

Estudo sobre a satisfação dos empresários de Sarandi-RS em relação à atuação do Profissional de Contabilidade

RESUMO

Pela qualidade do serviço prestado, se mede o profissionalismo, a ética e a competência do profissional de contabilidade. O Código de Ética Profissional do Contador-CEPC elenca as normas em que o profissional deve pautar sua conduta em relação ao cliente, aos colegas e a sociedade. Esta pesquisa tem como objetivo avaliar a satisfação dos empresários de Sarandi-RS em relação à atuação dos profissionais de contabilidade. Quanto a metodologia, a pesquisa é do tipo aplicada, classificada como descritiva, com abordagem quantitativa e qualitativa, delineando-se para um estudo de levantamento. Os dados foram coletados através de um questionário com questões fechadas moldado na escala de likert enviado aos empresários de micro e pequenas empresas de Sarandi-RS. Os resultados revelaram que 95% dos empresários estão satisfeitos com os serviços prestados pelo seu profissional contábil e os indicariam a outras empresas. Entretanto, 42% dos entrevistados têm a visão de que o profissional contábil serve para atender o fisco e calcular os tributos e, em torno de 52% dos empresários estão insatisfeitos com o profissional no que se refere ao auxílio nos assuntos gerenciais, revelando que o profissional contábil ainda está muito focado na Contabilidade Fiscal.

Palavras-chave: Satisfação. Serviços Contábeis. Profissional Contábil.

Área Temática 06 – Ética e responsabilidade social.

1 INTRODUÇÃO

O controle e a eficiência do setor contábil são fundamentais para o desenvolvimento e crescimento da empresa seja qual for o porte. Em meio a tantas empresas prestadoras desse serviço, faz-se necessário aos contadores manter excelência nos serviços contábeis prestados, visando sempre o atendimento as exigências e expectativas dos clientes.

Segundo Iudícibus, “a contabilidade é um grande instrumento que auxilia a administração a tomar decisões” (2000, p. 19). Assim, os escritórios de contabilidade nos dias atuais não podem mais se dar por satisfeitos em desempenhar suas funções oferecendo apenas a escrituração das mutações patrimoniais das empresas, cada vez mais os serviços contábeis estão indo além desse objetivo, passando assim a desempenhar papel fundamental na gestão, no planejamento e, principalmente, no controle da tomada de decisões, onde o contador faz parte ativamente do processo decisório das empresas.

A constante busca pelo aperfeiçoamento através da educação continuada é outro fator, que contribui no processo do avanço na qualidade dos serviços contábeis prestados, além de oferecer maior probabilidade do profissional contábil se manter no mercado. Outro grande desafio das empresas de contabilidade é o investimento na gestão, para poder, de fato, ver os resultados e benefícios do seu trabalho para a empresa e investidores, transformando simples atendimentos em relacionamentos com os clientes e, assim, tornar o trabalho mais compensatório. É preciso levar em consideração que a cooperação dos clientes também é fundamental para que ocorra o sucesso nesse relacionamento.

O estudo da atuação do profissional de contabilidade tem por finalidade, no contexto atual, dar ênfase no papel do profissional de contabilidade, sua responsabilidade social, a ética de seu trabalho e principalmente a qualificação de seus serviços que é de fundamental importância para um bom desempenho perante seus usuários.

A importância dos serviços contábeis prestados dependerá dos próprios profissionais, que devem preocupar-se com a qualidade no que se refere à precisão, seriedade, independência, responsabilidade, domínio do conhecimento técnico e principalmente a prática do trabalho com base no Código de Ética da Profissão.

Nesse sentido, o referente trabalho visa responder o seguinte questionamento: **Os empresários de Sarandi-RS estão satisfeitos com a atuação dos profissionais de contabilidade?** Para tanto, o objetivo geral da pesquisa consiste em avaliar a satisfação dos empresários de Sarandi-RS em relação a atuação dos profissionais de contabilidade. Nos objetivos específicos destacam-se: demonstrar, através do referencial teórico, a importância do profissional de contabilidade pautar sua atuação em bases éticas e responsáveis; e levantar informações sobre o grau de satisfação dos empresários com relação aos serviços prestados pelo seu profissional de contabilidade.

A cidade de Sarandi-RS, foi escolhida para a realização da pesquisa por apresentar uma grande diversidade empresarial, o que reporta ao trabalho exercido pelos escritórios contábeis locais. Além disso, este estudo justifica-se pela importância do uso de melhores estratégias organizacionais que uma empresa contábil precisa para se tornar um diferencial no mercado em que atua.

2 REFERENCIAL TEÓRICO

Esta seção trata sobre o referencial teórico, e nele constam trechos e apontamentos de importantes obras que representam a principal base de suporte para a contextualização e construção teórica da pesquisa.

2.1 Desafios da ética e da responsabilidade profissional

Conforme o conceito de Silva *et al* “o campo da aplicação da Contabilidade é bastante amplo, abrangendo todas as entidades físicas ou jurídicas, com ou sem fins lucrativos, que exerçam atividade econômica visando atingir determinada atividade” (2001, p.280).

Os mesmos autores (2001) ainda explicam que a prerrogativa do exercício profissional cabe ao contador ou ao técnico em contabilidade, que deverão, para exercer a profissão contábil o contabilista obter o registro profissional junto ao Conselho Regional de Contabilidade com jurisdição sobre o seu domicílio profissional. Este terá a sua disposição, diversas alternativas para o desempenho da profissão, seja nas empresas públicas ou privadas, área acadêmica ou mesmo como profissional autônomo: analista, assessor, auditor, consultor, fiscal, pesquisador ou desenvolver as atividades em seu próprio escritório de contabilidade.

O exame de suficiência, buscando equalizar os conhecimentos médios na área contábil, passou a vigorar novamente em 2010, através da Resolução CFC nº 1301/2010 como um dos requisitos para a obtenção ou restabelecimento de registro em CRC, e será exigido do Bacharel em Ciências Contábeis e do Técnico em Contabilidade; do Portador de registro provisório vencido há mais de 2 anos; do Profissional com registro baixado há mais de 2 anos; e do Técnico em Contabilidade em caso de alteração de categoria para Contador.

