

Revista Conexão na Amazônia, ISSN 2763-7921, v. 2, n. 2, ano 2021

SATISFAÇÃO QUANTO AOS SERVIÇOS PRESTADOS POR ESCRITÓRIOS CONTÁBEIS NA VISÃO DE MICRO E PEQUENAS EMPRESAS DE PORTO VELHO/RO

SATISFACTION REGARDING THE SERVICES PROVIDED BY ACCOUNTING OFFICES IN THE VISION OF MICRO AND SMALL COMPANIES OF PORTO VELHO/RO

Franklyn Oliveira Firmo, Flávio de Paula Mota, Mayckon David Silva Paiva.

E-mail: franklyn.firmo@gmail.com, flavio.unir.flavio@gmail.com, mayckonpaiva@gmail.com.

Universidade Federal de Rondônia

Artigo submetido em 05/2021 e aceito em 06/2021

Resumo

A busca pela satisfação nos serviços prestados é algo almejado por todos os tipos de empresa, principalmente nos dias de hoje, com a globalização e a concorrência em alta, característica essa que deve ser seguida pelos escritórios de contabilidade, pois estes também precisam melhorar suas condições de atendimento e todos os tipos de serviços que estão apostos a disponibilizar aos seus clientes com técnica e conhecimentos atualizados. O estudo desta pesquisa objetivou medir a satisfação das micro e pequenas empresas de Porto Velho – RO em relação a assessoria prestada pelos escritórios de contabilidade, visto que este estudo é relevante tanto para os profissionais dos escritórios de contabilidade como para os acadêmicos que desejam buscar ingressar nesta carreira, para que se alcançasse esse objetivo foi realizado um estudo bibliográfico e aplicado questionários aos representantes das empresas. Ao final da pesquisa podemos observar que os empresários possuem uma qualidade satisfatória nos serviços prestados pelos escritórios de contabilidade.

Palavras-chave: Qualidade e Satisfação; Micro e Pequenas Empresas; Serviços contábeis.

Abstract

The search for satisfaction in the services provided is something sought after by all types of companies, especially nowadays, with globalization and competition on the rise, a characteristic that should be followed by accounting firms, as they also need to improve their conditions service and all types of services that are prepared to provide its customers with up-to-date technique and knowledge. The study of this research aimed to measure the satisfaction of micro and small companies in Porto Velho - RO in relation to the advice provided by accounting firms, since this study is relevant both for professionals in accounting firms and for academics who wish to join in this career, in order to achieve this goal, a bibliographic study was carried out and questionnaires were applied to company representatives. At the end of the research, we can observe that entrepreneurs have a satisfactory quality in the services provided by accounting firms.

Keywords: Quality and satisfaction; Micro and small enterprises; Accounting Services.

1 INTRODUÇÃO

Em tempos atuais não se imagina um mundo sem a contabilidade, de fato, o seu desenvolvimento se deu devido ao aumento de sua importância com o passar dos tempos. Com a crescente complexidade dos negócios, surgiu a necessidade de um entendimento mais abrangente dos diversos aspectos relacionados às atividades de uma organização.

Nos últimos anos os serviços dos profissionais contábeis têm tido uma cobrança cada vez maior no que concerne à credibilidade das informações que são prestadas, o que tem levado a uma mudança sem precedentes no ambiente econômico e social.

Diante disto, as organizações contábeis e, por conseguinte, seus colaboradores, devem estar preparados para identificar, avaliar e programar ações visando adaptar as organizações às novas exigências impostas por este ambiente.

Dentro deste contexto, o fator humano tem recebido destaque, sendo atribuído às pessoas o diferencial competitivo para vencer num mercado cada vez mais exigente. E esse argumento faz com que os escritórios de contabilidade busquem se aperfeiçoar cada vez mais para atender satisfatoriamente as organizações.

Com base nesse contexto, surgiu a ideia para o tema desta pesquisa que é medir a satisfação das micro e pequenas empresas de Porto Velho – RO mediante a assessoria dos escritórios de contabilidade. O que nos leva ao problema que é qual a percepção das empresas acerca dos serviços prestados pelos escritórios de contabilidade em Porto Velho?

Este artigo teve como objetivo geral medir a satisfação das micro e pequenas empresas de Porto Velho – RO em relação a assessoria prestada pelos escritórios de contabilidade e como objetivos específicos têm-se realizar uma pesquisa bibliográfica para o referencial teórico, identificar o número de micro e pequenas empresas existentes em Porto Velho – RO, levantar informações referentes à qualidade dos serviços prestados pelos escritórios de contabilidade em Porto Velho – RO, e mensurar a satisfação das empresas que usam serviços de escritórios de contabilidade em Porto Velho, RO.

Revista Conexão na Amazônia, ISSN 2763-7921, v. 2, n. 2, ano 2021

A relevância desse assunto se justifica pela necessidade de uma investigação sobre o grau de satisfação das empresas que usam os serviços dos escritórios de contabilidade, pois tal levantamento servirá de base para os futuros escritórios que surgirão e para os que já existe aprimorarem seus serviços prestados de acordo com a visão dos clientes, e sempre de acordo com os regimentos éticos e legais da profissão contábil.

1.1 QUALIDADE NA PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS

Mensurar a qualidade de produtos ou serviços prestados pelas organizações é um exercício de extrema complexidade, tendo em vista que a qualidade é muito subjetiva, onde cada membro da sociedade atribui valores diferenciados para os diversos aspectos relacionados ao produto fornecido ou ao serviço prestado. Por exemplo, para alguns consumidores, a qualidade de um produto está relacionada à sua durabilidade e ao seu funcionamento, enquanto para outros, a qualidade está relacionada ao desenho do produto e a outros atributos relacionados ou associados à imagem do produto.

