

**Análise da Percepção Sobre a Qualidade da Prestação de Serviços de Contabilidade para Micro e Pequenas Empresas (Mpes) do Município de Francisco Beltrão/Pr**

**Analysis Of Perception On The Quality Of Accounting Services Provision For Micro And Small Businesses (Mpes) In The Municipality Of Francisco Beltrão/Pr**

Diego Grahl de Santi<sup>1</sup>  
Ketlyn E. A. M. Fávero<sup>2</sup>

**RESUMO**

As empresas precisam obter informações gerenciais que assegurem a correta tomada de decisão, possibilitando sua permanência no mercado. Assim o objetivo do estudo foi verificar a qualidade da prestação de serviços de contabilidade para micro e pequenas empresas do município de Francisco Beltrão/PR. Para elaboração e desenvolvimento do presente trabalho, foram utilizados métodos de pesquisa, descritiva e qualitativa, tendo em vista seu foco principal a explanação sobre os serviços contábeis prestados as micro e pequenas empresas, elaborado através de coleta de dados por meio da aplicação de questionário. Deste modo, aplicou-se o instrumento de pesquisa escala SERVQUAL utilizada para medição da qualidade do serviço esperada pelo consumidor e outro questionário da qualidade percebida pelo consumidor. Em análise aos quesitos pré-estabelecidos no questionário aplicado, é preocupante a ausência da contabilidade em determinados aspectos, uma vez que essa insuficiência na prestação de serviço pode ocasionar perda de credibilidade, entretanto, a avaliação da figura do contador, pessoa responsável pelo escritório de contabilidade, aos olhos do empresário no que se refere a prestatividade, competência e receptividade são consideradas como ótima pela grande maioria dos respondentes, e o bom atendimento aos empresários destacam-se a importância de um trabalho conjunto além daquelas demais obrigações exigidas pelo fisco. Conclui que a qualidade dos serviços contábeis prestados, ainda é falha, ausente ou insuficiente para o bom desenvolvimento de uma empresa. Verifica-se que o bom relacionamento entre empresa e escritório não é suficiente para garantir uma gestão de qualidade.

**Palavras-chave:** Qualidade de serviços. Gestão de informação, Escala Servqual.

**ABSTRACT:**

Companies need to obtain management information that ensures the correct decision making, allowing them to remain in the market. Thus, the objective of the study was to verify the quality of the provision of accounting services for micro and small companies in the city of Francisco Beltrão / PR. For the elaboration and development of the present work, descriptive and qualitative research methods were used, in view of its main focus, the explanation of the accounting services provided micro and small companies, elaborated through data collection

---

<sup>1</sup> Mestrado em Contabilidade pela Universidade Estadual do Oeste do Paraná. Professor no Centro Universitário Unisep. Av Presidente Kennedy, 2601. Dois Vizinhos, PR, CEP:85660-000. Fone: (46) 991054816. Identificadores (ID): Orcid: <https://orcid.org/0000-0002-7911-8241> Lattes: <http://lattes.cnpq.br/8656950476522522>. E-mail: [diegograhlsanti@gmail.com](mailto:diegograhlsanti@gmail.com)

<sup>2</sup> Graduação em Ciências contábeis pelo Centro Universitário Unisep. Av Presidente Kennedy, 2601. Dois Vizinhos, PR, CEP:85660-000. E-mail: [ketlynmacieli3@gmail.com](mailto:ketlynmacieli3@gmail.com)

through the application of a questionnaire. Thus, the SERVQUAL scale research instrument used to measure the quality of service expected by the consumer and another questionnaire on the quality perceived by the consumer were applied. In analyzing the pre-established questions in the applied questionnaire, the absence of accounting in certain aspects is worrying, since this insufficiency in the provision of services can cause loss of credibility. Accounting, in the eyes of the entrepreneur with regard to helpfulness, competence and responsiveness are considered to be excellent by the vast majority of respondents, and good service to entrepreneurs highlights the importance of working together in addition to those other obligations required by the tax authorities. It concludes that the quality of the accounting services provided is still flawed, absent or insufficient for the good development of a company. It appears that the good relationship between the company and the office is not enough to guarantee quality management.

**Keywords:** Quality of services. Information management, Servqual scale.

## 1. INTRODUÇÃO

Há muitos anos micro e pequenas empresas (MPEs) adquiriram papel de destaque para analistas econômicos, pois seu potencial de geração de renda e de emprego, é um dos fatores responsáveis na diminuição das desigualdades sociais (DA COSTA et al., 2020). Porém, apesar de sua grande importância no ano de 2010 58% das empresas de pequeno porte encerraram as suas atividades antes de completar cinco anos (PORTAL BRASIL, 2012). Este alto índice de mortalidade muitas vezes está associado a falta de competência de seus gestores (SEBRAE, 2017). Assim, verifica-se que estas empresas precisam obter informações gerenciais que assegurem a correta tomada de decisão, possibilitando sua permanência no mercado (PADOVEZE, 2010).

O profissional que presta serviços de contabilidade não é responsável somente pelo envio de impostos, mas também é capaz de examinar o comportamento de custos, de investimentos, de despesas e receitas em diversos níveis de produtividade, passando a explicar as oscilações dos resultados, dando o auxílio necessário para o administrador entender melhor a rentabilidade de diversos níveis de produção (OLIVEIRA; MÜLLER; NAKAMURA, 2000; SILVA, 2008). Todavia, o uso da informação contábil como instrumento gerencial depende do modo com que vai ser exposta aos gestores, necessitando ter clareza e concisão, para facilitar sua interpretação (DA COSTA et al., 2020). Além disso, para que seja indispensável a mesma precisa ser desejada e útil para os indivíduos responsáveis pela administração da associação (PADOVEZE, 2010).

O contador nem sempre explica os relatórios contábeis de modo com que os gestores entendam. Geralmente, desempenha apenas as obrigações legais, deixando de trazer informações precisas e úteis para o processo de tomada de decisão (STROEHER, 2005).

Para Dias Filho e Machado (2012), a falta de compreensão dos demonstrativos contábeis acarreta em uma análise deficiente, fato que pode gerar o não cumprimento do objetivo previsto dessas informações, que é o esclarecimento dos eventos econômicos e financeiros.

A informação de qualidade é elemento fundamental e representa uma vantagem frente a concorrência (Beuren, 2000). Segundo Horngren et al. (2004) os gestores almejam informações complementares por parte do contador úteis ao processo de tomada de decisão, ainda que, ao final, a resolução do gestor não seja a indicada pelo contador. Ainda, gestores estariam dispostos a pagar mais aos seus contadores se obtivessem maior suporte no auxílio da tomada de decisão (Miranda et al., 2008; Silva et al., 2015; Rodrigues et al., 2015).

A qualidade está atrelada ao bom atendimento ao cliente, ao oferecer suporte em quaisquer situações que demandam de informações para uma tomada de decisão, sejam elas demonstrações contábeis ou até mesmo informações rotineiras que impactaram no desfecho de uma situação indesejada. Do mesmo modo, saber conduzir um acontecimento inesperado ou planejar estratégias que alavanquem o desenvolvimento econômico da empresa, ou ainda, instruir da melhor forma as constantes mudanças que poderão impactar no sucesso da empresa.

Neste contexto, a problemática do trabalho é: Qual a qualidade da prestação de serviços de contabilidade para micro e pequenas empresas do município de Francisco Beltrão/PR?

## **2. REFERENCIAL TEÓRICO**

Para o embasamento e sustentação teórica, o referencial trata-se de uma pesquisa já desenvolvida por outros autores onde auxiliam na abordagem e fundamentação do tema em questão (Menezes, 2020). De forma sucinta, concerne em explanar os conceitos, exemplificar as funções responsáveis pelo contador, bem como discorrer sob o método aplicado para obtenção do resultado.

