



**XXIX Congresso Brasileiro de Custos**

16 a 18 de novembro de 2022

- João Pessoa / PB -



## **Percepção dos empresários mossoroenses sobre os serviços contábeis**

**Iranilma De arruda Moura** (FCRN) - iranilmamoura@gmail.com

**Natalia Patrícia Freitas** (FCRN) - pathi.freitas@icloud.com

**Ítalo Carlos Soares do Nascimento** (UFC) - italocarlos25@gmail.com

**Geison Calyo Varela de Melo** (UFC) - geisoncalyo@hotmail.com

**Jerferson Freitas Da Silva** (UFC) - jerfersonfreitas111@gmail.com

**Caritsa Scartaty Moreira** (UFERSA) - caritsa\_scarlaty@hotmail.com

### **Resumo:**

*Esta pesquisa teve como objetivo analisar a percepção dos empresários de Mossoró-RN sobre os serviços contábeis. Para tanto, desenvolveu-se um estudo descritivo, quantitativo e do tipo survey (levantamento). Como instrumento de coleta de dados utilizou-se um questionário com questões fechadas, com amostra final de 27 (vinte e sete) empresários do referido município, cujos dados coletados foram tratados por meio de técnicas da estatística descritiva (frequências). Os resultados permitem concluir que: (i) os empresários mossoroenses consideram-se satisfeitos quanto aos serviços contábeis prestados em suas empresas, avaliando tais serviços como "bom" e "ótimo", em sua maioria, os quais são prestados com segurança e confiabilidade; (ii) as principais ferramentas oferecidas para gestão financeira da empresa são a análise financeira/custos, análise de balanço e planejamento empresarial, entretanto cerca de 40% dos empresários afirmam que os contadores não oferecem nenhum tipo de relatório sobre a situação da empresa; (iii) a maioria dos empresários afirma que existe transparência e que há uma boa relação entre a contabilidade e a empresa em que atuam; (iv) as principais motivações para a escolha do atual escritório de contabilidade por parte dos empresários da amostra foram o serviço, atendimento e localização, nesta ordem de importância, os quais indicam que provavelmente recomendariam o atual serviço para familiares e amigos; e (v) a maioria dos empresários mossoroenses afirmam que os serviços contábeis satisfazem as necessidades de sua empresa e que os problemas são solucionados de maneira rápida.*

**Palavras-chave:** Profissional contábil. Serviços contábeis. Percepção dos empresários.

**Área temática:** Sistemas de controle gerencial e custos

## Percepção dos empresários mossoroenses sobre os serviços contábeis

### RESUMO

Esta pesquisa teve como objetivo analisar a percepção dos empresários de Mossoró-RN sobre os serviços contábeis. Para tanto, desenvolveu-se um estudo descritivo, quantitativo e do tipo *survey* (levantamento). Como instrumento de coleta de dados utilizou-se um questionário com questões fechadas, com amostra final de 27 (vinte e sete) empresários do referido município, cujos dados coletados foram tratados por meio de técnicas da estatística descritiva (frequências). Os resultados permitem concluir que: (i) os empresários mossoroenses consideram-se satisfeitos quanto aos serviços contábeis prestados em suas empresas, avaliando tais serviços como "bom" e "ótimo", em sua maioria, os quais são prestados com segurança e confiabilidade; (ii) as principais ferramentas oferecidas para gestão financeira da empresa são a análise financeira/custos, análise de balanço e planejamento empresarial, entretanto cerca de 40% dos empresários afirmam que os contadores não oferecem nenhum tipo de relatório sobre a situação da empresa; (iii) a maioria dos empresários afirma que existe transparência e que há uma boa relação entre a contabilidade e a empresa em que atuam; (iv) as principais motivações para a escolha do atual escritório de contabilidade por parte dos empresários da amostra foram o serviço, atendimento e localização, nesta ordem de importância, os quais indicam que provavelmente recomendariam o atual serviço para familiares e amigos; e (v) a maioria dos empresários mossoroenses afirmam que os serviços contábeis satisfazem as necessidades de sua empresa e que os problemas são solucionados de maneira rápida.

Palavras-chave: Profissional contábil. Serviços contábeis. Percepção dos empresários.

Área Temática: Sistemas de controle gerencial e custos.

### 1 INTRODUÇÃO

Em um contexto globalizado e de acirrada concorrência, é indispensável informações claras para o sucesso e tomadas de decisões nos negócios, visto que é percebido um crescimento progressivo e intenso pela disputa de mercado entre as empresas, emergindo a necessidade de uma melhor compreensão sobre o setor de atuação, as demandas e todos os processos que formam uma empresa (Marcelino, Santos, Silva, & Prado, 2021). Diante disso, percebe-se que a cada dia a contabilidade sofre mudanças, e nesse contexto os contadores precisam se adaptar a essas alterações para prestar serviço de qualidade com segurança (Silva, Santos, Lima Filho, & Bernardes 2018).

Com isso, cabe aos profissionais contábeis se adaptarem a essa nova perspectiva, agregando valor no serviço oferecido e demonstrando os seus diferenciais para se destacar no ambiente profissional (Tondin, 2018). Em consonância, Gomes e Souza Neto (2017) relatam que a contabilidade possui destaque como provedora de informações, agregando valor as empresas, já que para obter sucesso satisfatório é necessário informações confiáveis e uteis que

proporcionem um alicerce seguro para o planejamento e o controle da organização, o que ajudará o empresário no momento da tomada de decisões.

