciais”. Tal corrente de pensamento teve sua maior aceitação na França tendo como destaque os trabalhos de Jacques Savary e de Edmundo Degranges.

Enquanto Savary elaborou um método que se adaptasse as disposições da “ordem do comércio do mês de março de 1675”, Degranges lançou a teoria das cinco contas gerais, que são:

1. Mercadorias;
2. Dinheiro;
3. Efeitos a Receber;
4. Efeitos a Pagar;
5. Lucros e Perdas.

Fávero *et al.*, (2011) no diz que a teoria das contas de Degranges é interessante, pois para que um comerciante visualizasse separado os valores que recebe, paga ou lucro teria que abrir para cada um dos objetos uma conta.

Apesar de muito aceito e difundido na literatura contábil, varias críticas surgiram a esta teoria, já que para muitos ela na contemplava a real grandeza da Contabilidade. Sendo que, além de estudar o mecanismo das contas a Contabilidade deveria evidenciar e analisar os fatos que deram origem a estas operações verificando os seus impactos. Diante das críticas abriu-se espaço para outra corrente de pensamento que foi o Personalismo.

A corrente personalista, tinha como objetivo explicar as relações de direito e de obrigações que surgem no decorrer das atividades de uma empresa. A ideia desta teoria foi de Marchi, porém a sustentação foi construída por Giuseppe Carboni. Este deu o conceito jurídico dos direitos e obrigações colocando as personalidades (contas) em contato com o proprietário.

O estudo de Carboni tem como destaque a teoria logismográfica que para Fávero (2011, p. 13) nada mais é do que “combinação dos pensamentos econômico, administrativo e

contábil”. Sendo que as junções destes pensamentos servem para o processo de gestão das organizações.

Como dito anteriormente, a teoria logismográfica recebe grande destaque na obra de Cerboni onde o mesmo apresentava dois sistemas de escrituração, um voltado para a elaboração do balanço e outro era um sistema financeiro que tinha como finalidade a projeção de novos balanços. Neste último ainda tinha a sugestão de se trabalhar com balanços orçamentários.

Apesar de muitos adeptos, como Giovani Rossi, e da sua influência na teoria contábil da época o Personalismo foi bastante criticado por Fábio Besta que entendia que o importante na Contabilidade era avaliar a riqueza patrimonial e não personificar as contas. Fábio Besta, a partir deste pensamento lança uma teoria contábil denominada de Neocontismo.

Esta corrente de pensamento contábil tinha como representante Fabio Besta que descartava a personificação das contas e voltava-se para o estudo da riqueza patrimonial. O Neocontismo trouxe vários avanços para a Contabilidade no que se refere à análise do patrimônio afetado pela gestão empresarial.

Fávero (2011, p. 160) afirma que “Na corrente neocontista, o elemento mais importante é a unidade de valor e o primeiro conjunto de unidades de valor é a conta”.

Fábio Besta em seus estudos dizia que a Contabilidade era Ciência do controle econômico e ao observar as fases da administração distinguiu as em duas:

- Fase da gestão econômica e;
- Fase de direção e do controle.

O Neocontismo cede espaço para uma nova corrente de pensamento contábil que foi chamada de Controlismo. Para esta teoria da Contabilidade, a razão pelo qual as contas contábeis existiam não eram pra representar as transações entre os indivíduos e sim para registrar valores. Sendo que o objeto da Contabilidade, nesse caso, era o controle econômico das aziendas e posteriormente a este controle haveria a necessidade de um estudo a respeito dos agentes que provocaram mudanças nesse patrimônio.

Fávero (2011) afirma que o controle econômico na corrente controlista é a parte da administração que mostra as causas e efeitos das decisões dos gestores e como isso afeta as organizações, tendo o intuito de, a partir do estudo destes fatos, auxiliar no gerenciamento da empresa.

Apesar de representar um avanço no que se refere à organização do processo contábil, a corrente controlista passou a ser alvo de críticas por deixar passar muitos fatos devido a sua natureza técnica. Segundo Fávero (2011, p. 17), “o controle econômico é, sem dúvida, umas

das finalidades do sistema de escrituração, contudo não abrange em sua totalidade o objeto da Contabilidade”. Percebe-se que apesar da contribuição importante do Controlismo, o conceito de Contabilidade vai muito além do aquele que foi difundido por Fabio Besta e adeptos desta corrente.

As críticas possibilitaram que outra corrente de pensamento contábil se desenvolvesse o Aziendalismo, que foi disseminada principalmente por Giuseppe Cerboni e Fábio besta. Estes ao reconhecerem que as escolas que defendiam tinham falhado, dirigiram seus estudos para as aziendeas criando assim a corrente de pensamento aziendalista da Contabilidade. O principal defensor desta corrente foi Gino Zappa que ampliou o campo de estudo para a gestão.

Gino Zappa discordava de Fabio Besta no que se refere ao conceito de azienda, já que o primeiro considerou azienda como um complexo econômico e Fabio Besta entendia azienda como a soma dos fenômenos. Zappa em seus estudos considerava as operações como parte de um complexo visando um determinado fim.

Fávero (2011) no diz que Zappa entendia que o estudo da azienda não bastava apenas aproximar as disciplinas da área contábil e sim junta-las pra que assim se chegue à noção de azienda. Tal estudo trouxe grandes contribuições para a Contabilidade já que ele procurou integrar em uma única disciplina todos os conhecimentos necessários pra a gestão de uma azienda.

Apesar da grande contribuição da corrente aziendalista a mesma também sofreu críticas, principalmente por Vincenzo Masi que desenvolveu a teoria que ficou conhecida como Patrimonialismo.

O Patrimonialismo defendia que o objeto da Contabilidade era o patrimônio, sendo que seu defensor de mais destaque foi Vincenzo Masi. Para os patrimonialistas o patrimônio era uma grandeza real que se transforma com o desenvolvimento das atividades econômicas, cuja contribuição dever ser reconhecida para que as variações ocorridas em um determinado período possam ser estudadas.

A seguir serão apresentados os princípios do Patrimonialismo, segundo Fávero (2011):

O objeto da Contabilidade é o patrimônio aziendal;

Os fenômenos patrimoniais são fenômenos contábeis;

1. a Contabilidade é uma Ciência;
2. a Contabilidade é uma Ciência social;

3. divide-se a Contabilidade em três ramos distintos, em sua parte teórica: dinâmica patrimonial, estática patrimonial e levantamento patrimonial. A parte prática se refere às entidades;
4. o patrimônio, objeto de indagação, deve ser observado em seus aspectos qualitativos e quantitativos;
5. o fenômeno patrimonial conceitua-se como todo acontecimento que se verifica no patrimônio;
6. a Contabilidade não se confunde com o levantamento patrimonial, que é apenas uma de suas partes;
7. a Contabilidade relaciona-se intimamente com diversas outras Ciências como: Direito, Economia, Sociologia, Matemática etc;
8. o método usado pela Ciência Contábil, preferencialmente, é o indutivo; e
9. o fim ou aspecto de observação da Contabilidade é o da finalidade azidental, ou seja, o cumprimento dos objetivos a que se propôs o sujeito azidental.

Segundo essa teoria o patrimônio deve ser considerado sobre o aspecto estático, que nada mais é do que o estudo que possibilita o conhecimento, em dado momento, da situação patrimonial da entidade e sobre o aspecto dinâmico que são as variações ocorridas por conta de fatos administrativos que tem como consequência o aumento ou diminuição da situação patrimonial. É importante destacar que tanto em um como no outro a Contabilidade utiliza os raciocínio indutivo e dedutivo para gerar a informação contábil.

É notória a contribuição que a escola italiana trouxe para o avanço da Contabilidade, entretanto o saber contábil evolui junto com as sociedades, cidades e nações e por conta do desenvolvimento econômico, cultural e social que os Estados Unidos sofreram o eixo da Contabilidade deslocou-se para este país. A seguir será explanado a respeito da Contabilidade norte americana.

Escola Norte-Americana

Os Estados Unidos tornaram-se ao longo da história uma importante economia, provando de um desenvolvimento tanto financeiro como intelectual. Tal desenvolvimento abarcou as práticas contábeis da época, já que o surgimento de grandes corporações junto com o desenvolvimento dos mercados de capitais tornou a Contabilidade mais complexa e importante para diversos setores e usuários da economia.

A partir da Revolução Industrial, e todos os demais fatores citados anteriormente a Ciência Contábil deixa de apenas de ser um instrumento de controle de riqueza por parte do proprietário, para torna-se uma fonte de informações para os diversos usuários.

Para Niyana e Silva (2011, p. 62), “um marco importante para a Contabilidade norte-americana foi à criação do Interstate Commerce Commission (ICC) em 1887, pelo Congresso Americano, já que este órgão procurou estabelecer um sistema contábil padronizado com o intuito de coibir falhas”. É importante destacar que dentro deste cenário, as exigências da bolsa de valores foram relevantes no que tange as necessidades de informação a respeito das demonstrações contábeis, além da criação das Leis Sherman e Clayton que tinham como diretrizes regulamentar a Contabilidade societária e proteger os demais consumidores e investidores.

No que se refere às normas profissionais, em 1886 foi criado o American Association of Public Accountants (AAPA) que exerceu influência nas formas do fazer contábil. Dentre as diversas mudanças que o AAPA instituiu, pode-se citar: Recomendação que a divulgação do balanço respeitasse a ordem de apresentação dos itens mais líquidos, definições uniformes de termos contábeis e as normas do Imposto de Renda.

A normatização do Imposto de Renda auxiliou no desenvolvimento dos padrões de Contabilidade americana, já que suas normas ajudaram a implantar tanto alíquota de tributação como a ideia de que o imposto deveria ser cobrado sobre o lucro das empresas.

Segundo Niyama e Silva (2011, p.64), “a utilização do lucro como base para a taxação das empresas é importante no desenvolvimento da Contabilidade norte-americana. Entretanto, para que isto fosse possível era necessário que os procedimentos contábeis fossem mais padronizados”.

Percebe-se que apesar de ser utilizada, para que fosse possível que o lucro servisse como base para apuração do imposto de renda era necessário que as demonstrações contábeis tivessem diretrizes que deveriam ser seguidas. Já se tinha a necessidade de uma padronização contábil para que as informações geradas fossem confiáveis.

Percebendo esta necessidade o Federal Reserve Board, junto com o Federal Trade Commission emitiram um documento primeiramente denominado de Uniform Accounting que após sofrer várias modificações ficou foi denominado de Verification of Financial Statements que tinha como objetivo ser um guia para os processos de auditorias de empresas que negociavam suas ações na Bolsa de Valores.

Um marco importante no processo de padronização das normas contábeis foi à quebra da bolsa de valores em 1929, pondo em cheque a credibilidade tanto da Contabilidade como

de seus relatórios já que diferentes formas de procedimentos podiam ser adotados para um mesmo ramo empresarial. Além disso, os auditores que tinham o dever de emitir um parecer a respeito dos relatórios contábeis ficaram desacreditados, pois já que as práticas contábeis eram diversas, os mesmos não podiam expressar sua opinião pois não existia uma uniformidade dos relatórios.

Diante do cenário de descréditos dos usuários das informações contábeis, causado pela quebra da bolsa de valores, houve a necessidade de se criar um órgão que ajudasse a reestabelecer essa confiança ora quebrada. Com esse intuito o governo criou a Securities and Exchange Commission (SEC), concomitante com a criação da SEC surge o Securities Exchange Act que tinha a função de regular o mercado secundário de títulos.

Foi decidido por intermédio do ASR que os princípios de Contabilidade seriam criados pela própria profissão e que a SEC só aceitaria demonstrações que seguissem esses princípios instituídos. Nota-se que o governo americano criou diversos órgãos para coibir novas fraudes. Dando poderes a SEC para que se constitua normas e princípios de Contabilidade. Para isso foi constituído o American Institute of ccounting e o Committe on Accounting Procedures, esse último nos seus primeiros 15 anos de existência emitiu 42 Accounting Research Bulletins.

Para Niyama e Silva (2011), apesar de terem grande importância nas práticas contábeis norte americanas, por ser a primeira série de documentos de princípios contábeis dos estados Unidos, os mesmo foram muito criticados por não terem força coercitiva e não abordarem assuntos contemporâneos.

Escola Brasileira de Contabilidade

A necessidade de utilização da Contabilidade no Brasil teve início na época colonial por conta do desenvolvimento das sociedades e para que pudesse ser controlado as primeiras alfandegas. A chegada da família real em 1808 também serviu para que o Brasil provasse de um desenvolvimento tanto cultural como econômico já que os portos foram abertos e com isso tanto produtos de nações estrangeiras, diferente de Portugal, começam a ser vendidos. Também é importante citar a criação do Banco Central da imprensa enfim uma grande quantidade de fatores que influenciaram no desenvolvimento contábil (CONTRIN *et al.*, 2012).

Os métodos das partidas dobradas, que já eram utilizadas em Portugal, foram implantadas no Brasil colônia a partir da instalação do Erário Régio. Este órgão era composto

por um Inspetor Geral, um contador e um procurador fiscal que tinham o intuito de fazer toda a arrecadação e distribuição além da administração financeira e fiscal.

Portugal desde 1768 já realizava o processo de escrituração contábil, sendo que no Brasil este procedimento só foi mencionado em 1808. Para que o indivíduo pudesse realizar o processo de escrituração seria necessário que o mesmo estudasse aulas de comércio e posteriormente fosse aprovado no exame da junta do comércio. Estas aulas só foram oficializadas no Brasil em 1809, com a nomeação do Sr. José Antônio Lisboa, que ficaria conhecido como Visconde de Cairu.

Apesar das evoluções na Contabilidade, citadas anteriormente, demorou para que o ensino se estruturasse. Em 1902 foi criada a Escola de Comércio Álvares Penteado, que teve como influência a escola europeia. Entretanto em 1946 esse cenário mudou tendo como influência a criação da Faculdade de Economia e Administração (FEA) da Universidade de São Paulo (USP).

Nesse contexto José Carlos Marion (2003, p.34) afirma que:

Com a inauguração da Faculdade de Economia e Administração da USP (1946) e com advento das multinacionais anglo-americanas (e, conseqüentemente, da Auditoria originária dos países-sede), a Escola Contábil Americana começou a infiltrar-se em nosso país.

Como dito por Marion, o advento das multinacionais para o Brasil também foram importantes para que os princípios de Contabilidade Americana fossem adotados, entretanto apenas em 1970 que esta influência chegou ao ensino de Contabilidade, através da publicação do livro Contabilidade Introdutória feito pela FEA/USP. Para o referido autor, a escola americana também começou a exercer seu domínio a partir da publicação da circular nº 179/72 do Banco central e com o advento da Lei 6.404/76 (MARION, 2003).