Segundo Gesualdi (2011) o maior objetivo do exame de suficiência é garantir, à sociedade, profissionais e serviços de qualidade, comprometidos técnica e eticamente com os resultados do trabalho social, portanto sobreviverão aqueles profissionais que souberem se adequar à realidade, não bastando, apenas ter uma boa formação e sim a capacitação e a atualização.

Corroborando Pizzolato (2000), explicando que a função do contador, é a de gerente da informação contábil. Ele é responsável pela obtenção, classificação e preparo de relatórios contábeis, visando fornecer a todos os demais gerentes base para a tomada de decisão e manter os usuários externos, tais como credores, governo, acionistas, clientes, adequadamente informados.

O profissional de contabilidade possui atribuições que possibilitam subsidiar esses usuários com as informações úteis, tempestivas e compreensíveis de que eles necessitam. O CRC/RS (2011 p. 13) elenca os trabalhos técnicos de contabilidade: organização e execução de serviços de contabilidade em geral; escrituração dos livros de contabilidade obrigatórios, bem como de todos os necessários no conjunto da organização contábil e levantamento dos respectivos balanços e demonstrações; perícias judiciais ou extrajudiciais, revisão de balanços, verificação de haveres, assistência aos Conselhos Fiscais das sociedades anônimas e quaisquer outras atribuições de natureza técnica conferidas por lei aos profissionais de contabilidade.

Silva *et al.* explica que “a importância do profissional contábil vem apresentando constante crescimento no contexto social, [...] proporcionalmente ao crescimento de sua responsabilidade e de seu dever perante os usuários das informações” (2001, p. 299). Além da responsabilidade e do dever, Machado e Nova (2008), destacam que o contador também tem grandes desafios pela frente, dentre eles; saber interagir com outras culturas, o que envolve o aprendizado de novas línguas, o conhecimento de contabilidade internacional, dominar novas técnicas de sistemas administrativos e, sobretudo trabalhar muito mais como um gestor de informação do que como um aglutinador de dados.

A profunda mudança por que passa a Contabilidade também é enfatizada por Franco (1997), que afirma que a contabilidade domina a linguagem universal dos negócios, e a globalização vem gerando grande ampliação no mercado de trabalho, porém junto a essa

ampliação está vinculada a competição entre os profissionais de contabilidade no mercado e nessa disputa vencerá quem tiver mais qualificação profissional, e esse será um dos grandes desafios dos profissionais de contabilidade.

Figueiredo e Fabri ressaltam que, “o profissional de contabilidade, além dos conhecimentos técnicos necessários ao desempenho da atividade, deve conhecer o ambiente interno e externo das organizações, e suas relações de comportamento humano, social e econômico devem ser conscientes e responsáveis” (2000, p. 24).

A sociedade exige que todos os profissionais, seja de qual for a área, adotem uma conduta pautada em bases éticas. Segundo Franco, “todas as ciências, e em especial as ciências sociais, como é o caso da contabilidade, bem como outras que envolvem o comportamento humano, têm que se caracterizar pelo procedimento ético daqueles que o praticam” (1997, p. 148).

“A contabilidade nunca esteve em tão grande evidência, como no mercado atual, na questão de responsabilidade social. [...] Tamanha responsabilidade exige do profissional de contabilidade uma busca incessante pela aplicação dos valores éticos que permeiam a profissão” (GESUALDI, 2011, p.1). Franco (1997), ainda enfatiza que a boa qualidade do trabalho executado tem fundamentos éticos, pois a ineficiência técnica do profissional da contabilidade pode gerar graves prejuízos tanto para a entidade para a qual presta os serviços, como para os usuários, que de alguma forma se utilizam das demonstrações contábeis elaboradas.

Na perspectiva de fixar a forma pela qual se devem conduzir os profissionais da contabilidade quando no exercício profissional e nos assuntos relacionados à profissão e a classe, em 1970 foi editado o Código de Ética do Contador que trouxe importantes contribuições para os profissionais e para aqueles que recebem o fruto do trabalho do contador. Silva *et al*, (2001, p. 300) apresentam um resumo dos princípios básicos aplicáveis à profissão do contabilista como responsabilidade de atuar com esmero e qualidade e para com os deveres da profissão; lealdade, perante o contratante de seus serviços, guardando sigilo profissional e recusando tarefas que contrariem a moral; preservação da imagem profissional, mantendo-se atualizado em relação às novas técnicas do trabalho; a contribuição para o desenvolvimento da profissão e o respeito aos colegas de profissão.

Os mesmos autores (2001), afirmam que a essência principal das responsabilidades, é de que o contabilista deve manter um comportamento social mínimo esperado pela sociedade, não bastando apenas o conhecimento técnico para o exercício da atividade profissional, sendo imprescindível o conhecimento do CEPC para um bom desempenho de sua profissão.

O conceito de ética respalda eficiência e satisfação profissional e fundamenta sua legitimidade perante a sociedade. O desconhecimento do CEPC gera atitudes que originam descrédito e estimulam a desvalorização da profissão (FIGUEIREDO e FABRI, 2000).

A partir da prestação de serviço de qualidade se mede também a qualidade do profissional contábil. De acordo com Franco (1993), a construção da boa imagem do profissional de contabilidade, decorre da prestação de serviços eficientes e do seu alto nível, exercidos, segundo os mais elevados padrões de ética profissional, e a imagem da classe contábil é o reflexo das qualificações técnicas e culturais de cada um de seus integrantes que individualmente contribuem para o melhor desempenho da mesma.

Os deveres do contabilista são normas estabelecidas no CEPC, que conduzem a atividade do profissional contábil perante a sociedade, tendo como principais atribuições; o exercício da profissão com honestidade, zelo, sigilo, competência, prudência e imparcialidade sem prejuízo da dignidade e independência profissional. Silva *et al* (2003) considera essas virtudes como imprescindíveis para todo o profissional de contabilidade visando garantir a satisfação dos usuários da contabilidade.

Os deveres dos profissionais da área da contabilidade estão sendo mais evidenciados em meio à classe contábil, principalmente, porque a contabilidade é uma das profissões que mais evoluiu nos últimos tempos e essa evolução precisa estar em equilíbrio com o cumprimento dos deveres, dos princípios e normas de contabilidade pertinentes com a execução dos trabalhos exercidos pelos seus profissionais.