Para Camargo (2018) o uso de ferramentas contábeis representa um diferencial pelos benefícios das informações geradas para a gestão das atividades desenvolvidas pelas organizações. Como afirma Brito (2016), a gestão contábil tornou-se uma ferramenta indispensável para uma administração de qualidade em qualquer organização, cujo principal objetivo é fornecer dados confiáveis para auxiliar os gestores na tomada de decisão, escolhendo o melhor caminho para a empresa.

Ultimamente, os serviços dos profissionais da contabilidade têm tido uma exigência cada vez maior a respeito da credibilidade das informações que são prestadas, o que tem levado a uma mudança sem precedentes no ambiente econômico e social (Firmo, Mota, & Paiva, 2021). Dessa forma, emerge a seguinte questão de pesquisa: **Qual a percepção dos empresários de Mossoró/RN sobre os serviços contábeis?** Portanto, este trabalho objetiva analisar a percepção dos empresários de Mossoró/RN sobre os serviços contábeis.

Opta-se pela percepção dos empresários a medida em que os profissionais contábeis possuem um papel importante para tomada de decisões nas empresas. Assim, a pesquisa justifica-se pela necessidade de uma análise, dentre outros aspectos, sobre o grau de satisfação das empresas que usam os serviços dos escritórios de contabilidade, pois tal levantamento servirá de base para os futuros escritórios que surgirão e para os que já existem aprimorarem seus serviços de acordo com a visão dos clientes, e sempre de acordo com os regimentos éticos e legais da profissão contábil (Firmo, Mota, & Paiva, 2021).

O presente trabalho divide-se em cinco seções. Na primeira tem-se esta introdução, especificando o tema, questão de pesquisa, objetivo e justificativa; na segunda apresenta-se a parte conceitual para o desenvolvimento da pesquisa; na terceira seção, demonstra-se a metodologia; na quarta, a análise e discussão dos resultados e, por fim, na última seção serão apresentadas as considerações finais.

## **2 FORMATAÇÃO GERAL**

Esta seção tem como finalidade apresentar o referencial teórico, que serviu de suporte para o desenvolvimento da pesquisa. Inicialmente, a ênfase será dada na contabilidade como ferramenta para tomada de decisão, discutindo sua importância na gestão das empresas, e em seguida, abordará sobre o profissional contábil e sua importância.

### **2.1 Contabilidade como ferramenta para tomada de decisão**

A contabilidade deve ser usada como ferramenta para a tomada de decisão, pois exerce um papel relevante na gestão empresarial, à medida que fornece subsídios ao administrador. Por meio dela, o empresário é capaz de fazer uma avaliação da situação patrimonial da empresa, prognosticar tendências, planejar atividades. Para tal, a contabilidade se utiliza de diversas técnicas e instrumentos, tais como: escrituração, análise e interpretação das demonstrações contábeis, auditoria e perícia. Todas as empresas que desejam alcançar o sucesso, independentemente de seu porte ou atividade, necessitam de informações suficientes e confiáveis. Esta informação deve servir como base para o planejamento da empresa, para fins de auxiliar a tomada de decisão do empresário (Sebrae, 2014).

De acordo com Tondin (2018) a contabilidade assume uma forma ampla e abrangente apoiando constantemente a administração das empresas através do

fornecimento de informações e ferramentas que subsidiam a tomada de decisão. Informações estas, que são obtidas por meio da prestação de serviço dos escritórios contábeis. As funções de um escritório não se limitam a apurar os impostos e manter a contabilidade em dia, o contador deve contribuir com todas as áreas da empresa, visando oferecer ao empresário as ferramentas necessárias para a preservação do seu patrimônio e a gestão dos negócios.

Para Silva Júnior (2017) as ferramentas da contabilidade utilizadas com as novas tecnologias criam relatórios que auxiliam administradores, e sua aplicação lhes mostra que a contabilidade não existe só para cumprir as exigências legais, mas também produz benefícios ao negócio, produzindo uma visão estratégica.

Desse modo, o serviço contábil vem se tornando um fator de grande demanda, não só buscado por grandes empresas, mas também por pequenos empreendedores. Por esses fatores, o contador precisa adaptar-se às mudanças do meio exterior de modo a voltar-se para a melhoria do seu relacionamento com os seus clientes, os quais buscam soluções, disponibilidade, objetividade e efetividade na prestação do serviço contábil (Oliveira, Almeida, Silva, & França, 2021).

Gomes e Souza Neto (2017) complementam salientando que o profissional da área contábil é um agente de mudanças e deve demonstrar suas diversas habilidades, especialmente por ser aquela pessoa que tem como função registrar fatos econômicos e financeiros sobre as variações patrimoniais da empresa. Tais informações fornecem elementos essenciais na materialização dos processos contábeis, possibilitando por meio de relatórios e demonstrativos que sejam úteis a todos os usuários da Contabilidade (investidores, fornecedores, administradores, acionistas entre outros usuários), definam sobre a melhor forma de planejamento para a dinâmica do bom funcionamento da entidade.

## **2.2 O profissional contábil e a qualidade do seu serviço**

A contabilidade tem papel de destaque nas empresas, uma vez que ao tratar os fatos patrimoniais, transforma-os em informações, exercita a sua principal função. Porém, o contador não pode ficar limitado ao desempenho da função de informante. Deve, pelo contrário, estar preparado para a participação na tomada de decisões, visando identificar e corrigir as dificuldades e adversidades que surgem ao longo do caminho, através de ações pró-ativas, baseadas nas informações geradas pela contabilidade (Kounrouzan, 2010).