Niyama e Silva (2011) afirmam que a Contabilidade no Brasil sempre foi ligada as exigências tributárias e posteriormente as exigências societárias e subordinadas as exigências de órgãos governamentais. Sendo assim fica difícil ter uma representação dos órgãos voltados para os profissionais contábeis.

2.3.3 Contabilidade Gerencial

De acordo com Atkinson *et al.*, (2015), no início do século XIX a utilização da Contabilidade Gerencial se resumia as informações a respeito dos sistemas de custos de produção. Sendo que, essas informações apoiavam decisões que tinham o intuito de melhorar

a eficiência e preços dos produtos. Apenas a partir do século XX em que algumas empresas, como DuPont e General Motors, começaram a utilizar a Contabilidade Gerencial para além da contabilidade de custos. Nessa mesma perspectiva de evolução da Contabilidade Gerencial, os mesmos autores afirmam que:

As inovações na contabilidade gerencial foram – e continuam a ser – orientadas pelas necessidades de informação de novas estratégias, à medida que as empresas se tornaram mais complexas, as tecnologias mudaram e novos concorrentes apareceram (ATKINSON *et al.*, 2015, p. 3).

Dentro dessa necessidade de informações que auxiliem a tomada de decisão, surge a Contabilidade Gerencial. Esta, como definido por Atkinson *et al.*, (2015, p. 2) “é o processo de fornecer a gerentes e funcionários de uma organização informação relevante, financeiras e não financeiras, para tomada de decisões, alocação de recursos, monitoramento, avaliação e recompensa por desempenho”. Portanto, percebe-se que o estudo e aplicação da Contabilidade Gerencial esta diretamente atrelada às necessidades gerencias de uma organização.

Para Crepaldi e Crepaldi (2014), a função da Contabilidade Gerencial está vinculada a necessidade que os administradores possuem de obter informações que possam auxilia-los em suas funções gerenciais. Os dois autores corroboram a afirmação de que o gerenciamento do negócio empresarial deve está pautado em informações fornecidas pela Contabilidade Gerencial, mostrando que esta área do saber contábil é de grande importância para a continuidade das organizações.

Em muitos casos a Contabilidade Gerencial dentro das empresas é confundida com a Contabilidade Financeira, visto que as duas são baseadas em informações financeiras. Entretanto, é necessário que sejam diferenciadas já que enquanto a Contabilidade Financeira é voltada para atender principalmente aos usuários externos a organização, a Contabilidade Gerencial tem o papel inverso – fornecendo informações para funcionários e gestores.

Para que fique mais claro, as diferenças entre essas duas formas de contabilidade, são apresentadas no Quadro 2, demonstrando os atributos de cada uma:

Quadro 2 - Atributos da Contabilidade Financeira X Contabilidade Gerencial.

CONTABILIDADE FINANCEIRA	CONTABILIDADE GERENCIAL
É retrospectiva, já que seus relatórios fornecem aos usuários informações a respeito de decisões passadas	É retrospectiva e prospectiva, pois seus relatórios fornecem tanto um feedback sobre as decisões já tomadas como conseguem fornecer previsões e estimativas sobre os eventos futuros.
Os seus usuários são em, sua maioria, agentes externos a organização.	Seus relatórios são direcionados para os usuários internos, como funcionários e gestores.
Existem órgãos que estipulam as normas que estes relatórios devem ser elaborados	Não possuem normas ou formas para sua elaboração.

Fonte: Elaboração Própria (2017)

Ao verificar o quadro acima, fica mais clara a importância da Contabilidade Gerencial dentro das empresas, fornecendo a informação necessária para a tomada de decisão. Nesse sentido, Crepaldi e Crepaldi (2014, p. 7), afirmam que o contador gerencial tem o desafio de “propiciar informações úteis e relevantes que facilitarão encontrar as respostas certas para as questões fundamentais, em toda a empresa”.

2.3.4 A Informação Contábil Para Tomada de Decisão

Diante de um mercado cada vez mais acirrado e competitivo, a informação como instrumento auxiliador na tomada de decisão tem se tornado indispensável para que gestores e empreendedores possam galgar estabilidade e prosperidade em seu negócio. Ao ter a informação no momento correto a administração das entidades se coloca à frente de suas concorrentes já que podem analisar o cenário ao qual estão inseridas e assim tomar a melhor decisão.

Entretanto, apenas possuir a informações não basta, já que muitos gestores não detêm o conhecimento técnico para interpretá-las sendo necessário obter ajuda do profissional responsável por transformar os dados em informações contábeis, o contador. Este é um parceiro nos processos gerenciais, já que uma informação tempestiva e fidedigna será de grande valia para que o melhor caminho e estratégia sejam traçados para a organização.

Estas informações, em sua maioria, não se encontram prontas dentro das entidades. Para obtê-las é necessário à utilização de instrumentos específicos. A quantidade de instrumentos fornecidos - pela Contabilidade - são variados, já a sua utilização dentro da empresa depende tanto do porte da organização como da abertura dos gestores, já que pequenas empresas, em muitos casos, não possuem a condição financeira de investirem em um bom sistema de informação contábil ou mesmo não veem esta necessidade.

Como citado anteriormente, uma barreira encontrada pelos contadores é a dificuldade imposta pela administração da empresa, no que se refere a dar liberdade para que o contador possa realizar seu trabalho gerencial dentro da organização. Este fato é prejudicial, pois reduz a Contabilidade à mera escrituração que visa atender ao fisco.

Para que uma entidade possa fornecer informações aos usuários é necessário que a empresa utilize de técnicas específicas que irão gerar relatórios. A profissão contábil norteia quais são as técnicas necessárias para que uma entidade possa obter as informações. Gonçalves e Baptista (2011, p. 4) afirmam que “técnica é um conjunto de métodos organizados de forma sistemática, desenvolvidos e postos em execução com o propósito de se alcançar determinado fim” A seguir, o Quadro 3 mostra as técnicas utilizadas pela Contabilidade.

Quadro 3 - Técnicas Utilizadas pela Contabilidade

TÉCNICA	FUNÇÃO
Escrituração	Registro de todos os fatos que ocorrem no patrimônio da entidade. Tal registro deve ser feito em livros especiais e com linguagem técnica.
Elaboração de Demonstrações Contábeis	Emissão de relatórios que visam auxiliar o gestor na tomada de decisão. Tais relatórios são elaborados com base nos registros feitos através da escrituração.
Auditoria	Técnica que tem como intuito a verificação e avaliação dos registros contábeis e consequentemente das informações produzidas.
Análise de balanços	Processo que avalia a situação do patrimônio no que se refere a capacidade financeira, desempenho operacional, sobrevivência e possibilidade de crescimento e desenvolvimento.

Fonte: Elaboração Própria (2017).

“Ao se adotar as técnicas contábeis são possíveis o registro, consolidar e analisar todas as mudanças patrimoniais fornecendo assim aos gestores da organização informações necessárias para o processo decisório” (GONÇALVES; BAPTISTA, 2011, p. 4).

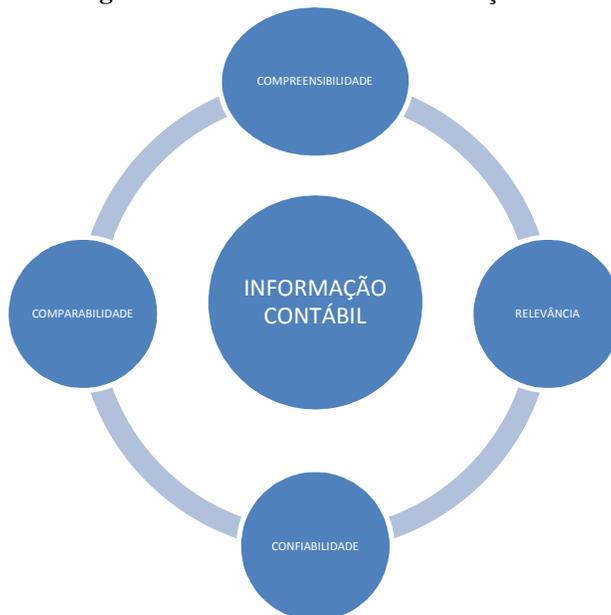
Além de fornecer informações aos diversos usuários é necessário que a Contabilidade se atente para a qualidade daquilo que está sendo informado. A respeito desta preocupação o Comitê de Pronunciamentos Contábeis (CPC) através do pronunciamento 00 - Estrutura Conceitual para Elaboração e Divulgação de Relatório Contábil-Financeiro elaborou as

características qualitativas que uma informação contábil deve possuir para que seja útil aos seus diversos usuários. A saber, as características qualitativas são as que seguem abaixo:

- **Compreensibilidade:** Diz respeito a formar que as informações devem ser apresentadas aos usuários, visando um perfeito entendimento dos mesmos. Para isso é importante que além de uma informação clara, os usuários tenham certo conhecimento a respeito do negócio, atividades econômicas e Contabilidade e a disposição de estudar as informações com razoável diligência.
- **Relevância:** Compreende as informações que podem influenciar na tomada de decisão por parte dos gestores e administradores de uma entidade.
- **Confiabilidade:** Para auxiliar nas decisões é importante que as informações contábeis sejam confiáveis. Além de representar adequadamente aquilo que se propõe a representar.
- **Comparabilidade:** É notória a necessidade dos usuários da informação contábil de se comparar os relatórios de diferentes períodos, além de comparar suas demonstrações com os relatórios de outras empresas do mesmo ramo. Diante disso é necessário que a informação fornecida pela Contabilidade possa atender a essa necessidade.

A seguir, a Figura 1 demonstra as características da informação contábil.

Figura 1 - Características da Informação Contábil



Fonte: Elaboração Própria (2017)

Apesar da importância que tem a informação contábil, a depender da empresa, torna-se apenas rotinas que visam atender ao fisco, já que muitos empresários não enxergam a

necessidade e relevância da Contabilidade e suas práticas. Essa limitação do campo contábil traz prejuízos tanto para a profissão que acaba sendo vista como fazedora de impostos como prejudica as organizações que ficam sem informações importantes no processo decisório.

Apesar da limitação citada anteriormente, as mudanças no mercado tem mostrado que as decisões a respeito de uma organização não podem mais ser pautadas na experiência dos administradores. Portanto, os serviços contábeis dentro das empresas assumem papel importante, sendo necessário, ao profissional contábil, atenção às necessidades de adequação e melhorias da qualidade de seus serviços para garantir sucesso tanto na sua profissão como para o seu cliente.

2.3.5 Requisitos Para a Prestação dos Serviços Contábeis

Neste tópico do trabalho serão abordados os requisitos necessários para que o contador possa prestar com qualidade os seus serviços. Para tanto, é importante conceituar a respeito de qualidade e como essa está inserida dentro da prestação de serviços, além de abordar o tema do profissional contábil e da sua formação e mostrar a importância da ética dentro da profissão contábil.

2.3.5.1 Conceito de Qualidade

Ao se falar de qualidade é necessário entender que a definição desta varia de indivíduo para indivíduo. Ela está atrelada a subjetividade do ser humano. Lucinda (2010, p.56) afirma que, “qualidade significa diferentes coisas para diferentes pessoas. Há quem diga que existem tantas definições para qualidade quantas pessoas existem para defini-las”. Já Mirshawka define qualidade da seguinte forma:

Qualidade significa qualidade de trabalho, qualidade de serviço, qualidade de informação, qualidade do processo, qualidade da divisão, qualidade de pessoas, incluindo os trabalhadores, os engenheiros, gerentes executivos, qualidade da companhia, qualidade de objetivos (MIRSHAWKA, 1993, p. 35).

No mundo atual, para que as organizações possam se manter competitivas dentro do mercado e conseguir obter êxito no nicho de seu negócio é necessário que estas consigam fidelizar seu cliente. Essa fidelização acontece de diversas formas, desde um bom atendimento até a garantia de que os produtos ou serviços oferecidos estejam de acordo aquilo que foi requisitado.

Nesse sentido, é importante que a empresa esteja atenta as demandas existentes no mercado ao qual estão inseridas para que possam focar nas necessidades da sua clientela a fim de estarem a frente da concorrência. Inácio (2004, p.56) afirma que o “foco no cliente requer compreender toda a demanda e expectativa dos clientes assegurando que os objetivos da organização estejam ligados compartilhando internamente com tais demandas e expectativas”.

2.3.5.2 Qualidade da Prestação dos Serviços Contábeis

Como descrito anteriormente, com o intuito de continuarem atuantes no mercado, as empresas buscam formas de atender a demanda do seu público alvo. Com os serviços contábeis não é diferente. A contabilidade precisa está atenta ao mercado, ofertando um serviço de qualidade para seus clientes.

Essa qualidade no serviço vai desde uma boa relação interpessoal com os gestores, sócios e colaboradores da organização até a entrega das informações em tempo hábil. Além de que, com a economia fragilizada, um serviço contábil que ofereça soluções estará mostrando a sua importância e diferenciação na forma de trabalho. Como citado, na problematização desta pesquisa, muitos contadores preocupam-se demasiadamente em atender as exigências do fisco, deixando de lado o auxílio na tomada de decisão.

A procura por diferenciar o serviço e atender com qualidade o seu cliente, retrata o prazer com que o profissional exerce a sua profissão. Thomé (2001) afirma que:

Essa preocupação, em minha opinião, é fruto do prazer que o empresário contábil tem em trabalhar na sua profissão. Ele gosta do que faz, por isso faz bem feito. Na outra ponta, temos o empresário que não se preocupa com a boa qualidade do serviço, porque se preocupa tão somente com que o cliente não perceba os defeitos. Com certeza, é porque não gosta do que faz (THOMÉ, 2001, p. 79).

Diante do que foi explanado fica evidente que um serviço de qualidade precisa está atrelado tanto com as necessidades do cliente como com o prazer do profissional em prestar aquele serviço.

2.3.5.3 Profissional Contábil

Mudanças no mercado exigem que os diversos profissionais dos mais variados setores adaptem o seu modo de agir dentro das organizações as novas necessidades. Para o profissional contábil não é diferente, este tendo como função fornecer informações relevantes

e tempestivas para que os usuários possam tomar a melhor decisão no âmbito organizacional, necessitam estar atentos com as mudanças.

A globalização e as novas tecnologias trouxeram a necessidade das empresas inovarem para que continuem atuantes dentro da economia. Conseqüentemente, estas se atentaram para a necessidade de profissionais proativos. O contador ao busca atualização não somente dentro da sua área, mais nas áreas afins a Contabilidade estará fornecendo ao seu cliente um diferencial perante seu serviço.