Hoje, a maneira como você atende os clientes pode fazer a diferença entre o sucesso e o fracasso. Segundo Barbulho (2001), é como uma guerra, a confiança, a lealdade e a conquista da parceria dos clientes, as suas exigências são cada vez maiores, pelo que a qualidade dos serviços prestados deve proporcionar um serviço completo ao menor custo possível a fim de competir e vencer os concorrentes, para não perder clientes.

Vários autores escrevem sobre o quão é importante a qualidade nas entidades, mas para ter a tão almejada satisfação dos clientes é necessário ter a consciência e experiência para que os serviços prestados atendam com contentamento os vastos tipos de clientes.

Conforme menciona Mirshawka (1993, p.35):

“...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”.

Outros autores também explanam sobre qualidade como é o caso de Deming (1990), que atribui 14 pontos buscando orientar as entidades ao aprimoramento de todas as etapas do processo e colocando os seus

Revista Conexão na Amazônia, ISSN 2763-7921, v. 2, n. 2, ano 2021

colaboradores como pessoas no qual também têm de ser satisfeitas. E o autor Philip B. Crosby (1979), também atribuiu 14 pontos defendendo a teoria de que a qualidade é assegurada quando todos se esforçam em fazer seu trabalho corretamente e que os objetivos esperados só seriam alcançados se todos os pontos fossem cumpridos, caso contrário o fracasso seria o resultado final.

A qualidade deve operar em todos os ambientes da empresa, devendo ser algo que a caracterize, pois desta forma todos os outros campos organizacionais irão operar com qualidade que se espera.

A qualidade em serviços é definida segundo Albrecht (1992) como sendo a capacidade que uma experiência ou qualquer outro fator tenha para satisfazer uma necessidade, resolver um problema ou fornecer benefícios a alguém. Em outras palavras, serviço com qualidade é aquele que tem a habilidade de fornecer satisfação.

Hargreaves et al. (2004) afirmam que os cuidados com a qualidade dos produtos e serviços não são uma preocupação recente. Os artesãos sempre cuidaram de sua produção em todos os sentidos: criavam, confeccionavam, atendiam o cliente, vendiam, procuravam agradar a clientela. Segundo esses autores, esses cuidados com o cliente e com a qualidade dos produtos e serviços continuam presentes, as circunstâncias é que não pararam de mudar.

Para manter um cliente satisfeito é necessário determinar estruturas bem elaboradas, pois a qualidade do serviço é uma medida de quanto o nível de serviço prestado atendeu as expectativas do consumidor. O provimento de um serviço com qualidade expressa consenso com as expectativas que são esperadas pelo consumidor.

Em geral, um consumidor não percebe a qualidade em função de um único fator. Parasuraman, Zeithaml e Berry (1988) desenvolveram uma escala, aplicável a todos os tipos de empresas de serviços, que leva em conta cinco dimensões da qualidade:

Confiabilidade – capacidade de desempenhar o serviço prometido de modo confiável e preciso.

Responsividade (presteza) – disposição de ajudar aos clientes e de fornecer o serviço com prontidão.

Empatia – atenção individualizada e cuidadosa que as empresas proporcionam a seus clientes.

Revista Conexão na Amazônia, ISSN 2763-7921, v. 2, n. 2, ano 2021

Segurança – conhecimento e cortesia dos funcionários e sua capacidade de inspirar credibilidade e confiança.

Tangíveis – aparência física das instalações, equipamentos, pessoal e material de comunicação.

Além destes fatores, podem impactar na percepção de qualidade o profissionalismo, as habilidades e o comportamento dos atendentes, a facilidade de acesso e a flexibilidade, a capacidade de recuperação diante de problema e a reputação da empresa (GRONROOS, 2003). Por isso o marketing precisa estar atento a cada um dos elementos do serviço que impactam na percepção do cliente.

1.2 QUALIDADE EM SERVIÇOS CONTÁBEIS

Existente desde os primórdios da civilização humana, em tempos antigos a contabilidade era utilizada apenas como uma forma de os homens garantirem seu patrimônio, através dos registros dos seus bens. Desde esse período até o presente momento a contabilidade vem sofrendo grandes evoluções e alterações, ainda mais no que se refere à qualidade dos seus serviços.

Vieira (2006, p. 46) explana que a demanda por serviços contábeis de qualidade pode ser deduzida através de dois fatores principais:

O aumento do número de profissionais e de organizações contábeis no mercado conduz a necessidade de escolher aquele que melhor atendem às necessidades de cada usuário. A concorrência no mercado faz com que as empresas necessitem oferecer produtos de qualidade a partir da utilização de insumos também de qualidade. Assim, as informações contábeis, para serem úteis aos usuários, precisam refletir com precisão a realidade econômica das empresas, auxiliando, dessa forma, a tomada de decisões.

Dessa forma, os profissionais de contabilidade devem desenvolver serviços amplos aos seus clientes.

Os profissionais de contabilidade têm de estar aptos a distinguir o que os clientes necessitam e está de prontos para atenderem tais anseios, e para isto, devem ter elevados conhecimentos e habilidades na área. Ou seja, o profissional ou a organização contábil devem ser competentes e relevantes no momento de uma resolução de um problema. Sob esse aspecto, Figueiredo e Fabri (2000) relatam a importância de conhecer as necessidades dos clientes e estar apto a

Revista Conexão na Amazônia, ISSN 2763-7921, v. 2, n. 2, ano 2021

atendê-las, tanto no nível de conhecimento, quanto no de habilidades. Assim, se o cliente deseja conhecer a performance gerencial da empresa na qual está inserido, a organização contábil ou o profissional da Contabilidade deve ser competente o suficiente para apresentar suas informações úteis e capazes de subsidiar o processo de decisão.