### **2.1 Micro e Pequenas Empresas**

As Micro e Pequenas Empresas (MPE's) são categorizadas pela Lei Complementar nº 123/2006, conhecida como Lei Geral da Micro e Pequena Empresa ou Lei do Simples Nacional. Segundo essa lei as pequenas e microempresas são sociedades empresária simples, individual de responsabilidade limitada e o empresário registrado em órgão competente. Classificam-se como microempresa aquelas com receita bruta anual igual ou inferior a R\$360.000,00. Já empresas de pequeno porte podem faturar anualmente valor superior a R\$360.000,00 e igual ou inferior a R\$ 4.800.000,00 (Brasil, 2020).

As MPE's são muito importantes para a economia brasileira, pois contribuem expressivamente na geração de empregos e capital. Em fevereiro de 2019, os pequenos negócios registraram saldo de 125,2 mil empregos formais, ou seja, três vezes e meia maior que o saldo proporcionado pelas médias e grandes empresas, que é de 36,5 mil empregos formais. O saldo de empregos gerados pelas MPE's no segundo mês de 2019 representou 72,3% do total de empregos gerados no país, sendo o maior saldo registrado em um mês de fevereiro (Sebrae, 2019).

Do mesmo modo, nos últimos anos as MPE's foram responsáveis por 54% do total de empregos formais do país, logo, empregam mais trabalhadores com carteira assinada que as médias e grandes empresas, além disso respondem por 27% do Produto Interno Bruto (PIB) (SEBRAE, 2019).

Todavia, essas empresas enfrentam dificuldades na administração e controle de seus negócios, induzindo-as à mortalidade precoce. Dentre estes problemas condicionantes à mortalidade destas destacam-se: conflitos particulares dos sócios, crise econômica, ambiente de negócios desfavorável, forte concorrência, alta carga tributária, a falta de utilização de informações contábeis e a ausência de assistência ou assessoria de um contador (Sales; Barros & Araújo, 2011). Acredita-se que seria possível diminuir tais dificuldades se houvesse maior emprego de instrumentos gerenciais em micro e pequenas empresas (Santos; Dorow & Beuren, 2016). Faria, Azevedo e Oliveira (2012) há uma subutilização dos instrumentos contábeis nessas empresas, resultado da falta de conhecimento de seus gestores sobre a utilidade da contabilidade no processo de gestão.

Segundo pesquisa realizada por Queiroz (2005) com micro e pequenas empresas na região do Seridó Potiguar-RN, verificou que 69,1% utilizam a informação contábil exclusivamente para o cumprimento das obrigações fiscais e trabalhistas, e somente 42,6% a utilizam como apoio à tomada de decisão. Dessa forma, verifica-se uma lacuna referente ao uso de instrumentos da contabilidade em micro e pequenas empresas o que impulsiona a realização de pesquisas nesta área, a fim de salientar a importância da utilização de profissionais capacitados nesta área para o sucesso da empresa.

## 2.2 Gestão de Informação

O princípio da fundação para a área de gestão da informação se inicia com a procura de informação, esse processo de busca envolve o estudo da informação e suas características, fluxos e necessidades e o processo de agregação de valor às informações, contém capacidades como: diagnóstico, condensação, interpretação, representação, métodos de procura e apresentação da informação disponibilizada, de acordo com seus canais, suportes e com os tipos de informações, como visuais, sonoras, numéricas ou textuais (Marchiori, 2002).

A informação é a estrutura do processo de decisão, devem ser bem constituídas utilizando métodos autênticos, além disso, precisam ser bem apresentadas a todos os interessados (Fernandes, 2004). Ainda, segundo Gonçalves e Riccio (2009) necessitam atender todas as necessidades da gestão, com ênfase nos controles de gestão e na tomada de decisão.

O controle da gestão é o processo de influenciar o comportamento dos membros de uma organização formal. O sistema de controle é definido como uma série de mecanismos projetados para aumentar a probabilidade de as pessoas se comportarem de modo a alcançar os objetivos da organização (Gonçalves & Riccio, 2009).

A contabilidade é o centro do sistema de informações gerenciais, pois ela identifica mensura e registra, conforme a sua natureza, os eventos econômicos que acontecem, principalmente, das realizadas entre a organização e terceiros, como: clientes, fornecedores, etc. (Frezatti, 2009).

Desta forma, saber usufruir de informações contábeis torna-se uma vantagem para o gerenciamento da organização, estimulando os administradores a tomar medidas com maior cautela, visando o progresso dos negócios (Ribeiro; Freire; Barella, 2012).

Porém, nem sempre o contador mostra com clareza os relatórios contábeis aos gestores. Em grande parte dos casos, desempenha apenas as obrigações legais, não fornecendo informações úteis para o processo de tomada de decisão, sendo que o objetivo da informação contábil é proporcionar melhor compreensão dos fatos ocorridos (Dias Filho & Machado, 2012).

## 2.3 Características e qualidade dos serviços

O atendimento ao cliente é o principal fator de qualidade sobre as prestações de serviços contábeis. De acordo com Campos (2014) “a qualidade pode ser entendida como um conjunto de características que são capazes de atender às exigências feitas pelos clientes e que devem estar disponíveis a qualquer instante, no tempo certo, apresentando segurança para os seus clientes e um baixo custo”.

Conforme Caneca et al. (2009), os serviços contábeis deveriam ser melhorados nos seguintes pontos:

- Entrega de Impostos: O cumprimento do prazo na entrega dos impostos é uma obrigação da contabilidade, enviando com antecedência para o cliente, possibilitará que o mesmo se programe para pagamento sem sofrer apuros;

- **Conhecimento na legislação:** Informar o cliente as possíveis alterações que ocorrer na legislação, sabemos que as leis sofrem alterações e muitas vezes o cliente não fica sabendo. A comunicação referente a estas mudanças é um diferencial que poucos fazem;
- **Visitas frequentes:** Um dos principais fatores que a contabilidade pode oferecer ao seu cliente, e sua inteira disposição quanto a ele. Quando o cliente se sente bem representado, quando há uma relação legal entre as partes, a confiabilidade é maior e conseqüentemente as coisas fluem melhor;
- **Emissão de relatórios:** Apresentar relatórios frequentes ao cliente, auxilia nas decisões esporádicas que possam advir.

O auxílio gerencial fornecido pelo escritório contábil quando de qualidade, faz com que os processos desempenhados tenham maior confiabilidade e exatidão. As bonificações sobre este, equivalem a situação da empresa e sua alavancagem econômica (caneca et al. 2009).

## 2.4 Escala Servqual

Um serviço é entendido como atividade econômica que beneficia clientes em horários e locais específicos (Lovelock, 2006). Para que este seja executado da melhor maneira possível, é importante verificar a percepção dos consumidores quanto a qualidade do serviço oferecido. Visando conhecer a qualidade em serviços, porém pela dificuldade em obter parâmetros compreensíveis a esse fim, verificou-se a necessidade em desenvolver um modelo de questionário dotado de escala mensurando a opinião do cliente a respeito do serviço recebido e do que deseja receber (Bachmann, 2002).

Diante disso, o modelo dos cinco Gaps, desenvolvido por Parasuraman, Zeithaml e Berry (1985, 1988, 1990), possui como finalidade avaliar as falhas na qualidade dos serviços, onde a empresa, segundo Bateson e Hoffman (2001) consegue eliminar as lacunas ou minimizá-las ao máximo.

O modelo dos cinco Gaps mostra a inconsistência e a discrepância entre dois fatores, sendo as análises uma de âmbito externo e quatro de âmbito interno. A externa envolve o cliente, avalia-se o quanto a expectativa deste está sendo atendida, utilizando um comparativo em escala de Likert entre expectativa e percepção da qualidade em serviços, já as análises internas compreendem o comparativo entre a interpretação das expectativas do cliente e as expectativas reais; a interpretação das expectativas dos clientes e as qualidades dos serviços; as particularizações que o serviço oferece e o serviço verdadeiramente prestado e por último o serviço feito e o que é comunicado ao cliente que será prestado (Parasuraman; Zeithaml; Berry, 1985; 1988; 1990).