Recentemente, a Resolução CFC nº 1.307, publicada no DOU de 10-01-2011 incluiu no CEPC as proibições de apropriar-se indevidamente de valores confiados a sua guarda; exercer a profissão demonstrando comprovada incapacidade técnica; e deixar de apresentar documentos e informações quando solicitado pela fiscalização dos Conselhos Regionais, evidenciando a preocupação dos Conselhos Federal e Regionais de Contabilidade com a ética e a responsabilidade da classe.

Assim como nos deveres, as proibições do contabilista também são normas constantes no CEPC, que devem ser observadas pelos profissionais contábeis e tem como principais objetivos; expor os limites e fatores que são atribuídos ao profissional contábil que levam ao ato ilícito e colocam em risco a sua conduta profissional perante a sociedade como um todo.

Para Franco (1997), o princípio ético deve estar implícito em qualquer registro, demonstração, interpretação, análise ou informação contábil e é inegável que o erro do profissional contábil por negligência, prejudica terceiros e representa um atentado contra a ética.

2.2 Serviços Contábeis: um olhar para a expectativa dos clientes

Um dos grandes desafios empresariais da atualidade diz respeito à conquista e fidelização de clientes que, por sua vez, requerem, cada vez mais, melhores produtos e serviços, preços e atendimento, clientes que valorizam o conforto, a segurança e, acima de tudo, a qualidade e a eficiência no atendimento e no produto. Na área contábil não é diferente. A cada dia, muitos profissionais ingressam no mercado de trabalho, munidos de muito conhecimento e competência dispostos a obter seu espaço no mercado.

Segundo Figueiredo e Fabri (2000) o profissional de contabilidade, que deseja construir um sólido conceito deve oferecer seus serviços de maneira profissional, executar a contabilidade de forma diferenciada de seus colegas, e oferecer aos clientes algo a mais, além da rotina do cálculo dos tributos e obrigações trabalhistas.

Os recursos humanos, em qualquer empresa de serviços, revestem-se de extrema importância, pois a qualidade do serviço oferecido depende dos conhecimentos e das habilidades de quem os oferece. Os serviços de contabilidade devem ser executados por pessoas possuidoras do conhecimento necessário para fazê-lo, por isso faz-se necessária a constante qualificação do profissional envolvido.

Thomé (2001) aborda, que determinadas empresas contábeis diferenciam-se por prestar, somente alguns dos serviços normais, especializando-se, por exemplo, em contabilidade gerencial. Outras, mais modestas, porém, não menos lucrativas concentram seus esforços nas micro e pequenas empresas, e tem ainda as empresas contábeis que preferem os profissionais autônomos e as microempresas. Entretanto, todas as empresas contábeis precisam estar bem estruturadas, tanto em termos de equipamentos e instalações como em relação à mão de obra especializada, para prestar serviços terceirizados para médias e grandes empresas. A responsabilidade é muito maior e, conseqüentemente os riscos também crescem na mesma proporção que os lucros.

Segundo Franco, “devemos avaliar se os serviços que os contadores atualmente prestam atendem às expectativas dos usuários, e se não atenderem, quais as providências que devem ser tomadas para que esse objetivo seja alcançado” (1993, p.701). Na mesma linha

Thomé (2001) diz que a boa qualidade dos serviços é tão importante para o usuário que paga por eles, como para o empresário que recebe para executá-lo. O empresário que gosta do que faz, faz com qualidade, e sua empresa mantém-se no mercado por muitos anos e conserva seus clientes.

Segundo Rangel e Cobra (1993), os serviços de atendimento, além de subjetivos são intangíveis e é importante identificar a forma pela qual o consumidor interage com o serviço e como ele percebe e valoriza o atendimento.

É através da boa qualidade de um atendimento, que uma empresa consegue se destacar perante a sua concorrência, mas quando a qualidade do atendimento da concorrência é equivalente, o caminho da diferenciação passa pela busca da excelência no serviço de atendimento, que caracteriza a credibilidade de uma organização e que também é atribuído como um fator diferenciador para uma estratégia de negócios para com as empresas contábeis.

Segundo Thomé (2001) os pilares da qualidade dos serviços são:

-ESTRUTURA: Todo e qualquer ambiente deve possuir as condições mínimas para a finalidade a que se destina. À medida que melhoram essas condições e agregam-se outros fatores complementares, os resultados melhoram.

-ATENDIMENTO: Em qualquer nível, seja entre sócios, seja entre o pessoal operacional da empresa prestadora e da empresa tomadora, o atendimento deve primar pela rapidez e eficiência, [...], o atendimento é ainda mais importante se levarmos em conta que a carteira de clientes é parte significativa na avaliação da empresa, superando outros bens (equipamentos, móveis, instalações) que compõem seu patrimônio.

-PRODUTOS E RELATÓRIOS: A qualidade dos produtos e relatórios enviados ao cliente ou a repartição fiscal é de extrema importância para a qualidade dos serviços prestados, pode ser o resultado final de todo o trabalho executado referente a uma determinada tarefa, na sua forma material, palpável; ou seja, para o cliente nosso trabalho é tão bom quanto aquele produto que ele tem em mãos APARENTA ser.

Para Franco (1997), a profissão contábil, como um todo, deve preocupar-se com o elevado padrão técnico de seus membros. O mau serviço prestado por um profissional pode ser interpretado de forma generalizada em relação a toda classe contábil e esta ter seu conceito maculado. Daí a necessidade de se estabelecerem métodos para selecionar, treinar e habilitar os profissionais, impedindo o exercício da profissão aos não habilitados a exercê-la, pois sem profissionais competentes não poderá haver trabalho de boa qualidade.

Franco (1997) afirma que, o trabalho contábil deve levar também em conta, as expectativas do cliente, deve ser planejado e executado sob medida para cada usuário sem esquecer a necessidade de observância, em todos os casos, dos princípios fundamentais e normas de Contabilidade que são uma das principais bases de medida para a prestação qualificada dos serviços.

Na opinião de Thomé (2001), é importante dar atenção à comunicação em momentos especiais e das diversas formas de fazer a comunicação, no primeiro contato com o cliente em potencial, seria ideal a empresa contábil fazer uma apresentação por escrito, da empresa, dos sócios e principais colaboradores e dos serviços que ela oferece, acompanhados de uma minuta do contrato de prestação de serviços que servirá, também, para informar sob quais condições os serviços serão prestados. Essa apresentação inicial, para ser útil deve levar ao possível cliente uma imagem favorável da empresa contábil, principalmente sob os aspectos da eficiência, organização, responsabilidade, qualidade e atenção ao cliente.