Hargreaves et al. (2004) enfatizam sua preocupação com a qualidade dos serviços quando falam que as empresas precisam ficar atentas, procurando excelência através dos detalhes mínimos. Para esses autores, os profissionais devem estar predispostos ao aprendizado contínuo e interessados nas novas tecnologias.

Deste modo, torna-se fundamental que os profissionais de contabilidade busquem sempre se atualizarem e obterem novos conhecimentos, para, assim, oferecerem serviços diferenciados [interpretação e gerenciamento de informações; qualidade nos serviços prestados; rapidez; entre outros], como forma de se manterem competitivos e, conseqüentemente, expandirem seu campo de atuação. Daí então, é que os serviços terão seus valores agregados causando uma percepção de qualificação para o cliente, e isto trará o reconhecimento e de igual teor o respeito pelo profissional.

Para manter a qualidade e a satisfação, deve haver a ideia fixa de que o profissional tem que estar em constante contato com o cliente, pois somente através de suas expectativas que se determina a qualidade dos serviços.

Figueiredo e Fabri (2000) descrevem que uma organização contábil que almeja ter sucesso tem que não somente satisfazer os clientes e sim encantá-los, proporcionando algo novo que possa superar suas expectativas.

Vieira (2006) relata que um bom profissional deve conhecer muito bem sua área de atuação e todas as técnicas que permeiam a profissão.

Deste modo, acredita-se que o segredo para manter e evidenciar a qualidade dos serviços contábeis está relacionado com a prestação de serviços diferenciados, a partir dos conhecimentos, que podem possibilitar a elaboração de informações vantajosas que contribuam para tomada de decisão empresarial.

Os escritórios de contabilidade precisam estar cientes de sua capacidade de absorção de serviços, para poder exercê-los com dedicação, competência e diferenciação. Para isto, a equipe envolvida deve estar preparada para exercer o serviço da melhor maneira possível, estando treinada e motivada.

Revista Conexão na Amazônia, ISSN 2763-7921, v. 2, n. 2, ano 2021

Victorino (1999) apresenta um quadro com fatores importantes dos fundamentos da qualidade em serviços contábeis:

Quadro 1: Indicadores de Qualidade

Como avaliar a qualidade dos serviços?	Como avaliar a satisfação do cliente?	Como identificar se o cliente avalia bem o serviço pesado?	Como melhorar o serviço prestado a cliente?
Pesquisas periódicas	Pesquisas periódicas	Pesquisas periódicas	Pesquisas periódicas
Pontualidade no pagamento dos honorários	Mantendo-se próximo ao cliente	Se ele o considera seu aliado	Atendimento exemplar
Quantidade de reclamações	Contato direto com o cliente	Se ele o considera seu parceiro	Não cometer erros “básicos”
Baixo índice de retrabalho	Nível de cancelamento de serviços	Pela sua fidelidade	Surpreendê-lo com agilidade
Cliente feliz = cliente satisfeito	Questionamento dos honorários	Pela indicação de novos clientes	Mantendo-o informado
Retorno de cliente (feedback)	-----	Pelo uso e busca de informações contábeis	Ser rápido nos questionamentos / consultas

Fonte: adaptado de Victorino (1999, p. 56)

Verifica-se que há várias formas de saber se o cliente está satisfeito com a qualidade dos serviços prestados e que depende do interesse do prestador de serviço investigar, avaliar, analisar e executar as mudanças necessárias para uma melhor satisfação do cliente.

Dessa forma, quando se têm uma contabilidade bem executada, o entendimento de seus relatórios fica mais fácil, e os anseios e necessidades de seus usuários de informação são atendidos, ganhando assim maior controle sobre a empresa.

Segundo Fávero (2006, p.130), “O objetivo da contabilidade não é apenas gerar informação contábil suficiente, mas entregá-la de forma clara e objetiva”.

O processo de gerar as informações não é simples, pois cada empresa possui características de usuário diferenciadas e diferenciadas que tornam as informações sutis, por isso o contador assume o papel de preservar as informações e capacitar os empresários para a tomada de decisões corretas.

Revista Conexão na Amazônia, ISSN 2763-7921, v. 2, n. 2, ano 2021

Inácio (2004, p.13) ressalta que é necessário o foco nas necessidades dos clientes para entender suas necessidades e expectativas gerais e garantir que os objetivos da organização se vinculem ao compartilhamento interno a tais necessidades e expectativas. Deve-se ressaltar que a retenção de clientes está diretamente relacionada à qualidade do serviço prestado.

1.3 DEFINIÇÃO DE MICROEMPRESAS E EMPRESAS DE PEQUENO PORTE – EPP

Atualmente no Brasil existem cerca de 14 milhões de MPEs, sendo 100.951 no estado de Rondônia e 34.978 em Porto Velho, dados estes extraídos do portal eletrônico EMPRESÔMETRO (2018) que tem como entidades participantes a Secretaria das Micro e Pequenas Empresas – SMPE, o Fórum Permanente das Microempresas e Empresas de Pequeno Porte, a Confederação Nacional do Comércio de Bens, Serviços e Turismo – CNC e o Instituto Brasileiro de Planejamento e Tributação – IBPT.