Na análise dos cinco gaps verifica-se que o gap 5 é originário de uma análise externa, ou seja, para verificar as diferenças entre o serviço percebido e prestado é imprescindível uma pesquisa externa que demonstre a grande diferença entre os dois polos da relação oferta X demanda, sendo que, para verificar o que está causando essas falhas, é necessário analisar outros quatro gaps, de ordem interna, como os citados anteriormente (Dozinetete et al., 2017). Parasuraman, Zeithaml e Berry (1990) citam que o gap 5 é a soma dos gaps 1, 2, 3 e 4, assim também afirma Prass, Sant'Anna e Godoy (2010) que os primeiros quatro gaps contribuem para o quinto, que é exatamente onde reside o problema: expectativa do usuário X percepção dos serviços oferecidos.

Contudo, anteriormente à análise dos cinco gaps é imprescindível uma adaptação das ferramentas de pesquisa. De modo a solucionar essa lacuna os autores que desenvolveram o modelo de gaps, criaram e aperfeiçoaram a ferramenta Servqual pautada em cinco características, sendo elas tangibilidade, confiabilidade, responsividade, garantia e empatia, com objetivo de mensuração das percepções dos clientes sobre a qualidade de serviços. O

modelo de questionário SERVQUAL mede as expectativas e percepções dos clientes no que tange um serviço de qualidade (Parasuraman; Zeithaml; Berry, 1985).

Segundo Fitzsimmons e Fitzsimmons (2000) e Barros e Oliveira (2014) a Escala Servqual se baseia múltiplos itens, para medir as cinco dimensões ou critérios da qualidade em serviços. Para os autores, tal ferramenta é necessariamente composta por duas etapas; tendo, na seção inicial, um rol de afirmativas relacionadas ao serviço a ser medido, para que os clientes registrem suas expectativas; seguida por uma segunda seção para registro, sob as mesmas condições, das percepções dos clientes sobre o desempenho do serviço de uma determinada empresa.

Partindo da base da delimitação divulgada por Parasuraman, Zeithaml e Berry (1988), as dimensões para a definição da qualidade em serviços, recomendado pelo modelo chamado SERVQUAL, são: tangibles, reliability, responsiveness, assurance e empathy. Assim, utilizando um questionário com 30 questões que buscam diminuir as dúvidas expostas nos cinco gaps, a qual após será objeto de análise exclusiva de tal ferramenta, fundamentado em duas linhas de questionários.

Desta forma, utilizando o método SERVQUAL para subsidiar a análise dos cinco gaps é possível obter uma adaptação da realidade, pois parte de um modelo proposto com cinco elementos, que podem ser modificados ou mesmo complementados, visto as necessidades específicas de cada empresa, além disso verifica-se que o modelo SERVQUAL é somente uma ferramenta staff da análise dos cinco gaps, sendo que por si só não apresenta os resultados, mas cria condições para que se analise a ferramenta subsequente (Dozinet et al., 2017).

### 3. PROCEDIMENTOS METODOLÓGICOS

A pesquisa realizada instruiu-se pelo método descritivo. Segundo Bervian, Cervo e Silva (2006), este método tem a obtenção de investigar o comportamento humano, sendo ele na sua vida social, econômica ou política, do mesmo modo podendo ser avaliado de forma individualizada, ou como em grupos ou comunidade.

Para Bervian, Cervo e Silva (2006) a pesquisa descritiva observa, registra, analisa e correlaciona os fenômenos (variáveis) sem manipulá-los. Procura descobrir, com a maior precisão possível, a frequência com que um fenômeno ocorre, sua relação e conexão com outros, sua natureza e suas características. Para abordar o estudo do trabalho, será utilizado o método qualitativo. Segundo discorre Marcondes et al. (2017) “esse método compreende a coleta, o tratamento e a análise dos dados com o emprego de técnicas”, isto é, de acordo com as necessidades é aplicado este tipo de técnica.

Conforme discorre Richardson (1999) sobre o método aplicado, “contribui no processo de mudança de determinado grupo e possibilita, em maior nível de profundidade, o entendimento das particularidades do comportamento dos indivíduos”. Para Vergara (1998) “amostra é uma parte do universo (população), escolhida segundo algum critério de representatividade”. Neste contexto, a pesquisa busca questionar o grau de satisfação do cliente perante aos serviços contábeis que a contabilidade contratada oferece.

A aplicação do questionário abrangeu diversos ramos de atividade, sejam eles comerciantes ou prestadores de serviços, uma vez que a intenção era ter um respaldo de todos os possíveis respondentes da questão, visando ter uma percepção não somente de uma atividade ou outra e sim, atingindo o máximo de empresas do município.

Para atender ao esperado, utilizou-se como ferramenta para coleta de dados, um questionário desenvolvido pelo método SERVQUAL. De acordo com Bervian, Cervo e Silva (2006) a palavra questionário “refere-se a um meio de obter respostas as questões por uma fórmula que o próprio informante preenche”.

Mais precisamente, foi aplicado o método *survey*, o qual possibilitou a captação de informações inerentes as necessidades do trabalho. Esse tipo de pesquisa ocorre quando envolve a interrogação direta das pessoas cujo comportamento desejamos conhecer através de algum tipo de questionário (Freitas & Prodanov, 2013).

Deste modo, aplicou-se o instrumento de pesquisa escala SERVQUAL utilizada para medição da qualidade do serviço esperada pelo consumidor e outro questionário da qualidade percebida pelo consumidor.

O Questionário SERVQUAL foi aplicado em 104 empresas, sendo micro e pequenas empresas pertencentes ao município de Francisco Beltrão-PR, onde utilizou-se de 30 perguntas para formular o questionário. Os dados obtidos na pesquisa, foram tabulados em planilha eletrônica Excel®, calculados por meio da diferença entre a percepção do cliente, relativa a cada item das cinco dimensões da escala SERVQUAL, e suas expectativas.

Calculada conforme demonstração resolução a seguir:

X = soma de todos os itens da percepção

Y = soma de todos os itens da expectativa

N = número de empresas que responderam a pesquisa

N = 104

Cálculo da média  $X^1 = X / N$

Cálculo da média  $X^2 = Y / N$

$X^1$  = média por item referente a percepção do serviço

$X^2$  = média por item referente a expectativa do serviço

Para o cálculo da média servqual foi realizado a seguinte fórmula:

Fórmula do método SERVQUAL

$X^1$  Percepção –  $X^2$  Expectativa = **SERVQUAL**

**Fonte:** Adaptado de Santi (2018).

Conforme pesquisa realizada na Prefeitura Municipal de Francisco Beltrão no dia 27 de maio de 2020, estima-se que 3.320 empresas estão registradas e ativas no município de Francisco Beltrão, até a presente data. Para a coleta de dados, foi selecionado 300 empresas dos diferentes regimes tributários, independente do seu ramo de atividade, uma vez que seu enquadramento fosse Microempresa (ME) ou Empresa de Pequeno Porte (EPP).

O questionário foi aplicado no mês de setembro, disponibilizado por uma plataforma online (Google Forms), onde teve um prazo de 15 dias para retorno. Também, buscando acrescentar o público alvo, foi disponibilizado um questionário impresso, cujo qual apanhou em torno de 50 empresas localizadas no bairro Vila Nova e Centro da cidade. Conforme monitoramento no decorrer desses dias, chegando à obtenção de 104 respostas.

#### 4. DESCRIÇÃO E ANÁLISE DOS DADOS

Com o objetivo de atender a problematização do trabalho, o presente tópico pondera os resultados obtidos com o questionário aplicado, onde através deste, foi possível analisar, interpretar e desta forma explicar os resultados.

Subdivididos em quatro blocos, obteve-se 104 respostas das quais correspondem aos diversos ramos de atividade do comércio de Francisco Beltrão, onde estes foram respondidos pelos administradores, sócios, gerentes, entre outros cargos da empresa

#### 4.1 Informações Sobre A Empresa Do Respondente

Contemplando as cinco primeiras perguntas, a indagação foi saber qual o porte da empresa, o tempo de atuação no mercado, bem como o ramo de atividade da empresa respondente, quantos funcionários cada uma tinha e quem foi o responsável pelo preenchimento do questionário, uma vez que a demanda da prestação sob os serviços da contabilidade poderia variar conforme a empresa.