Para a Iudícibus *et al.*, (2010), as rotinas contábeis, que envolvem trabalhos como a acumulação de dados e registros, devem ser interpretadas pelo profissional habilitado - neste caso o contador - este terá a função de propiciar a administração e aos demais interessados as informações necessárias para a tomada de decisão.

2.3.5.3.1 Formação do Profissional Contábil

No Brasil para que um profissional possa ter o título de contador é necessário que o mesmo conclua o curso de bacharelado em Ciências Contábeis por algumas das instituições de ensino reconhecidas pelo Ministério da Educação (MEC) órgão público criado em 1930. E após a conclusão do curso ser aprovado no exame de suficiência realizado pelo Conselho Federal de Contabilidade (CFC).

Ao sair da faculdade é necessário que o profissional esteja preparado para suprir os requisitos que serão exigidos no mercado de trabalho. Para que isso aconteça é importante que durante a sua vida acadêmica a teoria esteja junto com as necessidades da sociedade. Para Fávero (2011, p.67), “no Brasil há ainda dificuldade para desenvolver a contento uma metodologia de ensino que leve o aluno a compreender os fundamentos teóricos e sua relação com a prática requerida pelos usuários”.

Percebe-se que para o autor citado, a formação contábil ainda carece de metodologias adequadas que consigam formar tanto pesquisadores que trarão contribuições para a literatura contábil concomitante com profissionais que estejam preparados para atender as exigências dos empresários.

Apesar das dificuldades existentes na formação acadêmica, o campo de atuação do contador vem crescendo, já que as inovações implantadas pelo governo e mesmo o avanço tecnológico possibilitaram que a profissão fosse vista com outros olhos deixando de lado o simples atendimento as necessidades fiscais e passando a ser participante na tomada de

decisão. Ao terminar a graduação o estudante de Ciências Contábeis pode exercer a Contabilidade das seguintes formas:

- Contador de empresas privada ou públicas
- Analista Financeiro
- Consultor das mais diversas áreas que envolvem negócio
- Controller
- Diretor Financeiro
- Professor
- Pesquisador
- Conferencista
- Auditor Interno ou Externo
- Perito

Para Fávero (2011), as áreas são as mais diversas, entretanto é necessário que o acadêmico se planeje para que assim possa obter êxito no caminho que escolher. Além de que é importante que a instituição de ensino também esteja sensível as necessidades da sociedade. O campo de atuação é vasto e para que o profissional possa galgar melhores colocações é necessário que este caminho comece a ser traçado dentro da graduação.

2.3.5.3.2 Ética do Profissional de Contabilidade

Além de focar na sua formação profissional é necessário que profissional contábil atrele junto com a qualificação a ética naquilo se propuser a realizar tanto enquanto contador como enquanto indivíduo inserido em uma sociedade. Para assegurar que a profissão fosse exercida pelo contador com base em diretrizes morais e éticas de conduta o Conselho Federal de Contabilidade emitiu em 1970 o código de ética do profissional de Contabilidade (CEPC).

O código de ética foi alterado pela resolução 1.307/2010 devido as novas mudanças e exigências da sociedade em relação a profissão contábil. São diversas as diretrizes instituídas no CEPC como exemplo: Exercer a profissão com zelo, guardar sigilo, cumprir o programa de educação continuada entre outras.

Para o Conselho Federal de Contabilidade o profissional contábil diante dos problemas do cotidiano precisa exercer a sua profissão com honradez, tenacidade e perseverança para não cometer erros que prejudiquem o seu nome enquanto profissional.

Portanto, nota-se que o profissional contábil para exercer a profissão em sua plenitude necessita pautar suas atitudes morais enquanto contador com base no código de ética da profissão, já que este profissional possui informações sigilosas e importantes a respeito de seus clientes além de ser responsável por fornecer e interpretar os demonstrativos contábeis que vão servir de base para a tomada de decisão.

3. METODOLOGIA

Por metodologia, entendem-se todos os métodos que foram seguidos para que fosse realizado o projeto, aqui, é aonde se explicam as técnicas que foram utilizadas para a coleta e análise de dados (KAUARK *et al.*, 2010). Marconi e Lakatos (2003, p. 83) definem método como “o conjunto das atividades sistemáticas e racionais que, com maior segurança e economia, permite alcançar o objetivo”. Nessa etapa do trabalho o pesquisador deverá mostrar detalhadamente os métodos utilizados.

Para alcançar os resultados desejados, este trabalho tem com método de pesquisa o indutivo. Dentro desta seara Kauark *et al.*, (2010, p. 67) afirma que “o método indutivo é aquele em que se utiliza a indução, processo mental em que, partindo-se de dados particulares, devidamente constatados, pode-se inferir uma verdade geral ou universal não contida nas partes examinadas”. Esse tipo de método foi escolhido, pois o problema tem como contexto um ambiente particular e a partir dos resultados o pesquisador irá concluir sobre o geral.

Quanto à abordagem, está pesquisa é predominantemente quantitativa, já que apesar de conter algumas nuances subjetivas, as respostas dos participantes foram transformadas em números e percentuais com o intuito de serem analisados. Sobre pesquisa quantitativa, Kauarlk *et al.*, (2010) considera que:

O que pode ser quantificável, o que significa traduzir em números opiniões e informações para classificá-las e analisá-las. Requer o uso de recursos e de técnicas estatísticas (percentagem, média, moda, mediana, desvio-padrão, coeficiente de correlação, análise de regressão) (KAUARK *et al.*, 2010, p. 26).

A respeito dos objetivos, este trabalho tem caráter exploratório e descritivo. Sobre pesquisa exploratória, esta tem a intenção de familiarizar o pesquisador com o problema (KAUARLK *et al.*, 2010). Marconi e Lakatos, também nos dizem que:

São investigações de pesquisa empírica cujo objetivo é a formulação de questões ou de um problema, com tripla finalidade: desenvolver hipóteses, aumentar a familiaridade do pesquisador com um ambiente, fato ou fenômeno, para a realização de uma pesquisa futura mais precisa ou modificar e clarificar conceitos”. (MARCONI; LAKATOS, 2003, p. 188).

No que se refere à pesquisa descritiva, Gil (2002, p. 131) diz que “as pesquisas descritivas têm como objetivo básico descrever as características de populações e de fenômenos”. Sendo que estas pesquisas envolvem o uso técnicas padronizadas de coleta de dados: questionários e observação sistemática (KAUARK *et al.*, 2010).

Após identificar a pesquisa quanto aos seus objetivos é necessário que seja demonstrando o tipo de procedimentos que serão utilizados. Gil (2002, p. 43) preceitua que “para analisar os fatos do ponto de vista empírico, para confrontar a visão teórica com os dados da realidade, torna-se necessário traçar um modelo conceitual e operativo da pesquisa”. Este trabalho, no que se refere aos procedimentos adotados, tem o caráter bibliográfico e de levantamento.

Toda pesquisa parte de algo que foi publicado antes, já que mesmo uma pesquisa exploratória, que avalia uma situação concreta desconhecida, tem alguma literatura igual ou semelhante ao tema que se pretende pesquisar (MARCONI; LAKATOS, 2010). Portanto, o procedimento bibliográfico se faz necessário, ao passo que o pesquisador revisou literatura a respeito do tema.

Além do procedimento bibliográfico, utilizou-se o levantamento como outra via de obtenção dos resultados. Sobre a definição de levantamento em pesquisa científica, Gil aponta que:

As pesquisas deste tipo caracterizam-se pela interrogação direta das pessoas cujo comportamento se deseja conhecer. Basicamente, procede-se à solicitação de informações a um grupo significativo de pessoas acerca do problema estudado para, em seguida, mediante análise quantitativa, obterem-se as conclusões correspondentes aos dados coletados (GIL, 2002, p. 50).

Nesta pesquisa foi utilizado questionário como instrumento de pesquisa. “Por questionário entende-se um conjunto de questões que são respondidas por escrito pelo pesquisado” (GIL, 2002, p. 114). Ainda sobre a definição de questionário, Marconi e Lakatos (2010, p. 201) o definem como “um instrumento de coleta de dados, constituído por uma série ordenada de perguntas, que devem ser respondidas por escrito e sem a presença do entrevistador”. A escolha do questionário se deu porque, para o pesquisador, este instrumento além de cumprir o objetivo pretendido, facilitaria a tabulação dos dados.

O questionário foi entregue as empresas do ramo varejista de calçados de Vitória da Conquista, que são cadastradas na CDL. Tendo como objetivo caracterizar o perfil dos gestores destas entidades ao passo que os questionou sobre idade, sexo, escolaridade além de obter mais informações a respeito da empresa. Outro objetivo pretendido no questionário foi obter respostas a respeito da visão que tais gestores possuem a respeito da qualidade dos serviços contábeis contratados.

A triagem das empresas foi feita com base em um segmento do varejo da cidade, mais especificamente o segmento varejista de calçados. A escolha se deu por conta de motivos

pessoais do pesquisador, pelo fato do mesmo trabalhar em um escritório de contabilidade que é responsável pela escrituração de algumas empresas deste ramo de mercado.

O universo pesquisado foi delimitado para as entidades cadastradas na Câmara de Dirigentes Lojistas - CDL. Essa delimitação foi optada pelo pouco tempo que o pesquisador teria para a finalização do trabalho e porque o mesmo não obteve resposta por parte da Junta de Comercio da Bahia sobre o número de empresas que tem em sua atividade o comércio varejista de calçados.

Com base em informações concedidas pelo superintendente da CDL, pode-se constatar que o universo pesquisado seria de 11 empresas. Para que fossem entregues os questionários o pesquisador teve que buscar na ferramenta de pesquisa eletrônica *Google* o endereço destas. A maioria está localizada no centro da cidade de Vitória da Conquista, entretanto a busca eletrônica possibilitou a economia de tempo. A entrega dos questionários foi feita entre os dias 2 e 4 de maio de 2017, sendo que a coleta do último foi feita dia 06 de Maio de 2017.

Uma limitação encontrada de início foi o fato de 1 das empresas não está mais operando o que impossibilitou a entrega do questionário. Das 10 restantes, 1 dos gestores se negou a participar da pesquisa, diante disso o questionário foi entregue e respondido por 9 dos 11 participantes, o que garante um percentual de participação de 81%.

Após a coleta dos questionários, o pesquisador prosseguiu para a análise dos dados obtidos. Inicialmente foi realizada a tabulação das informações com o intuito de organizar todo o material coletado, Gil (2002, p. 125) relata que “o processo de análise dos dados envolve diversos procedimentos: codificação das respostas, tabulação dos dados e cálculos estatísticos”. Prodanov e Freitas (2013, p. 112) afirmam que “Nessa etapa, podemos lançar mão de recursos manuais ou computacionais para organizar os dados obtidos na pesquisa de campo”. Os dados foram tabulados com a ajuda da ferramenta *Excel*, já que a mesma facilitaria a confecção dos gráficos e tabelas que seriam utilizados para a exposição das informações.

Após a tabulação dos dados, deu-se início análise deste conteúdo com intuito de atender aos objetivos da pesquisa. Para Prodanov e Freitas:

Após a etapa de coleta de dados, o pesquisador dispõe de todas as informações necessárias à conclusão de seu trabalho. Isso significa que, nessa etapa, a(s) hipótese(s) já terá(ão) sido verificada(s) e a resposta ao Problema de Pesquisa foi obtida. Essa é a etapa da análise dos dados da pesquisa, que antecede à fase final, a de apresentação das conclusões” (PRODAVOV; FREITAS, 2013, p. 112).

Optou-se por utilizar tabelas e gráficos do tipo pizza, barra e coluna para a apresentação dos dados obtidos. A escolha por gráficos foi feita para facilitar a exposição e entendimento dos números e percentuais necessários para a análise das questões que possibilitavam apenas uma escolha, já as tabelas foram utilizadas para as questões que podiam ter mais de uma alternativa marcada.

Após ter sido mostrado todo o procedimento metodológico é interessante ressaltar que no decorrer deste trabalho, houveram grandes dificuldades para o pesquisador. A primeira foi à mudança de todo o projeto desenvolvido na matéria de Projeto de Pesquisa Científica em Contabilidade – PCC. Além disso, no decorrer do décimo semestre houve um período de hiato nas aulas por conta de ocupações estudantis e greves dos docentes da Universidade, o que impossibilitou o contato com o professor orientador. Alguns problemas de cunho pessoal do pesquisador também interferiram no andamento da pesquisa.

Ainda assim, foi possível o desenvolvimento deste trabalho e suas respectivas análises que se seguem.

4. DA AVALIAÇÃO DA QUALIDADE DOS SERVIÇOS CONTÁBEIS

Considerada um polo regional no que se refere a saúde, educação e economia - Vitória da Conquista está localizada na região sudoeste da Bahia e na região nordeste do Brasil. Segundo dados do IBGE 2017, a população estimada gira em torno de 346.069 habitantes . Seu território antes ocupado por tribos indígenas foi colonizado por portugueses e mestiços com o intuito de garimpar metais preciosos e por conta da política de ocupação territorial (IBGE 2017).

Economicamente Vitória da Conquista ocupa a 5ª posição entre os 5 maiores PIBs do município, segundo os dados da SEI. O município tem referência nos setores de educação, serviços e principalmente no comércio ao qual atrai diversos consumidores das regiões circunvizinhas.

Este trabalho tem o enfoque no comércio varejista. Segundo dados da SEI no mês de fevereiro de 2017 o comércio varejista de calçados apresentou uma variação positiva de 8,6%, mostrando a importância deste segmento para a melhora econômica do estado em um momento de economia fragilizada.

4.1 DA CARACTERIZAÇÃO DAS EMPRESAS

Antes de iniciar o uso dos instrumentos de coleta de dados, foi necessário que o pesquisador caracterizasse as empresas que compõem o segmento varejista de calçados. Como foi descrito na metodologia deste trabalho, o universo pesquisado foi feito com base nas empresas que estavam cadastradas no banco de dados da Câmara de Dirigentes Lojistas da cidade.