A Lei Geral das Microempresas e Empresas de Pequeno Porte que foi instituída em 2006 para tratar sobre disposto na Constituição que prevê o tratamento diferenciado e favorecimento a estes portes de empresa. A Lei Geral veio também enquadrar as micro e pequenas empresas com base na receita bruta, no qual define como:

- A Microempresa será a sociedade empresária, a sociedade simples, a empresa individual de responsabilidade limitada e o empresário que estão devidamente registrados nos órgãos de competência e que venham auferir uma receita bruta igual ou inferior a R\$360.000 ao ano;
- A Empresa de Pequeno Porte será a sociedade que tenha receita bruta anual superior a R\$360.000 e igual ou inferior a R\$3.600.000, valores estes que se referem a receitas obtidas nacionalmente e a Empresa de Pequeno Porte não perderá seu enquadramento se caso obter receitas adicionais de exportação.

2 METODOLOGIA

O procedimento metodológico utilizado neste estudo é composto por uma pesquisa de campo com os gestores das micro e pequenas empresas de Porto Velho – RO que utilizam serviços contábeis de empresas de contabilidade do

Revista Conexão na Amazônia, ISSN 2763-7921, v. 2, n. 2, ano 2021

município. Quanto ao procedimento foi uma pesquisa do tipo levantamento Survey e o instrumento de coleta de dados foi preparado e ajustado com base nos estudos de Albrecht (1992); Deming (1990); e Victorino (1999) composto por questionamentos a fim de responder o que se propõe o problema. Referente à abordagem da pesquisa foi utilizado o método qualitativo de cunho exploratório, sendo aplicado um questionário com questões de múltipla escolha buscando identificar o grau de satisfação variando de 0 a 4, onde 0 significa totalmente insatisfeito, 1 insatisfeito, 2 indiferente, 3 satisfeito e 4 totalmente satisfeito. A pesquisa foi aplicada aos representantes de empreendimentos do porte de microempresa e empresas de pequeno porte (MPES) referente ao grau de satisfação dos serviços prestados pelos escritórios de contabilidade.

O questionário foi aplicado entre os dias 20 e 25 de junho de 2018, no qual foram visitados 75 locais com resposta de 34 destes e enviado 63 e-mails com resposta de apenas 9. No total considerando os e-mails enviados e os locais visitados, obteve-se uma taxa de resposta de 31,16%. Os e-mails foram enviados aleatoriamente, já as visitas foram organizadas selecionando cinco grandes pontos comerciais de porto velho que são a Avenida Sete de Setembro e mediações configurando a zona central com 21 visitas e 14 respostas, a Avenida Jatuarana e mediações configurando a zona sul com 13 visitas e 1 resposta, a Avenida José Amador dos Reis e mediações configurando a zona leste com 24 visitas e 7 respostas e o shopping de Porto Velho com 17 visitas e 12 respostas. No geral, a pesquisa foi aplicada em todos os grandes centros comerciais da cidade de Porto Velho e atingiu todas as zonas, constituindo-se uma amostra válida para este estudo. A Tabela abaixo demonstrará de forma resumida o quantitativo e percentagem de locais visitados e respondidos com suas referidas zonas e outras.

Tabela 1: Mapeamento das Zonas de Pesquisa

ZONAS	LOCAIS VISITADOS	RESPOSTAS	% DAS RESPOSTAS
Zona Central e Mediações	21	14	66,67
Zona Leste e Mediações	24	7	29,17
Zona Sul e Mediações	13	1	7,69
Shopping	17	12	70,59
E-mails	63	9	14,28

Fonte: Pesquisa de Campo, junho de 2018.

Revista Conexão na Amazônia, ISSN 2763-7921, v. 2, n. 2, ano 2021

O questionário aplicado possui 18 perguntas objetivas com 5 alternativas no que tange o grau de satisfação que são (Totalmente Insatisfeito, Insatisfeito, Indiferente, Satisfeito e Totalmente Satisfeito) divididas em 3 aspectos que incluem Localização com 4 perguntas; Atendimento e Imagem com 7 perguntas; e Serviços Prestados com 7 perguntas.

3 RESULTADOS E DISCUSSÃO

A pesquisa foi respondida em geral pelos gerentes ou responsáveis imediatos das micro e pequenas empresas, por estes estarem em constante contato com os serviços que são prestados pelos escritórios de contabilidade e são os que melhor podem avaliar tais serviços.

Os resultados estão apresentados em gráficos abordando os aspectos já mencionados e considerando que a pesquisa obteve uma amostra de 43 empresas.

3.1 LOCALIZAÇÃO

No aspecto localização foram definidas 4 perguntas que se considerou importante mencioná-las no questionário que buscam obter informação a respeito da satisfação do gestor em relação a localização do escritório contábil, sua facilidade de chegar até lá, o estacionamento e segurança e a facilidade de estacionar perto do escritório. É relevante mencionar que em nenhuma das perguntas desse aspecto os gestores se declararam totalmente insatisfeitos. O Gráfico 1 apresenta os resultados relativos às quatro primeiras questões apresentadas e respondidas pelos empresários.

O primeiro questionamento aplicado aos gestores das empresas que se refere a localização do escritório contábil, obteve como resposta que 30% consideram-se totalmente satisfeitos, 49% somente satisfeitos, 14% dos entrevistados optaram pela opção indiferente e 7% estavam insatisfeito em relação a este ponto.

O segundo ponto que se refere à facilidade de localizar o escritório contábil e chegar até ele, que obteve um resultado de 33% como gestores totalmente satisfeitos, 28% somente satisfeitos e que consideraram indiferentes e 12% insatisfeitos.