Analisando os dados nota-se que das 104 empresas respondentes do questionário, 61 empresas se enquadram como ME e as outras 43 empresas se enquadram como EPP, onde é possível considerar que não houve uma diferença muito expressa quanto ao seu porte ou enquadramento. Segundo Marion (2015), independente do porte da empresa, seus gestores frequentemente estão tomando decisões para o sucesso do seu negócio. Logo, a presença do profissional contábil provendo dados e informações contábeis de qualidade contribui para que os gestores acertem nos negócios o que faz com que a empresa prospere (Silva & Marion, 2013).

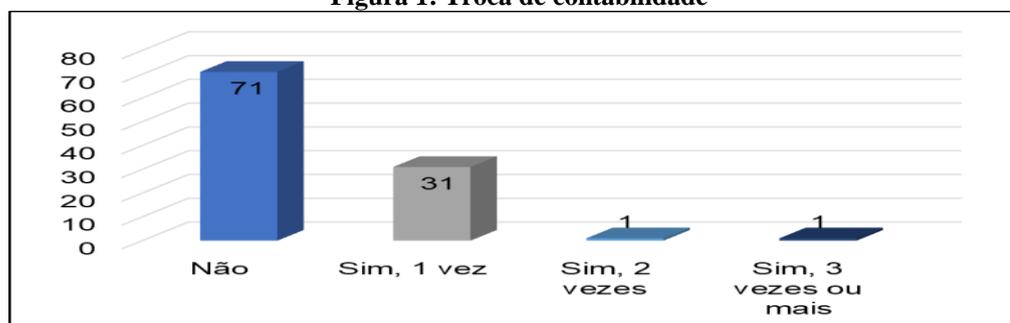
Avaliando o tempo de existência no mercado, e considerando que um pouco mais de 50% das empresas são enquadradas como ME, pondera-se que a grande maioria das empresas entrevistadas possuem mais de 5 anos de mercado, o que é um índice bom, quando visualizado em um cenário onde muitas empresas encerram suas atividades de maneira precoce. Segundo Batista et al. (2010) é evidente que a maior parte dos empreendedores que tem seus estabelecimentos fechados estão relacionados principalmente à falta de planejamento tributário. Uma vez que a atenção seja dada de forma diferenciada, poderá interferir nos resultados da empresa.

#### 4.2 Opinião da Empresa Sobre o Escritório de Contabilidade

Neste bloco será retratado a opinião dos empresários quanto ao grau de satisfação sobre a prestação dos serviços contábeis conforme a coleta de dados, bem como expor percepções sobre a importância da contabilidade e possíveis fatores de melhorias apontados opcionalmente pelos respondentes da pesquisa.

Considerando que 67 empresas possuem mais de 5 anos de mercado, o índice obtido em questão é relevante, tendo em vista que 71 empresas responderam que nunca trocaram de contabilidade, ou seja, desde sua abertura é o mesmo profissional contábil que lhe presta serviços, bem como, apenas 31 responderam que já trocaram uma vez, e 2 empresas já trocaram duas vezes ou mais, representa assim, confiança no serviço prestado pela opção de permanecer com o mesmo profissional contábil desde sua origem (Figura 11).

Figura 1: Troca de contabilidade

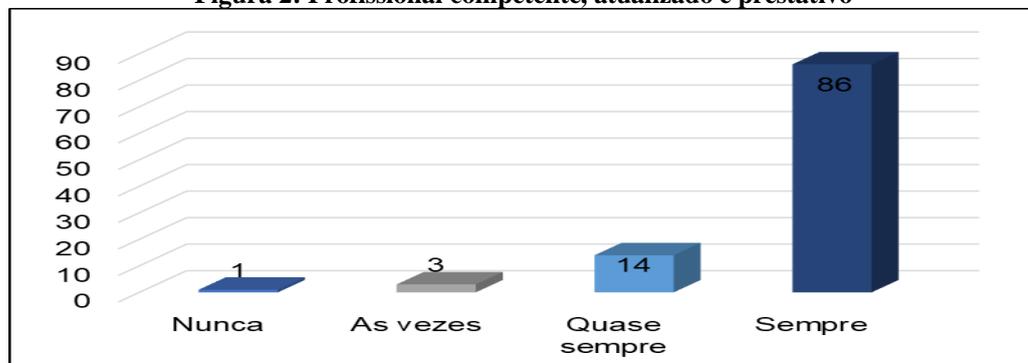


Fonte: Dados da pesquisa (2020)

Observando o número elevado dos empresários que acham seus contadores um profissional atualizado, competente e prestativo, correspondendo a 86 empresas, mostra o

quão é importante prestar um serviço de qualidade, embora 18 empresários acham que nem sempre, as vezes ou quase nunca seu contador tem eficiência no seu trabalho, a grande maioria aprova essa questão (Figura 22).

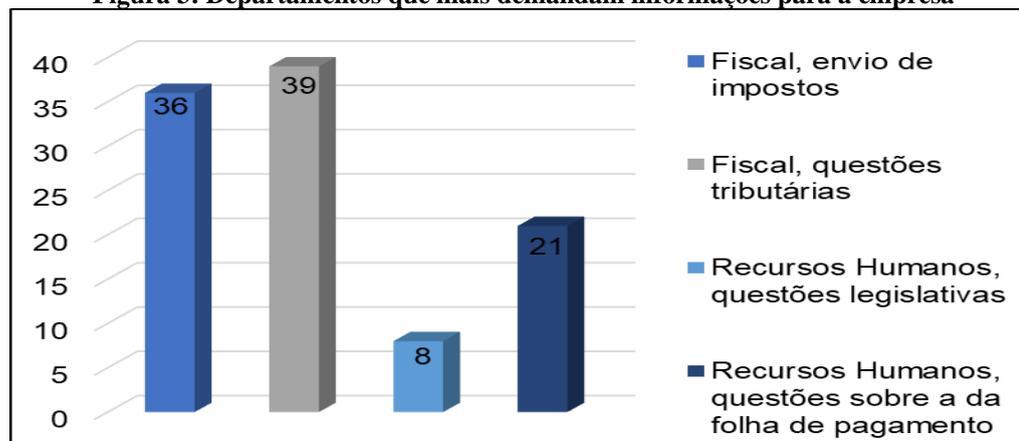
**Figura 2: Profissional competente, atualizado e prestativo**



Fonte: Dados da pesquisa (2020)

Para uma visão mais ampla sobre a prestação de serviços, e buscando evidenciar qual departamento mais demanda função para a empresa, verificou-se que o fiscal é o setor que mais tem solicitações, entre questões tributárias e envio de impostos, em seguida o Recursos Humanos (RH) com as questões da folha de pagamento e por fim questões legislativas (Figura ).

**Figura 3: Departamentos que mais demandam informações para a empresa**

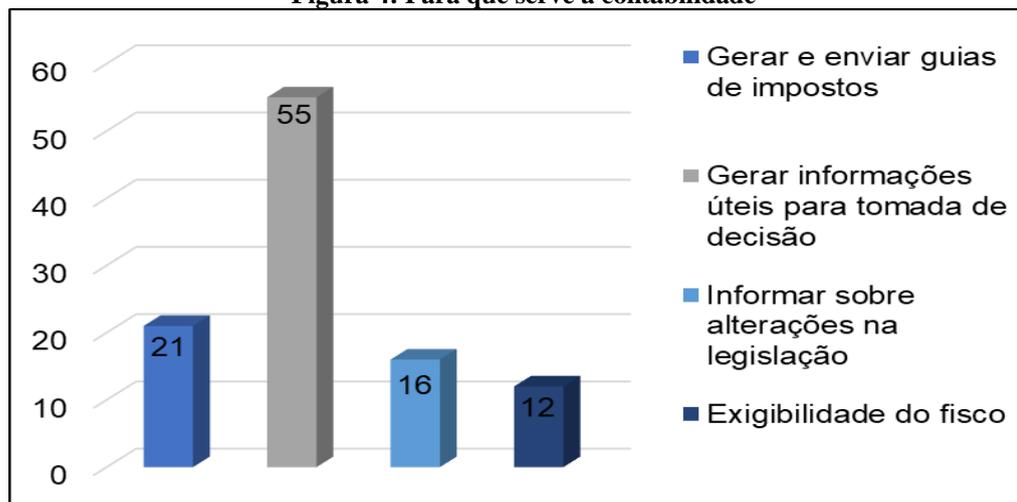


Fonte: Dados da pesquisa (2020)

Na opinião de 55 empresários a contabilidade serve para gerar informações úteis para a tomada de decisão, outros 21 empresários acham que a contabilidade serve para enviar as guias de impostos, já 16 empresários acham que a contabilidade serve para informar sobre alterações na legislação e os outros 12 empresários acham que a contabilidade só serve para cumprir a exigibilidade do fisco (Figura 4).