Segundo Rua (2014) o profissional contábil ampliou seu espaço com o passar dos anos, deixando o termo “guarda-livros” para traz, oportunizando a entrada de um profissional com características de empreendedorismo e gestão, que busca novas maneiras de aprimorar os resultados dos clientes, sendo a contabilidade uma ferramenta essencial para a tomada de decisão.

Assim, verifica-se que o profissional contábil é vital para todos os tipos de empresas; sem ele, as empresas não têm um início e nem uma expectativa de se manter no mercado por muito tempo, mesmo porque o profissional contábil ajuda na melhoria das organizações, fornecendo informações úteis para os gestores na hora da tomada de decisão (Dutra, & Pessoa, 2018).

A qualidade dos serviços prestados é a porta de entrada para que o profissional cresça no mercado de trabalho, pois este está cada vez mais competitivo. Anselmo (2012, p. 16) declara que “para qualquer empresa, em qualquer ramo de atividade, a satisfação do cliente e a qualidade do serviço são pontos-chave para se alcançar o sucesso”.

Dutra Pessoa (2018) afirma que para proporcionar satisfação ao cliente e se posicionar no mercado é preciso que o profissional contábil invista na melhoria da qualidade dos serviços, deixando de atender apenas aos aspectos fiscais e passando a utilizar a contabilidade como ferramenta para o fornecimento de informações úteis que auxiliem a tomada de decisão de seus usuários. Assim, essa melhoria na qualidade dos serviços contábeis proporciona diminuição de custos e fidelização dos clientes.

Em consonância, Firmo, Mota e Paiva (2021) afirmam que para manter um cliente satisfeito é necessário determinar estruturas bem elaboradas, pois a qualidade do serviço é uma medida de quanto o nível de serviço prestado atendeu as expectativas do cliente e o provimento de um serviço com qualidade expressa consenso com as expectativas que são esperadas pelo consumidor.

Nesse sentido, Victorino (1999), em pesquisa pioneira, apresenta um quadro com fatores importantes dos fundamentos da qualidade em serviços contábeis. Verifica-se que há várias formas de saber se o cliente está satisfeito com a qualidade dos serviços prestados e que depende do interesse do prestador de serviço investigar, avaliar, analisar e executar as mudanças necessárias para uma melhor satisfação do cliente. O Quadro 1 apresenta os indicadores propostos.

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

**Quadro 1. Indicadores de Qualidade**

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

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

### 2.3 Estudos empíricos anteriores relacionados ao tema

O Quadro 2 evidencia estudos que abordaram os temas contabilidade como ferramenta para tomada de decisão, assim como o profissional contábil e a qualidade dos seus serviços.

Autores/Ano	Objetivo	Resultados
Anselmo (2012)	Avaliar a qualidade dos serviços contábeis prestados às microempresas e empresas de pequeno porte comerciais instaladas no centro da cidade de Biguaçu – Santa Catarina	Foi possível verificar que nem todos os escritórios de contabilidade estão atendendo e auxiliando seus clientes de maneira satisfatória. Observou-se que uma grande parte das empresas, mesmo recebendo relatórios periodicamente, pouco fazem uso deles como base para tomada de decisão, muitos empresários acham que os Contadores servem somente para fins legais e os valores cobrados um pouco caros.
Cunha, Olívio e Martins (2017)	Descrever a percepção dos empresários acerca do grau de importância e nível de satisfação dos serviços prestados pelo profissional da contabilidade.	Os resultados evidenciaram que clientes atribuem maior importância para a apuração de impostos e confecção de folha de pagamento. Já os serviços de assessoria para a gestão da empresa e geração dos demonstrativos contábeis são considerados de menor importância. Com relação ao nível de satisfação, os clientes estão entre “satisfeitos” e “muito satisfeitos” em relação à maior parte dos serviços prestados pelos profissionais da contabilidade.
Dutra (2018)	Analisar a percepção dos empreendedores de Tomé-Açu em relação a satisfação da qualidade dos serviços contábeis disponíveis na cidade atualmente.	Concluiu-se que, em geral, os empresários estão satisfeitos com os serviços oferecidos pelos profissionais contábeis de Tomé-Açu, conseqüentemente pode-se dizer que a visão dos mesmos em relação a qualidade dos serviços é boa, apesar de existirem alguns fatores que demonstraram divergência entre as variáveis pesquisadas, porém essas divergências não comprometeram a satisfação dos respondentes.
Aquino (2019)	Identificar perfil do profissional contábil desejável pelas empresas de serviços contábeis no município de Tangará da Serra-MT.	Constatou-se que principais características do profissional contábil, indicado pelas empresas na área, identificou-se que o trabalho em equipe é considerada a principal postura do candidato, visto que traz resultados muito mais eficientes do que as atividades realizadas individualmente. Quanto ao conhecimento específico exigido, a contabilidade tributária foi a mais votada, quanto ao conhecimento avançado sobressaiu a legislação fiscal e a escrituração fiscal a área de maior demanda.
Martins (2019)	Verificar os atributos e habilidades do profissional contábil e a importância dos serviços prestados por este profissional para a tomada de decisão empresarial	Foi possível concluir que os profissionais contábeis devem ficar atentos no que diz respeito a seus atributos e habilidades para prestarem serviços de qualidade, visto a importância dos mesmos para a tomada de decisão. O principal limitador da presente pesquisa foi a falta de empresas de grande porte como clientes do escritório objeto do estudo, visto que, os resultados obtidos poderiam ter sofrido alterações. Além disto, uma amostra maior poderia apresentar resultados distintos.