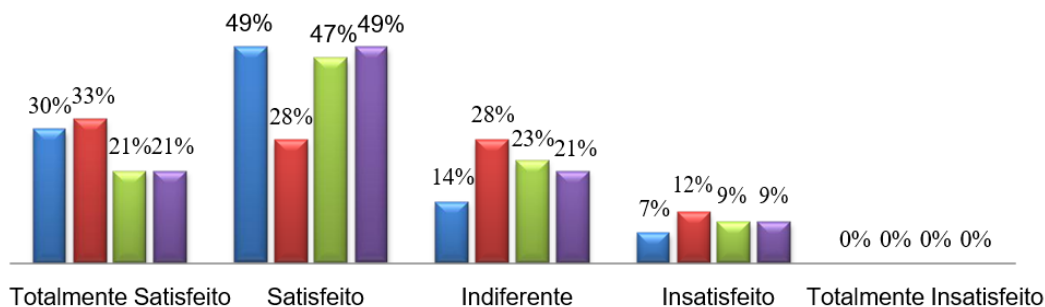
Revista Conexão na Amazônia, ISSN 2763-7921, v. 2, n. 2, ano 2021

O terceiro ponto do aspecto localização se refere à facilidade e segurança no estacionamento do escritório contábil, no qual 21% dos gestores informaram que estavam totalmente satisfeitos, 47% declararam que estavam satisfeitos, 23% opinaram pela opção indiferente e 9% apontaram como insatisfeitos.

A quarta pergunta do aspecto localização que se refere à facilidade de encontrar espaço para estacionar próximo ao escritório contábil, obteve um resultado de 21% como totalmente satisfeitos, 49% se declararam como satisfeitos, 21% opinaram pela opção indiferente e 9% dos gestores declararam-se insatisfeitos.

No contexto geral do aspecto localização, os gestores se declaram totalmente satisfeitos ou satisfeitos, como exemplo o ponto que obteve maior satisfação foi referente à localização do escritório contábil.

Gráfico 1: Grau de satisfação atribuído pelos pesquisados em relação à localização das empresas prestadoras de serviços contábeis



- Notas:**
- Qual o grau de satisfação você atribui em relação à localização do escritório contábil que presta serviços a sua empresa:
 - Qual o grau de satisfação você atribui à acessibilidade ao escritório contábil prestador de serviços a sua empresa (facilidade de localizar a empresa e de chegar até a empresa):
 - Qual o grau de satisfação você atribui à facilidade e segurança no estacionamento do escritório contábil que presta serviços a sua empresa:
 - Qual o grau de satisfação você atribui à facilidade de se encontrar espaço para estacionar próximo ao escritório contábil contratado:

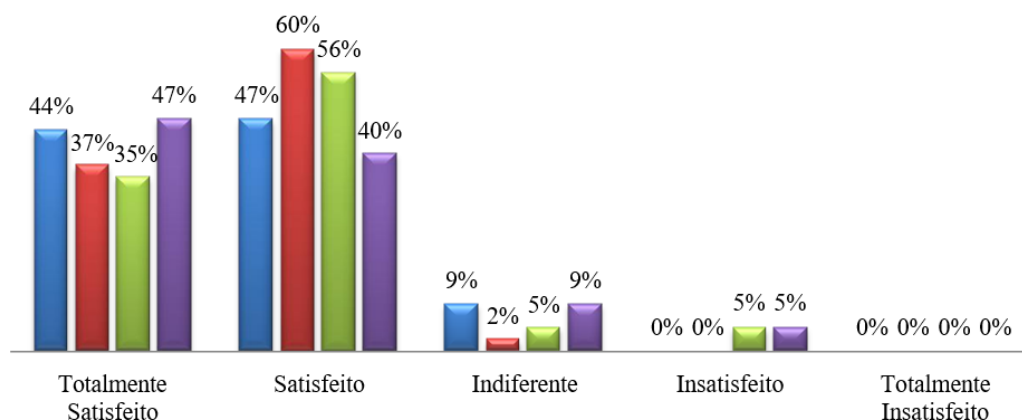
Fonte: Pesquisa de Campo, junho de 2018

3.2 ATENDIMENTO E IMAGEM DA EMPRESA

O aspecto Atendimento e Imagem da Empresa visou medir a satisfação dos gestores em relação ao grau de confiança que são passados pelos funcionários dos escritórios contábeis, o atendimento as necessidades dos gestores, a atenção dada, a compreensão das dificuldades apresentadas pelos gestores, a imagem do escritório contábil, o interesse que os funcionários do escritório demonstravam ter com os usuários dos serviços contábeis e as instalações físicas do escritório.

O Gráfico 2 expõe as primeiras quatro proposições do aspecto atendimento e imagem da empresa e suas devidas margens de satisfação/insatisfação junto aos clientes. Desde já, faz-se relevante mencionar que nesse aspecto também não houve gestor que se declarasse totalmente insatisfeito.

Gráfico 2: Grau de satisfação atribuído pelos pesquisados em relação ao atendimento e imagem das empresas prestadoras de serviços contábeis



Notas:

- Qual o grau de satisfação você atribui ao grau de confiança em relação aos funcionários do escritório de contabilidade contratado:
- Qual o grau de satisfação você atribui ao atendimento das necessidades do usuário em relação aos funcionários do escritório contábil contratado:
- Qual o grau de satisfação você atribui à atenção dada aos usuários por parte dos funcionários do escritório contábil contratado:
- Qual o grau de satisfação você atribui à compreensão das dificuldades apresentadas pela sua empresa por parte dos funcionários do escritório contábil contratado.

