

Percepção dos Funcionários sobre o Nível de Qualidade nos Serviços de Contabilidade



Ellen Thays Anjos de Oliveira; Gabriele Santana de Almeida Jacinto; Gustavo Ambrozio; Maiara Moraes; Thaynara Cristina Cantele
Faculdade Educacional Araucária - FACEAR

RESUMO

Com um mercado tão competitivo nos dias atuais, ter e oferecer um serviço contábil de qualidade é essencial. Para isso, um bom relacionamento interno e sistemas qualificados, entre outros fatores, em um escritório contábil são de suma importância. Isso faz com que os serviços prestados sejam de grande importância. Atualmente, empresas adotam avaliações internas para verificar como está sendo o serviço prestado com intenção de melhorar o mesmo ou continuar a fazê-lo com qualidade. Pensando nisso, este artigo tem como finalidade demonstrar a visão de qualidade nos processos de um escritório contábil na cidade de Araucária, Paraná, de acordo com a opinião dos funcionários. Para tal objetivo foi aplicado um questionário para cerca de dez pessoas, assim como pesquisa bibliográfica para definir conceitos de qualidade, tal como a excelência nos serviços contábeis, além dos fatores internos e externos que os influenciam (estrutura, pessoal, gratificações e formação).

Palavras chave: qualidade, escritório contábil, percepção dos funcionários

ABSTRACT

With such a competitive market nowadays, having and offering quality accounting services is essential. For this, a good internal relationship and qualified systems, among other factors, in an accounting office are of paramount importance. This makes the services provided are of great importance. Companies today are adopting internal assessments to see how the service is being delivered with the intention of improving their or continue to do so with quality. Thinking about this, this article aims to demonstrate the quality vision in the processes of an accounting office in the city of Araucária, Paraná, according to the opinion of the employees. To that end, a questionnaire was applied to about ten people, as well as bibliographic research to define quality concepts, such as excellence in accounting services, as well as the internal and external factors that influence them (structure, personnel, bonuses and training).

Key Words: quality, accounting office, employee perception

1. INTRODUÇÃO

Com o aumento da concorrência entre os mercados, o sucesso depende da qualidade da prestação do serviço que está sendo oferecido. A qualidade nos serviços contábeis é um fator relevante, pois a cada dia aumentam as exigências e as obrigações das empresas perante o fisco.

A eficiência e qualidade se tornaram não só uma obrigação, mas uma necessidade das prestadoras de serviços contábeis com seus clientes. Diante disso, a necessidade de aperfeiçoamento com profissionais qualificados, tecnologia e estrutura vêm crescendo cada dia mais.

Vários fatores podem influenciar na qualidade de um serviço, fatores internos como bom relacionamento entre funcionários, os incentivos profissionais, estrutura, organização e externos como o relacionamento com clientes, sistema, formação e experiência.

O presente trabalho visa definir conceitos sobre qualidade e analisar o grau de influência dos fatores acima citados na visão dos funcionários de um escritório de contabilidade da cidade de Araucária, Paraná, através de pesquisas bibliográficas e aplicação de questionários aos entrevistados, analisando a percepção dos mesmos quanto à qualidade do escritório avaliado.

2. FUNDAMENTAÇÃO TEÓRICA

De acordo com Victorino (2006), qualidade é a totalidade de aspectos e características de um serviço que influencia a sua capacidade de satisfazer as necessidades explícitas (as que ele revela) ou implícitas (as que você tem que descobrir) do cliente.

Já Robles Jr. e Bonelli (2006), reconhecem qualidade como sendo o cumprimento dos requisitos, entendendo tais requisitos como características analisadas e detalhadas que referendam o trabalho.

Para Attie (2011), a contabilidade é considerada como ciência social, a qual deve servir a quem se utilizar de seus produtos, contribuindo com o plano administrativo e econômico das entidades e produzindo informações seguras e objetivas.

A contabilidade se baseia essencialmente em fatos fundamentados em documentação, obedecendo princípios e normas consagradas, registrando-os uniforme e homogeneamente. Concede ainda, exatidão nas informações em grupos de entendimentos, evidenciando a legitimidade e adequação econômico-financeira, interpretadas pelo seu produto final, as demonstrações contábeis (Attie, 2011).

