

CENTRO UNIVERSITÁRIO DE BELO HORIZONTE
Curso de Ciências Contábeis

**A QUALIDADE DA PRESTAÇÃO DOS SERVIÇOS CONTÁBEIS SOB A ÓTICA
DOS PROFESSORES DO CURSO DE CIÊNCIAS CONTÁBEIS DE UMA
UNIVERSIDADE PARTICULAR**

Bruna Estéfani Paiva Ramos¹
Carolina Moreira Fernandes²

RESUMO

Com a atual competitividade, o grande desafio dos prestadores de serviços é corresponder às necessidades e expectativas de seus clientes. Para tanto, faz-se necessário prestar um serviço de qualidade, em que a satisfação do contratante torna-se o principal objetivo. Assim, este artigo tem por objetivo investigar a percepção dos professores do curso de ciências contábeis de uma universidade particular em relação à qualidade dos serviços prestados pelos contabilistas. Para tanto, o estudo de caráter descritivo foi realizado por meio de um estudo múltiplo, com abordagem quantitativa e qualitativa dos dados. Foi aplicado um questionário contendo questões abertas e fechadas sobre a temática, dirigido a 30 (trinta) professores, escolhidos por serem professores do curso de ciências contábeis.

PALAVRAS-CHAVES: Prestação de serviços contábeis; Qualidade; Docência.

1 INTRODUÇÃO

A globalização implica em busca constante pelo crescimento dos negócios e aprimoramento dos produtos e da prestação de serviços. Empresas de diferentes segmentos vêm utilizando diferentes estratégias e metodologias para alcançarem seus objetivos, devido, principalmente, à crescente competitividade do mercado empresarial.

Nesse contexto, a contabilidade pode ser vista como meio para que as empresas atinjam seus objetivos com qualidade, eficiência e segurança. Para isso, se faz

¹Graduanda do Curso Ciências Contábeis do Centro Universitário de Belo Horizonte
E-mail: bruna.paivaramos@gmail.com

²Professora orientadora especialista em Direito Tributário
E-mail: karolmf3@hotmail.com

importante verificar como o serviço de contabilidade vem sendo executado, principalmente em relação à qualidade deste.

Segundo Ferreira (1986), qualidade é uma propriedade, atributo ou condição das coisas ou das pessoas, capaz de distingui-las das outras e de lhes determinar a natureza. Numa escala de valores, qualidade é que permite avaliar e, conseqüentemente, aprovar, aceitar ou recusar qualquer coisa.

A qualidade está ligada ao fato de satisfazer as necessidades, sejam elas implícitas ou explícitas. Ela não vem do acaso, já a má qualidade é resultado da improvisação, do descaso. Por que qualidade? Ela está diretamente voltada à produtividade, a melhores resultados e pode ser fator fundamental para o fortalecimento das empresas no mercado. (SENAC, 1997).

Para Piazza (1999) serviços de qualidade implicam em conhecimento e domínio, bem como na capacidade de detectar erros. Para referido autor, o período de amadorismo acabou; quem não tem qualidade é extinto.

A qualidade da prestação do serviço contábil também pode ser avaliada pelo âmbito da retenção e da satisfação dos clientes. Por estas óticas, torna-se possível a análise sobre renegociações futuras, diminuição dos custos e a elasticidade dos preços (Araújo; Quelhas, 2005).

Partindo da ideia de que estudar a qualidade dos serviços contábeis propicia melhoria na prestação do serviço tem-se a problemática desta pesquisa: Qual a opinião dos professores de Ciências Contábeis de uma instituição particular de ensino superior quanto à qualidade da prestação de serviços contábeis?

O objetivo geral deste artigo é analisar a qualidade da prestação dos serviços contábeis sob a ótica dos professores de Ciências Contábeis de uma instituição particular de ensino superior. Por sua vez, os objetivos específicos podem ser delineados como: identificar os motivos que levam os profissionais da área contábil a buscar qualidade em seus serviços e analisar como a formação superior contribui para um diferencial competitivo.

Este estudo buscou-se compreender na prática qual a visão dos professores quanto à qualidade dos serviços contábeis prestados atualmente. O questionamento abre se os novos alunos formados estão capacitados a levar para o mercado uma prestação de serviços contábeis com qualidade e confiabilidade.

2 REFERENCIAL TEÓRICO

2.1 QUALIDADE NA PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS

O maior desafio dos prestadores de serviços é atender as expectativas e necessidades de seus clientes. E para isso torna-se necessário prestar um serviço com qualidade. Isso é um fator decisivo para a escolha do cliente.

Nesse contexto, Rolim (2006) quando cita Cerqueira (1994, p.14) afirma que: “A maneira mais simples de falar sobre qualidade é conceituá-la como o conjunto de todas as ações ou atividades desenvolvidas numa organização, para que ela atenda às expectativas de seus clientes ou supere-as”.

Qualidade também é considerada quando todos desempenham seu trabalho da melhor forma possível. Gouvêa; Toledo; Rodrigues Filho (2005) afirmam que a qualidade dos processos e serviços é definida pelo cliente e corresponde ao grau em que o serviço atende ou supera suas expectativas.

A qualidade influencia todo o ambiente de trabalho, pois todos os setores estão diretamente e indiretamente ligados e possuem papel importante no produto ou prestação de serviço oferecido. É importante pensar na qualidade a ser oferecida desde o início de um processo, para que assim haja tempo hábil e estratégias para tomada de ações. Ao invés de serem surpreendidos somente quando houver falhas e assim pensar em uma solução para o problema.

É relevante avaliar as próprias condições para exercer a prestação de serviços contábeis, deve-se avaliar se está apto a elaborar tais atividades. Algumas vezes é

melhor recusar-se a prestar um serviço contábil do que não exercê-lo com eficácia e eficiência, isso cuidará da proteção de imagem no mercado.

Treinamento e motivação são peças fundamentais para uma boa prestação de serviços. Preparar uma equipe para que possam absorver todo o trabalho e exercê-lo com dedicação é fundamental.

A qualidade não deve ser vista apenas no final da prestação do serviço, ela deve existir em cada etapa do processo onde o serviço está sendo executado. Isso pode ser considerado fator primordial para alcançar um bom lugar no mercado.

2.1.1 A qualidade nas empresas prestadoras de serviços contábeis

Prestação de serviços contábeis é um trabalho contratado por terceiros que também pode ser vista como consultoria e assessoria.