**Quadro 2. Pesquisas empíricas relacionadas ao tema**

Fonte: Elaborado pelos autores (2022).

A partir do Quadro 2, percebe-se que pesquisas relacionadas a habilidades e qualidades do profissional contábil apresentam uma variedade em relação ao objeto de pesquisa, podendo-se observar, o quanto um serviço prestado de qualidade pode influenciar na tomada de decisão de uma empresa. No que diz respeito aos serviços contábeis, os estudos permeiam entre grau de importância e nível de satisfação dos usuários de tais serviços.

A par do levantamento de dados dos estudos supracitados vislumbra-se a importância do serviço contábil para tomada de decisão e a qualidade do atendimento. Dessa forma, buscar-se-á com o presente estudo, analisar a percepção dos empresários mossoroenses sobre os serviços contábeis.

### 3 PROCEDIMENTOS METODOLÓGICOS

Para alcançar o objetivo geral desta pesquisa – analisar a percepção dos empresários de Mossoró/RN sobre os serviços contábeis –, a pesquisa classifica-se quanto aos objetos, como descritiva de caráter transversal, à medida que os dados são coletados em um único período. Segundo Zanella (2013) a pesquisa descritiva procura identificar a realidade estudada, suas características e seus problemas.

Quanto aos procedimentos, optou-se pelo levantamento de campo, que ocorreu em razão da necessidade de se obter respostas junto a um grupo de clientes de serviços contábeis, sobre os atributos de serviços que lhes são oferecidos. Dessa forma, foram coletadas informações junto a um grupo de pessoas sobre um respectivo problema e, logo após, efetuou-se uma análise quantitativa sobre os dados coletados, sendo esta a abordagem adotada para análise do problema. De acordo com Mattar (2014) a pesquisa quantitativa utiliza dados estruturados e estatísticos, com análise a partir de diversos casos representativos.

Nessa perspectiva, como instrumento de pesquisa, utilizou-se um questionário focado na abordagem da percepção dos empresários sobre a qualidade dos serviços prestados pelos contadores. Ainda sobre as técnicas de coleta de dados, para Zanella (2013) o questionário é a técnica mais utilizada em pesquisas quantitativas. É composto por uma série de perguntas a que o próprio respondente deve responder. Tem como vantagem, dentre outras, rapidez, maior alcance geográfico e em número de pessoas, reduzido custo com profissionais para coleta de dados, liberdade nas respostas e respostas uniformes.

Assim, a coleta de dados se deu por meio de um questionário com questões fechadas e de múltipla escolha. O questionário foi adaptado das pesquisas de Moreira, Encarnação, Bispo, Colauto, & Angotti (2013) e de Barbosa e Santos (2019). O instrumento de coleta foi aplicado de forma eletrônica, através da ferramenta do *google forms*, sendo aplicado no mês de abril de 2022. Realizou-se contato com os participantes através de e-mail e rede social (*whatsapp*).

A análise se deu por meio de técnicas da estatística descritiva, com indicação de frequências. Os dados foram tratados com o auxílio *Statistical Package for the Social Sciences* - SPSS® - versão 22, e em seguida, tabulados por intermédio do *Microsoft Office* (Excel), permitindo assim a sua apresentação através de tabelas e análise dos dados coletados. Além disso, foi realizada uma interpretação das respostas dos questionários, bem como um confronto com os achados anteriores, permitindo-se inferir com conclusões voltadas à satisfação do objetivo proposto.

## 4 RESULTADOS E DISCUSSÕES

Esta seção exibe os achados da pesquisa. Para melhor visualização, foram divididos em dois subtópicos. O primeiro apresenta a caracterização do perfil dos respondentes e empresas da amostra; e o segundo apresenta a percepção dos empresários de Mossoró-RN sobre os serviços contábeis.

### 4.1 Caracterização da amostra

Inicialmente, com o objetivo de caracterizar o perfil dos respondentes e das empresas da amostra, na Tabela 1 são apresentadas informações sobre o gênero, faixa etária, escolaridade, tempo de atuação profissional no ramo e cargo exercido dos empresários mossorentes participantes da pesquisa.

Caracterização da amostra		Frequência	Porcentagem (%)
Gênero	Masculino	19	70,4
	Feminino	8	29,6
Faixa etária	Até 25 anos	1	3,7
	26 a 30 anos	11	40,7
	31 a 40 anos	7	25,9
	41 a 50 anos	4	14,8
	Acima de 50 anos	4	14,8
Nível de escolaridade	Fundamental Completo	2	7,4
	Médio Incompleto	1	3,7
	Médio Completo	6	22,2
	Superior Incompleto	6	22,2
	Superior Completo	12	44,4
Tempo de atuação profissional no ramo	Até 2 anos	3	11,1
	3 a 5 anos	6	22,2
	5 a 10 anos	7	25,9
	Acima de 10 anos	11	40,7
Cargo exercido	Gerente	8	29,6
	Sócio	6	22,2
	Proprietário	13	48,1

**Tabela 1. Caracterização dos respondentes**

Fonte: Dados da pesquisa (2022).