Fonte: Pesquisa de Campo, junho de 2018

Revista Conexão na Amazônia, ISSN 2763-7921, v. 2, n. 2, ano 2021

O primeiro questionamento que se refere ao grau de confiança que o gestor tem em relação aos funcionários do escritório contábil, obteve um resultado de 44% como totalmente satisfeitos, 47% como satisfeitos, 9% opinaram pela opção indiferente e nenhum dos gestores se declarou insatisfeito.

A segunda pergunta que se refere ao atendimento das necessidades dos usuários em relação aos funcionários dos escritórios de contabilidade obteve um resultado de 37% como totalmente satisfeitos, 60% como satisfeitos, 2% opinaram pela opção indiferente e nenhum dos gestores se declarou insatisfeito neste ponto.

A terceira pergunta que se refere dada por parte dos funcionários aos gestores, obteve um resultado de 35% como totalmente satisfeitos, 56% como satisfeitos, 5% opinaram pela opção indiferente e o mesmo percentual se declarou insatisfeito.

A quarta pergunta que se refere à compreensão das dificuldades apresentadas pela empresa por parte dos funcionários dos escritórios obteve um resultado de 47% como totalmente satisfeitos, 40% como satisfeitos, 9% opinaram pela opção indiferente e 5% se declararam insatisfeitos nesse ponto.

A quinta pergunta do aspecto atendimento e imagem da empresa que se refere a imagem do escritório contábil em relação a decisão do usuário para utilizar os seus serviços, obteve um resultado de 40% como totalmente satisfeitos, 35% como satisfeitos, 21% opinaram pela opção indiferente e 5% se declararam insatisfeitos.

A sexta pergunta que se refere ao interesse que os funcionários do escritório contábil contratado demonstram em solucionar os problemas dos gestores obteve um resultado de 30% como totalmente satisfeitos, 37% como satisfeitos, 26% opinaram pela opção indiferente e 7% se declararam insatisfeitos.

A sétima pergunta que se refere às instalações físicas do escritório contábil obteve um resultado de 30% como totalmente satisfeitos, 33% como satisfeitos, 28% opinaram pela opção indiferente e 9% se declararam insatisfeitos.

No contexto geral do aspecto atendimento e imagem da empresa, os gestores das micro e pequenas empresas de porto velho se declararam satisfeitos neste ponto, e uma pergunta que obteve destaque foi a segunda que

Revista Conexão na Amazônia, ISSN 2763-7921, v. 2, n. 2, ano 2021

se referia ao atendimento das necessidades do usuário que obteve em maioria juntando total satisfação e satisfação um resultado de 97%.

3.3 SERVIÇOS PRESTADOS

Segundo Chiavenato (2000), a qualidade do serviço é um dos aspectos mais importantes, e os clientes são o principal objetivo de uma empresa.

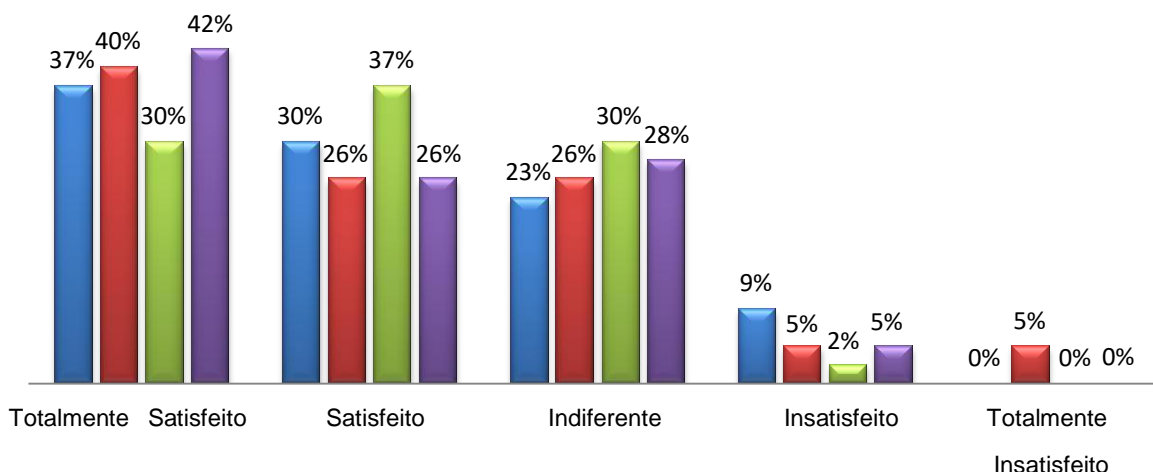
O aspecto serviços prestados visou medir a satisfação dos gestores das micro e pequenas empresas em relação as atividade fins dos escritórios de contabilidade, entendimento este que foi obtido através dos questionamentos direcionados aos respondentes sobre o grau de satisfação dos serviços contábeis oferecido as empresas, o grau de satisfação atribuído a confiança nas informações contábeis que dão auxílio ao processo nas tomadas de decisões, a agilidade e correções nos serviços contábeis, a conclusão dos serviços prestados dentro do prazo prometido, ao tempo de espera pelo serviço prestado, a satisfação mediante as informações fornecidas pelos escritórios de contabilidade na evidenciação da realidade empresarial e ao conhecimento técnico do escritório em geral.

As questões relativas aos serviços prestados pelas empresas de serviços contábeis de Porto Velho/RO e suas devidas margens de satisfação/insatisfação junto aos clientes constam no Gráfico 3.