No Brasil é responsável por aproximadamente 60% do PIB e por empregar um grande número de pessoas no nosso país, entretanto há uma grande carência na incorporação de medidas que possam tornar compatível a qualidade e a importância dos serviços. (GASPARETTO, 2012)

Nota-se que as empresas estão buscando focar na sua atividade principal, e com isso cresce a procura pelas empresas especializadas na prestação de serviços contábeis. O mundo globalizado faz com que as empresas concentrem todas suas forças e expectativas em sua atividade fim.

É perceptível, portanto, que evolução do mercado mundial e da tecnologia da produção indica o crescimento da importância das empresas produtoras de serviços no cenário econômico a vigorar a partir do início deste terceiro milênio. Essa tendência já se faz notar, principalmente através da participação significativa do segmento de serviços na composição do PIB (Produto Interno Bruto), no Brasil e em países desenvolvidos, havendo previsões de que, dentro de poucos anos, a maior parte dos trabalhadores, em todo o mundo estará vinculada a empresas de prestação de serviços. Inseridas no setor da economia que cresce em larga escala, as empresas de prestação de serviços necessitam de rápidas respostas para suporte em suas operações. (ALMEIDA ADVOGADOS, 2013.)

Sabe-se que viver sem administrar é difícil, e isso passou a demandar a eficiência de todos os envolvidos. Até as empresas de porte menor necessitam de uma gestão dedicada e um trabalho competente. E para garantir a competitividade os profissionais estão deixando somente o lado técnico da prestação de serviços, estão se preocupando com a qualidade e os detalhes da relação do atendente com o

cliente, passando a enxergar com mais abrangência, garantindo assim uma melhor posição no mercado.

O termo *gestão* deriva do latim *gestione* e significa gerir, gerência, administração. Administrar é planejar, organizar, dirigir e controlar recursos, visando atingir determinado objetivo. Gerir é fazer as coisas acontecerem e conduzir a organização para seus objetivos. Portanto, gestão é o ato de conduzir as empresas para a obtenção dos resultados desejados. (OLIVEIRA; PEREZ JR; SILVA, 2007, p.138)

Domingos (2009) diz que:

A terceirização de serviços cada vez se torna uma necessidade gritante para empresas, sendo que, a competição dos mercados obriga foco de todas as ações sejam seus negócios-chaves, deixando de lado as atividades ditas "acessórias" à condução das empresas. Essa necessidade é ainda mais relevante quando pensamos na questão contábil das empresas. Que por ser uma área de grande complexidade e por representar grande risco é fundamental que se tenha equipes de profissionais especializados trabalhando, evitando que pequenos deslizes se tornem grandes despesas tributárias.

Antigamente o que se buscava nos prestadores de serviços contábeis eram aberturas de empresas, escriturações fiscais, contábeis e declarações de imposto de renda. Porém atualmente este quadro se estendeu para auditorias, consultorias, assessorias, perícias, dentre outros serviços. A qualidade nos serviços contábeis pode ser vista com base no foco do cliente, atendimento e fidelização.

2.1.1.1 Foco no cliente e no atendimento

No passado, havia pouca variedade de serviços disponíveis e não existia tanta preocupação com os clientes. Com isso praticamente não se existia concorrência e a qualidade era pouco exigida.

Segundo Neves (2006, p. 75)

Confirma que na busca pela sobrevivência, as empresas têm procurado a oferecer maior qualidade em serviços e produtos. Porém, mediante da concorrência estabelecida, que oferece a seus clientes os mesmos produtos e serviços, o atendimento ao cliente torna-se como principal fator de vantagem competitiva nas organizações.

Com o passar dos anos, o atendimento ao público precisou ser melhorado, por isso foi necessário deixar de lado a visão mecânica e começar a enxergar de forma abrangente a prestação de serviços. A importância de entender a necessidade do cliente e criar métodos e táticas específicas fez com que a procura por mais

qualidade aumentasse. A concorrência se perpetuou na sociedade e os prestadores de serviços precisaram buscar inovações e mais profissionalismo nos serviços prestados.

A satisfação do cliente deve ser o ponto chave do negócio, um cliente insatisfeito se abre para novas ofertas e com isso passam a buscar no mercado o que ainda não foi encontrado nos prestadores já contratados. Já um cliente satisfeito dificilmente será atraído, pois a confiança e qualidade recebida superam outras ofertas oferecidas.

Um tratamento personalizado é peça chave para manter o cliente seguro e satisfeito. A necessidade de um tratamento diferenciado cresceu e a fidelidade do cliente é praticamente garantida. Ver o cliente como o centro das atividades é uma característica de excelência. Afinal um cliente satisfeito sempre volta, cria indicações e assim naturalmente gera o crescimento no mercado de prestação de serviços contábeis com qualidade.

Zemke (1995) mostra que tratar o processo de prestação de serviços visando somente resultados, gera a diminuição da satisfação do cliente. Agir de forma robotizada, mecânica e padronizada não propicia o retorno esperado pelo mercado.

2.1.1.2 Fidelização do cliente

Conquistar um cliente pode se tornar mais difícil do que mantê-lo. Dessa forma é fundamental não se esquecer dos clientes que já possui.

Fidelidade, em um contexto empresarial, corresponde à vontade do cliente de continuar prestigiando uma empresa por um período prolongado de tempo, comprando e recomprando seus produtos de forma preferencialmente exclusiva e recomendando a marca a outras pessoas. (LOVELOCK; WRIGHT, 2001).

Ter um cliente fidelizado e garantir boas recomendações requer estratégias, visão ampla do processo e esforço. É tornar-se parte integrante da missão da empresa, transformar clientes satisfeitos em clientes fiéis.

Fidelização às vezes é confundida com a satisfação do cliente, mas fidelidade é uma construção em longo prazo, já satisfação pode ser alcançada em uma única transação. Dessa forma o cliente pode estar satisfeito, mas pode não voltar a comprar por que encontrou em outra marca algo mais valioso. Para que a fidelização ocorra, é preciso identificar as características e necessidades dos clientes. Isso certamente irá gerar confiabilidade e criará menos oportunidades para a concorrência na prestação de serviços contábeis.

Segundo Kotler (2003, p.73)

A fidelidade à marca se reflete aproximadamente na taxa de retenção dos clientes. [...] Contudo, taxas de retenção elevadas podem significar outras coisas além da fidelidade à marca. Alguns clientes não vão embora por inércia ou indiferença e, não raro, por serem reféns de contratos de longo prazo.

Se os funcionários estiverem orgulhosos e os clientes e investidores satisfeitos, eles agirão em benefício da empresa.

2.2 A IMPORTÂNCIA DA ÁREA CONTÁBIL

Sabe-se que a contabilidade está em constante crescimento e mudanças, e com isso vem à importância de se adequar às novas situações e se preparar para absorver tais mudanças.