Segundo Marion (2008) a principal função do contador é gerar informações úteis para a tomada de decisões, mas relata também que, em alguns segmentos da economia no Brasil, sobretudo na pequena empresa, a função do contador muitas vezes, está sendo voltada somente para satisfazer às exigências do fisco.

Figura 4: Para que serve a contabilidade

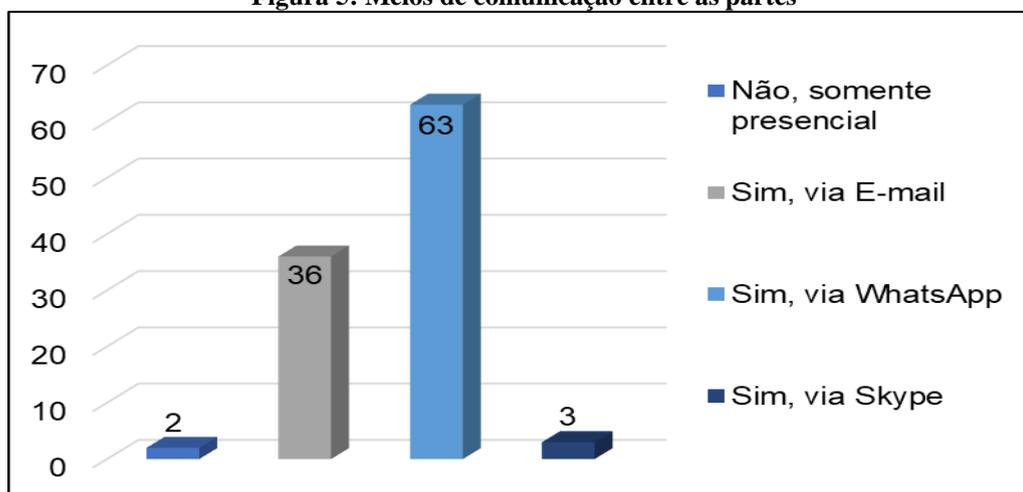


Fonte: Dados da pesquisa (2020)

Oliveira et. al. (2000) afirma que a contabilidade deve tomar-se de características fundamentais à administração, a saber: ter utilidade, ser oportuna, compreensível e relevante, para ser útil aos usuários.

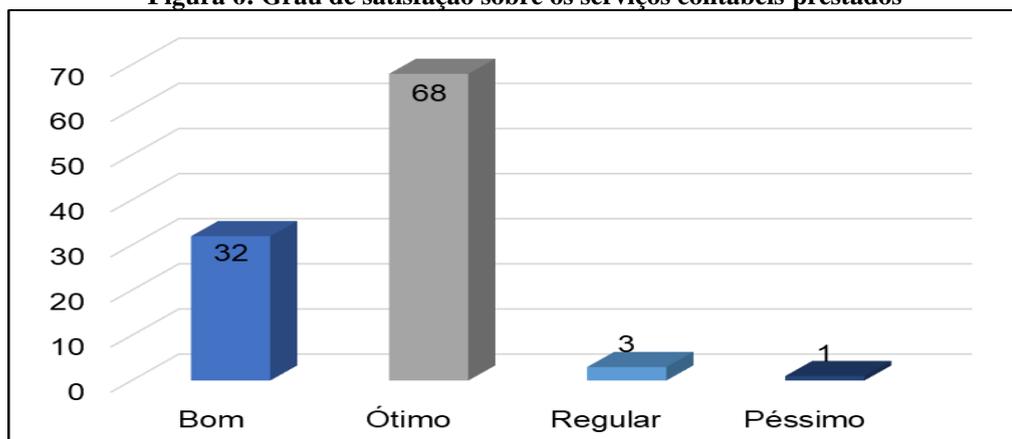
Para facilitar os meios de comunicação entre as partes, 63 empresas responderam que usam o WhatsApp para se comunicar, 36 empresas usam o e-mail, outras 3 empresas usam o SKYPE e as outras 2 empresas não utilizam nenhum tipo comunicação a não ser presencial, nota-se que o meio tecnológico é um grande aliado no processo de comunicação, cujo qual é a corrente de transmissão de informação. (Figura 5).

Figura 5: Meios de comunicação entre as partes



Fonte: Dados da pesquisa (2020)

É possível verificar a satisfação dos empresários quanto aos serviços oferecidos pelos seus escritórios de contabilidade, onde a grande maioria correspondente a 100 empresas, avaliaram como ótimo ou bom os serviços de seus contadores e somente 4 empresários consideraram como regular ou péssimo (Figura 66).

**Figura 6: Grau de satisfação sobre os serviços contábeis prestados**

Fonte: Dados da pesquisa (2020)

De acordo com o CFC (2020) a gestão de qualidade são um conjunto de atividades que devem garantir conformidade com os requisitos estabelecidos. Analisando neste aspecto, nota-se o bom relacionamento entre as partes, e uma boa condução a prestação de serviço.

#### 4.3 Percepção e Expectativa da Empresa Sobre o Escritório de Contabilidade

As abordagens descritas nesse bloco, referem-se aos serviços direcionados ao futuro comparado a realidade presente, ou seja, uma análise aplicada sob a percepção do cliente enquanto situação atual dos serviços contábeis e o que eles esperariam que fossem tais serviços. Ao analisar as 9 dimensões abordadas, somente uma questão que se enquadra na dimensão receptividade, atingiu a expectativa dos empresários (Tabela 1).

**Tabela 1: Resultados obtidos com a aplicação do Questionário**

	ITEM	PERCEPÇÃO	EXPECTATIVA	SERVQUAL
SEGURANÇA	Valor justo do honorário contábil	5,38	5,40	-0,03
	Auxílio no crescimento econômico	4,12	5,93	-1,82
	Análise passado, presente e futuro	3,95	5,73	-1,78
CONFIABILIDADE	Apresentação de Relatórios	4,52	5,17	-0,65
	Influência dos relatórios	4,55	5,54	-0,99
RECEPTIVIDADE	Contato frequente com a empresa	5,09	4,56	0,53
	Prazo sobre envio de impostos	5,71	5,75	-0,04
TANGIBILIDADE	Confiança nas atividades dos funcionários	5,63	5,69	-0,06
EMPATIA	Contabilidade é crucial para o desenvolvimento da empresa	3,95	5,73	-1,78

Fonte: Dados da pesquisa (2020)

Na dimensão segurança, pode-se verificar que se concentrou o maior número de questão, e delas, acompanham os maiores índices negativos da tabela. Esses índices, apresentam a ausência dos escritórios ao que compete análises dos períodos e auxílio no desenvolvimento da empresa, e por sua vez a insegurança dos empresários em relação ao valor pago de honorário contábil.

O que difere uma prestação de serviço de qualidade, ao que traz segurança para a empresa, está ligado no quanto o escritório de contabilidade auxilia no processo econômico desta, bem como apresentar uma análise demonstrando as consequências que as decisões

feitas estão gerando, assim como melhorar nas decisões futuras para gerar resultados satisfatórios.