O mesmo autor (2001, p. 121-124) leva em consideração ainda outras formas de comunicação com os clientes, por meio de manuais, circulares, boletins, informativos e jornais, treinamento, pesquisa de satisfação. Em regra geral, no atendimento ao cliente, os assuntos rotineiros podem ser respondidos verbalmente, mas quando eles escapam da rotina é

necessário fazê-lo por escrito. Por várias razões eles podem ser mal-entendidos, distorcidos ou até mesmo, esquecidos.

Para Rangel e Cobra (1993), o compromisso de bem atender passa por parâmetros de qualidade que muitas vezes uma organização não dispõe, uma vez que pessoas dentro dela nem sempre estão dispostas a colaborar com a direção na busca de um atendimento eficaz, pois para haver clientes satisfeitos é preciso que haja empregados satisfeitos, por isso é importante que todos na empresa contábil estejam munidos de boa conduta para prestar um atendimento de qualidade aos clientes.

Na concepção de Thomé, (2001) todos os clientes, grandes ou pequenos, são importantes para a empresa contábil. Alguns empresários estão realizando visitas especiais, de cortesia a todos os seus clientes estreitando laços na busca pela fidelização. O autor afirma que o cliente, “quando recorre ao profissional em busca de orientação, precisa ter confiança na capacidade, competência e talento do consultor. É geral a presunção de que essas qualidades em um profissional são fatores para o seu sucesso” (2001, p.60).

De um modo geral, a eficiência na assessoria empresarial, a clareza na comunicação, a boa apresentação, e a busca incessante pelo aperfeiçoamento na qualidade dos serviços com base na satisfação dos clientes, são fatores primordiais para a obtenção de bons resultados nas empresas contábeis da atualidade.

3 METODOLOGIA

Esta pesquisa define-se como do tipo aplicada e o procedimento técnico está baseado em pesquisa de levantamento por utilizar-se do estudo de mais de uma unidade para a coleta de dados. É pesquisa bibliográfica por ter como base de desenvolvimento de estudo, referências teóricas de obras de importantes escritores da área da Contábil.

No que se refere a abordagem do problema, a pesquisa é de cunho quantitativo e qualitativo e, quanto ao objetivo geral a pesquisa é classificada como descritiva. O universo da pesquisa compõe-se de micro e pequenas empresas, usuárias de contabilidade através de escritório contábil, da área comercial, industrial e de prestação de serviços situadas na cidade de Sarandi-RS e a amostra classifica-se como não probabilística e compreende 30 micro e pequenas empresas do município em estudo.

Os dados foram coletados através de questionário aplicado em dois blocos. O primeiro bloco aborda a satisfação dos empresários de Sarandi-RS em relação a atuação dos profissionais de contabilidade moldado em escala de likert de 1 a 5, conforme o grau de satisfação dos empresários em relação a atuação do profissional de contabilidade cujos critérios de resposta foram: 1-Muito Insatisfeito, 2-Insatisfeito, 3-Nem Insatisfeito nem Satisfeito, 4-Satisfeito, 5-Muito Satisfeito.No segundo bloco constam questões objetivas, que representam o perfil das empresas e dos empresários em estudo.

Os respondentes são empresários proprietários das micro e pequenas empresas do Município de Sarandi-RS. Para validação do instrumento foi aplicado o pré-teste como modo de identificar possíveis distorções no questionamento pretendido. A análise ocorreu em duas etapas com a tabulação dos dados em planilha eletrônica e tabelas, conforme a moldagem do próprio instrumento de coleta, descritos anteriormente.

Como limitação, apresenta-se o conhecimento e a avaliação que os empresários fazem sobre os serviços contábeis e sobre a área de atuação do profissional de contabilidade, pois se espera que o público selecionado tenha algum conhecimento sobre o tema da pesquisa.

4 APRESENTAÇÃO E ANÁLISE DOS RESULTADOS

Esta seção trata dos aspectos informativos sobre os dados gerais do município de Sarandi-RS e sobre a apresentação e a análise dos resultados obtidos através dos questionários aplicados aos micro e pequenos empresários deste município.

O questionário desta pesquisa conta com perguntas fechadas relacionadas ao tema. A amostra selecionada constitui-se de 30 micro e pequenas empresas de Sarandi-RS, dos quais, 21 empresários aceitaram participar da pesquisa. A análise das respostas obtidas está na mesma ordem da sequência do questionário.

4.1 Dados do Município

Segundo dados extraídos do IBGE 2010, o município Sarandi-RS foi desmembrado do município de Passo Fundo e emancipado em 27 de junho de 1939. Localiza-se na Região Norte do Estado do Rio Grande do Sul, sua extensão territorial é de 353,389 Km², a população é de 21.285 habitantes e conta com um total de 1.028 unidades empresariais atuantes no município.

Conforme dados do Histórico da Prefeitura de Sarandi-RS, economicamente, a cidade é considerada “Pólo Industrial da Região” seu setor comercial supre as necessidades do mercado local e regional e seu setor agropecuário produz o sustento do povo e angaria divisas para o Município e Estado.

4.2 Satisfação dos empresários de Sarandi - RS em relação à atuação dos profissionais de contabilidade

No primeiro bloco da pesquisa constam os resultados dos questionamentos relacionados à atuação do profissional contábil e a satisfação em relação aos serviços contábeis.

A pesquisa revelou o domínio acentuado da atuação dos profissionais contadores se comparado aos técnicos em contabilidade, pois 95% dos entrevistados contrataram escritórios contábeis que possuem contadores como responsáveis técnicos, o que demonstra a preocupação do empresário com a qualificação do profissional. Apenas 1 empresário, que representa 5% dos entrevistados, contratou os serviços de um técnico em contabilidade.