Para serem úteis, as informações devem também ser relevantes à necessidade dos usuários na tomada de decisões. Desta forma, a informação pode ser considerada relevante quando em algum instante influencie nas decisões econômicas dos usuários, ajudando-os a avaliar o impacto de eventos passados, presentes ou futuros ou confirmando e corrigindo as suas avaliações anteriores. (LUNELLI, 2015)

Em 1970 foi aprovado o código de ética do profissional contábil. O mesmo tem por objetivo fixar a forma pela qual se devem conduzir os Profissionais da Contabilidade, quando no exercício profissional e nos assuntos relacionados à profissão e à classe. (RESOLUÇÃO CFC Nº 803/96)

A ética é uma característica importante e imprescindível para o profissional prestador de serviços contábeis e pode ser vista como estudo do comportamento humano no interior de uma sociedade, com o objetivo de estabelecer normas que garantam a convivência pacífica dentro das sociedades e entre elas.

Ética é o ramo da ciência que visa investigar os códigos e valores morais aos quais os indivíduos são submetidos, bem como os comportamentos individuais segundo a moral inserida em determinada sociedade, ao longo da história. É assim que a Moral e a Ética se relacionam.

Ainda, Lopes Sá (1996, p.33) diz que:

A ética é um estado de espírito é quase hereditário e vem da formação e do meio social no qual a criança teve sua personalidade moldada, burilada para ingressar no convívio da sociedade, que é o que popularmente se denomina berço; e moral é adquirida por meio da educação formal e da experiência de vida.

Considerando que os interesses dos clientes nem sempre se coincidem, a informação contábil deve ser clara e confiável, para assim satisfazer as necessidades comuns de diferentes usuários.

Iudícibus (1987) diz que durante anos a contabilidade serviu apenas como um sistema de informações tributárias, e atualmente ela passa a ser vista também como um instrumento gerencial, fornecendo informações necessárias para tomadas de decisões e, para o processo de gestão: planejamento, execução e controle.

Para que haja satisfação no serviço contábil prestado é preciso estar com a ferramenta “informação” bem atualizada, a mesma ajuda no processo decisório de cada etapa prestada.

A Contabilidade é vista como um sistema de informação formal e estruturado, ratifica sua importância não só para demonstrar as origens dos recursos e a forma como eles foram aplicados, evidenciando o aspecto da transparência, como também para validar juridicamente os seus atos financeiros. Sem o conhecimento do mercado, da formação de preços, do controle dos gastos, do fluxo de caixa e de outras informações pertinentes ao seu negócio, os empresários tomam decisões que levam as empresas ao fechamento precoce. (SOARES; CATÃO; LIBONATI, 2008)

3 METODOLOGIA

Esta pesquisa classifica-se como descritiva, vez que tem como característica explicar problemas, fatos e fenômenos do dia a dia (MICHEL, 2009).

Pode-se dizer que esta pesquisa se classifica como bibliográfica, já que para elaboração foram usados materiais já publicados, como por exemplo: livros, artigos, meios eletrônicos, e demais materiais relacionados ao tema desenvolvido.

Utilizou-se da coleta de dados através de levantamento ou survey, caracterizado pela confecção de um questionário eletrônico, via e-mail, tendo como população 30 professores que totalizam o quadro docente do curso de Ciências Contábeis de uma instituição particular de ensino superior de Belo Horizonte. Foram obtidas 19 respostas, representando 63% dos 30 questionários enviados. Para análise desta pesquisa foi utilizado a ferramenta Excel, e com base nas informações foram gerado gráficos, demonstrando os percentuais encontrados e permitindo a criação da análise desejada.

Neste trabalho empregou-se de abordagem qualitativa e quantitativa. Já que se realizou de uma interpretação mais profunda do tempo e dos fatos. Ademais se entende que tudo pode ser quantificável (MICHEL, 2009).

O questionário contém 18 questões, utilizando a escala de likert. A escolha pelos professores justifica-se pela premissa de que já tenham passado por esse período de maturação acadêmico e profissional junto ao mercado de trabalho, encontrando-se em idade ativa, financeiramente estabilizados e capacitados para opinião quanto a qualidade na prestação de serviços contábeis.

4 DADOS E ANÁLISE DE PESQUISA

A pesquisa foi realizada com 30 professores do curso de ciências contábeis de uma universidade particular, sendo que apenas 63% responderam a esta pesquisa. Para melhor caracterização da amostra estudada, após uma análise quantitativa descritiva verifica-se que dos respondentes a esta pesquisa 37% estão na faixa etária de 41 a 50 anos, 26% de 51 a 60 anos, 21% de 20 a 30 anos e 16% de 31 a 40 anos. 58% são do sexo masculino e 42% são do sexo feminino. Conforme dados apresentados no gráfico 1 e no gráfico 2.

Gráfico 1: Faixa Etária

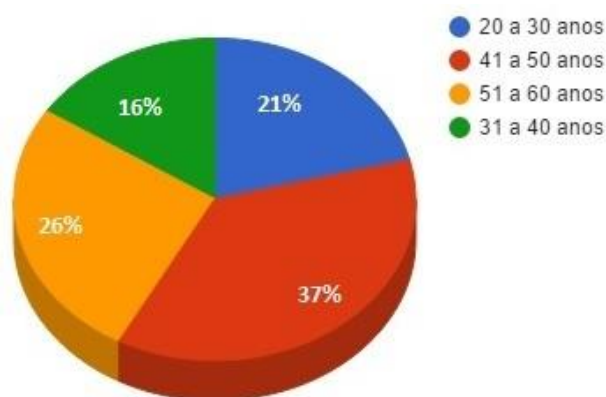
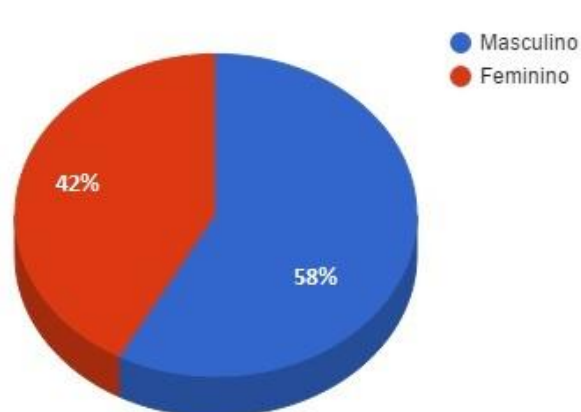