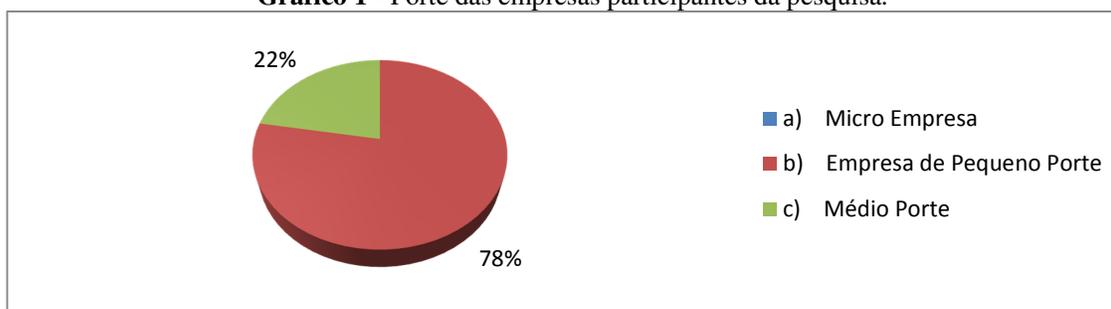
O pesquisador identificou um montante de 11 empresas. Esta informação foi passada por e-mail, pelo superintendente da CDL. A seguir será apresentado o nome destas onze empresas identificadas.

- Di Santinni;
- Falcão Calçados;
- Silva Calçados;
- Sapato.com;
- Trilha Calçados;
- Adriana Calçados;
- G4;

- Milady Modas;
- Super Modas;
- Ponto Z;
- Pisa Leve.

Os gestores destas organizações foram questionados a respeito do porte de suas empresas, conforme se verifica no gráfico 1.

Gráfico 1 - Porte das empresas participantes da pesquisa.



Fonte: Dados da pesquisa – Elaboração própria (2017).

O gráfico 1 teve o intuito de verificar o porte das empresas que participaram da pesquisa. Notou-se que a maioria das organizações deste segmento são compostas por empresas de pequeno porte - EPP. De acordo com o Sebrae (2017) “A Empresa de Pequeno Porte (EPP) é um empreendimento com faturamento bruto anual entre R\$ R\$ 360 mil e R\$ 3,6 milhões”. Estas empresas, caso não exerçam atividades vedadas pela Lei Complementar 123/2006 também podem optar por enquadrar-se no Simples Nacional, além disso, a LC 123/2006 estabelece tratamento diferenciado para as EPPs no que se refere à concessão de créditos e na participação de licitações.

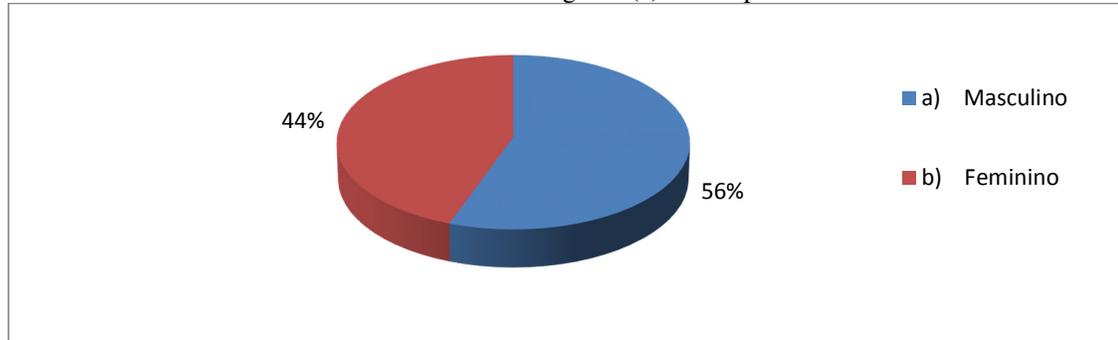
Nessa perspectiva, foi possível identificar quais empresas fazem parte do segmento varejista de calçados de Vitória da Conquista e o porte das mesmas. Concluiu-se que o serviço contábil é imprescindível no auxílio destas empresas, para que as mesmas possam aproveitar ao máximo as vantagens advindas de seu porte.

4.2 DA SATISFAÇÃO DOS GESTORES ENTREVISTADOS EM RELAÇÃO AOS SERVIÇOS CONTÁBEIS PRESTADOS

Um dos objetivos específicos deste trabalho é avaliar a satisfação dos gestores em relação à qualidade dos serviços contábeis. Para isso, elaboraram-se perguntas em forma de questionário para que através deste o pesquisador pudesse obter conclusões que refutassem ou

corroborassem com sua hipótese. De antemão, foi feita uma caracterização deste gestor (a) conforme se observa nos gráficos subsequentes.

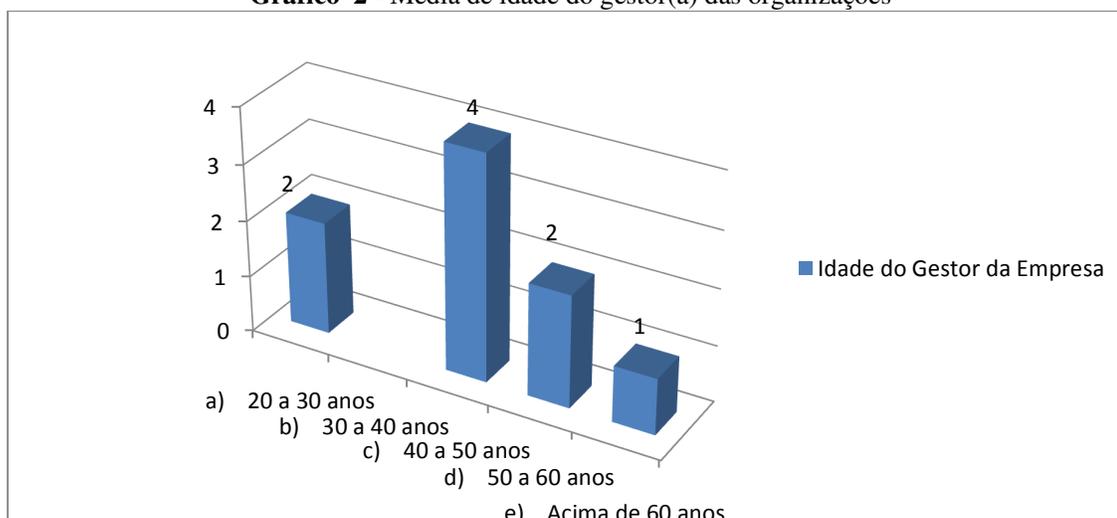
Gráfico 1 - Sexo do gestor(a) das empresas



Fonte: Dados da pesquisa – Elaboração própria (2017).

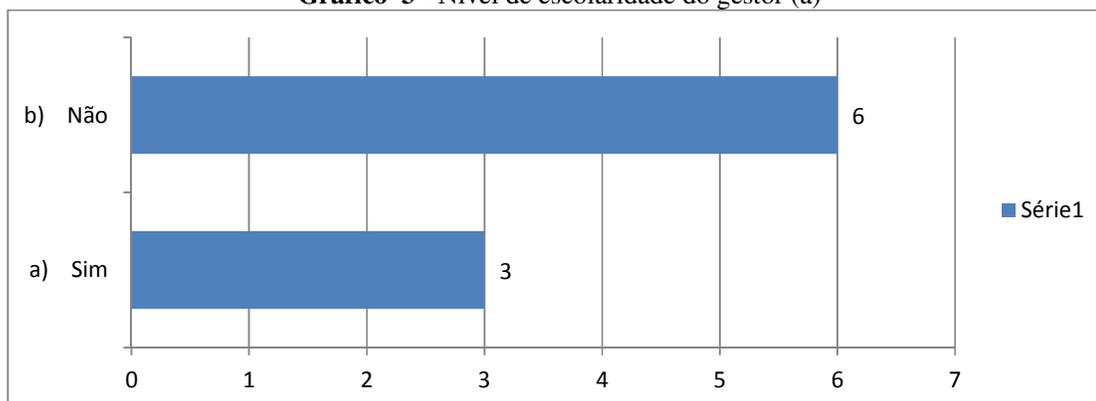
Com base no gráfico 2, verifica-se neste segmento que a quantidade de homens ocupando cargos de gestão é maior que o de mulheres, sendo que em termos percentuais o sexo masculino detém 56% ante 44% do sexo feminino. Historicamente, o homem ocupa um espaço maior no mercado de trabalho, Coan (2008, p. 35) relembra que “até o início do século XIX, o papel da mulher na sociedade se restringia a cuidar da casa, do esposo e zelar pelos filhos”. Entretanto, nas últimas décadas, o Brasil e os demais países notaram uma grande inserção da mulher na economia (STEENBOCK, 2007 *apud* COAN 2008).

Este pensamento corrobora o que foi verificado no gráfico 2, em que, apesar de não haver a equidade entre os sexos, observou-se que no universo pesquisado a variação percentual entre os gêneros no que se refere a gestão das organizações é pequena, cerca de 12%. Concluiu-se que, de fato, a mulher está ganhando o seu espaço na liderança das empresas.

Gráfico 2 - Média de idade do gestor(a) das organizações

Fonte: Dados da pesquisa – Elaboração própria (2017)

O gráfico 3 objetivou verificar a idade dos gestores deste segmento. Concluiu-se que em média, o cargo de gestão das empresas está sendo ocupado por pessoas entre 40 e 50 anos. Para Lemes (2010 *apud* FRANCISCO; ERCULANO, 2015, p. 8) “o aspecto fundamental do negócio corresponde ao empreendedor ter alguma experiência no ramo da atividade escolhida, seja porque trabalhou como empregado seja porque teve no passado outro negócio semelhante”. No cenário identificado nesta pesquisa, há uma predominância de um público relativamente mais velho à frente das organizações, o que indica maior experiência profissional.

Gráfico 3 - Nível de escolaridade do gestor (a)

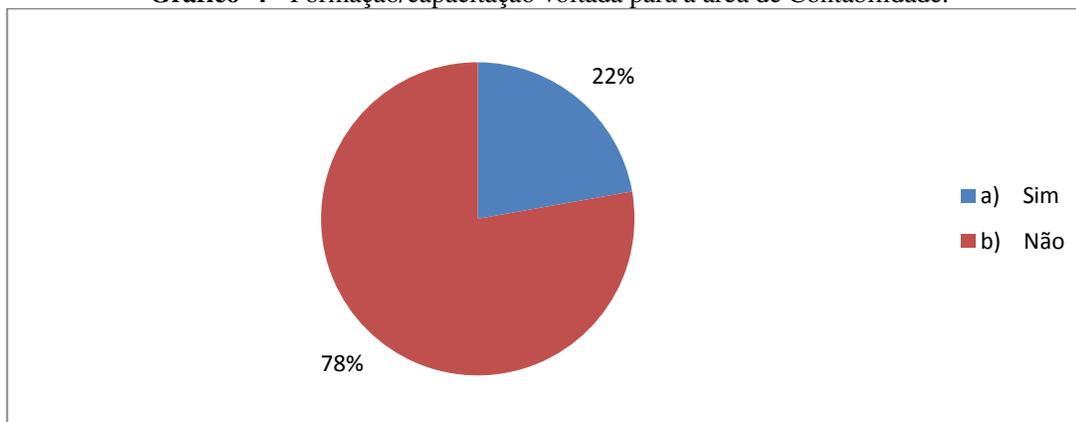
Fonte: Dados da pesquisa – Elaboração própria (2017).

Os respondentes foram questionados a respeito do seu nível de escolaridade, onde se constatou que a maioria deles não possui nível superior. Este dado leva a concluir que grande parte das decisões tomadas por estes gestores são pautadas nas suas experiências

profissionais, experiências estas adquiridas por conta do tempo de atuação no mercado (vide tópico anterior). Logo, as conclusões chegadas partem do princípio de que não são levados em conta os critérios técnicos de gestão ensinados na academia. Nessa perspectiva, o IBGE (2015) nos mostra que somente 13% da população brasileira possui mais de 15 anos de estudo, isto pode justificar a grande quantidade de gestores sem nível superior.

Verificou-se ainda que, a formação dos gestores que possuem nível superior se dá, em geral, na área da Administração. Com isto, percebe-se que, estes gestores entendem com mais facilidade os relatórios e a linguagem técnica das informações geradas por seus contadores. Além de possuírem condições de analisar com mais propriedade se o serviço está sendo feito de modo a atender a demanda da empresa, conseqüentemente, tornando-se um serviço de qualidade.

Gráfico 4 - Formação/capacitação voltada para a área de Contabilidade.

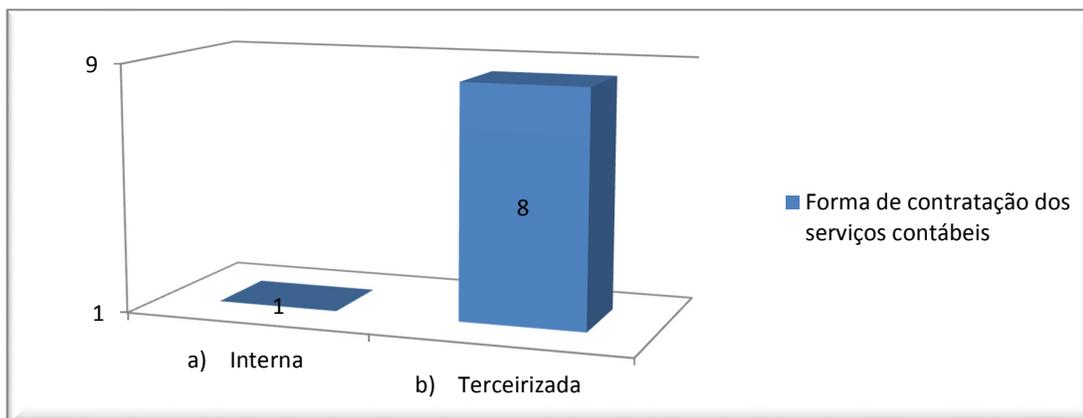


Fonte: Dados da pesquisa – Elaboração própria (2017).

Dentre os entrevistados, apenas 22% possuem alguma formação ou curso de capacitação voltado para Contabilidade. Nesse sentido, nota-se que há pouco interesse por parte dos gestores nessa área do conhecimento, ficando a cargo do contador através de seu serviço, mostrar a relevância da Contabilidade para o negócio.

Ao passo que, caso buscassem aprimorar seus conhecimentos na área contábil poderiam maximizar a utilidade dos relatórios e informações fornecidas por seu contador, uma vez que, a Contabilidade apresenta informações financeiras, patrimoniais e econômicas importantes para o processo decisório e desempenho das organizações (FRANCISCO; ERCULANO, 2015).