Tabela-01 Satisfação em relação aos serviços contábeis prestados

Questões da Pesquisa	Sim (%)	Não (%)
1.Você indicaria os serviços contábeis prestados pelo seu profissional contábil à outra empresa?	95	5
2.Se a contabilidade nas empresas viesse a ser opcional, você como empresário, continuaria com a contabilidade na sua empresa?	57	43

Fonte: Dados Pesquisa/2012

A maioria dos respondentes, ou seja, 95%, indicaria os serviços contábeis a outras empresas. Esse dado revela a boa imagem que o profissional tem perante seu cliente, resultado de uma atuação pautada no zelo, na diligência, na honestidade e na capacidade técnica, ou seja, deveres preconizados no CEPC. Por sua vez, apenas 1 empresário que representa os 5% dos participantes da pesquisa, não indicaria os serviços a outra empresa, e conforme análise dos questionários aplicados, é o mesmo empresário que contratou os serviços de um técnico em contabilidade, o que demonstra claramente o impacto que a qualificação ou educação continuada exerce no desempenho dos profissionais da área contábil.

Ao serem indagados se a contabilidade nas empresas viesse a ser opcional, se o empresário continuaria com a contabilidade na empresa, revelou a importância que o empresário atribui à Contabilidade. Do total de questionados, 57% admitem que mesmo tendo que manter financeiramente este serviço, não abriria mão do profissional contábil, o que mostra que de alguma maneira a contabilidade torna-se indispensável. Este resultado ainda é pouco satisfatório, porém em meio a tantas empresas prestadoras de serviços desse segmento e ao acentuado ritmo de mudanças burocráticas no âmbito empresarial, faz-se necessário aos profissionais contábeis manter excelência nos serviços contábeis prestados, o que demonstra que a tendência ao aperfeiçoamento caminha juntamente com a necessidade do cliente em usufruir e manter os mesmos serviços, já que, ambos os profissionais, tanto o empresário como o profissional contábil, cada vez mais dependem um do outro para se manter no mercado.

Tabela-02 Satisfação dos empresários de Sarandi-RS, com relação a atuação dos profissionais de contabilidade

Questões da Pesquisa:	Muito Insatisfeito (%)	Insatisfeito (%)	Nem Insatisfeito Nem Satisfeito (%)	Satisfeito (%)	Muito Satisfeito (%)
3. Frequência com que o profissional contábil entra em contato ou faz visitas a empresa	-	14	14	67	5
4. Frequência com que recebe relatórios ou informativos emitidos pela contabilidade que auxiliem no gerenciamento da empresa	10	38	14	33	5
5. Facilidade do profissional de contabilidade em se comunicar e transmitir de forma clara os assuntos relacionados a empresa	-	-	-	90	10
6. Incentivo que o profissional contábil dá a você e a seus colaboradores para participarem de eventos da área contábil ou administrativa	5	52	24	14	5
7. Contribuição do profissional contábil no cálculo dos custos e formação de preços de venda dos produtos ou serviços da empresa	-	57	10	33	-
8. Pagamento de alguma multa ou juros por atraso dos serviços contábeis ou pelo esquecimento do profissional contábil	5	5	-	66	24
9. Prazo de entrega, pelo profissional contábil, de relatórios ou balanços	-	-	5	86	9
10. Qualificação/especialização do profissional contábil no ramo de atividade da sua empresa	-	5	24	66	5
11. Pagamento dos honorários contábeis em relação a qualidade dos serviços recebidos	-	33	9	48	10
12. Atendimento pelo profissional em local restrito que reflete no sigilo das informações	-	-	-	76	24
13. Auxílio do profissional contábil na tomada de decisões e controles gerenciais	-	38	19	38	5
14. Auxílio do profissional na elaboração e no controle do fluxo de caixa da sua empresa	5	28	19	43	5
15. Localização do escritório de contabilidade e as condições dos móveis e equipamentos utilizados pelo seu profissional contábil	-	-	-	86	14

Fonte: Dados da pesquisa/2012

Conforme mostra a Tabela 2, em relação aos contatos estabelecidos ou visitas realizadas pelos profissionais contábeis nas empresas estudadas, a pesquisa revelou que 67%

dos micro e pequenos empresários se dizem satisfeitos e 5% estão muito satisfeitos. Entretanto os restantes 28% estão insatisfeitos ou nem insatisfeitos nem satisfeitos. As visitas ou contatos eventuais são de grande valia à boa imagem do profissional contábil, pois transmitem confiança, segurança e o compromisso que este profissional tem para com o cliente, sem contar que a realização das visitas, auxilia no despenho da atuação do próprio profissional contábil, que já informado do que acontece nas empresas, agiliza todo o restante de seu trabalho, além de evitar possíveis imprevistos.

A frequência do recebimento de relatórios emitidos pela contabilidade não tem gerado grande satisfação. Se somado os 38% dos Insatisfeitos com os 10% dos Muito Insatisfeitos temos um resultado de 48% de insatisfação com relação a esse aspecto, quando comparado com apenas 33% dos Satisfeitos, já os 14% dos Nem Insatisfeito nem Satisfeito pode se dizer que, ou não recebem os relatórios e informativos ou não tem interesse em recebê-los.

Percebe-se que a atuação do profissional contábil neste aspecto, perante a população estudada ainda tem muito a evoluir, pois a emissão de relatórios ou informativos da contabilidade aos empresários (caso o empresário desejar) torna-se um dos pilares qualitativos dos serviços prestados.

O atendimento e a comunicação eficaz ao cliente corresponde, além das visitas e contatos citados anteriormente, à linguagem simples e de fácil entendimento aos leigos na área contábil. O resultado da pesquisa é extremamente satisfatório com relação a esse aspecto, pois 90% dos micro e pequenos empresários estudados estão Satisfeitos e 10% Muito Satisfeitos, o que soma os 100% de satisfação com a comunicação de seus profissionais contábeis no que diz respeito aos assuntos relacionados às suas empresas.

O treinamento e o incentivo a cursos, palestras e seminários da área administrativa e contábil aos empresários e seus colaboradores é outra forma de comunicação entre o profissional contábil com o seu cliente. Esse aperfeiçoamento só vem a agregar e a facilitar o trabalho de ambas às partes, para o empresário maior conhecimento organizacional e o possível progresso de seu negócio e para o profissional contábil, maior credibilidade e facilidade na comunicação e no desempenho de seu trabalho. A maioria dos empresários tem pouco incentivo por parte do profissional contábil a esse aperfeiçoamento, pois 52% estão Insatisfeitos e 5% Muito Insatisfeitos somando 57% de insatisfação, quando comparados aos 14% de Satisfeitos e 5% de Muito Satisfeito que somam apenas 19% de satisfação com relação a esse aspecto.