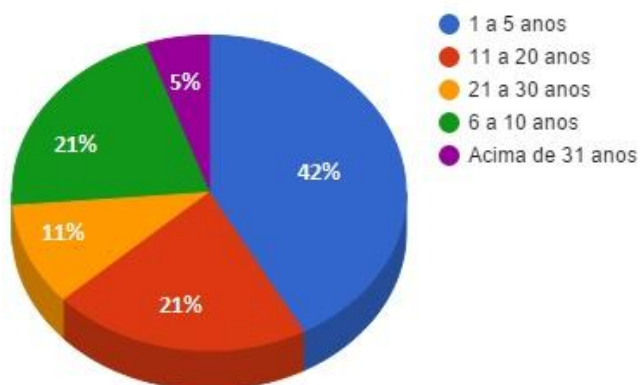
Gráfico 2: Gênero



Fonte: Pesquisa (2015)

Em relação ao tempo de docência, 42% dos professores possuem de 1 a 5 anos, 21% possuem de 11 a 20 anos e de 6 a 10 anos, 11% possuem de 21 a 30 anos e apenas 5% possuem acima de 30 anos de docência. Como demonstrado dados no gráfico 3.

Gráfico 3: Tempo de docência



Fonte: Pesquisa (2015)

Ainda em relação ao tempo de atuação na docência nota-se que os professores do sexo masculino possuem maior tempo de docência do que os do sexo feminino. Conforme dados mostrado no quadro 1.

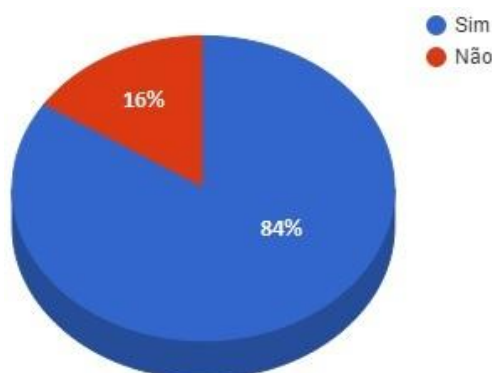
Quadro 1: Percentual por faixa etária

Faixa etária	Feminino	%	Masculino	%
20 a 30 anos	2	11%	2	11%
31 a 40 anos	1	5%	2	11%
41 a 50 anos	4	21%	3	16%
51 a 60 anos	1	5%	4	21%
Acima de 61 anos	0	0%	0	0%
TOTAL	8	42%	11	58%

Fonte: Pesquisa (2015)

Com referência a atuação profissional, 16% exercem somente a docência como atividade profissional e 84% exercem outra atividade além da docência, conforme mostrado no gráfico 4. Dentre as áreas de ocupação foram citadas: Advocacia (2); Consultoria (5); Contabilidade (5); Gerência de Controladoria (1); Psicologia (1); Revisão de texto acadêmicos (1); Servidor Público Federal (1).

Gráfico 4: Atividades exercidas além da docência.



Fonte: Pesquisa (2015)

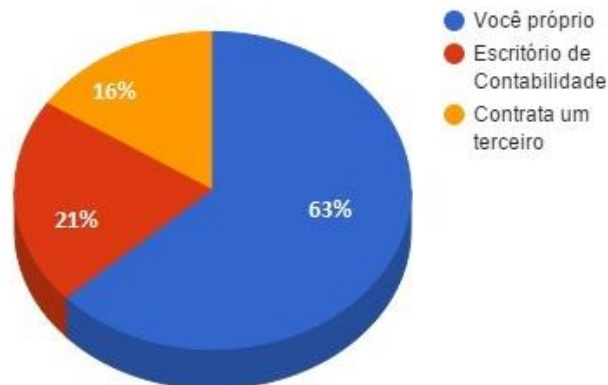
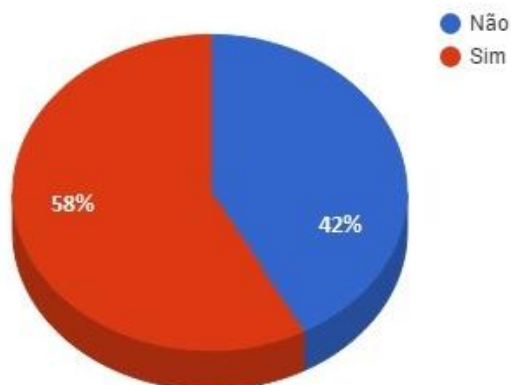
Dessa forma, foi possível observar que a maioria dos respondentes exerce a atividade de consultoria e de contador além da docência. Isso indica que eles estão trabalhando em sua área de atuação. E por eles estarem exercendo outras atividades, tal fato contribui para a qualidade da prestação de serviços contábeis. Afinal, é um profissional capaz de atuar tanto na docência quanto em outras áreas de saber.

No gráfico 5 tem-se as informações sobre os profissionais contábeis com registro no CRC. Chama-se atenção que a maioria dos professores entrevistados possuem registro (58%). No gráfico 6 foi analisado quem realiza os serviços contábeis relacionados a própria demanda pessoal do entrevistado. 63% deles próprios

realizam os serviços contábeis de sua própria demanda, 21% contratam escritórios de contabilidade e 16% contratam um terceiro.

Gráfico 5: Registro Profissional

Gráfico 6: Quem realiza o serviço contábil



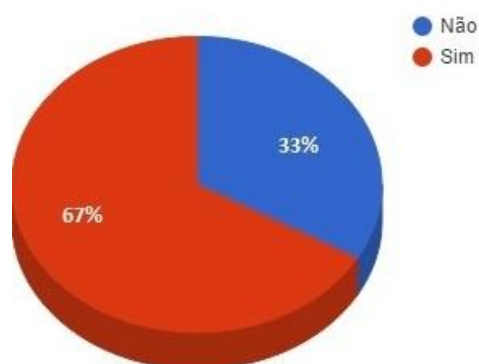
Fonte: Pesquisa (2015)

Dessa forma observa-se que 63% dos entrevistados fazem sua própria atividade contábil, tal fato demonstra que as atividades não são restritas ao profissional contábil.

Segundo Senac (1997) a qualidade está ligada ao fato de satisfazer as necessidades, sejam elas implícitas ou explícitas. Neste sentido, nesta pesquisa, observou-se que 67% dos professores estão satisfeitos com a qualidade dos serviços contábeis contratados, conforme mostrado no gráfico 7. Os serviços contábeis mais buscados no mercado foram demonstrados pelos dados no quadro 2.