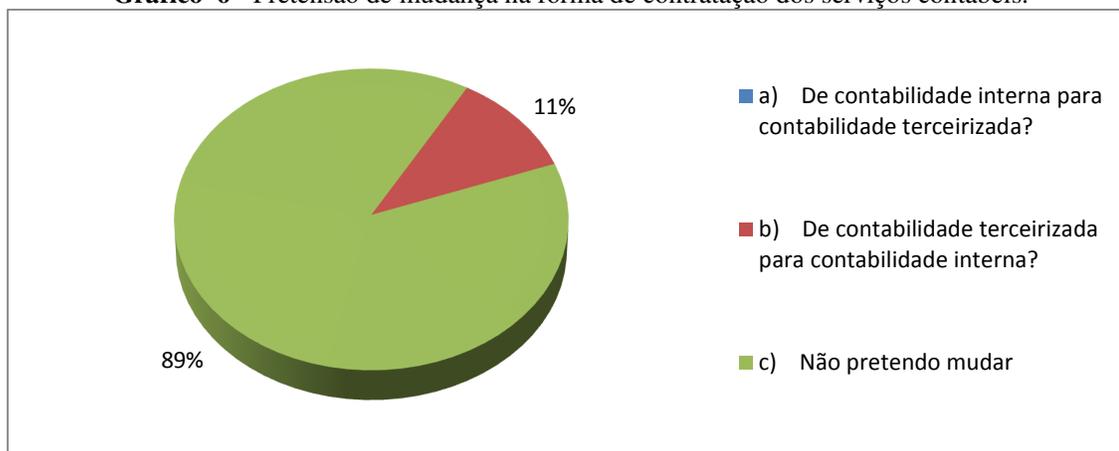
Feita a caracterização dos gestores, eles foram questionados a respeito da forma como suas empresas contratam o serviço de contabilidade. Com base nos dados coletados foi elaborado o gráfico 6.

Gráfico 5 - Forma de contratação dos serviços contábeis

Fonte: Dados da pesquisa – Elaboração própria (2017).

Ao serem questionados sobre a forma de contratação dos serviços de contabilidade, identificou-se uma preferência pela terceirização do serviço. O pesquisador concluiu que pela predominância de EPPs, cerca de 78% (vide gráfico 1), estas entidades não possuem os recursos necessários para implantar dentro de suas organizações uma contabilidade interna, pensamento este corroborado por Nunes (2009, p. 38) ao afirmar que “para uma empresa de pequeno porte é inviável a manutenção do departamento contábil”. Nessa perspectiva, a contratação do serviço terceirizado se mostra como uma forma de diminuição de custos.

Para tentar identificar se os gestores estão satisfeitos com a forma de serviço contratado eles foram questionados sobre suas pretensões de mudança.

Gráfico 6 - Pretensão de mudança na forma de contratação dos serviços contábeis.

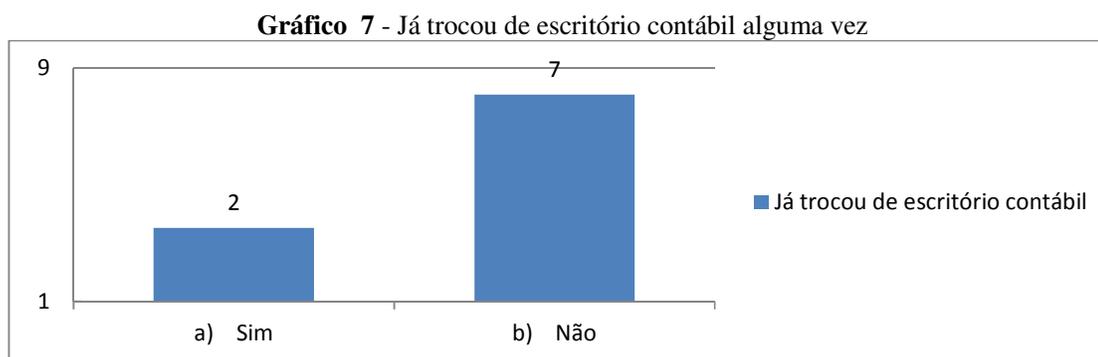
Fonte: Dados da pesquisa – Elaboração própria (2017).

A análise do gráfico 7 mostra que cerca de 89% dos respondentes não tem a intenção de migrar a forma de contratação de seu serviço contábil. Através desta constatação pode-se detectar a satisfação das empresas para com a forma que a contabilidade contratada vem

desenvolvendo as suas atividades. Assim, nota-se que para a maioria, não há pretensão de mudança.

A propósito, é importante salientar que o gestor que pretende mudar o tipo de serviço pactuado representa umas das organizações que se identificaram como empresas de médio porte, ou seja, as maiores do universo de pesquisa. Isso ratifica o que foi levantando no gráfico 1, que as empresas de médio porte tendem a preferir uma contabilidade interna e possuem os recursos necessários para tal feito, ao passo que as EPP preferem terceirizar o seu serviço contábil por não possuírem capital para isso.

A troca de contador pode ser um indício de que o serviço prestado não está atendendo as demandas do cliente e com isso na está sendo um serviço de qualidade. Visando identificar estas mudanças, os respondentes foram questionados sobre este assunto.



Fonte: Dados da pesquisa – Elaboração própria (2017)

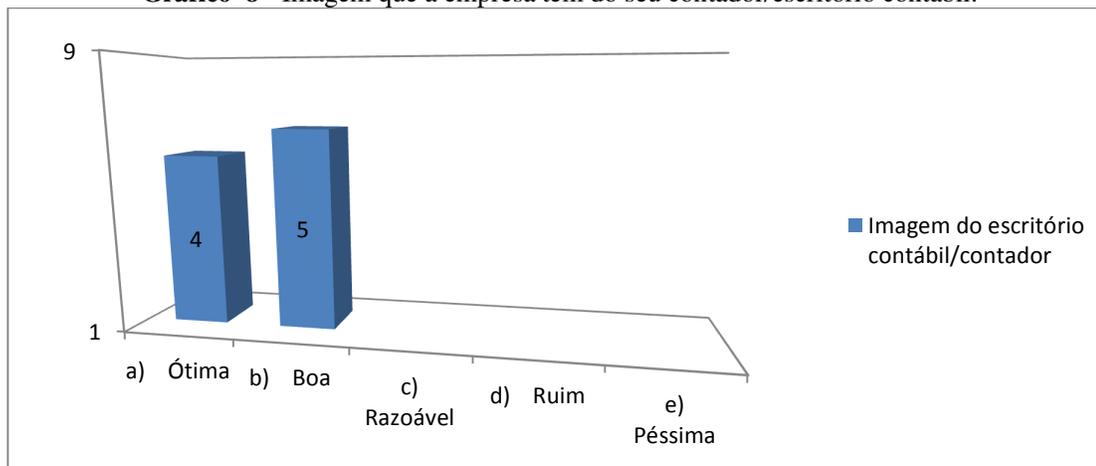
Os dados coletados possibilitaram identificar que das 9 empresas participantes, 7 ainda permanecem com o mesmo contador de quando abriram o seu negócio. Isso mostra a fidelização dessa clientela, muito provavelmente pela qualidade do serviço, como pontuado por Moreira et al (2011, p. 3) “a retenção de cliente está ligada a qualidade dos serviços contábeis”. Este dado levar a acreditar que o serviço prestado está atendendo as expectativas destes clientes.

As duas empresas apontadas no gráfico 1, como sendo de médio porte já trocaram de contador. A primeira delas alegou que a troca se deu com o intuito de aperfeiçoar o processo dentro da organização, passando a ter uma contabilidade interna, a segunda afirmou que a qualidade do serviço não estava satisfatória. A respeito desta, o pesquisador identificou que ela pretende deixar de terceirizar o seu serviço de contabilidade.

A qualidade no serviço também está atrelada a imagem com que um negócio se apresenta para seus clientes e a sociedade. Fascioni (2003, p. 4) afirma que “a imagem

corporativa é outra questão importante, pois, ao contrário da identidade, que deve traduzir o que a empresa é, a imagem é o que a empresa parece ser”. Os pesquisados foram questionados nesse sentido com o intuito de identificar a satisfação em relação a imagem da empresa.

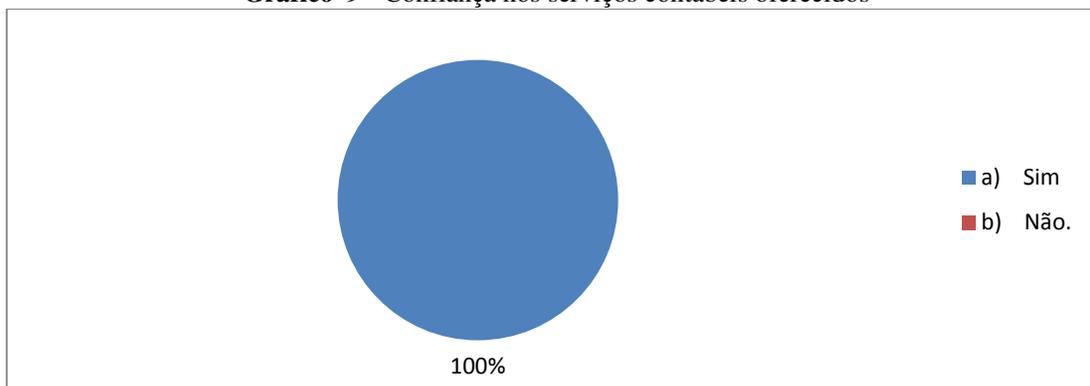
Gráfico 8 - Imagem que a empresa tem do seu contador/escritório contábil.



Fonte: Dados da pesquisa – Elaboração própria (2017)

O gráfico 9 mostra a imagem que os gestores destas empresas possuem de seus contadores ou escritórios contábeis. Com base nas informações coletadas o pesquisador identificou que os contadores destas entidades estão passando uma ótima ou boa imagem para seus clientes, já que das 9 empresas participantes da pesquisa nenhuma avaliou de forma negativa a imagem de seu contador. Na visão do Sebrae (2017) “além da qualidade do produto, a imagem de sua empresa é fundamental para conquistar a clientela e garantir bons resultados”. Os dados demonstram que, neste quesito, os contadores/escritórios contábeis estão atingindo a qualidade exigida por seus clientes.

Entretanto, apesar destas avaliações positivas no momento atual, percebe-se que os gestores estão atentos à qualidade das atividades que vem sendo desenvolvidas por seus contadores, uma vez que, duas das empresas respondentes já realizaram a troca do escritório contábil em vista da necessidade de melhoria dos serviços. Ademais, buscou-se avaliar a confiança dos gestores em relação aos serviços contábeis prestados.

Gráfico 9 - Confiança nos serviços contábeis oferecidos

Fonte: Dados da pesquisa – Elaboração própria (2017)

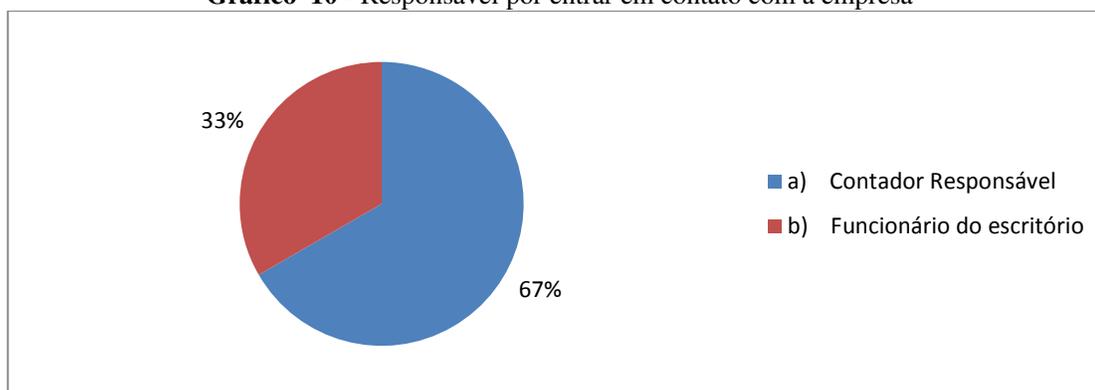
Os participantes da pesquisa foram questionados a respeito da confiança que possuem nos serviços contábeis prestados à suas empresas. Todos os gestores alegaram confiar em seus profissionais contábeis. Este aspecto nos leva a perceber que os contadores destas organizações também estão atingindo a qualidade neste quesito, já que não houve nenhuma avaliação negativa.

Ainda a respeito da confiança, o Código de Ética do Profissional Contábil afirma:

Art. 2º São deveres do Profissional da Contabilidade: VI – renunciar às funções que exerce, logo que se positive falta de confiança por parte do cliente ou empregador, a quem deverá notificar com trinta dias de antecedência, zelando, contudo, para que os interesses dos mesmos não sejam prejudicados, evitando declarações públicas sobre os motivos da renúncia (BRASIL, 2017).

Assim, percebe-se que, caso o profissional confirme a desconfiança por parte de seu cliente, em relação aos seus serviços, este deve renunciar a suas funções. Isso nos mostra a importância da credibilidade na relação cliente/contabilidade para que gestores tenham uma boa avaliação do seu prestador de serviço.

No que se refere a confiança a comunicação é um fato essencial, nesse sentido buscou-se identificar o responsável pelo contato com a empresa.

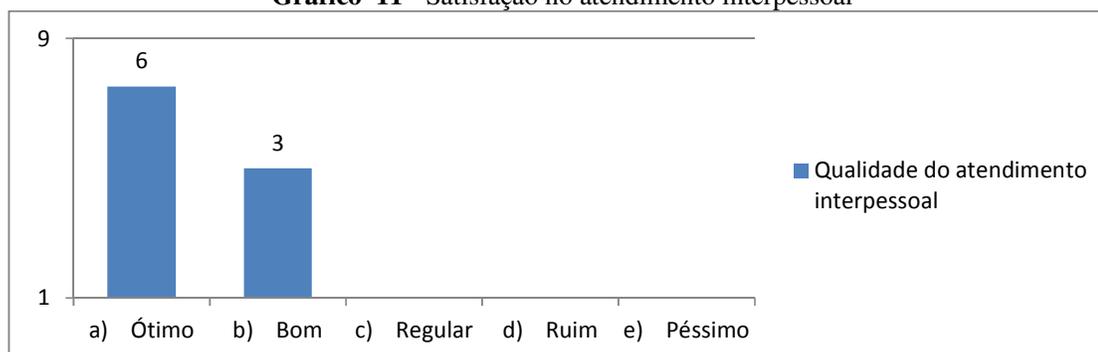
Gráfico 10 - Responsável por entrar em contato com a empresa

Fonte: Dados da pesquisa – Elaboração própria (2017)

Os dados contidos no gráfico 11 objetivaram analisar quem entra em contato com a empresa para tratar a respeito de assuntos contábeis. Verificou-se que 67% dos respondentes dizem que o contador é quem faz esse contato, não terceirizando essa função para algum funcionário do escritório. Isso nos leva a concluir a preocupação do contador em mostrar-se presente nos assuntos de seus clientes.