O primeiro questionamento do aspecto quanto aos serviços prestados visou medir o grau de satisfação dos serviços prestados pelo escritório contábil, esse item obteve um resultado de 37% como totalmente satisfeito, 30% dos respondentes se disseram satisfeitos, 23% opinaram pela opção indiferente e 9% responderam que estão insatisfeitos.

O segundo ponto visou medir o grau de satisfação a confiança das informações contábeis que fornecidas pelo escritório contábil no processo de tomada de decisão, esse item obteve um resultado de 40% como totalmente satisfeito, 26% satisfeito, a mesma porcentagem de 26% opinara pela opção indiferente, 5% se declararam insatisfeitos e outros 5% declararam que estão totalmente insatisfeitos.

Gráfico 3: Grau de satisfação atribuído pelos pesquisados em relação aos serviços prestados pelos escritórios de contabilidade



Notas:

- Qual o grau de satisfação você atribui aos serviços contábeis do escritório contábil contratado oferece a sua empresa:
- Qual o grau de satisfação você atribui à confiança nas informações contábeis que estão sendo fornecidas pelo escritório contábil contratado, no auxílio ao processo de tomada de decisão de sua empresa:
- Qual o grau de satisfação você atribui à agilidade e correções nos serviços contábeis oferecidos pelo escritório de contabilidade contratado:
- Qual o grau de satisfação você atribui à conclusão dos serviços prestados pelo escritório contábil contratado dentro do prazo prometido.

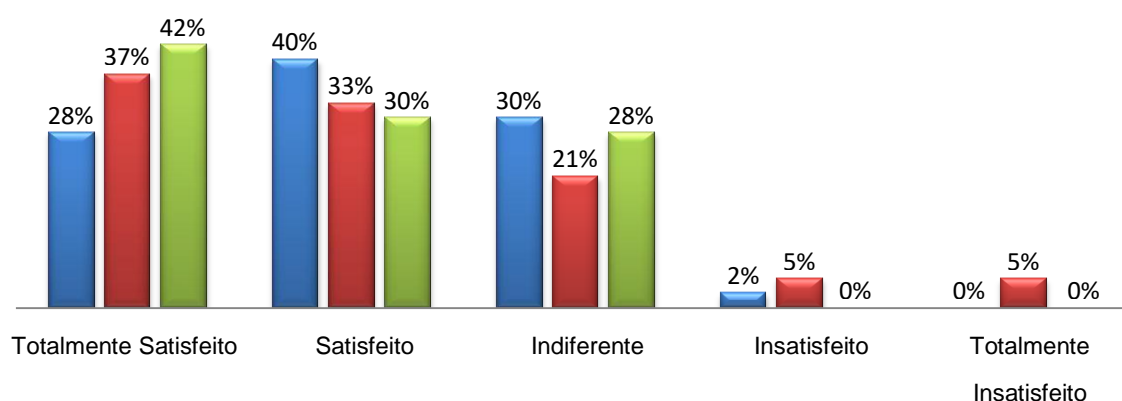
Fonte: Pesquisa de Campo, junho de 2018.

A terceira pergunta visou medir o grau de satisfação referente à agilidade e correções dos serviços contábeis oferecidos a empresa, que obteve um resultado de 30% como totalmente satisfeitos, 37% como satisfeitos, 30% opinaram pela opção indiferente e 2% declararam estar insatisfeitos.

O quarto item buscou medir a conclusão dos serviços prestados, que obteve um resultado de 42% como totalmente satisfeitos, 26% como satisfeitos, 28% opinaram pela opção indiferente e 5% se declararam insatisfeitos.

Por fim, no Gráfico 4 encontram-se os demais atributos relacionados à satisfação dos clientes em relação aos serviços prestados pelos escritórios de contabilidade da capital.

A quinta pergunta do questionário referente ao aspecto serviços prestados visou medir a satisfação dos gestores mediante ao tempo de espera da prestação de serviços, que obteve um resultado de 28% como totalmente satisfeitos, 40% como satisfeitos, 30% opinaram pela opção indiferente e 2% se declararam insatisfeitos.

Gráfico 4: Grau de Satisfação Atribuído pelos Pesquisados em Relação aos Serviços Prestados pelos Escritórios de Contabilidade**Notas:**

- Qual grau de satisfação você atribui ao tempo de espera da prestação do serviço pelo escritório contábil contratado:
- Qual o grau de satisfação você atribui às informações fornecidas pelo escritório de contabilidade contratado na evidenciação da realidade empresarial de sua empresa:
- Qual o grau de satisfação você atribui ao conhecimento técnico do escritório de contabilidade contratado:

Fonte: Pesquisa de Campo, junho de 2018.

A sexta pergunta visou medir a satisfação sobre as informações que são passadas pelo escritório de contabilidade na evidenciação da realidade empresarial, que teve um resultado como 37% como totalmente satisfeitos, 33% como satisfeitos, 21% opinaram pela opção indiferente, 5% se declararam insatisfeitos e os mesmos 5% afirmaram que estavam totalmente insatisfeitos.

A sétima pergunta do aspecto serviços prestados e última pergunta do questionário aplicado visou medir a satisfação que os gestores atribuem ao conhecimento técnico dos escritórios de contabilidade, este ponto obteve um resultado de 42% como totalmente satisfeitos, 30% como satisfeitos, 28% opinaram pela opção indiferente e nenhum respondente se declarou insatisfeito ou totalmente insatisfeito.

Em contexto geral, o terceiro aspecto do questionário aplicado aos gestores das micro e pequenas empresas, referente à satisfação dos serviços prestados pelos escritórios de contabilidade evidenciou que os serviços contábeis em sua maioria estão satisfazendo os representantes das micro e pequenas empresas.