Gráfico 7: Grau de satisfação

Quadro 2: Serviços buscados



Escrituração dos livros de um escritório de serviços profissionais.
Declaração IRPF
Declaração ITR
O cálculo de todos os impostos que devem ser recolhidos pelo autônomo
Folha de pagamento de domestica
Consultorias
Parte Operacional dos serviços contábeis

Fonte: Pesquisa (2015)

Ainda no gráfico 7, nota-se que a qualidade percebida pelos respondentes é aquela caracterizada pela satisfação das necessidades. De acordo com o questionário

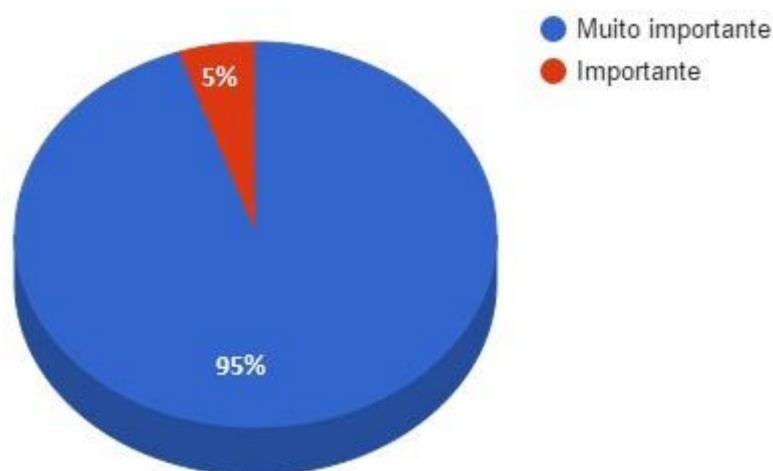
aplicado, sobre essa perspectiva, a maioria dos professores estão satisfeitos com a qualidade dos serviços contábeis contratados.

Nascimento (2012) diz que:

A educação é um grande pilar no processo de transformação da sociedade. Pilar este defendido e explorado por grandes educadores. Durante muito tempo, a educação foi tida com muitos paradigmas, mas hoje percebemos o quão importante ter uma formação, principalmente acadêmica, pois a cada dia o cenário profissional exige pessoas qualificadas. Experiência profissional é importante num mercado de trabalho, porém focar na formação acadêmica, bem como cursos técnicos, são essenciais para tornar um profissional preparado e capacitado para exercer tal função e acompanhar as mudanças que hoje são bem mais rápidas. O profissional que só busca o básico para a sua atuação, logo se acomoda e é superado.

Em consonância com o texto de Nascimento (2012), e com as respostas do questionário aplicado, nota-se que no gráfico 8, 95% dos respondentes entendem ser muito importante a formação acadêmica para a área contábil e 5% entendem a formação acadêmica apenas importante.

Gráfico 8: A importância da formação acadêmica para a área contábil



Fonte: Pesquisa (2015)

Ficou evidente a importância da formação acadêmica para o profissional contábil, sabe-se que as oportunidades para ingressar nas universidades aumentaram, e passou-se a formar profissionais qualificados com visão crítica. Tornando-se um profissional de atuação diferenciada e, por consequência, com qualidade.

De acordo com os dados do Senac (1997) “a qualidade representa alguma coisa bem-feita, bem concebida, bem projetada, bem elaborada, bem organizada, bem

administrada, que atende as especificações, satisfazendo, assim, produtores, prestadores de serviços e clientes”.

Quando os entrevistados foram questionados se a qualidade na prestação de serviços influencia na decisão do usuário para contratar os serviços oferecidos, 74% dos respondentes deixam claro que influencia muito, e 26% consideram que apenas influencia. Isto vem de encontro com a citação de Senac (1997), demonstrando que a qualidade tornou-se um diferencial no mercado de trabalho.

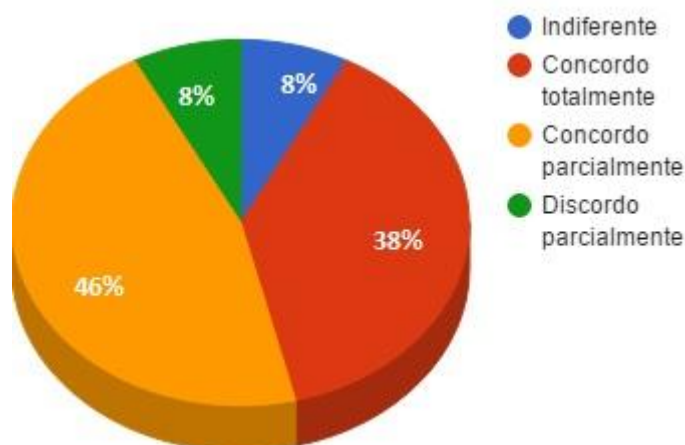
Dos respondentes que trabalham em empresas privadas, 58% deles confiam nas informações contábeis recebidas para a tomada de decisões, 24% confiam muito, 12% confiam pouco e 6% são indiferentes. Isso demonstra que a qualidade de um serviço é essencial para o perfeito funcionamento de uma empresa prestadora de serviços. Podendo, assim, garantir plena satisfação dos clientes.

De acordo com Senac (1997, p.18)

Quando falamos de um serviço de qualidade estamos nos referindo à plena satisfação do cliente. E o segredo para isso é concentrar-se profundamente nas necessidades e nos desejos do cliente, criando um serviço que atenda ou exceda as suas expectativas.

O gráfico 9 apresenta a percepção dos respondentes sobre o tempo de espera da prestação de serviço. Foram obtidas as seguintes opiniões: concordo parcialmente (46%), concordo totalmente (38%), discordo parcialmente (8%), indiferente (8%).

Gráfico 9: O tempo de espera da prestação do serviço atende suas exigências e expectativas?



Fonte: Pesquisa (2015)

Em geral o respondente está satisfeito com a espera do serviço contábil contratado. Em consonância com as pesquisas de Senac (1997) dizem que “Qualidade, então, é a totalidade de características de alguém, ou de alguma coisa, que lhe confere a capacidade de atender necessidades explícitas ou implícitas”.

Os professores também foram questionados se a formação superior influencia na qualidade do serviço prestado, 78% concordam totalmente com a afirmação, 17% concordam parcialmente e 5% acham indiferente como apresentado no gráfico 10. Quando questionados se as instituições de ensino superior estão formando profissionais aptos a atuarem no mercado de trabalho e por consequência com qualidade, 53% concordaram parcialmente, 26% concordaram totalmente, 11% discordaram parcialmente e 10% discordaram totalmente, conforme gráfico 11.