Ainda a respeito deste quesito, o pesquisador identificou que dentre as empresas que afirmaram que o contato é realizado por parte de um funcionário, uma delas é a mesma que o gestor pretende deixar de terceirizar o serviço contábil, (vide gráfico 7). Essa falta de diálogo com o contador pode ser um dos motivos responsáveis por essa pretensão de mudança.

Também foi questionado aos gestores a respeito da qualidade do atendimento de seus contadores/escritório contábeis. Com base nas respostas foi elaborado o gráfico a seguir.

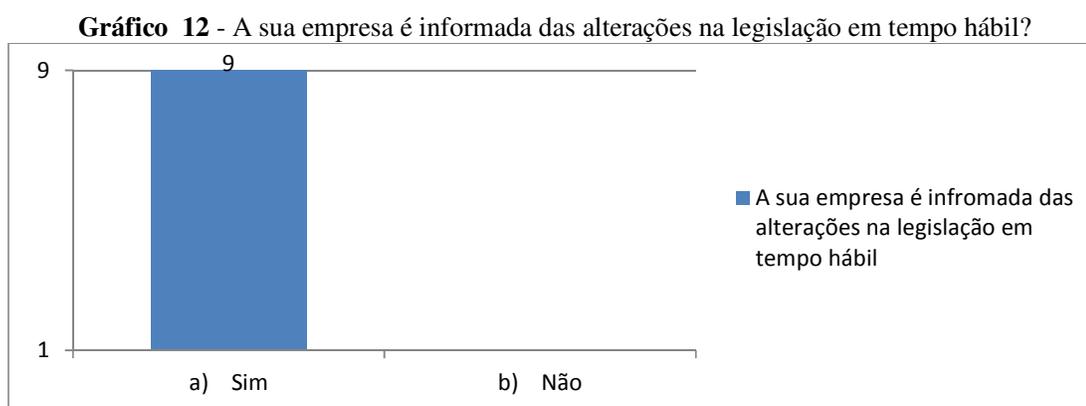
Gráfico 11 - Satisfação no atendimento interpessoal

Fonte: Dados da pesquisa – Elaboração própria (2017)

Além de verificar quem é o responsável pelo contato com a empresa (gráfico 10), buscou-se através do gráfico 12 levantar dados a respeito da avaliação que os gestores fazem do relacionamento interpessoal que é dispensado a sua empresa.

A respeito de relacionamento interpessoal, Cardozo e Silva (2014, p. 29) afirmam que “a forma com que a pessoa se relaciona com os outros, está relacionada aos comportamentos e atitudes que interferem no convívio com as pessoas”. Deste modo, observou-se que os gestores estão satisfeitos com a maneira com que são tratados, já que a maioria das respostas foi ótima seguida de boa.

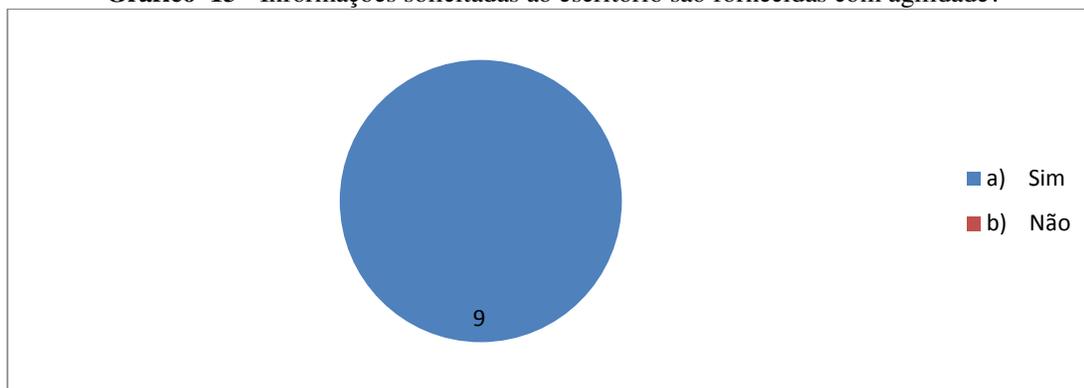
É importante ainda que as empresas sejam informadas sobre as mudanças nos aspectos tributários que a regem. Assim, foi elaborado o gráfico 13 onde se investigou se estas empresas tem sido assessoradas nesse sentido.



Fonte: Dados da pesquisa – Elaboração própria (2017).

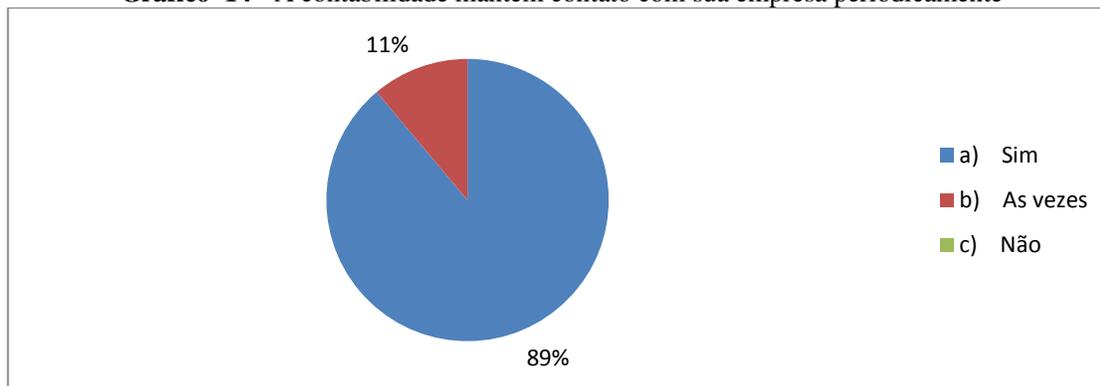
Uma vez que a maioria dos respondentes não possui nenhuma capacitação voltada para a área contábil (vide gráfico 5), o intuito do gráfico 13 foi identificar se os profissionais contábeis informam em tempo hábil as alterações na legislação fiscal e trabalhista. Sobre este assunto, Luca *et al.*, (2007, p. 1) afirma que “as microempresas e empresas de pequeno porte sofrem com a pesada carga tributária e as alterações na legislação”. Portanto, é importante que o contador não somente esteja atualizado, mas também informe seus clientes tempestivamente.

Ainda de acordo o gráfico 13 concluiu-se que os contadores estão atentos para as alterações vigentes e informam com antecedência a seus clientes sobre essas mudanças. Todos os gestores afirmaram que são informados a tempo. Este fato demonstra a preocupação dos contadores em coibir ao máximo o ônus financeiro para as empresas decorrentes de falhas no atendimento as obrigações.

Gráfico 13 - Informações solicitadas ao escritório são fornecidas com agilidade?

Fonte: Dados da pesquisa – Elaboração própria (2017)

O gráfico 14 objetivou verificar se as informações solicitadas pelas empresas a seu contador/escritório contábil são fornecidas com agilidade. A importância desta pergunta se dá em virtude da dinâmica dos processos dentro de uma organização exigir que as informações cheguem o mais rápido possível para que as decisões também possam ser tomadas em tempo. Todas as empresas afirmaram que recebem com agilidade as informações solicitadas a contabilidade. Estes dados levam o pesquisador a concluir que os gestores destas entidades estão satisfeitos com a celeridade com que seus contadores retornam as suas solicitações.

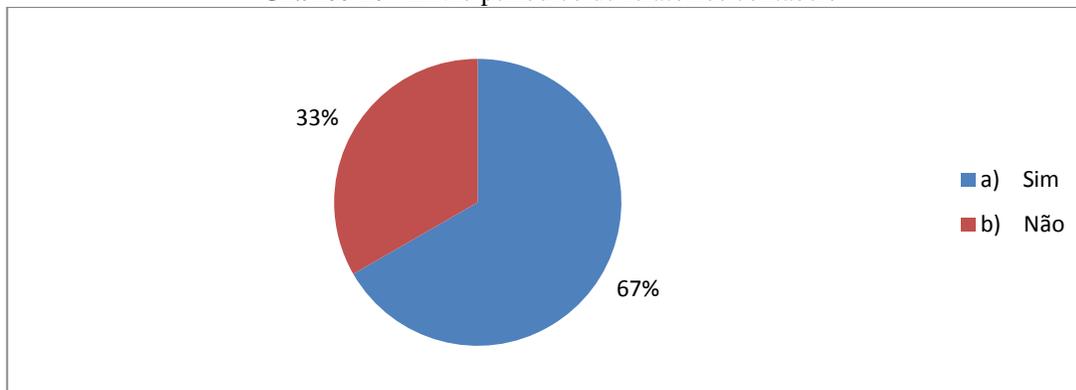
Gráfico 14 - A contabilidade mantém contato com sua empresa periodicamente

Fonte: Dados da pesquisa – Elaboração própria (2017)

O contato periódico com a empresa torna-se um instrumento importante para o contador, uma vez que mostra a preocupação deste em saber a respeito do andamento do negócio causando um diferencial perante os gestores. Sabido que “a interação entre clientes e empresas é necessária, já que não basta apenas vender, mas satisfazê-lo” (COSTA; SANTANA; TRIGO, 2015, p. 5). O gráfico 15 mostra que os contadores estão cientes da importância deste relacionamento e na busca por satisfazer as necessidades da clientela.

Sobre a empresa que informou que o contato acontece “as vezes”, pode-se constatar que esta pretende implantar a contabilidade interna (vide gráfico 7). Esse fato nos leva a inferir que esta mudança na contratação do serviço seria uma possível solução para este contato mais escasso com o contador, já que ao ter um profissional próprio para sua empresa a comunicação será mais rápida e periódica.

Gráfico 16 - Envio periódico de relatórios contábeis

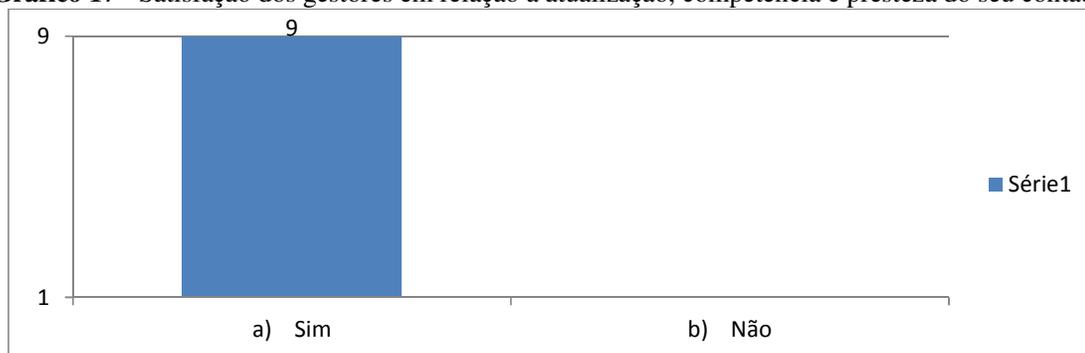


Fonte: Dados da pesquisa – Elaboração própria (2017)

A respeito do envio de relatórios contábeis, foi questionado aos gestores se a sua contabilidade tem o hábito de periodicamente enviar tais documentos. Cesaro e Senger (2013, p. 7) afirmam que os relatórios contábeis tem a função “de relatar aos seus usuários os principais fatos registrados em determinado período e fornecer informações de ordem econômica e financeira”. Estes relatórios possibilitam aos gestores extrair dados para que as decisões possam ser baseadas.

Analisando o gráfico 16 percebeu-se que 67% dos participantes afirmam receber estes documentos. Concluiu-se, assim, que a maioria dos contadores presam pelo envio de relatórios que indiquem a situação da empresa e que possam auxiliar no processo decisório.

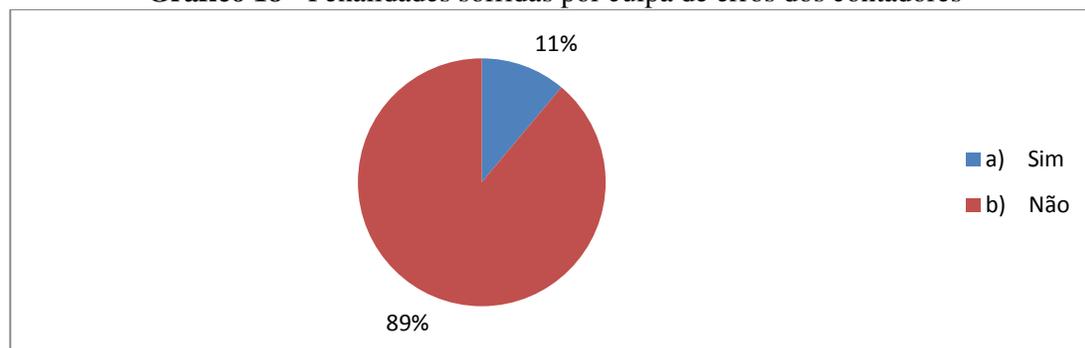
Outro aspecto importante e também verificado nessa pesquisa foi o nível de satisfação dos gestores a respeito da competência, atualização e presteza dos seus contadores. Estes resultados são apresentados no gráfico 18.

Gráfico 17 - Satisfação dos gestores em relação à atualização, competência e presteza do seu contador

Fonte: Dados da pesquisa – Elaboração própria (2017)

No gráfico 17, buscou-se identificar a satisfação dos gestores em relação as qualidades de seus contadores. Estas qualidades são requisitos presentes no Código de Ética da Profissão Contábil, que em seu art. 2 afirma dentre outras coisas que é dever do profissional contábil exercer sua profissão com diligência, zelar pela sua competência e manter-se atualizado em relação à legislação vigente (BRASIL, 2017).

Portanto, nota-se que os contadores estão conseguindo a satisfação dos seus clientes nestes aspectos. Já que todos os gestores, ao serem questionados sobre esse assunto, responderam positivamente.

Gráfico 18 - Penalidades sofridas por culpa de erros dos contadores

Fonte: Dados da pesquisa – Elaboração própria (2017)

Ao serem questionados se suas empresas já sofreram alguma sanção legal por culpa de seus contadores, foi identificado que a maioria (cerca de 89%) afirma nunca ter sofrido quaisquer penalidades em decorrência de erro dos profissionais contábeis.

A respeito da única empresa que foi penalizada, correspondente aos 11% apresentados no gráfico, constatou-se que ela pretende passar a ter uma contabilidade interna (vide gráfico 7). Depreende-se que esta pretensão de mudança pode estar relacionada ao fato da mesma ter sido autuada por erro de seu contador.

4.3 VERIFICAÇÃO DOS PRINCIPAIS SERVIÇOS CONTÁBEIS PRESTADOS

Em consonância com os objetivos inicialmente traçados nesta pesquisa, faz-se necessário identificar os serviços contábeis que são oferecidos a estas empresas. Já de posse destes dados, foi elaborada a tabela 1.