O que segundo Rodrigues et al. (2015) com o esclarecimento das informações contábeis aos seus usuários, a demanda de clientes e a valorização destes serviços provavelmente aumentariam significativamente.

Segundo Horngren et al. (2004) muitos gestores almejam que o contador ofereça informações complementares, aquelas que possam auxiliar no processo de tomada de decisão. Todavia devido à carência de alguns prestadores fornecerem este tipo de serviço, entendendo os clientes que poderia ser um diferencial no atendimento do serviço prestado (TORRES; GOUVEIA; KAMLOT, 2019).

Sob a questão de confiabilidade direcionado a apresentação e influência dos relatórios a expectativa ainda se sobressai perante a realidade, deixando consideravelmente os índices negativos, bem como, um alerta para os profissionais contábeis, de que os seus clientes não sintam insuficiência nos serviços recebidos.

Nesse quesito, a ausência sobre a apresentação de relatórios, bem como demonstrativos que possam impactar no resultado, faz com que os resultados pretendidos de seus clientes não sejam efetivados com êxito muitas vezes, ou até mesmo quando um relatório não compete com a realidade da empresa, com tudo, não influencia para decisões eficácias.

Na dimensão de receptividade, no que tange o contato ou prestatividade para com seus clientes, avaliou-se como positivo, ou seja, na percepção dos empresários seus contadores são atenciosos e buscam manter contato com frequência com suas empresas. Já no mesmo quesito, sob avaliação do prazo das guias enviadas para pagamento com antecedência, não atendeu a expectativa dos respondentes, que ocasionou em um índice negativo.

Esta dimensão dispõe sob a rapidez no bom atendimento prestado, o quão satisfeitos os clientes estão perante as informações exigidas. Nota-se que ainda há falhas no que diz respeito ao envio de impostos, que segundo os respondentes gostariam que estas guias chegassem com um prazo maior a data de vencimento.

Comparado aos demais índices, a média da questão tangibilidade é a segunda mais alta dentre todas. Com a análise extraída dela, é possível identificar que há uma transparência e confiança nos serviços desenvolvidos pelos funcionários, porém comparado a sua expectativa, o SERVQUAL permanece negativo, com uma pequena diferença de resultado.

Sob este quesito, é relevante considerar a importância de um trabalho em conjunto, pois um escritório de contabilidade é composto por membros que se responsabilizam por determinados setores, ainda assim, se fazem eficientes para atender quaisquer necessidades da empresa, bem como garantir a satisfação do cliente.

Na dimensão de empatia, verifica-se a grande diferença entre a importância da contabilidade para o desenvolvimento da empresa, além das informações fiscais/contábeis, e o quão ela representa para a empresa, podendo-se ponderar que neste quesito não atingiu a expectativa das empresas. Contudo Anjos, Miranda e Silva (2011) afirmam que as informações financeiras e resultados econômicos são alcançados em trabalho conjunto com a contabilidade, quando utilizadas de maneira correta, dispõe aos gestores a base para avaliar a situação da organização.

#### **4.3.1 Análise geral da percepção das empresas sobre os serviços da contabilidade**

Sob avaliação dos blocos subdivididos, é possível ponderar que o relacionamento do escritório de contabilidade com seus clientes é considerado bom/relevante.

Englobando os resultados obtidos no bloco 2, nota-se que as empresas estão satisfeitas com a prestação dos serviços de seus escritórios de contabilidade, muitas delas, nunca trocaram de contabilidade, possuem mais de 5 anos de mercado, bem como avaliam seu

contador um excelente profissional e classificam a conduta dos serviços prestados como ótima.

Comparando com o bloco 3 e 4, percebe-se que os escritórios de contabilidade não correspondem ao esperado em questões de apresentações de relatórios e auxílio no desenvolvimento das empresas. Ao que representa, a contabilidade permanece ausente em alguns critérios, porém ainda se sobressai quanto ao relacionamento bom entre as partes. Isso porque segundo Zeithaml e Bitner (2003), o cliente sempre procura algum indicador para evidenciar a qualidade esperada de um serviço, logo um problema na prestação do serviço pode afetar a percepção de qualidade, comprometendo-a.

As sugestões de melhorias foram pontuadas pelos empresários de modo opcional, como uma maneira de melhorar ainda mais o relacionamento e disponibilizar meios que contribuíssem para o aprimoramento das atividades, sendo eles:

- Mais rapidez para tirar as dúvidas;
- Reuniões com mais frequência;
- Se atualizar nas leis de incentivos fiscais para assim dar todo o suporte necessário;
- Fazer planejamento tributário;
- Mais organização e informação e
- Dar sugestões de ampliação nas áreas de atuação de seus clientes.

## 5 CONCLUSÃO

A contabilidade vai muito além de apurar impostos e calcular a tributação de uma empresa, principalmente no universo gerencial que oferece inúmeros benefícios e ferramentas possíveis para o desenvolvimento e crescimento econômico, juntamente com aprimoramento de uma gestão de qualidade.

Deste modo, o presente trabalho teve como finalidade, analisar a percepção dos empresários do município de Francisco Beltrão-PR quanto a qualidade da prestação dos serviços de contabilidade, bem como avaliar a satisfação desses serviços e explicar a importância da contabilidade para a saúde econômica de uma empresa.

Analisando a contabilidade de modo geral não supera as expectativas das micro e pequenas empresas do município de Francisco Beltrão/PR ao que tange a prestação de relatórios para auxiliar em uma tomada de decisão. Nota-se que a ausência da contabilidade é um ponto negativo avaliado pelos empresários, que segundo eles, além de ser uma exigibilidade do fisco, deveria ser primordial para o desenvolvimento da empresa.

Vale ressaltar que, toda prestação de serviço para ser eficiente e coesa, deve-se manter a disposição dos interessados, todas as informações pertinentes à questão, a omissão de informações pode ocasionar um resultado não esperado pelo cliente. É nula uma demonstração cujo qual não reflete a realidade da empresa, pois, muitas vezes a contabilidade não tem acesso as informações como deveria.

Em análise aos quesitos pré-estabelecidos no questionário aplicado, é preocupante a ausência da contabilidade em determinados aspectos, uma vez que essa insuficiência na prestação de serviço pode ocasionar perda de credibilidade e dar brechas para o descontentamento dos clientes.

Entretanto, a avaliação da figura do contador, pessoa responsável pelo escritório de contabilidade, aos olhos do empresário no que se refere a prestatividade, competência e receptividade são consideradas como ótima pela grande maioria dos respondentes, e o bom atendimento aos empresários destacam-se a importância de um trabalho conjunto além daquelas demais obrigações exigidas pelo fisco.

Entre as solicitações de melhorias os empresários listaram mais rapidez para tirar as dúvidas; reuniões com mais frequência; se atualizar nas leis de incentivos fiscais para assim

dar todo o suporte necessário; fazer planejamento tributário; mais organização e informação; e dar sugestões de ampliação nas áreas de atuação de seus clientes.

Em observação aos dados explanados no decorrer do trabalho, faz-se necessário uma reavaliação na prestação dos serviços da contabilidade. É muito importante que o contador deixe claro ao seu cliente a relevância de repassar todas as informações devidas da empresa, para o fisco. Uma vez que a contabilidade tenha em posse todas as informações, o serviço poderá ser desenvolvido com mais exatidão.

Conclui-se então, que a qualidade dos serviços contábeis prestados, ainda é falha, ausente ou insuficiente para o bom desenvolvimento de uma empresa. Verifica-se que o bom relacionamento entre empresa e escritório não é suficiente para garantir uma gestão de qualidade.

Todavia, para assegurar que a prestação de serviço seja desenvolvida de forma eficaz, os escritórios de contabilidade de modo geral, poderiam aplicar um questionamento de satisfação ao final de cada período para obter um feedback de seus clientes, pois assim, contribuiriam consideravelmente para uma revisão e aprimoramento em seus métodos de trabalho para os próximos períodos, visualizando a capacitação e eficiência para prestar um serviço que atenda as expectativas de seus clientes.