Observa-se uma predominância de respondentes do gênero masculino (70,4%), e uma faixa etária significativa de 26 a 30 anos com (40,7%) e com nível de escolaridade superior completo (44,4%). Com base nos dados, verifica-se que o tempo de atuação profissional no ramo é superior a 10 anos (40,7%) e que a maioria são os proprietários (48,10%).

Ainda com o objetivo de caracterização da amostra do estudo, a Tabela 2 apresenta as principais características das empresas, evidenciando os seguintes aspectos: tipo de empreendimento, regime de tributação, ramo de atuação e profissional responsável pela contabilidade.

Quanto à caracterização das empresas, observa-se, na Tabela 2, que a amostra do estudo é composta tanto por média empresa (25,9%) quanto por MEI (33,3%). Cabe ressaltar que estas empresas estão localizadas no município de Mossoró-RN, sendo que 40,7% está em funcionamento no mercado no ramo de comércio e 29,6% em serviços.



Caracterização da amostra		Frequência	Porcentagem (%)
Tipo de Empreendimento	MEI	9	33,3
	Microempresa	5	18,5
	Pequena empresa	4	14,8
	Média empresa	7	25,9
	Grande empresa	2	7,4
Regime de Tributação	Simples Nacional	17	63,0
	Lucro Presumido	4	14,8
	Lucro Real	4	14,8
	Não sabe informar	2	7,4
Ramo de atuação	Comércio	11	40,7
	Indústria	4	14,8
	Serviços	8	29,6
	Outro	4	14,8
Responsável pela Contabilidade	Contador / Empresa Esp.	24	88,9
	Funcionários	1	3,7
	Proprietário	2	7,4

**Tabela 2. Caracterização das empresas da amostra**

Fonte: Dados da pesquisa (2022).

Cabe ressaltar que 63% destas empresas são optantes do regime de tributação do Simples Nacional, e pode-se constatar que 88,9% dos empresários mossoroenses têm um responsável pela prestação de serviços contábeis. Cabe destacar que o Simples Nacional foi criado com o objetivo de simplificar obrigações fiscais das empresas, tendo início a partir de 1º de julho de 2007, unificando o recolhimento dos tributos, além de possuir tratamento jurídico facilitado, abrangendo a união de vários entes federados, cobrança e fiscalização de tributos aplicados a microempresas e empresas de pequeno porte e recolhendo tributos em uma única guia com alíquotas menores, sendo este o regime tributário mais procurado pelas empresas brasileiras (Boufleuer, Lettnin, Sontag, & Lizzoni, 2018).

#### 4.2 Percepção dos empresários sobre os serviços contábeis

Esta subseção foi delineada a partir do objetivo geral do estudo – analisar a percepção dos empresários de Mossoró/RN sobre os serviços contábeis. Inicialmente, levantou-se alguns questionamentos aos empresários sobre sua percepção e satisfação acerca dos serviços contábeis, conforme Tabela 3.

Variáveis	Descrição	Freq.	(%)
1. Qual o seu nível de satisfação com o serviço contábil da sua empresa?	Muito insatisfeito	3	11,1
	Insatisfeito	3	11,1
	Indiferente	1	3,7
	Satisfeito	17	63,0
	Muito satisfeito	3	11,1
2. Como você avalia a competência e a qualificação do escritório para atender suas solicitações?	Péssimo	1	3,7
	Regular	5	18,5
	Ruim	1	3,7
	Bom	13	48,1
	Ótimo	7	25,9
3. Em relação à segurança e confiança, como você avalia os serviços de contabilidade prestados?	Péssimo	2	7,4
	Regular	6	22,2
	Ruim	1	3,7
	Bom	12	44,4
	Ótimo	6	22,2

**Tabela 3. Percepção e satisfação dos empresários sobre os serviços contábeis**

Fonte: Dados da pesquisa (2022).

Quanto ao nível de satisfação com o serviço contábil (Tabela 3), 63% afirmam estarem satisfeitos, observando-se assim um resultado satisfatório; quanto à avaliação sobre a competência e qualificação dos escritórios em relação ao atendimento das solicitações, 48,1% consideram como “bom” e 25,9% como “ótimo”. Já em relação ao item “segurança e confiança dos serviços prestados”, merece destaque os respondentes que classificam como “bom”, com 44,4% e “ótimo”, com 22,2%.

Na pesquisa de Gomes e Souza Neto (2017) os resultados foram semelhantes, com 69% de concordância com a satisfação dos serviços contábeis. Com isso, observa-se que de fato existe uma confiança entre empresário e o contador condizente com os estudos anteriores, ratificando assim a satisfação dos mesmos.

A Tabela 4 apresenta a percepção dos empresários sobre os relatórios e as ferramentas contábeis. Foram levantados três questionamentos: 1) se o contador oferece algum tipo de relatório da situação da empresa; 2) quais as ferramentas oferecidas para gestão financeira; e 3) se as informações recebidas da contabilidade são importantes para a tomada de decisão.