Tabela 1 - Serviços contábeis oferecidos pelos escritórios contábeis

Serviços contábeis oferecidos pelos escritórios	Resposta
a) Registra os atos e fatos acontecidos na empresa	7
b) Atende as exigências legais	9
c) Projeta Fluxos de Caixas	3
d) Auxilia a tomada de decisão	1
e) Auxilia na política de preço do produto/serviço	
f) Auxilia nas contratações de funcionários	2
g) Auxilia nas contratações dos serviços	1
h) Projeta os orçamentos da empresa	
i) Pós - venda	
j) Alterações Contratuais	8
k) Escolha de Fornecedor	
l) Controle do contas a receber	1
m) Controle do contas a pagar	1
n) Controle de Estoque	3
o) Auxilia nos financiamentos e empréstimos bancários	2

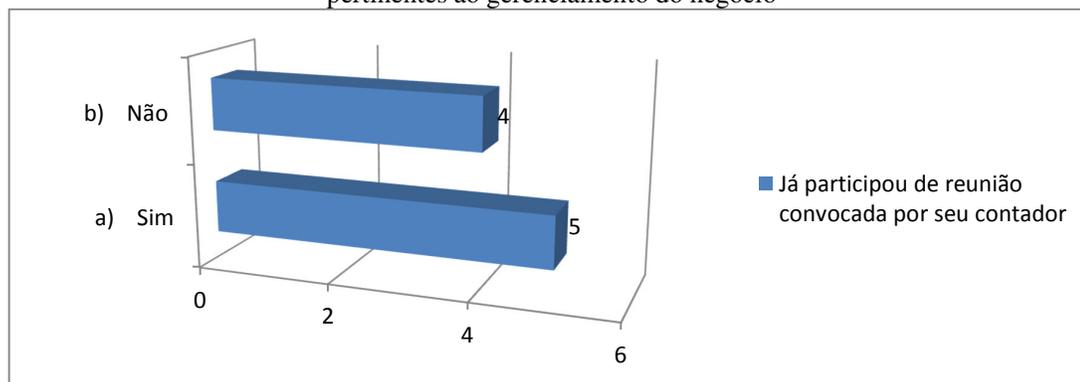
Fonte: Dados da pesquisa – Elaboração própria (2017)

A tabela 1 objetivou identificar os principais serviços contábeis que são oferecidos a este segmento. Com base nestes dados o pesquisador pode constatar que os principais serviços contábeis disponibilizados são:

- Atendimento às exigências legais;
- Registro dos atos e fatos acontecidos na empresa;
- Alterações contratuais.

Diante disso, verificou-se que a contabilidade disponibilizada para este nicho de mercado está voltada para atender ao fisco e as rotinas pertinentes a escrituração. Tal qual apresenta Pires *et al.*, (2004, p. 3) ao afirmarem que “há casos em que os contadores limitam-se a atender exclusivamente à legislação fiscal”. Estes dados levam o pesquisador a concluir que é necessário que os contadores deste mercado prestem um serviço que também esteja voltado para as demais áreas da Contabilidade, principalmente a área gerencial.

Gráfico 19 - Participação do gestor(a) em reuniões convocadas pelo contador para tratar de assuntos pertinentes ao gerenciamento do negócio

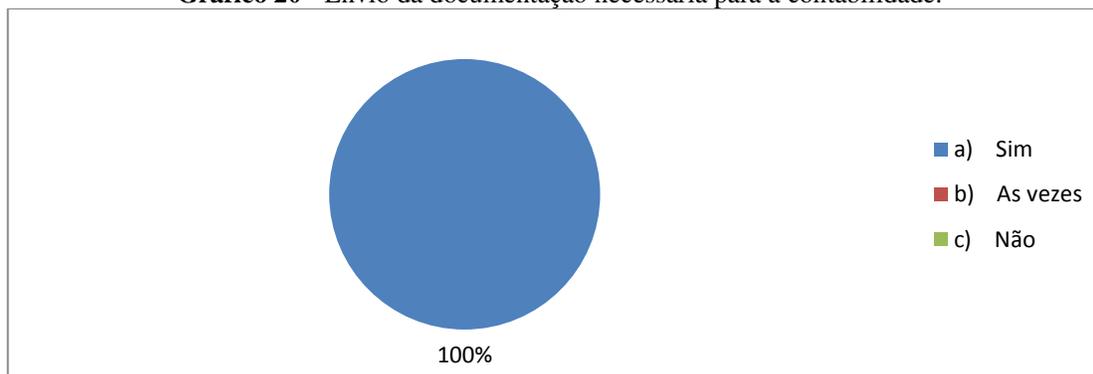


Fonte: Dados da pesquisa – Elaboração própria (2017)

Com base no gráfico 19, o pesquisador verificou que a maior parte dos gestores já participou de reuniões gerenciais por iniciativa dos seus contadores. Moschem e Wohlgemuth (2012, p. 2) afirmam que “no âmbito empresarial, o contador surge como o profissional detentor das informações pertinentes à gestão eficiente de qualquer negócio”. Logo, por ser responsável por registrar os atos e fatos acontecidos na empresa, o contador é, conseqüentemente, o mais gabaritado para auxiliar os gestores na tomada de decisão.

Todavia, observa-se também que uma grande quantidade dos respondentes nunca participou de uma reunião gerencial com seus contadores. Isto posto, ratifica-se a conclusão feita na tabela 1 desta análise, em que se observou a prioridade que tem sido dada à escrituração e atendimento ao fisco, em detrimento do auxílio a tomada de decisão.

Gráfico 20 - Envio da documentação necessária para a contabilidade.

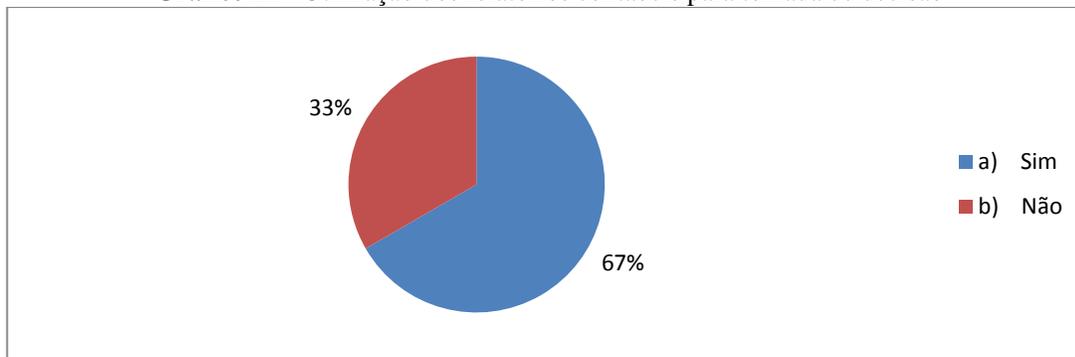


Fonte: Dados da pesquisa – Elaboração própria (2017)

O gráfico 20 teve como objetivo analisar se os gestores enviam para a contabilidade os relatórios necessários para que a escrituração possa ser feita. A NBCT 2 afirma que, necessariamente, a escrituração deve ser feita com base em documentos de origem externa ou interna ou em elementos que comprovem fatos e as práticas administrativas (BRASIL, 2017).

Assim, o pesquisador identificou que todas as empresas questionadas enviam periodicamente os documentos necessários para a escrituração contábil, fiscal e trabalhista. Diante disso, nota-se que as empresas fornecem condição para que contadores enviem os relatórios para seus clientes, o que não é feito por 33% dos contadores deste segmento (vide gráfico 17).

Gráfico 21 - Utilização dos relatórios contábeis para tomada de decisão

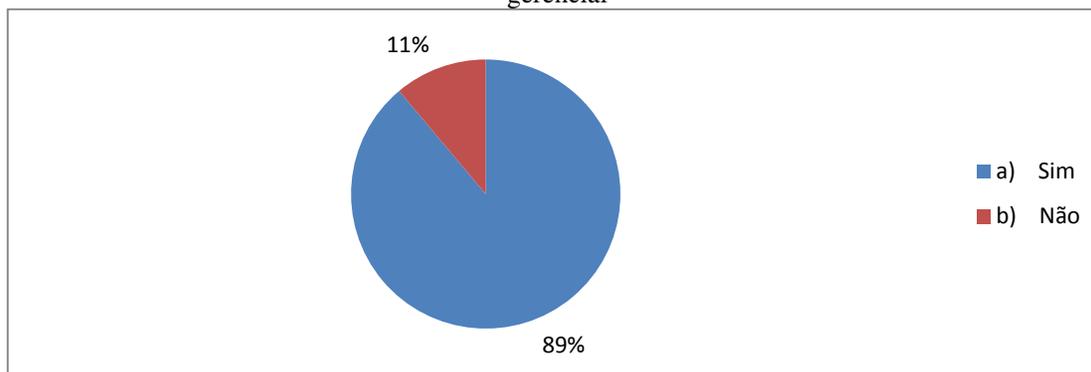


Fonte: Dados da pesquisa – Elaboração própria (2017)

Com base no gráfico 21, pode-se verificar que as empresas enviam para a contabilidade os documentos necessários para a escrituração. Além de que o gráfico 17 comprovou que a maior parte dos gestores recebem periodicamente relatórios contábeis a respeito de sua empresa, nessa perspectiva foi questionado aos gestores se os mesmos utilizam dos relatórios gerenciais enviados pela contabilidade para a tomada de decisão.

Mediante os dados coletados o pesquisador pode identificar que 67% das entidades utilizam os relatórios contábeis para a tomada de decisão. A percentagem de gestores que não se utilizam dos relatórios contábeis é a mesma que afirmou não receber esses relatórios periodicamente de seus contadores (vide gráfico 17), cerca de 33%. Com isso, concluiu-se que a maioria das empresas são amparadas por relatórios para apoiar as decisões, entretanto, existe uma parcela que carece destes.

Gráfico 22 - Percepção dos gestores em relação a utilidade das informações contábeis no processo gerencial



Fonte: Dados da pesquisa – Elaboração própria (2017)

O gráfico 22 objetivou analisar a percepção dos gestores a respeito da utilidade das informações contábeis na tomada de decisão. Porton (2007, p. 3) nos diz que “a Contabilidade influencia a tomada de decisões em uma empresa à medida que o gestor se utiliza das informações por ela geradas”. Mediante isso, fica evidenciada a utilidade das informações contábeis dentro de uma organização.

Verificou-se também que 89% dos gestores entendem como úteis as informações contábeis no processo de gerenciamento do negócio. Isso ressaltar na só a importância das informações geradas pelos contadores como também a necessidade de envio dos relatórios contábeis.

Diante de tudo que foi levantado nesta pesquisa, através das respostas dos participantes, pode-se observar que as empresas que compõem este segmento de mercado são em sua maioria de pequeno porte, tendo gestores com uma grande experiência profissional. Observou-se também, que a maioria dos participantes não possuem nível superior nem formação ou capacitação voltada para a área contábil, o que nos leva a concluir que as decisões gerenciais são feitas com base na vivência de mercado.

Outro ponto importante verificado foi que os serviços contábeis prestados são em sua maioria voltados para a escrituração e atendimento a exigências legais, poucos são os contadores que prestam um auxílio na tomada de decisão. Apesar deste fato, os gestores se mostraram satisfeitos com a qualidade das atividades desenvolvidas por seus contadores, o que refuta a hipótese desta pesquisa, pois a satisfação dos clientes nos mostra que existe qualidade nos serviços desenvolvidos pelos contadores.

5 CONSIDERAÇÕES FINAIS

De fato a Contabilidade está ligada a evolução da humanidade, ao passo que auxilia o homem na coleta e organização das suas riquezas. Esta possui instrumentos capazes de registrar os fatos acontecidos e posteriormente gerar informações que norteiam os seus usuários na tomada de decisão.

Portanto, o profissional contábil torna-se um agente de grande importância, já que ele é o responsável por aplicar os conhecimentos contábeis. Nessa perspectiva fica claro que os serviços prestados por este agente devem atender as demandas de seus clientes tornando-se um serviço de qualidade.

Sendo que, em muitos casos, o serviço contábil esta sendo voltado apenas para atender ao fisco e não mais para auxiliar os usuários na tomada de decisão. Esta visão legalista da Contabilidade tem feito com que clientes e a sociedade em geral não a vejam na qualidade de parceira do negócio.

Esta pesquisa buscou avaliar a qualidade com que os serviços de contabilidade estão sendo prestados. Esta avaliação foi feita na visão dos gestores dos estabelecimentos varejistas de calçados de Vitória da Conquista cadastrados na CDL. A necessidade deste trabalho veio em função do pesquisador está no final de sua graduação e do fato do mesmo trabalhar na área de Contabilidade e ter o interesse de verificar como o mercado avalia a Contabilidade.

Para tanto, inicialmente elaborou-se um projeto onde foi traçado os procedimentos iniciais da pesquisa, com isso em mãos o pesquisador partiu para o aprofundamento bibliográfico a respeito do tema e posteriormente para o uso do instrumento de coleta de dado – foi escolhido o questionário. Vale ressaltar que houve dificuldade de caráter pessoal e temporal, entretanto o trabalho pode ser concluído.

O referencial teórico desta monografia foi dividido em marco conceitual, estado da arte e marco teórico. Sendo que, no marco conceitual foram explanados conceitos a respeito de palavras importantes para a compreensão deste trabalho, a saber: Contabilidade, Profissional Contábil e Qualidade.

No estado da arte foram listadas três obras importantes na visão do pesquisador para que o trabalho fosse feito. O marco teórico consta um aprofundamento a respeito de aspectos importantes para o bom entendimento da pesquisa. Onde se procurou falar a respeito de Contabilidade, a Evolução do Pensamento Contábil e Contabilidade Gerencial. Ainda no

marco teórico foi abordado a respeito do conceito de Qualidade e a Qualidade na Prestação dos serviços, além do Profissional Contábil.

O Objetivo principal desta pesquisa foi avaliar a qualidade dos serviços contábeis prestados ao segmento varejista de calçados de Vitória da Conquista, na visão dos seus gestores. Onde se pode concluir que estes gestores estão satisfeitos com o serviço prestado apesar de alguns problemas pontuais os contadores estão atingindo a qualidade nos serviços que prestam.

Para conseguir chegar ao objetivo principal desta pesquisa foi necessário elencar três objetivos específicos, ao qual o primeiro foi caracterizar as empresas que compõem este segmento, cadastradas na CDL. O trabalho pode identificar onze empresas, sendo que em sua maioria são empresas de pequeno porte. Além disso, pode-se observar que existe uma predominância do sexo masculino na gestão destas empresas, sendo composto por um público relativamente mais velho e com experiência profissional, já que a média da idade dos respondentes foi de 40 a 50 anos.