Outro grande índice de insatisfação por parte dos empresários diz respeito ao auxílio no cálculo dos custos e na formação de preços de venda dos produtos e serviços oferecidos pelas empresas onde 57% destes apresentam-se Insatisfeitos comparados com 33% dos Satisfeitos. O mais preocupante é que das 21 empresas respondentes, 4 têm em seu ramo de atividade a industrialização, e dessas 4 empresas 3 estão no grupo dos 57% de insatisfeitos, quando se sabe que no ramo de atividade industrial o incentivo ao cálculo de custos e a formação do preço de venda se torna ainda mais importante, em virtude das diversas etapas no processo de fabricação que o produto passa a ter para chegar ao seu consumo final ou ao produto pronto para a comercialização. Esse dado revela a baixa atuação do profissional contábil na área gerencial, sendo um ramo da contabilidade que oferece boas perspectivas de prestação de serviço.

Com relação à responsabilidade nos serviços contábeis prestados e conseqüentemente na pontualidade do cálculo dos tributos, percebe-se uma grande preocupação dos profissionais de contabilidade, pois 66% dos respondentes se dizem Satisfeitos e 24% Muito Satisfeito, somando 90% de satisfação com relação a esse aspecto. Vale lembrar que, a responsabilidade pelo pagamento dos tributos é do próprio empresário, portanto o Contador deve efetuar a

entrega das guias ao empresário para que realize o pagamento. Segundo o CEPC, é vedado ao profissional apropriar-se indevidamente de valores confiados a sua guarda.

Outra questão que correspondeu a resultados satisfatórios, foi com relação a pontualidade no prazo de entrega de relatórios ou balanços nas situações corriqueiras em que empresários se deparam na necessidade destes, para demonstrar a situação patrimonial de sua empresa, como no exemplo dado do questionário, os financiamentos, onde instituições financeiras precisam dos balanços ou relatórios para a liberação de crédito as empresas. Dessa maneira 86% da amostra estudada demonstrou estar Satisfeita com essa questão e 9% Muito Satisfeita, somando 95% de satisfação nesse contexto.

Com relação à qualificação e a especialização dos profissionais contábeis no ramo de atividade das empresas, 66% dos empresários estão Satisfeitos e 5% Muito Satisfeito, totalizando 71% de satisfação nesse aspecto se comparados com apenas 5% dos que estão Insatisfeitos e 24% dos que não apontam Nem Satisfação e Nem Insatisfação nessa questão. Os resultados mostram que o profissional contábil vem aperfeiçoando a sua qualificação para o desenvolvimento do seu trabalho. Tal fato pode ser evidenciado também na questão 1 deste questionário, em que a maioria dos profissionais da área contábil são contadores e não técnicos em contabilidade, outra explicação também esta relacionada ao grande número de profissionais dessa área, que para se manter no mercado e atender as demandas de seus clientes, precisam estar em constante atualização profissional.

Relacionando o pagamento dos honorários contábeis com a qualidade dos serviços prestados pelos profissionais da contabilidade, a satisfação com esse tema chega aos 48% e os muito satisfeitos compreendem 10%, somando chega 58% de satisfação. Este resultado ainda é pouco satisfatório, quando comparado com a tendência de que cada vez mais os empresários dependem do profissional contábil para o auxílio na tomada de decisões em suas empresas, mas como citado na questão 3 as grandes mudanças e as necessidades empresariais levam ao aperfeiçoamento do profissional contábil, e conseqüentemente a necessidade do cliente em usufruir e manter os serviços deste.

Ressalta-se nesse tópico que o Código de Ética do Contador, em seu art. 6º estabelece que o profissional pode considerar vários elementos na fixação dos honorários, como por exemplo, a relevância, o vulto, a complexidade e a dificuldade do serviço a executar, o tempo que será consumido, a possibilidade de ficar impedido de realizar outros serviços, a peculiaridade de tratar-se de cliente eventual, habitual ou permanente, o local em que o serviço será prestado, entre outros.

Com relação ao atendimento do profissional contábil em local restrito e sigiloso, a pesquisa mostrou que 76% dos empresários estudados estão Satisfeitos e 24% Muito Satisfeito, totalizando 100% de satisfação nesse aspecto, ou seja, não foi encontrada nenhuma insatisfação nesse quesito. Logo, estes resultados demonstram que os profissionais contábeis destas empresas atendem a boa conduta do sigilo dentro de seu estabelecimento, além de exercerem seu trabalho com profissionalismo e ética. O Código de Ética do Contador estabelece que é dever do profissional guardar sigilo sobre o que souber em razão do exercício profissional lícito. Assim, se o atendimento do empresário não for realizado em ambiente reservado, as informações podem vazar e prejudicar a empresa.

No que diz respeito ao auxílio do profissional contábil na tomada de decisões nas empresas, a pesquisa revela que a Satisfação e a Insatisfação apresentam os mesmos índices percentuais, ou seja, 38% estão Satisfeitos e 38% Insatisfeitos. Apenas 5% (o que corresponde a um empresário) apresenta Muita Satisfação nesse sentido.

A contabilidade gerencial é uma necessidade das empresas e ainda é um ramo a ser melhor explorado pelo profissional contábil, uma vez que pode-se auxiliar na tomada de decisões gerenciais das empresas, e constitui um ponto positivo a mais no desempenho do

profissional contábil em seu trabalho. É uma oportunidade para se diferenciar dos demais profissionais; agregar a confiança e a dependência do empresário em seu trabalho.

Outra oportunidade, que faz parte da contabilidade gerencial, do profissional contábil em se destacar profissionalmente no mercado, é no auxílio ao empresário do controle das entradas e saídas do caixa. O Fluxo de caixa permite conhecer previamente necessidades ou sobras de caixa, possibilitando ao cliente tomar decisões antecipadamente. Além disso, evidenciar ao empresário o Princípio da Entidade onde não se pode confundir o patrimônio dos sócios ou proprietários, com o da sua entidade. A pesquisa demonstrou que apenas 48% (43% Satisfeitos + 5% Muito Satisfeito) dos empresários estão satisfeitos nesse aspecto, ou seja, nem metade da população estudada, representando assim, outra deficiência a ser trabalhada na área contábil destas empresas.