Variáveis	Descrição	Freq.	(%)
1. O contador oferece algum tipo de relatório da situação da sua empresa?	Sim	16	59,3
	Não	11	40,7
2. Quais as ferramentas oferecidas para gestão financeira da empresa?	Análise financeira/custos	8	29,6
	Análise de balanço	5	18,5
	Planejamento empresarial	5	18,5
	Formação do preço	1	3,7
	Fluxo de caixa	1	3,7
3. As informações recebidas da Contabilidade são importantes para o suporte à tomada de decisão que envolva questões econômico-financeiras?	Não sei informar	7	25,9
	Discordo totalmente	-	-
	Discordo parcialmente	2	7,4
	Indiferente	2	7,4
	Concordo parcialmente	8	29,6
Concordo totalmente	15	55,6	

**Tabela 4. Percepção dos empresários sobre os relatórios e as ferramentas contábeis**

Fonte: Dados da pesquisa (2022).

Quanto a percepção dos empresários sobre os relatórios e as ferramentas contábeis, evidenciada na tabela 4, foi visto que 59,3% dos contadores oferecem relatórios, porém pode-se observar um resultado negativo de 40,7%, em que não é oferecido esse tipo de serviço. Confrontando tais resultados aos achados de Gomes e Souza Neto (2017), observou-se que 94% dos empresários não souberam informar quais ferramentas de gestão são oferecidas pelo contador.

Destaca-se que uma das ferramentas mais oferecidas para a gestão com 29,6% são análises financeiras/custos. Ainda de acordo com as ferramentas oferecidas, foi identificado que 25,9% não sabem informar se é oferecido algum tipo de ferramenta para a gestão. Na pesquisa de Anselmo (2013) foi identificado um dado interessante, em que 64% relataram que não recebem nenhum relatório de auxílio à administração da empresa. Por fim, destaca-se que 55,6% consideram importantes as informações recebidas da contabilidade como úteis para fins de tomada de decisão.

Por meio da Tabela 5 visualiza-se a percepção dos empresários acerca das questões voltadas aos seguintes aspectos: transparência dos serviços contábeis; relacionamento do escritório de contabilidade com o cliente; e nível de importância atribuída a certificação digital.

Variáveis	Descrição	Freq.	(%)
1. O escritório de contabilidade é transparente quanto aos serviços prestados e esclarece suas dúvidas?	Discordo totalmente	2	7,4
	Discordo parcialmente	2	7,4
	Indiferente	-	-
	Concordo parcialmente	9	33,3
	Concordo totalmente	14	51,9
2. Quando se deparou com problemas em sua empresa, relativos a parte contábil e administrativa, o escritório de contabilidade ajudou a solucioná-los?	Sim, atendeu toda demanda	8	29,6
	Não tive problemas do tipo	5	18,5
	Sim, ofereceu treinamento	5	18,5
	Não ofereceu assistência	1	3,7

**Tabela 5. Transparência e a relação entre a contabilidade e a empresa**

Fonte: Dados da pesquisa (2022).

Conforme a Tabela 5, sobre o aspecto transparência e esclarecimentos em relação aos serviços contábeis prestados, há uma concordância positiva total de 51,9%; e 29,6% concordam sobre a resolução nos problemas relativos a parte contábil e administrativa, o que confirma o argumento de Martins, Martins e Moraes (2019), a maior habilidade do profissional contábil é a capacidade de solucionar problemas. Pode-se observar ainda que apenas 3,7% os contadores não ofereceram assistência, com isso ratifica-se a transparência e os esclarecimentos entre a relação do contador e empresário.

A Tabela 6 apresenta a percepção dos empresários a respeito das motivações para escolha do atual escritório de contabilidade e as pretensões de indicação dos serviços contábeis para familiares e amigos, além de demonstrar a satisfação com relação aos escritórios concorrentes.

Variáveis	Descrição	Freq.	(%)
1. Qual o motivo pela escolha do atual escritório contábil contratado?	Serviço	14	51,9
	Atendimento	6	22,2
	Localização	3	11,1
	Preço	2	7,4
	Forma de pagamento	2	7,4
2. Se fosse comparar com os concorrentes, como descreveria a qualidade do atual serviço de contabilidade contratado?	Inferior	4	14,8
	Igual	5	18,5
	Indiferente	3	11,1
	Moderado	9	33,3
	Superior	6	22,2
3. Recomendaria o seu atual serviço prestado de contabilidade para familiares e amigos?	Definitivamente não	2	7,4
	Pouco provável	3	11,1
	Indiferente	1	3,7
	Provavelmente sim	12	44,4
	Definitivamente sim	9	33,3

**Tabela 6 – Escolha e indicação dos serviços contábeis e comparação com concorrentes**

Fonte: Dados da pesquisa (2022).

Levando-se em consideração a escolha do escritório contábil contratado, obteve-se um resultado de 51,9% sobre o serviço prestado e um bom atendimento de 22,2%. Diante disso, foi questionado sobre uma comparação com os concorrentes e como descreveria a qualidade do atual serviço de contabilidade contratado, destacando-se moderadamente 33,3% e superior com 22,2%. Foi indagado aos empresários sobre a recomendação do atual serviço de contabilidade prestado, em que 44,4% indicam que provavelmente sim e 33,3% definitivamente sim.

Por fim, na Tabela 7 apresenta-se o nível de satisfação geral dos empresários mossoroenses sobre os serviços contábeis. Foram levantadas duas questões-chave:

1) se os serviços do atual escritório de contabilidade satisfazem a necessidade da empresa; e 2) se a resolução dos problemas é feita de maneira rápida.