Gráfico 10: Formação Superior

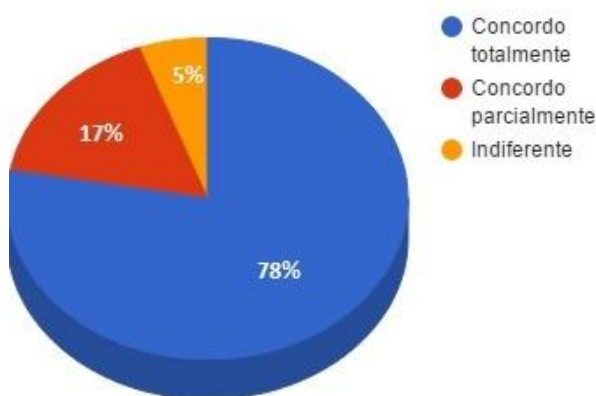
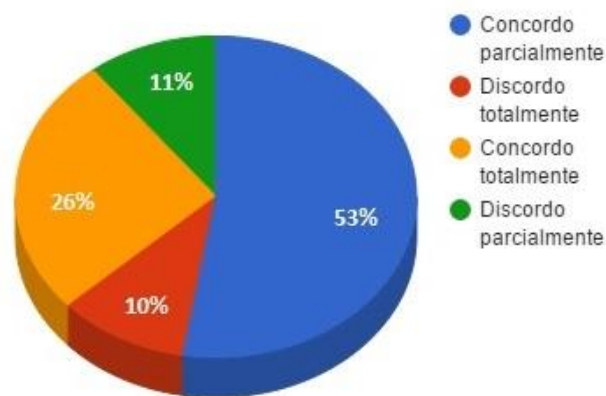


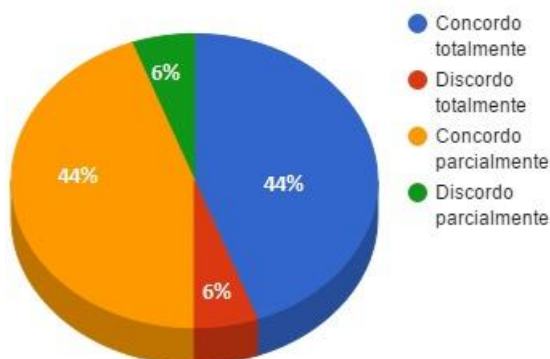
Gráfico 11: Instituição de ensino



Fonte: Pesquisa (2015)

Piazza (1999) esclarece que o período de amadorismo acabou; quem não tem qualidade é extinto. Os professores foram questionados se concordam ou não com a citação de Piazza (1999). Neste quesito, 44% dos professores concordaram totalmente e 44% concordaram parcialmente com a afirmação. E, ainda, 6% discordaram totalmente, e 6% discordam parcialmente. Conforme mostrado no gráfico 12.

Gráfico 12: Período de amadorismo



Fonte: Pesquisa (2015)

Ficou explícita a importância de um serviço com qualidade. Afinal a prestação de serviço contábil é intermediada por pessoas, dependendo, assim, do desempenho de cada prestador. Dessa forma, é necessário ter consciência do papel que tem e do comprometimento com o sucesso dos negócios em questão. São as pessoas, portanto, que fazem com que os serviços sejam diferenciados pelo atendimento prestado ao cliente.

O quadro 3 apresenta-se a opinião dos professores quanto aos elementos que caracterizam a qualidade de um serviço contábil.

Quadro 3: Elementos da prestação de serviço contábil e suas características.

Elementos da Qualidade	Características de Qualidade
<ul style="list-style-type: none"> • Qualidade, exatidão, atenção e bom relacionamento; • Conhecimento e respeito aos princípios contábeis; • Inovação, Ética, organização e Pontualidade; • Rápida resposta e Confiança no trabalho executado; • Aprimoramento constante; • Contato com o cliente e Transparência; • Formação acadêmica, experiência profissional; • Tempestividade, confiabilidade e comprometimento com o cliente; • Informações claras e tempestivas; • Preço justo, agilidade, conteúdo e relevância; • Oportunidade, comprometimento e responsabilidade; • Otimização do resultado. 	<ul style="list-style-type: none"> • Pontualidade e Preços justos; • Evitar sonegação; • Transparência nas relações e Ética; • Inovação e organização; • Confiabilidade, transparência e respeito; • Rápida resposta; • Aprimoramento constante; • Um serviço entregue no prazo exigido, sem incorreções. • Conhecer as necessidades do cliente; • Clareza, organização e exatidão; • Um serviço com conteúdo relevante e disponível em tempo certo para a tomada de decisão na empresa. • Exatidão • Precisão, atendimento personalizado.

Fonte: Pesquisa (2015)

De acordo com as informações apresentadas no quadro 3, nota-se que os elementos caracterizadores da qualidade de uma prestação de serviço contábil e as características do serviço contábil de qualidade são parecidos e até se repetem.

Com a junção de alguns itens citados vê-se a importância da ética na profissão contábil, e conforme demonstrados no quadro 3, ficam claros quando: São respeitados os princípios contábeis; quando são cobrados preços justos e mantidos uma concorrência leal; quando se é evitado a sonegação; quando tem-se tempestividade e confiabilidade. Entre outros aspectos. Isto vai ao encontro com o capítulo II do código de ética do profissional contábil quando diz que:

Exercer a profissão com zelo, diligência, honestidade e capacidade técnica, observada toda a legislação vigente, em especial aos Princípios de Contabilidade e as Normas Brasileiras de Contabilidade, e resguardados os interesses de seus clientes e/ou empregadores, sem prejuízo da dignidade e independência profissionais; (Resolução CFC nº 1.307/10, de 09/12/2010)

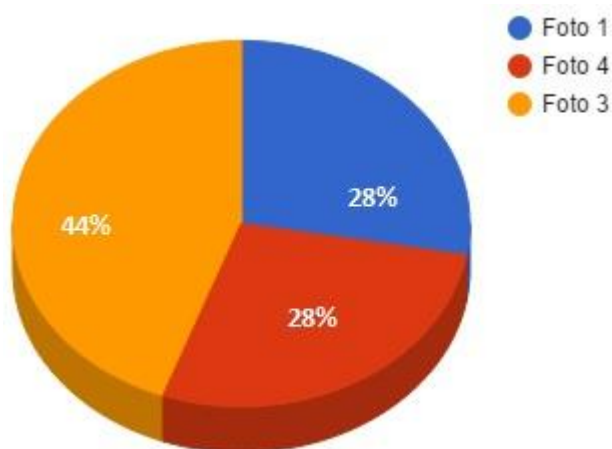
É possível manter a ética sem perder qualidade, a ética existe para proteger e tornar possível um serviço praticado com igualdade. Quando respeitados, o efeito causado é transparência, fazendo com os clientes façam indicações e permitam crescimento de mercado com qualidade.