A localização e a estrutura do estabelecimento em que o profissional contábil exerce o seu trabalho também devem ter as condições mínimas para o exercício profissional e o melhoramento dessas condições só vem a trazer resultados positivos ao profissional contábil. Com relação a esse aspecto os empresários não demonstraram nenhuma insatisfação, pois 86% destes apresentaram-se Satisfeitos e 14% Muito Satisfeito a esta questão.

Ao serem indagados sobre algum contentamento ou descontentamento com relação aos serviços contábeis prestados pelo profissional contábil à sua empresa, alguns empresários apresentaram os seguintes descontentamentos: cobrança, pelos escritórios de contabilidade do “13º salário” e serviços extras como elaboração de contratos admissionais e rescisões de funcionários, emissão de Notas Fiscais Eletrônicas, divergência de saldos do balanço, principalmente dos estoques que não correspondem a real situação da empresa e a falta de informações gerenciais como emissão de relatórios que demonstrem o lucro, as despesas e os impostos.

4.3 Perfil da empresa e dos empresários

O segundo bloco da pesquisa realizada subdivide-se em: perfil dos empresários e perfil das empresas.

Tabela 03- Perfil dos Empresários

16.Gênero	%
Feminino	71
Masculino	29
17.Faixa Etária	%
18 a 35 anos	33
36 a 55 anos	53
Acima de 55 anos	14
18.Grau de escolaridade	%
Ensino fundamental	5
Ensino médio	62
Ensino superior	33
19.Na sua opinião, a contabilidade serve para (marque quantas alternativas quiser):	%
Atender as exigências fiscais e calcular os tributos	42
Obter informações para a tomada de decisões nas empresas	28
Apurar os lucros ou prejuízos nas empresas	30
Não Sabe	-

Fonte: Dados Pesquisa/2012

A pesquisa evidenciou que 71% dos empresários respondentes são mulheres. Isso significa que as mulheres, cada vez mais, estão se inserindo no ramo da atividade empresarial, gerenciando e administrando seu próprio negócio. Os respondentes desta

pesquisa, na grande maioria são pessoas ainda jovens, o que representa um crescimento acentuado dos jovens administradores e empreendedores no mercado do Município de Sarandi-RS.

Com relação ao grau de escolaridade dos respondentes, a pesquisa revelou que a maioria (62%) tem o ensino médio e outra grande parcela (33%) tem o ensino superior, o que representa que os empresários ainda precisam buscar a preparação no ensino superior para melhorar o desempenho de suas empresas, e facilitar o trabalho dos profissionais contábeis.

Para a maioria (42%) dos respondentes a principal função da contabilidade é atender as exigências fiscais e calcular os tributos das empresas, em segundo lugar (30%) ficou a apuração dos lucros ou prejuízos, e em terceiro lugar (28%) é a obtenção de informações para a tomada de decisões e controles nas empresas.

O resultado mostra a carência que micro e pequenos empresários têm em relação ao auxílio do profissional contábil na tomada de decisões em suas empresas. Cada vez mais é intensa e necessária, a informação contábil para fins gerenciais nas empresas, exigindo a utilização de análises e interpretações das demonstrações contábeis que são de competência do profissional contábil.

Tabela-04 Perfil das Empresas

20.Ramo de Atividade	%
Comercial	52
Industrial	10
Prestadora de Serviços	14
Comercial e Industrial	10
Comercial e Prestadora de Serviços	14
21.Anos de Atividade	%
Até 3 anos	28
3 a 10 anos	43
Acima de 10 anos	29
22.Quantidade de Colaboradores	%
Não tem funcionários	14
De 1 a 5 funcionários	62
Mais de 5 Funcionários	24
23.Fatramento Anual	%
Até R\$ 360.000,00	71
De R\$ 360.000,00 até R\$ 3.600.000,00	29
Acima de R\$ 3.600.000,00	-

Fonte: Dados Pesquisa/2012

De acordo com os dados da Tabela 4, 52% das empresas pesquisadas, pertencem ao ramo da atividade comercial, algumas pertencem a mais de um ramo de atividade. Outro destaque da pesquisa, são os anos de atividade que estas empresas apresentam. A grande maioria delas (43% de 3 a 10 anos e 28% até 3 anos) são empresas jovens, assim como citado na questão número 19, a faixa etária dos empresários também é de jovens. A maioria, 72% já superaram a fase mais difícil do seu crescimento, ou seja, os primeiros 2 anos de vida.

A maioria das empresas (62%) apresentou um quadro de 1 à 5 funcionários. Das empresas que apresentaram número superior a 5 funcionários (24%) pertencem, em maioria, ao ramo industrial. Do total, 14% das empresas respondentes não possuem funcionários, sendo o proprietário quem desempenha o trabalho na mesma. Essa parcela indica que mesmo sendo micro e pequenas empresas, ainda sim, contribuem muito na geração de emprego e renda em Sarandi - RS.

A questão 23 comprova que o trabalho de pesquisa teve como base as micro e pequenas empresas, pois nenhuma das empresas apresentou faturamento anual, superior a R\$ 3.600.000,00.

5 CONSIDERAÇÕES FINAIS

A contabilidade, através do trabalho dos contadores e técnicos contábeis, há muito tempo, desempenha um importante papel no desenvolvimento das empresas e do país, quer seja no atendimento dos aspectos fiscais, quer seja no apoio aos empresários no que diz respeito aos controles gerenciais para a tomada de decisão. O profissional contábil deve pautar sua atuação em bases éticas e responsáveis, primando pelo zelo, honestidade, sigilo e competência no exercício da sua profissão e visando a satisfação do cliente e o desenvolvimento das empresas.

Este trabalho foi desenvolvido com base em um comparativo entre as prerrogativas recomendadas e a prática dos serviços contábeis prestados à micro e pequenos empresários do município de Sarandi-RS. Este estudo envolveu temas como: o CEPC, a qualidade dos serviços prestados, a clareza nas informações, a contabilidade gerencial e, principalmente os aspectos relacionados ao auxílio do profissional contábil na tomada de decisões nas empresas.

O principal objetivo desse estudo foi avaliar se os empresários de Sarandi-RS, estão satisfeitos com os serviços prestados pelos profissionais contábeis. Os principais resultados positivos dizem respeito à satisfação dos empresários em relação à facilidade de comunicação e o atendimento sigiloso dos profissionais contábeis, a localização e estrutura dos escritórios contábeis, os serviços prestados sem atraso e conseqüentemente sem o pagamento de multas e juros de tributos e o domínio de atuação dos profissionais contadores em relação aos técnicos em contabilidade.