Como próximo objetivo específico, buscou-se investigar o nível de satisfação dos gestores destas empresas em relação aos serviços contábeis prestados. Pode-se concluir que, apesar de alguns problemas pontuais, estes gestores, em sua maioria, estão satisfeitos com a forma com que os seus contadores veem desempenhando as suas atividades.

Por fim, o último objetivo específico foi verificar quais são esses serviços contábeis. No tocante a este fato, o pesquisador identificou que os principais serviços contábeis ofertados a este setor do varejo são: o atendimento as exigências legais, o registro dos atos e fatos que acontecem no patrimônio das entidades e as alterações contratuais.

Em conjunto foi testada a hipótese desta pesquisa, que afirmava que os serviços contábeis não atendiam com qualidade as necessidades dos clientes. A hipótese foi negada ao passo que se identificou que os gestores estão satisfeitos com os serviços disponibilizados a este segmento.

Diante de tudo que foi descrito neste trabalho, nota-se que os serviços contábeis estão sendo feitos com qualidade na visão dos gestores. Apesar de ser um serviço voltado apenas para a escrituração o que nos leva a inferir que para maximizar a qualidade desta avaliação dos gestores o contador pode ir além do que já é ofertado no mercado, auxiliando a tomada de decisão.

Como sugestão de pesquisas futuras, recomenda-se que seja feita uma avaliação na visão dos contadores e se os mesmos identificam que seus serviços estão atendendo com

qualidade as necessidades de seus clientes, ainda poderia continuar na mesma linha desta pesquisa, porém aumentando o universo pesquisado.

REFERÊNCIAS

ARAÚJO, Adriana Maria Procópio de; ASSAF, Alexandre . **Introdução á Contabilidade**. São Paulo: Atlas, 2004. 231 p.

ATKINSON, Anthony A. *et al.* **Contabilidade Gerencial: informação para tomada de decisão e execução da estratégia**. 4. ed. São Paulo: Atlas, 2015.

BONAT, Débora. **Metodologia da Pesquisa**. 3 ed. Curitiba: Iesde Brasil S.A, 2009.

COSTA, Ariana de Sousa Carvalho; SANTANA, Lídia Chagas de; TRIGO, Antônio Carrera. Qualidade do atendimento ao cliente: um grande diferencial competitivo para as organizações. **Revista de Iniciação Científica**. Cairu, v. 2, n. 2, p. 155-172, 2015.

CREPALDI, Silvio Aparecido; CREPALDI, Guilherme Simões. **Contabilidade Gerencial: teoria e prática**. 7. ed. São Paulo: Atlas, 2014. 444 p.

DE LUCA, Márcia; TEIXEIRA FILHO, Marcelo C.; CORRÊA, Denise Maria Moreira Chagas. **A Elisão Tributária aplicada às Micro e Pequenas empresas**. 2007.

FASCIONI, Lígia Cristina. **Indicadores para avaliação da imagem corporativa das empresas de base tecnológica instaladas na grande Florianópolis baseados nas análises das percepções gráfica e verbal utilizando lógica difusa**. 2003 112 f. 2004. Tese de Doutorado. Tese (Doutorado), Universidade Federal de Santa Catarina, Programa de pós-graduação, Florianópolis.

FÁVERO, Hamilton Luiz *et al.* **Contabilidade Teoria e Prática**. 6. ed. São Paulo: Atlas, 2011. 317 p.

FONSECA, Reinaldo Aparecida *et al.* **A Importância do Contador nas Organizações**. 2014.

GONÇALVES, Eugênio Celos ; BAPTISTA, Antônio Eustáquio . **Contabilidade Geral**. 7. ed. São Paulo: Atlas, 2011. 352 p.

IBGE. **Em dezembro de 2016, vendas no varejo recuam 2,1% e fecham o ano em -6,2%**. Disponível em:
<<http://saladeimprensa.ibge.gov.br/noticias.html?view=noticia&id=1&idnoticia=3375&busca=1&t=dezembro-2016-vendas-varejo-recuam-2-1-fecham-ano-6>> Acesso em: 10 mai. 2017.

INÁCIO, Danilo Rafael. Qualidade no atendimento: um sinal de sucesso? 2004. 1 v. **Administração Geral (3 Grau)** - Faculdade Marechal Rondon, São Manuel, 2004.

IUDÍCIBUS, Sérgio de *et al.* (Org.). **Contabilidade Introdutória**. 11. ed. São Paulo: Atlas, 2010. 335 p.

IUDÍCIBUS, Sérgio de. **Teoria da Contabilidade**. 7 ed. São Paulo: Atlas, 2004.

LEMES JUNIOR, Antônio Barbosa. Administrando micro e pequenas empresas. In: FRANCISCO, José Roberto de Souza; ERCULANO, Patrícia Helena. **A percepção dos gestores Micro e Pequenas Empresas sobre o gerenciamento das informações contábeis**. 2010.

LUCINDA, Marco Antônio. **Qualidade**: fundamentos e práticas para cursos de graduação. Rio de Janeiro: Brasport, 2010.

MARION, José Carlos. **Contabilidade Básica**. 10 ed. São Paulo: Atlas, 2009.

MARQUES, José Roberto. A importância do relacionamento interpessoal no ambiente de trabalho. **Revista de Economia do Terra online**, 2013.

MIRSHAWKA, V. **Criando valor para o cliente**: a vez do Brasil. São Paulo: Makron Books do Brasil, 1993.

MOREIRA, Ricardo *et al.* Qualidade da Prestação de Serviços Contábeis sob a Ótica dos Clientes-DOI: <http://dx.doi.org/10.16930/2237-7662/rccc.v8n23p23-41>. **Revista Catarinense da Ciência Contábil**, v. 8, n. 23, p. p. 23-41, 2011.

MOSCHEM, Mabel Rossa Dallarosa; WOHLGEMUTH, Jorge Marcelo. A participação do contador nos processos de controle e tomada de decisão das empresas de pequeno e médio porte da Região das Hortências. **Revista Eletrônica do Curso de Ciências Contábeis**, v. 1, n. 1, 2012.

NIYAMA, Jorge Katsumi; SILVA, César Augusto Tibúrcio. **Teoria da Contabilidade**. 2. ed. São Paulo: Atlas, 2011. 328 p.

PESCUMA, Derna; DE CASTILHO, Antonio Paulo F. **Projeto de Pesquisa. O que é? Como fazer?**: um guia para sua Elaboração. 8. ed. São Paulo: Olho D'Água, 2013. 108 p.

PIRES, Mirian Albert; COSTA, F. M da; HAHN, Aucilene Vasconcelos. Atendimento das necessidades de informação para a tomada de decisão em pequenas e médias empresas: análise crítica das informações geradas pela contabilidade frente ao seus objetivos—pesquisa exploratória no setor de confecções da Glória—ES. **Simpósio FUCAPE de Produção Científica**, v. 2, 2004.

PRODANOV, Cleber Cristiano; FREITAS, Ernani Cesar de. **Metodologia do Trabalho Científico**: métodos e técnicas da pesquisa e do trabalho acadêmico. 2 ed. Editora Feevale, 2013.

SALESIANO, Centro Universitário Católico *et al.* **Qualidade Total na Prestação de Serviços Ideal Auto Center**. Lins/SP.

SANTOS, Maria Lúcia dos; SOUZA, Marta Alves de. A Importância do Profissional Contábil na Contabilidade Gerencial: uma percepção dos conselheiros do CRC/MG. **E-Civitas**, v. 3, n. 1, 2010.

SILVA, Luiz Ivan dos Santos. Contabilidade: objeto, objetivos e funções. **Sitientibus**, Feira de Santana, n.38, p.79-101, jan./jun. 2008.

SIMPÓSIO DE EXCELÊNCIA EM GESTÃO E TECNOLOGIA. 2015, Resende. **Anais...** Resende: AEDB, 2015. p. 1 - 16. Disponível em: <<http://www.aedb.br/seget/arquivos/artigos15/31022348.pdf>>. Acesso em: 10 mai. 2017.

SOMBRA, Ricardo de Sousa. **Contabilidade:** descoberta, evolução e globalização de uma ciência. [Monografia], Bacharelado em Ciências Contábeis, Faculdade Cearense – FAC, Fortaleza – CE, 2013, 55p.

STEENBOCK, Mario. A mulher e o mercado de trabalho, 2007. In: COAN, Edivania *et al.* **O processo de expansão da participação feminina no mercado de trabalho catarinense.** 2008.

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

TOFOLI, Eduardo Teraoka. Gestão da qualidade em serviço: a busca por um diferencial pelas empresas de pequeno porte do setor supermercadista da região noroeste paulista. **Gepros: Gestão da Produção, Operações e Sistemas**, v. 2, n. 3, p. 139, 2007.

VIEIRA, Denize Gervásio. **Qualidade na Prestação de Serviços:** um estudo de caso na organização contábil Garcia Ltda.

APÊNDICES

Apêndice A – Questionário utilizado para o levantamento das informações.

Universidade Estadual do Sudoeste da Bahia – UESB
Departamento de Ciências Sociais Aplicadas – DCSA
Curso de Ciências Contábeis
Graduando: Geovane Silva Souza
Professor Orientador: Alexssandro Campanha

Questionário sobre a avaliação dos serviços contábeis prestados ao segmento varejista de calçados de Vitória da Conquista – Bahia.

CARACTERIZAÇÃO DO GESTOR/EMPRESA

- 1) Qual o sexo do gestor (a)?
 - a) Masculino
 - b) Feminino

- 2) Qual a idade do gestor (a) da empresa?
 - a) 20 a 30 anos
 - b) 30 a 40 anos
 - c) 40 a 50 anos
 - d) 50 a 60 anos
 - e) Acima de 60 anos

- 3) O senhor (a) possui nível superior?
 - a) Sim
 - b) NãoCaso a resposta seja sim, em qual área? _____

- 4) O senhor.(a) tem alguma formação/capacitação voltada para a área de contabilidade?
 - a) Sim
 - b) NãoCaso a resposta seja sim, qual? _____

- 5) Há quantos anos a sua empresa atua no mercado varejista de calçados de Vitória da Conquista?
 - a) Até 5 anos
 - b) 5 a 10 anos
 - c) 10 a 20 anos
 - d) 20 a 30 anos
 - e) Acima de 30 anos

- 6) Qual o porte da sua empresa?
 - a) Micro Empresa
 - b) Empresa de Pequeno Porte
 - c) Médio Porte

d) Outros _____

7) A sua empresa possui contabilidade interna ou terceiriza o serviço contábil?

- a) Interna
- b) Terceirizada

8) Com base na resposta anterior, o senhor (a) tem pretensão de mudar o tipo de serviço contábil contratado?

- a) De contabilidade interna para contabilidade terceirizada?
- b) De contabilidade terceirizada para contabilidade interna?
- c) Não pretendo mudar

QUESTÕES RELACIONADAS AOS SERVIÇOS CONTÁBEIS PRESTADOS

9) O senhor (a) já trocou de contador ou escritório contábil alguma vez?

- a) Sim
- b) Não

Caso a resposta seja sim, por quê? _____

10) Há quanto tempo a sua empresa é cliente do contador ou escritório de contabilidade?

- a) Até 5 anos
- b) 5 a 10 anos
- c) 15 a 20 anos
- d) 25 a 30 anos
- e) Acima de 35 anos

11) Qual a imagem que o senhor (a) tem do seu contador ou escritório de contabilidade?

- a) Ótima
- b) Boa
- c) Razoável
- d) Ruim
- e) Péssima

12) Os serviços contábeis fornecidos pelo seu contador/escritório transmitem confiança?

- a) Sim
- b) Não. Por quê? _____

13) Atualmente quais são os serviços contábeis oferecidos pelo seu contador/escritório contábil?
(Nessa questão pode-se marcar mais de uma alternativa)

- a) Registra os atos e fatos acontecidos na empresa
- b) Atende as exigências legais
- c) Projeta Fluxos de Caixas
- d) Auxilia a tomada de decisão
- e) Auxilia na política de preço do produto/serviço
- f) Auxilia nas contratações de funcionários
- g) Auxilia nas contratações dos serviços
- h) Projeta os orçamentos da empresa

- i) Pós - venda
- j) Alterações Contratuais
- k) Escolha de Fornecedor
- l) Controle do contas a receber
- m) Controle do contas a pagar
- n) Controle de Estoque
- o) Auxilia nos financiamentos e empréstimos bancários

14) Quem é o responsável por entrar em contato com sua empresa para tratar de assuntos relacionados aos procedimentos contábeis de seu negócio?

- a) Contador Responsável
- b) Funcionário do escritório

15) Qual a sua avaliação em relação ao atendimento disponibilizado pelo contador/escritório de contabilidade, no que se refere ao tratamento interpessoal para com a sua empresa?

- a) Ótimo
- b) Bom
- c) Regular
- d) Ruim
- e) Péssimo

16) O senhor (a) já participou de alguma reunião convocada pelo seu contador para tratar de assuntos pertinentes ao gerenciamento de sua empresa?

- a) Sim
- b) Não

17) A sua empresa é informada sobre as alterações na legislação fiscal e trabalhista em tempo hábil?

- a) Sim
- b) Não

18) As informações que a sua empresa solicita ao seu contador são fornecidas com agilidade?

- a) Sim
- b) Não

19) A contabilidade mantém contato com sua empresa periodicamente?

- a) Sim
- b) As vezes
- c) Não

20) Se a resposta anterior foi sim, com que frequência se dá esse contato?

- a) Diariamente
- b) Semanalmente
- c) Mensalmente
- d) Semestralmente

21) A contabilidade manda para sua empresa relatórios periodicamente?

- a) Sim
- b) Não

22) O senhor (a) considera o seu contador um profissional atualizado, competente e prestativo nas suas atribuições?

- a) Sim
- b) Não

23) A sua empresa já sofreu alguma penalidade ou multa por culpa do seu escritório de contabilidade?

- a) Sim
- b) Não

24) A empresa fornece para a contabilidade os documentos solicitados para a escrituração contábil/fiscal/pessoal?

- a) Sim
- b) As vezes
- c) Não

25) A empresa utiliza dos relatórios enviados pela contabilidade para a tomada de decisão?

- a) Sim
- b) Não

26) Seu contador oferece ferramentas que auxiliam na gestão da empresa?

- a) Sim
- b) Não

27) Em sua opinião as informações fornecidas pelo seu escritório contábil são úteis na tomada de decisão e controles gerenciais?

- a) Sim
- b) Não