## Referências

Anjos, I. C. M.; Miranda, I. C.; Silva, D. J. C. (2011) Utilização de informações contábeis em cooperativas: São os contadores necessários?. Revista Ambiente Contábil- Universidade Federal do Rio Grande do Norte, v. 3, n. 1, p. 89-105.

Bachmann, G. M. (2002) O uso da análise fatorial na determinação das dimensões da qualidade percebida em uma biblioteca universitária. 2002. 122 f. Dissertação (Mestrado em Ciências) Setor de Ciências Exatas e de Tecnologia, Universidade Federal do Paraná.

Barros, M. (2013) Contabilidade Geral. Curso de Contabilidade, Fundação Sergio Contente.

Barros, m. D.; Oliveira, A. S. (2014). Uma adaptação do modelo SERVQUAL para avaliação e classificação de qualidade em serviços de um restaurante a la carte. In: X Congresso Nacional De Excelência Em Gestão.

Bateson, j.; Hoffman, K.(2001) Marketing de Serviços. 4. ed. Porto Alegre: Bookman.

Batista, F. F.; De Freitas, E. C.; Santiago, J. S.; De Freitas r. T. (2012) Uma investigação acerca da mortalidade das microempresas e empresas de pequeno porte da cidade de Sousa, PB. REUNIR Revista de Administração Contabilidade e Sustentabilidade, v. 2, n. 1, p. 56-71.

Bervian, p. A.; Cervo, a. L.; Silva, R. (2006) Metodologia Científica. 6ª ed. São Paulo: Pearson.

Beuren, I. M. (2000) Gerenciamento da informação: um recurso estratégico no processo de gestão empresarial. 2. ed. São Paulo: Atlas.

Caneca, r. L.; Miranda, I. C.; Rodrigues, r. N.; Freire, d. R.(2009) A Influência da Oferta de Contabilidade Gerencial na Percepção da Qualidade dos Serviços Contábeis Prestados aos Gestores de Micro, Pequenas e Médias Empresas. Pensar Contábil, v. 11, n. 43, p. 1 – 11.

Cervo, a. L.; Bervian, P. A (2002). Metodologia científica. São Paulo: Prentice Hall.

Da costa, w. P. L. B.; da silva, j. D.; de oliveira, a. D. (2020); de almeida, l. B.; da silva, m. E. D. Utilização da Contabilidade Gerencial nas Micro e Pequenas Empresas. Revista Americana de Empreendedorismo e Inovação, v. 2, n. 2, p. 49-58..

Da silva, j. A. F.; de carvalho, F. A. A (2009). Evidenciação e desempenho em organizações desportivas: um estudo empírico sobre clubes de futebol. Revista de Contabilidade e Organizações, v. 3, n. 6, p. 96-116..

Dias filho, j. M.; machado, L. H. B (2012). Abordagens da pesquisa em Contabilidade. In: IudícibuS, S.; LOPES, A. B. Teoria Avançada da Contabilidade. São Paulo: Atlas..

Dozinete, k. C.; medeiros, a. S.; dos reis, a. L. G.; milan, w. W.; ferracini, M. J. F (2017). Análise dos cinco gaps pelo método da pesquisa servqual. Revista Eletrônica Organizações e Sociedade, v. 6, n. 6, p. 55-68.

Faria, j. A.; azevedo, t. C.; oliveira, M. S. (2012) A utilização da contabilidade como ferramenta de apoio à gestão nas micro e pequenas empresas do ramo de comércio de material de construção de Feira de Santana/BA. Revista da Micro e Pequena Empresa, v. 6, n. 2, p. 89- 106.

Fernandes, D. R. (2004) Uma contribuição sobre a construção de indicadores e sua importância para a gestão empresarial. Revista da FAE, v. 7, n. 1.

Fitzsimmons, j. A.; fitzsimmons, M (2006). Administração de Serviços: operações, estratégia e tecnologia de informação. 2 ed, Porto Alegre : Bookman.

Galvan, j.; Santi, D. G. (2018) Pesquisa de Satisfação dos Associados em uma Cooperativa de Crédito Baseado no Modelo Servqual. IN: I Congresso Brasileiro de Ciências Contábeis “Estratégias em Tempo de Crise”. Anais.

Gonçalves, r. C. M. G.; riccio, E. L (2009). Sistema de Informação: ênfase em controladoria e contabilidade. São Paulo: Atlas,

Horngren, c. T.; sundem, g. L.; stratton, W. (2004) Contabilidade gerencial. 12. ed. São Paulo: Pearson Education do Brasil.

Lovelock, c.; wright L. Serviços: marketing e gestão. São Paulo: Saraiva, 2006.

Marchiori, P. (2002). A ciência da informação: compatibilidade no espaço profissional. Caderno de Pesquisas em Administração, v. 9, n. 1, p. 91-101

Marcondes, r. C.; miguel, l. A. P.; franklin, m. A.; perez, G. (2017) Metodologia para trabalhos práticos e aplicados. São Paulo: Mackenzie.

Marion, J. C. Contabilidade empresarial. (2015) 17º ed. São Paulo. Atlas.

Miranda, I. C.; Libonati, J. J.; Freire, D. R.; Saturnino, O (2008). Demanda por serviços contábeis pelos mercadinhos: são os contadores necessários?. *Revista Contabilidade Vista & Revista*, v.19, n. 1, p. 131-151.

Oliveira, A. G.; Muller, A. N.; Nakamura, W. T (2000). A utilização das informações geradas pelo sistema de informação contábil como subsídio aos procedimentos administrativos nas pequenas empresas. *Revista da FAE*, v. 3, n. 3, s/p.

Oliveira, I. M.; Perez Júnior, J. H.; Silva, C. A. S. (2002) *Controladoria estratégica*. São Paulo: Atlas.

Parasuraman, A.; Zeithaml, A.; Berry, L. L. A conceptual model of service quality and its implications for future research. *Journal of Marketing*, v. 46, n. 4, p. 41-50, 1985.

Parasuraman, A.; Zeithaml, A.; Berry, L. L. *Delivering quality service: balancing customer perception and expectation*. New York: The Free Press, 1990.

Parasuraman, A.; Zeithaml, A.; Berry, L. L. Servqual: a multiple-item scale for measuring consumer perceptions of service quality. *Journal of Retailing*, v. 64, p. 12-40, 1988.

Prass, R. M.; Sant'Anna, I. C.; Godoy, L. P. (2010) Avaliação da qualidade de serviços prestados na área educacional através do modelo SERVQUAL. *Revista Gestão Industrial*, v. 6, n. 2, p. 213-231.

Richardson, R. J. (1999) *Pesquisa social: métodos e técnicas*. 3. ed. São Paulo: Atlas, p. 80.

Rodrigues, M. J.; Lopes, R. L.; Carlos, W. S. De; Smith, M. S. J (2015). A informação contábil para gestão de microempresas: limitações e desafios. *Diálogos em Contabilidade: teoria e prática*, v. 3, n. 1, s/p.

Sales, R. L.; Barros, A. A.; Araújo, C. M. M. F (2011). Fatores condicionantes da mortalidade dos pequenos negócios em um típico município interiorano brasileiro. *Revista da Micro e Pequena Empresa*, v. 2, n. 2, p. 38-55.

Silva, A. G. L.; Silva, J. P.; Aimola, J. C.; Bertelli, I. G.; Donzelli, (2015) O. A importância da análise contábil frente às tomadas de decisões. *Revista Diálogos em Contabilidade: teoria e prática*, v. 3, n. 1, s/p.

Silva, A. C. R.; Marion, J. C. (2013) *Manual de contabilidade para pequenas e médias empresas*. 1º ed. São Paulo. Atlas.

Silva, A. J. H. (2014) *Metodologia de pesquisa: Conceitos gerais*. Paraná. Unicentro. Silva,

C. R. (2012) *Considerações sobre o sistema público de escrituração digital*. Jussara.

Stroher, A. M. Identificação das características das informações contábeis e a sua utilização para tomada de decisão organizacional de pequenas empresas. 2005, 150 f. Escola de Administração da Universidade Federal do Rio Grande do Sul, Porto Alegre, 2005.