Essas indicações evidenciam o respeito e o compromisso dos profissionais com o CEPC, aos pilares da boa qualidade dos serviços oferecidos pelos profissionais contábeis que envolvem a estrutura do ambiente e o atendimento do profissional contábil, a eficiência dos serviços prestados e a habilitação profissional, onde a maioria dos profissionais são contadores e não mais técnicos em contabilidade o que também diz respeito à educação continuada.

Por outro lado, os principais resultados negativos, que revelam a insatisfação dos empresários desta pesquisa estão relacionados; ao incentivo por parte do profissional contábil aos empresários e seus colaboradores ao aperfeiçoamento no trabalho, no auxílio da tomada de decisões nas empresas, no auxílio à elaboração do fluxo de caixa e no cálculo de custos e preços de vendas, principalmente nas empresas industriais. Destaca-se também que grande parte dos empresários ainda entende que a contabilidade tem como principal função atender as exigências fiscais e calcular os tributos.

Esses resultados inferem que ainda há oportunidades de melhoria que podem ser exploradas na atuação do profissional contábil relacionada ao treinamento e orientação ao cliente, na introdução da contabilidade gerencial nos trabalhos oferecidos pelos profissionais contábeis da amostra estuda. Também, se deduz, pelos resultados da pesquisa, que o profissional contábil de Sarandi está muito centrado na Contabilidade Fiscal e que a Contabilidade Gerencial é uma grande oportunidade de mercado pouco explorada.

REFERÊNCIAS

Brasil. Conselho Regional de Contabilidade do Rio Grande do Sul. Lei Orgânica da Profissão Contábil: Código de Ética e Princípios Contábeis. 1. ed. Porto Alegre, 2011.

Conselho Federal de Contabilidade. Resolução 1301/2010. Disponível em: <<http://www.cfc.org.br>> . Acesso em: 10 out 2012.

____. Resolução 1307/2011. Disponível em: <<http://www.cfc.org.br>>. Acesso em: 10 out 2012.

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

FRANCO, Hilário. **Temas Contábeis**. São Paulo: Atlas, 1997.

____. **50 Anos de Contabilidade**. São Paulo: Atlas, 1993.

GESUALDI, Diva Maria de Oliveira. **A Responsabilidade Ética Social na Contabilidade**. 15 de agosto de 2011. Disponível em <<http://www.crc.org.br/jornaldocomercio/jornaldocomercio.asp>>. Acesso em: 26 abr 2012.

GESUALDI, Diva Maria de Oliveira. **Exame de Suficiência 2011.1**: RJ obtém segundo melhor índice nacional. 06 de junho de 2011. Disponível em <<http://www.crc.org.br/jornaldocomercio/jornaldocomercio.asp>>. Acesso em: 26 abr 2012.

HISTÓRICO do município. Disponível em: <http://www.sarandi.rs.gov.br/?sarandi=historico>>. Acesso em: 27 out. 2012.

IBGE cidades@. Disponível em: <http://www.ibge.gov.br/cidadesat/painel/painel.php?codmun=432010>>. Acesso em: 27 out. 2012.

IUDÍCIBUS, Sérgio de. **Contabilidade Gerencial**. 6. ed. São Paulo: Atlas, 2000.

MACHADO, Vinicius Sucupira de Alencar; NOVA, Silvia Pereira de Castro Casa. **Análise Comparativa Entre os Conhecimentos Desenvolvidos no Curso de Graduação em Contabilidade e o Perfil do Contador Exigido pelo Mercado de Trabalho**: Uma Pesquisa de Campo Sobre a Educação Contábil. Revista REPeC, Brasília, jan/abr. 2008.

PIZZOLATO, Nélio Domingues. **Introdução à Contabilidade Gerencial**. 2.ed. São Paulo: Makron Books, 2000.

RANGEL, Alexandre; COBRA, Marcos. **Serviços ao Cliente**: uma estratégia competitiva. 2. ed. São Paulo: Marcos Cobra, 1993.

SILVA, César Augusto Tibúrcio *et al.* **Exame de Suficiência em Contabilidade**. São Paulo: Atlas, 2001.

SILVA, Antonio Carlos Ribeiro da *et al.* **Abordagens Éticas para o Profissional Contábil**, Brasília-DF: Conselho Federal de Contabilidade, 2003.

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

TÍTULO DO TRABALHO

Estudo sobre a satisfação dos empresários de Sarandi-RS em relação à atuação do Profissional de Contabilidade

ÁREA TEMÁTICA

06 – Ética e responsabilidade social.

RESUMO

Pela qualidade do serviço prestado, se mede o profissionalismo, a ética e a competência do profissional de contabilidade. O Código de Ética Profissional do Contador-CEPC elenca as normas em que o profissional deve pautar sua conduta em relação ao cliente, aos colegas e a sociedade. Esta pesquisa tem como objetivo avaliar a satisfação dos empresários de Sarandi-RS em relação à atuação dos profissionais de contabilidade. Quanto à metodologia, a pesquisa é do tipo aplicada, classificada como descritiva, com abordagem quantitativa e qualitativa, delineando-se para um estudo de levantamento. Os dados foram coletados através de um questionário com questões fechadas moldado na escala de likert enviado aos empresários de micro e pequenas empresas de Sarandi-RS. Os resultados revelaram que 95% dos empresários estão satisfeitos com os serviços prestados pelo seu profissional contábil e os indicariam a outras empresas. Entretanto, 42% dos entrevistados têm a visão de que o profissional contábil serve para atender o fisco e calcular os tributos e, em torno de 52% dos empresários estão insatisfeitos com o profissional no que se refere ao auxílio nos assuntos gerenciais, revelando que o profissional contábil ainda está muito focado na Contabilidade Fiscal.

Palavras-chave: Satisfação. Serviços Contábeis. Profissional Contábil.

AUTORES

Tagiane Gracieli Fiorentin Tres. Autora. Contadora CRC/RS 66.519-O. Professora na Universidade de Passo Fundo.

Cláudia Ines Zimmer. Co-autora. Acadêmica do Curso de Ciências Contábeis na Universidade de Passo Fundo.