Ainda segundo o autor, as demonstrações contábeis proporcionam meios de comparação das mais variadas operações, como também, permitem identificar elementos indicativos de eficiência ou ineficiências, gestão dos negócios ou ociosidades, as quais podem ser trabalhadas, melhorando assim, a produtividade da entidade.

Conforme condiciona o mesmo autor, as informações geradas pela contabilidade devem propiciar uma base segura às suas decisões, pela compreensão do estado em que se encontra a instituição, seu desempenho, sua evolução, riscos e oportunidades.

Sendo assim, o trabalho da Contabilidade deve ser veraz e equitativo, de forma a satisfazer as necessidades comuns a um grande número diferentes de usuários, sem privilegiar a nenhum deles, pois os interesses destes nem sempre são coincidentes. Além disso, necessitam ter atributos indispensáveis, como a confiabilidade, tempestividade (a informação deve chegar ao usuário em tempo hábil), compreensibilidade (exposta da maneira mais clara possível) e comparabilidade (mostrando a evolução de determinada informação ao longo dos tempos) (Attie, 2011).

Analisando esses conceitos, pode-se definir que qualidade nos serviços contábeis requer honestidade, preparo e integridade por parte dos contadores, que devem estar atualizados quanto as leis. Além disso, é necessário que o escritório esteja equipado com sistemas qualificados e ofereça um ambiente estruturado e organizado, para se ter controle de todos os documentos dos clientes.

3. METODOLOGIA CIENTÍFICA

Metodologia Científica segundo Marconi e Lakatos (2003, pág. 17), é introduzir o discente no mundo dos procedimentos sistemáticos e racionais, base da formação tanto do estudioso quanto do profissional.

3.1 ESPECIFICAÇÃO DO PROBLEMA

Este trabalho tem como objetivo verificar a percepção dos funcionários sobre a qualidade nos processos de um escritório contábil na cidade de Araucária, mostrando o quanto cada aspecto, tanto internos quanto externos, influenciam na qualidade de prestação de serviços. Para isso, utilizou-se de levantamento bibliográfico sobre o tema e aplicação de questionário com funcionários e sócios do escritório.

3.2 DELINEAMENTO DA PESQUISA

Delineamento da pesquisa para Gil (2007, pág. 43) refere-se ao planejamento da pesquisa, englobando o projeto de análise, interpretação de dados, e controle das variáveis compreendidas. É o desenvolvimento da pesquisa, a partir dos procedimentos técnicos utilizados para sua realização.

Esta pesquisa se constitui em um estudo de caso do tipo descritiva com análise quantitativa dos dados.

3.2.1 Tipos de pesquisa

Este trabalho tem como objetivo verificar a percepção dos funcionários sobre a qualidade nos processos de um escritório contábil na cidade de Araucária, mostrando o quanto cada aspecto, tanto internos quanto externos, influenciam na qualidade de prestação de serviços. Para isso, utilizou-se de levantamento bibliográfico sobre o tema e aplicação de questionário com funcionários e sócios do escritório.

3.2.1.1 Pesquisa bibliográfica

Segundo Marconi e Lakatos (2001, pág. 43), pesquisa bibliográfica é um procedimento formal com método de pensamento reflexivo que requer um tratamento científico e se constitui no caminho para se conhecer a realidade ou para descobrir verdades parciais. [...]. É encontrar respostas para questões propostas, utilizando métodos científicos.

Este trabalho utiliza este método de pesquisa, pois foram feitos diversos usos de fontes bibliográficas para sua realização.

3.3.1.2 Pesquisa descritiva

Gil (2007, pág. 42) cita a pesquisa descritiva como a descrição das características de certa população ou ocorrência, relacionando e comparando as variáveis. Dentre as características estão as formas, padrão de coleta de dados, questionário e observação.

Neste trabalho nota-se o uso da pesquisa descritiva na fundamentação teórica.

3.3.1.3 Pesquisa de campo

É a pesquisa utilizada com o objetivo de conseguir informações e/ou conhecimentos acerca de um problema, para o qual se procura uma resposta, ou de uma hipótese que se queira comprovar, ou descobrir novos fenômenos ou as relações entre eles. (Marconi e Lakatos; 2003, pág. 186)

É utilizado esse tipo de pesquisa neste trabalho, pois foram utilizadas várias informações de outras áreas.

3.4 FONTE COLETA E TRATAMENTO DE DADOS

3.4.1 Fonte de dados

Conforme Collis e Hussey (2005, pág. 154) as fontes de dados podem ser divididas em duas principais: primários – aquelas que são obtidas na fonte – e secundários – dados de fontes já existentes.