De acordo com informações do Senac (1997, p. 26):

Para se obter qualidade na prestação de serviços é necessário construir um ambiente especial na empresa, onde a excelência do serviço oferecido ao cliente seja uma missão de todos os membros integrantes da organização – trabalhadores, administradores ou gerentes.

No final do questionário foram inseridos figuras tanto do gênero feminino quanto do gênero masculino que representem o profissional contábil, a ideia era verificar em qual figura o respondente associaria a qualidade na prestação de serviços contábeis. Com base nessa primeira percepção, 44% dos respondentes identificaram o perfil da mulher madura como perfil ideal (Foto 3), empatados com 28% foram identificados o perfil de uma jovem contadora (Foto 1) e de um homem maduro (Foto 4).

Gráfico 13: Sob sua ótica, qual o perfil de prestador de serviços contábeis demonstra mais qualidade em seus serviços?



Fonte: Pesquisa (2015)

Foto 1

Foto 3

Foto 4



Fonte: Google

A visão dos respondentes quanto ao perfil ideal do prestador de serviços contábeis vai de encontro com a realidade representada no quadro 1, pois 21% dos respondentes masculinos possuem de 51 a 60 anos e 21% das respondentes femininas possuem de 41 a 50 anos. Sabe-se que o mercado de trabalho está mudando, sendo necessário que o profissional contábil se atualize, pois hoje não basta apenas atender as necessidades tributárias, é preciso que o prestador de serviço contábil preste informações precisas, dando perfeitas condições aos clientes de como gerir com segurança as suas atividades econômicas. Hoje o contabilista tem um novo perfil, profissional voltado para formação humanística, com visão macro do meio social. Em face da globalização, o profissional de contabilidade não pode se dedicar exclusivamente a sua profissão, é preciso buscar outras áreas de conhecimento, ou seja, um profissional disposto a atuar em várias áreas de informação.

CONSIDERAÇÕES FINAIS E SUGESTÕES

A contabilidade pode ser vista como meio para que as empresas atinjam seus objetivos com qualidade, eficiência e segurança. Para isso, se faz importante verificar como o serviço de contabilidade vem sendo executado, principalmente quanto à qualidade deste.

A qualidade não é, de forma alguma, algo novo. Muito pelo contrario. Antigamente eram os próprios artesãos que controlavam a qualidade de seus produtos. Hoje, os produtos e serviços se mostram mais complexos e sofisticados; a competitividade cresce dia após dia; o nível de exigência dos clientes se aprimora e a qualidade passa a ser o principal fator de diferenciação em tudo. Isso implica é claro, novos e maiores desafios a serem vencidos pelos prestadores de serviços contábeis. Maior controle de qualidade dos produtos oferecidos e dos serviços prestados.

O estudo realizado buscou conhecer a percepção dos professores do curso de ciências contábeis de uma universidade particular de Belo Horizonte, a respeito da qualidade dos serviços contábeis prestados atualmente, os motivos que levam os profissionais da área contábil a buscar qualidade em seus serviços, e analisar como a formação superior contribui para um diferencial competitivo.

Com base no estudo feito, pôde-se concluir que existe qualidade na prestação de serviços da área contábil. A maioria dos respondentes possui registro no CRC, e fazem os serviços contábeis de sua demanda pessoal. Os que contratam serviços contábeis de um terceiro ou de uma contabilidade, estão satisfeitos e caracterizam qualidade por exatidão, bom relacionamento, inovação, ética, preço justo, otimização do resultado, entre outras características.

O corpo docente mostrou ser muito importante a formação acadêmica para a área contábil, com qualidade, isso influenciará na decisão do usuário para contratação dos serviços oferecidos. A opinião se divergiu quando perguntado se as instituições estão formando profissionais aptos a atuar com qualidade no mercado de trabalho. Mas fica claro na percepção dos respondentes que a satisfação do cliente é de extrema importância para os prestadores de serviços contábeis. Uma das maneiras

que podemos destacar para fidelizar os clientes e obter ao mesmo tempo a satisfação é o atendimento diferenciado na prestação de tal atividade. A gestão de qualidade busca vencer a concorrência e depositar a imagem da empresa no mercado. A qualidade em serviços envolve diretamente o relacionamento entre pessoas, então, cliente bem atendido e serviço de qualidade é sinal de cliente satisfeito, isso é a melhor maneira de driblar seus concorrentes.

Em suma, frente às limitações desta pesquisa a restrição da amostra perante a acessibilidade dos respondentes dentre os professores do curso de ciências contábeis pesquisados e a interpretação dos resultados obtidos por meio das respostas fornecidas, sugere-se para futuros trabalhos: realizar pesquisas abrangendo os alunos de 8º período, a fim de conhecer o panorama da prestação de serviços contábeis dos alunos formandos de segmentos diferentes; utilizar a comparação dos resultados entre a opinião dos professores e dos alunos formandos, a fim de detectar as divergências e convergências na prestação de serviços contábeis; e, por último, replicar o mesmo tipo de pesquisa em anos posteriores, para acompanhar a evolução da performance dos profissionais contabilistas.

REFERÊNCIAS

ALMEIDA ADVOGADOS. **A gestão moderna demanda a concentração de esforços em sua atividade principal entregando atividades e fases secundárias para parceiros especialistas.** http://www.almeidalaw.com.br/pt-br/setores-detalhes.asp?id_setor=38. (Acesso em 24/08/2015)

ARAUJO, Alexandre J. V. B. de; QUELHAS, Osvaldo L. Gonçalves. Gestão Do Relacionamento Com Os Clientes: Uma Estratégia De Fidelização. **Boletim Técnico Organização & Estratégia**, n. 1, p.35-57, 2005. Disponível em: http://www.latec.uff.br/bt/V2005/Volume%202005/PDF/BT003_2005.pdf. (Acesso em: 24/08/2015).

DOMINGOS, Richard. **Vantagens da Terceirização Contábil.** Disponível em: <http://www.administradores.com.br/noticias/negocios/vantagens-da-terceirizacao-contabil/24732/>. (Acesso em 01/11/2015)

FERREIRA, A. B. H. **Novo dicionário da língua portuguesa.** Rio de Janeiro: Nova Fronteira, 1986.