Variáveis	Descrição	Freq.	(%)
1. Os serviços do atual escritório de contabilidade que são oferecidos satisfazem a necessidade da sua empresa?	Discordo totalmente	1	3,7
	Discordo parcialmente	3	11,1
	Indiferente	-	-
	Concordo parcialmente	6	22,2
	Concordo totalmente	17	63,0
2. Em relação aos problemas levados até o escritório de contabilidade, a resolução dos problemas é rápida?	Péssimo	-	-
	Ruim	2	7,4
	Regular	6	22,2
	Bom	9	33,3
	Ótimo	10	37,0

**Tabela 7. Nível de satisfação geral dos empresários sobre os serviços contábeis**

Fonte: Dados da pesquisa (2022).

Conforme Tabela 7, a maioria dos empresários encontram-se satisfeitos com a qualidade dos serviços contábeis, onde 63% concordam totalmente. Observa-se que em relação a resolução rápida dos problemas os resultados apontam para os itens “bom”, com 33,3% e “ótimo”, com 37%. Sobre o aspecto satisfação com a qualidade do serviço prestado pelo profissional contabil, de acordo com Dutra e Pessoa (2018) 26% dos respondentes mostraram-se “muito satisfeitos” e 69% se declararam “satisfeitos”, corroborando os achados desta pesquisa.

Em linhas gerais, pode-se observar que a maioria dos empresários de Mossoró/RN consideram que muitos serviços prestados pelo profissional contabil são satisfatórios, porém ainda assim pode-se destacar que existe certa insatisfação com relação aos relatórios e/ou ferramentas contábeis, que ainda deixam a desejar. Em um contexto geral, de acordo com a pesquisa, o resultado foi relevante ao nível de satisfação dos serviços contábeis sob a ótica dos empresários mossoroenses.

## 5 CONSIDERAÇÕES FINAIS

Este estudo tem por objetivo analisar a percepção dos empresários de Mossoró/RN sobre os serviços contábeis. Para tanto, desenvolveu-se uma pesquisa de caráter descritivo, de natureza quantitativa, por meio de aplicação de questionários, cujas análises foram realizadas mediante técnicas da estatística descritiva. Participaram da pesquisa 27 empresários.

Os resultados permitem concluir, dentre outros aspectos, que os empresários mossoroenses consideram-se satisfeitos quanto aos serviços contábeis prestados em suas empresas, avaliando tais serviços como “bom” e “ótimo”, em sua maioria, os quais são prestados com segurança e confiabilidade. Os resultados demonstram que as principais ferramentas oferecidas para gestão financeira da empresa são a análise financeira/custos, análise de balanço e planejamento empresarial, entretanto cerca de 40% dos empresários afirmam que os contadores não oferecem nenhum tipo de relatório sobre a situação da empresa.

Os achados da pesquisa indicam que a maioria dos empresários afirma que existe transparência e que há uma boa relação entre a contabilidade e a empresa em que atuam; evidenciam que as principais motivações para a escolha do atual escritório de contabilidade por parte dos empresários da amostra foram o serviço, atendimento e localização, nesta ordem de importância, os quais indicam que provavelmente recomendariam o atual serviço para familiares e amigos; e que a maioria dos empresários mossoroenses afirmam que os serviços contábeis satisfazem as

necessidades de sua empresa e que os problemas são solucionados de maneira rápida.

O estudo demonstra ainda há melhorias a serem observadas quanto aos serviços prestados pelos contadores no município de Mossoró/RN, pois boa parte dos empresários afirma que os contadores não oferecem nenhum relatório sobre a situação da empresa. Surge então a oportunidade para que os antigos e novos profissionais de contabilidade se adequem e consigam realizar as melhorias necessárias para satisfazer e aprimorar ainda mais a qualidade dos seus serviços contábeis e assim vir a contribuir para que os usuários dos serviços obtenham sucesso em seu empreendimento.

Desta forma, a pesquisa apresenta contribuições de cunho prático ao analisar aspectos relacionados aos serviços oferecidos pelos contadores, demonstrando que o uso de ferramentas contábeis possuem um diferencial pelos benefícios das informações geradas para fins de tomada de decisão, sendo assim fundamentais para a qualidade de qualquer organização, com isso, influenciando positivamente a credibilidade das informações que são prestadas nos serviços contábeis oferecidos.

Do ponto de vista teórico, esta pesquisa avança e amplia a discussão do tema, considerando-se sua relevância ao evidenciar que os empresários buscam cada vez mais informações seguras, confiáveis e satisfatórias para que assim consigam obter os resultados desejados de forma positiva. Nessa perspectiva, acredita-se, que os resultados obtidos revelam que os objetivos do trabalho foram alcançados, e, portanto, capazes de demonstrar a satisfação dos clientes em relação a qualidade dos serviços contábeis do município em questão.

O estudo avança nos campos teórico e prático, conforme já mencionado, entretanto algumas limitações podem ser apontadas, razão pela qual sugere-se para futuras pesquisas a ampliação do número da amostra, fato este que restringe ao uso de outras técnicas estatísticas mais robustas. Ademais, sugere-se a aplicação do questionário em municípios distintos que possuam o mesmo porte, permitindo-se assim a comparação dos resultados em diferentes regiões.