Torres, G.; Gouveia, T. A.; Kamlot, D (2019). Avaliação da Qualidade da Prestação de Serviços RAGC, v.9, n.40, p.113-132/2021

SANTI, D. G; FAVERO, K. E. A. M.

de Contabilidade para Micro e Pequenas Empresas do Município do Rio de Janeiro. Revista de Contabilidade do Mestrado em Ciências Contábeis da UERJ, v. 24, n. 3.

Vergara, S. C. (1998) Projetos e relatórios de pesquisa em administração. 2ª ed. São Paulo: Atlas, p. 45.

Zeithaml, v. A.; Bitner, M. J. (2003) Marketing de serviços: a empresa com foco no cliente. 2. ed. Porto Alegre: Bookman.

**APÊNDICE A**

**Questionário aos micros e pequenos empresários do município de Francisco Beltrão-PR**

<b>Bloco 1: Refere-se às informações sobre a empresa do respondente</b>				
<b>Questões</b>		<b>Respostas</b>		
1	Qual o ramo de atuação da empresa?			
2	Número de funcionários da empresa?			
3	Qual é o porte da empresa?	<input type="checkbox"/> Micro Empresa		<input type="checkbox"/> Empresa de Pequeno Porte
4	Qual é o tempo de existência da empresa no mercado?	<input type="checkbox"/> 1 ano ou menos	<input type="checkbox"/> De 1 a 2 anos	<input type="checkbox"/> De 2 a 5 anos <input type="checkbox"/> Mais de 5 anos
<b>Bloco 2: Refere-se a opinião da empresa sobre o escritório de contabilidade</b>				
<b>Questões</b>		<b>Respostas</b>		
5	Já trocou de contabilidade, desde sua abertura até os dias atuais?	<input type="checkbox"/> Não	<input type="checkbox"/> Sim, 1 vez	<input type="checkbox"/> Sim, 2 vezes <input type="checkbox"/> Sim, 3 vezes ou mais
6	Você considera seu contador um profissional competente, atualizado e prestativo?	<input type="checkbox"/> Nunca	<input type="checkbox"/> Às vezes	<input type="checkbox"/> Quase sempre <input type="checkbox"/> Sempre
7	Qual é o departamento que mais demanda informações do escritório de contabilidade para sua empresa?	<input type="checkbox"/> Fiscal, envio de impostos	<input type="checkbox"/> Fiscal, questões tributárias	<input type="checkbox"/> Recursos Humanos, questões legislativas <input type="checkbox"/> Recursos Humanos, questões sobre a folha de pagamento
8	Na sua percepção, para que serve a contabilidade?	<input type="checkbox"/> Gerar e enviar guias de impostos	<input type="checkbox"/> Gerar informações úteis para tomada de decisão	<input type="checkbox"/> Informar sobre alterações na legislação <input type="checkbox"/> Exigibilidade do fisco
9	Qual é o grau de satisfação sobre os serviços contábeis prestados pela sua contabilidade?	<input type="checkbox"/> Bom	<input type="checkbox"/> Ótimo	<input type="checkbox"/> Regular <input type="checkbox"/> Péssimo
10	Sugestões de melhoria quanto a prestação de serviços a serem oferecidos:			

**Questionário servqual****Quadro 1:** Legenda utilizada na escala de respostas para bloco 3 e bloco 4.

Legenda								
Concordo totalmente					1			
Discordo totalmente					7			
<b>Bloco 3: Refere-se às informações da empresa sobre o escritório de contabilidade - Expectativa futura</b>								
Questões		Respostas						
		1	2	3	4	5	6	7
11	É com frequência que excelentes firmas de contabilidade entram em contato com seus clientes							
12	É com frequência que excelentes firmas de contabilidade apresentam relatórios ou demonstrativos contábeis?							
13	Os relatórios apresentados pelas excelentes firmas de contabilidade, deveriam influenciar na tomada de decisões das firmas contratantes?							
14	As solicitações feitas a uma excelente firma de contabilidade devem ser realizadas corretamente e com agilidade?							
15	Uma excelente firma de contabilidade envia as guias de impostos para pagamento com prazo de antecedência ao seu contratante?							
16	O honorário contábil é um valor justo a ser cobrado quando a firma de contabilidade é de excelente qualidade?							
17	Uma excelente firma de contabilidade aponta informações estratégicas através dos demonstrativos de resultado e também de relatórios gerenciais com frequência?							
18	Excelentes firmas de contabilidade são capazes de reduzir os custos operacionais, direcionar os investimentos e aumentar o faturamento da empresa?							
19	Uma excelente firma de contabilidade sempre utiliza os dados gerados pela contabilidade para realizar o planejamento tributário?							
20	Uma excelente firma de contabilidade além de tudo, atua como consultor financeiro da empresa?							
21	A legislação tributária passa por constantes atualizações ao longo do ano. Regras mudam e prazos são alterados. Um excelente profissional de contabilidade, aliado a um bom software de gestão contábil, sempre cumpre esse papel, evitando que erros aconteçam?							
22	Empresas que participam de licitações públicas e concorrências privadas, por isso é importante ter a mão documentos essenciais que comprovem características específicas do negócio. Manter pastas com documentos sempre atualizados é mais uma das missões dos excelentes profissionais de contabilidade?							
23	Uma excelente firma de contabilidade sempre analisa os resultados anteriores e atuais da empresa para projetar resultados futuro?							
24	Uma excelente firma de contabilidade é crucial para o desenvolvimento da empresa?							
25	Empresas só contratam firmas de contabilidade porque a legislação impõe?							
26	O relacionamento de uma excelente firma de contabilidade com seu contratante sempre vai ser ótimo?							

Análise da Percepção Sobre a Qualidade

<b>Bloco 4: Refere-se às informações da empresa sobre o escritório de contabilidade - Percepção da empresa sobre a firma de contabilidade</b>								
<b>Questões</b>		<b>Respostas</b>						
		1	2	3	4	5	6	7
27	É frequente que a firma de contabilidade entra em contato com a empresa							
28	É com frequência que a firma de contabilidade apresenta os relatórios ou demonstrativos contábeis para a empresa?							
29	Os relatórios apresentados pela firma de contabilidade, sempre influenciam nas tomadas de decisões da empresa?							
30	As solicitações feitas pela empresa para firma de contabilidade sempre são realizadas corretamente e com agilidade?							
31	A firma de contabilidade com frequência envia as guias de impostos para pagamento com prazo de antecedência a empresa?							
32	Concordo que o honorário contábil é valor justo a ser cobrado pela firma de contabilidade?							
33	Com frequência a firma de contabilidade aponta informações estratégicas através dos demonstrativos de resultado e também de relatórios gerenciais.							
34	A firma de contabilidade é capaz de reduzir os custos operacionais, direcionar os investimentos e aumentar o faturamento da empresa?							
35	A firma de contabilidade utiliza os dados gerados pela contabilidade para realizar o planejamento tributário?							
36	A firma de contabilidade além de tudo, atua como consultor financeiro da empresa?							
37	A legislação tributária passa por constantes atualizações ao longo do ano. Regras mudam e prazos são alterados. Seu profissional de contabilidade, aliado a um bom software de gestão contábil, cumpre esse papel, evitando que erros aconteçam?							
38	Empresas que participam de licitações públicas e concorrências privadas, por isso é importante ter a mão documentos essenciais que comprovem características específicas do negócio. Seu profissional de contabilidade mantém as pastas com documentos da empresa sempre atualizados?							
39	A firma de contabilidade sempre analisa os resultados anteriores e atuais da empresa para projetar resultados futuro?							
40	A firma de contabilidade é crucial para o desenvolvimento da empresa?							
41	Nesta empresa só contratamos uma firma de contabilidade porque a legislação impõe?							
42	O relacionamento entre a firma de contabilidade e a empresa é ótimo?							