4 CONCLUSÕES

O objetivo principal dos escritórios de contabilidade em teoria é prestar serviços com excelência aos seus clientes, oferecendo informações com confiabilidade, qualidade e atendendo as necessidades gerenciais no que concerne suas atividades, para que assim, as empresas controlem melhor seu patrimônio e tomem decisões que venham colaborar com o seu contínuo crescimento e melhoras em sua lucratividade e rentabilidade.

O presente estudo visou medir a satisfação das micro e pequenas empresas de Porto Velho – RO referente à prestação de serviços dos escritórios de contabilidade. Para atingir o foco do estudo, realizou-se uma pesquisa de campo considerando envios de e-mails aleatórios e visitas locais selecionando-se as zonas comerciais de Porto Velho, que através disto conseguiu-se uma quantidade de 43 respostas de representantes de micro e pequenas empresas.

A pesquisa foi realizada com 18 perguntas objetivas, com escalas de satisfação e considerando 3 aspectos dos quais se considerou imprescindíveis, que são os aspectos localização, atendimento e imagem e serviços prestados.

Desta feita, depois de realizada a pesquisa e feita à tabulação de dados encontrou-se os resultados, que analisando o primeiro aspecto localização ficou evidenciado um acentuado nível de satisfação, onde a maioria dos respondentes opinou por satisfeito ou totalmente satisfeito e poucos foram os que opinaram pela insatisfação e nenhum dos representantes das micro e pequenas empresas opinaram pela total insatisfação.

No que se refere ao aspecto atendimento e imagem do escritório de contabilidade, novamente ficou evidente uma acentuada satisfação, onde a maioria dos respondentes opinou pela satisfação ou total satisfação, poucos opinaram pela insatisfação e nenhum dos representantes das empresas alegou total insatisfação.

No que tange o aspecto serviços prestados que se qualifica como o mais importante da pesquisa, notou-se também uma acentuada satisfação, onde a maioria dos respondentes novamente opinou pela satisfação ou total satisfação, um leve número de representantes opinou pela insatisfação, porém o que se observou diferente dos 2 primeiros aspectos é que neste já teve representantes

Revista Conexão na Amazônia, ISSN 2763-7921, v. 2, n. 2, ano 2021

que alegaram uma total insatisfação referente aos serviços prestados pelos escritórios de contabilidade.

Este estudo visou medir a satisfação das empresas de Porto Velho mediante a assessoria dos escritórios de contabilidade que no geral, obteve como resultado uma acentuada satisfação, o que não deixa exposto firmemente que tais serviços continuem sendo prestados sem precisar de melhorias, e sim, que estes serviços estejam sempre sendo prestados com qualidade, por profissionais competentes e capacitados.

Obteve-se uma amostra considerada englobando as zonas principais da cidade de Porto Velho – RO, o que dá validade a esta pesquisa. Para as próximas pesquisas recomenda-se que seja realizada uma pesquisa mais abrangente, com uma amostra maior, considerando outros aspectos e fazendo uma comparação na mesma pesquisa quanto à importância de tais aspectos que serão relacionados.

REFERÊNCIAS

ALBRECHT, K. **Qualidade em serviços**. São Paulo: Makron Books, 1992.

CROSBY, P. B. **Crosby's 14 passos para a melhoria**. New York: McGraw-Hill, 1979.

DEMING, W. E. **Qualidade: a revolução da administração**. Rio de Janeiro: Saraiva, 1990.

EMPRESÔMETRO MPE. Disponível em: empresometro.cnc.org.br. Acesso em: 23/03/2018.

FERREIRA, R. J. **Contabilidade avançada e intermediária**. Rio de Janeiro: Editora Ferreira, 2010.

FERREIRA, R. J.; **Contabilidade básica**. Rio de Janeiro: Editora Ferreira, 2009.

FIGUEIREDO, S.; FABRI, P. E. **Gestão de empresas contábeis**. São Paulo: Atlas, 2000.

GRONROOS, C. **Marketing: gerenciamento e serviços**. Rio de Janeiro: Elsevier, 2003.

HARGREAVES, L. et al. **Qualidade em prestação de serviços**. Rio de Janeiro: SENAC Nacional, 2004.

IUDÍCIBUS, S. **Teoria da contabilidade**. 8. ed. São Paulo: Atlas, 2007

LAKATOS, E. M.; MARCONI, M. A. **Fundamentos de metodologia científica**. 5. ed. São Paulo: Atlas, 2003.

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

PARASURAMAN, A. et al. Um modelo conceitual de qualidade de serviço e suas implicações para a pesquisa no futuro. **Revista Rae-Clássicos**, v. 46, n. 4, p. 96-108, 2006.

PARASURAMAN, A.; ZEITHAML, V. A.; BERRY, L. L. SERVQUAL: uma escala de vários itens para medir a percepção do consumidor da qualidade do serviço. **Revistado Varejo**, v.64, n.1, p.12-40, Spring, 1988.

RESOLUÇÃO do CFC 1.390/2012. Disponível em: www.cosif.com.br. Acesso em: 24/04/2018.

RIBEIRO, O. M. **Contabilidade geral**. 9. ed. São Paulo: Saraiva, 2013.

SCHMIDT, P. et al. **Avaliação de empresas foco na análise de desempenho para o usuário interno: teoria e prática**. São Paulo: Atlas, 2006.

VICTORINO, C. R. **Qualidade na organização e nos serviços contábeis: marketing em serviços**. Santa Catarina: Odorizzi, 1999.

VIEIRA, M. G. **A ética na profissão contábil**. São Paulo: Thomson IOB, 2006.