## REFERÊNCIAS

- Anselmo, T. A. (2012). *Avaliação pelos usuários da qualidade dos serviços contábeis prestados às micro e pequenas empresas comerciais com sede no centro da Cidade de Biguaçu-SC*. Monografia (graduação em ciências contábeis) – Universidade Federal de Santa Catarina, Florianópolis/SC.
- Aquino, J. M., Morais, M. I., Nunes, E. S., & Souza, M. E. L. (2019). Profissional contábil: perfil desejável pelas empresas de serviços contábeis no município de Tangará da Serra – MT. *Revista de Ciências Contábeis RCiC-UFMT*, 10(20), 84-100.
- Boufleuer, J. P. B., Lettnin, R., Sontag, A. G., & Lizzoni, L. (2018). Análise Tributária no Regime Simples Nacional com as Alterações Propostas pela Lei Complementar 155/2016. *RAGC*, 6(22), 165-179.
- Brito, M. S. (2016). *A importância Da Gestão Contábil Nas Micro e Pequenas Empresas*. Monografia (Graduação em ciências contábeis) – Universidade Católica do Salvador, Salvador/BA.

- Camargo, E. (2018). *Percepção De Gestores e Colaboradores De uma Cooperativa De Crédito Sobre a Contabilidade Gerencial*. Monografia (Pós-graduação em gestão contábil e financeira) – Universidade Tecnológica Federal Do Paraná, Pato Branco, 2018.
- Cunha, A., Olívio, A. C., & Martins, Z. B. (2017). Percepção de clientes acerca do grau de importância e nível de satisfação com os serviços prestados pelo profissional da contabilidade. *Revista Brasileira de Contabilidade*, 1(227), 70-81.
- Dutra, P. S. S., & Pessoa, T. B. (2018). *A Qualidade Dos Serviços Contábeis Sob A Ótica Dos Empresários Do Município De Tomé-Açu/PA*. Monografia (graduação em ciências contábeis) – Universidade Federal Rural da Amazônia.
- Firmo, F. O., Mota, F. P., & Paiva, M. D. S. (2021) Satisfação quanto aos Serviços Prestados por Escritórios Contábeis na visão de Micro e Pequenas Empresas de Porto Velho/RO. *Revista Conexão na Amazônia*, 2(2), 85-87.
- Gomes, W. B., & Souza Neto, M. O. (2017). *Qualidade Da Prestação De Serviços Contábeis Sob a Ótica Dos Empresários de Janduis/RN*. Monografia (graduação em ciências contábeis) – Universidade Federal Rural do Semi-Árido Mossoró/RN.
- Kounrouzan, M. C. (2021). *O Perfil do Profissional Contábil*. Disponível em: [www.oswaldocruz.br/download/artigos/social17.pdf](http://www.oswaldocruz.br/download/artigos/social17.pdf). Acesso em: 05 nov. 2021.
- Marcelino, J. A., Santos, E. B., Silva, E.V N., & Prado, E. R. (2021). Contabilidade Gerencial como Ferramenta de Apoio à Gestão de Pequenas Empresas. *Revista Controladoria e Gestão – RCG*, 2(2), 469-485.
- Martins, J. V, Martins, Z. B., & Morais, M. L. S. (2019). Atributos e Habilidades do profissional contábil e a importância de seus serviços para a tomada de decisão empresarial. *Revista Mineira de Contabilidade*, 20(1), 5-18.
- Mattar, F. N.; Oliveira, B.; Motta, S. (2014). *Pesquisa de marketing: metodologia, planejamento, execução e análise*. 7ª edição. Rio de Janeiro: Elsevier Brasil
- Moreira, R. L., R., Encarnação, L. V., de Almeida Bispo, O. N., Colauto, R. D., & Angotti, M. (2013). A importância da informação contábil no processo de tomada de decisão nas micro e pequenas empresas. *Revista Contemporânea de Contabilidade*, 10(19), 119-140.
- Oliveira, A. C. R., Silva, P. H. S., Almeida, I. C. S., & França, D. P. C. (2021). Análise da qualidade dos serviços prestados em um escritório de contabilidade em Almenara/MG por meio do questionário Servqual. *Recital-Revista de Educação, Ciência e Tecnologia de Almenara/MG*, 3(2), 125-146.
- Rua, K. S. P. (2014). *Mercado do Profissional Contábil: uma análise comparativa entre o perfil demandado pelas empresas cadastradas na FENACON e os currículos das Instituições de Ensino Superior de Brasília*. Monografia (Graduação em Ciências Contábeis), Centro Universitário De Brasília – UNICEUB. 2014.

- Silva, T. F., Santos, J. S., Lima Filho, R. N. L., & Bernardes, J. R. (2018). Determinantes da qualidade e da satisfação nos serviços contábeis: um estudo sobre a percepção dos empresários e gestores empresariais da atividade comercial do Polo Petrolina/PE e Juazeiro/BA. *Revista de Gestão e Contabilidade da UFPI*, 5(1), 106 -115.
- Serviço Brasileiro de Apoio às Micro e Pequenas Empresas (2021). *A importância da contabilidade para os pequenos negócios*. Disponível em <https://www.sebraepr.com.br/a-importancia-da-contabilidade-para-os-pequenos-negocios/>. Acesso em 23 out. 2021.
- Tondin, E. I. M. (2018). *Qualidade dos serviços prestados em escritórios de contabilidade: um estudo sobre a satisfação de clientes*. Monografia (graduação em ciências contábeis) – Universidade Caxias do Sul, Caxias do Sul.
- Zanella, L. C. H. (2013). *Metodologia de pesquisa*. 2 ed. Florianópolis: Departamento de Ciências da Administração/UFSC.