GASPARETTO, UGF – Unidade de gestão e formação. **O que é prestação de serviços.** Disponível em: <http://posugf.com.br/noticias/todas/1892-o-que-e-prestacao-de-servicos> (Acesso em 24/08/2015)

GOUVEA, Maria Aparecida; TOLEDO, Geraldo Luciano; RODRIGUES FILHO, Lino Nogueira. **Avaliação das qualidades de serviços das rodovias do estado de São Paulo.** Rbgn, São Paulo, n. , p.34-44, 14 jun. 2005. Jan A Abril.

IUDÍCIBUS, Sérgio de. **Contabilidade gerencial.** 4. ed. São Paulo: Atlas, 1987.

KOTLER, Philip. **Marketing de A a Z: 80 conceitos que todo profissional precisa saber.** Rio de Janeiro: Campus, 2003.

SÁ, Antônio Lopes de. **Novos rumos para a Contabilidade.** São Paulo: Atlas, 1996.

LOVELOCK, Christopher; WRIGHT, Lauren. **Serviços: marketing e gestão.** São Paulo: Saraiva, 2001.

LUNELLI, Reinaldo Luiz. Portal da contabilidade – **Qualidade das informações contábeis.** <http://www.portaldecontabilidade.com.br/tematicas/qualidade-informacoes-contabeis.htm>. (Acesso em 16/09/2015).

MICHEL, Maria Helena. **Metodologia e Pesquisa Científica em Ciências Sociais.** 2° ed. São Paulo: Atlas, 2009.

NASCIMENTO, Ferreira Fábio. A importância de uma excelente formação acadêmica. <http://www.recantodasletras.com.br/redacoes/3982708>. (Acesso em 02/11/2015).

NEVES, Adilson Romualdo. **Qualidade no atendimento: a chave para o seu sucesso pessoal e empresarial.** Rio de Janeiro: Qualitymark, 2006.

OLIVEIRA, Luis Martins de; PEREZ JR, José Hernandez; SILVA, Carlos Alberto dos Santos. **Controladoria Estratégica.** São Paulo: Atlas, 2007.

PIAZZA, A. **Qualidade no atendimento: a chave para o seu sucesso pessoal e empresarial.** São Paulo: Nobel, 1999.

ROLIM, F. D. **A qualidade da Gestão na Informação Radiofônica, na difusora Rádio Cajazeiras 1070 RHZ.** Monografia Curso Especialização em Gestão de Negócios e Negócios Públicos. Centro de Ciências Jurídicas e Sociais, Universidade Federal de Campina Grande, Campus de Sousa/PB, 2006. (Acesso em 17/11/2015)

SENAC DN. **Qualidade em prestação de serviços.** Rio de Janeiro: Senac, 1997.

SOARES, Evaldo Antônio Ruiz; CATÃO, Gustavo Campos; LIBONATI, Jeronymo José. **A contabilidade como um sistema de informação de apoio ao processo decisório nas entidades do terceiro setor.** Disponível em: <http://www.classecontabil.com.br/trabalhos/terceiroSetor.doc>. (Acesso em 18/08/2015)



ZEMKE, R. **A Nova Estratégia do Marketing:** atendimento ao cliente. São Paulo: Harbra, 1995.

APÊNDICE

Questionário de Pesquisa

Sou graduanda do curso de Ciências Contábeis no campus Estoril, estou na fase de desenvolvimento do meu trabalho de conclusão de curso que tem como tema: A qualidade da prestação dos serviços contábeis sob a ótica dos professores de um curso de ciências contábeis. E para que isso aconteça tenho a necessidade de realizar uma pesquisa que envolve os professores do curso de Ciências Contábeis. Dessa forma convido-te a responder meu questionário. Desde já agradeço imensamente pela sua atenção.

1. Faixa etária.

- a) 20 a 30
- b) 31 a 40
- c) 41 a 50
- d) 51 a 60
- e) Acima de 61 anos

2. Gênero.

- () Feminino
- () Masculino

3. Quantos anos você possui de docência?

- a) 1 a 5 anos
- b) 6 a 10 anos
- c) 11 a 20 anos
- d) 21 a 30 anos
- e) Acima de 31 anos

4. Você exerce outra atividade além da docência?

- () Sim, Qual? _____
- () Não

5. Você é profissional contábil com registro no CRC?

- () Sim
- () Não

6. Quem realiza os serviços contábeis relacionados à sua demanda pessoal?

- () Você próprio
- () Contrata um terceiro
- () Escritório de Contabilidade

7. Na hipótese de você contratar um terceiro (ou escritório de contabilidade) para realizar a sua demanda contábil pessoal, você está satisfeito com a qualidade do serviço contábil contratado?

- () Sim
- () Não

8. Quais os serviços contábeis você contrata em relação à sua demanda pessoal? Cite-os.

9. Qual a importância da formação acadêmica para a área contábil?

- a) Muito importante
- b) Importante
- c) Indiferente
- d) Pouco importante
- e) Sem importância

10. A prestação do serviço contábil com qualidade influencia na decisão do usuário para contratar os serviços oferecidos?

- a) Influencia muito
- b) Influencia
- c) Nem muito, nem pouco
- d) Influencia pouco

e) Não influencia

11. Em caso de professores que trabalham em empresas privadas, vocês possuem confiança nas informações contábeis recebidas para a tomada de decisões?

- a) Confio Muito
- b) Confio
- c) Nem muito, nem pouco
- d) Confio pouco
- e) Não confio

12. O tempo de espera da prestação do serviço atende suas exigências e expectativas?

- a) Concordo totalmente
- b) Concordo parcialmente
- c) Indiferente
- d) Discordo totalmente
- e) Discordo parcialmente

13. A formação superior de um profissional da área contábil influencia na qualidade do serviço prestado?

- a) Concordo totalmente
- b) Concordo parcialmente
- c) Indiferente
- d) Discordo totalmente
- e) Discordo parcialmente

14. A instituição de ensino superior está formando profissionais aptos a atuarem no mercado de trabalho e por consequência com qualidade?

- a) Concordo totalmente
- b) Concordo parcialmente
- c) Indiferente
- d) Discordo totalmente
- e) Discordo parcialmente

15. Piazza (1999) refere-se que o período de amadorismo acabou; quem não tem qualidade é extinto. Você concorda com esta afirmação?

- a) Concordo totalmente
- b) Concordo parcialmente
- c) Indiferente
- d) Discordo totalmente
- e) Discordo parcialmente

16. A qualidade em um serviço contábil é caracterizada por quais elementos, em sua opinião? Cite-os.

17. Em sua opinião o que caracteriza serviço contábil de qualidade?

18. Sob sua ótica, qual o perfil de prestadores de serviços contábeis demonstra mais qualidades em seus serviços?

Foto 1

Foto 2



() Foto 3



() Foto 4



() Foto 5



() Foto 6