3.4.2 Coleta de dados

Segundo Marconi e Lakatos (2003; pág. 165), coleta de dados é a parte da pesquisa em que se inicia a aplicação dos instrumentos elaborados e das técnicas selecionadas, a fim de se efetuar a coleta dos dados previstos.

3.4.3 Tratamento de dados

Como em boa parte dos casos os documentos a serem utilizados na pesquisa não receberam nenhum tratamento analítico, torna-se necessária a análise de seus dados. Essa análise deve ser feita em observância aos objetivos e ao plano da pesquisa e pode exigir, em alguns casos, o concurso de técnicas altamente sofisticadas. (Gil, 2007; pág. 88)

3.5 LIMITAÇÕES DO ESTUDO

Delimitar a pesquisa é estabelecer limites para a investigação. Podem ser limitadas em relação ao assunto, à extensão e à uma série de fatores, isto é, meios humanos, econômicos e de exiguidade de prazo. (Marconi e Lakatos; 2003; pág. 162)

Esse trabalho está limitado a verificar o que influencia na qualidade da prestação dos serviços contábeis, somente na visão dos funcionários e sócios de um escritório de contabilidade em Araucária.

4. ANÁLISE E APRESENTAÇÃO DOS DADOS

A pesquisa realizada com 11 funcionários de um escritório de contabilidade da cidade de Araucária, Paraná, ajudou a compreender os fatores que interferem na qualidade dos serviços prestados por um escritório contábil.

Com respondentes quase predominantemente do sexo feminino, destaca-se o tempo de serviço dos funcionários dentro do escritório, com média de 9,8 anos trabalhados conforme gráfico 1 a seguir.

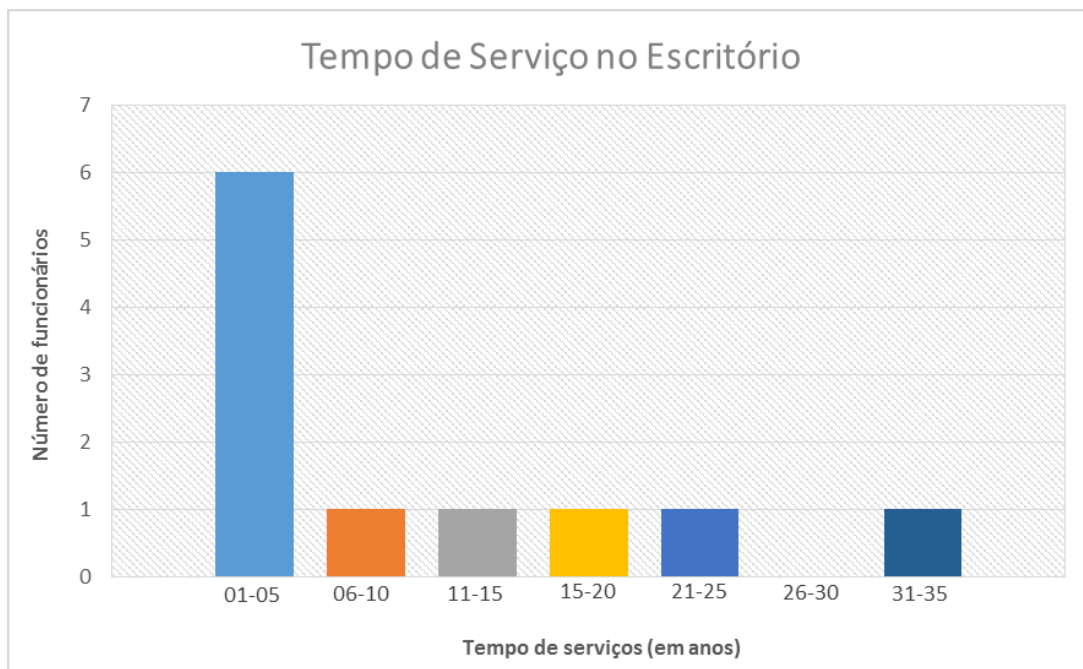


GRÁFICO 1: TEMPO DE SERVIÇO NO ESCRITÓRIO
FONTE: OS AUTORES (2016)

Outro ponto que também chama a atenção é o nível de escolaridade, se comparado com a idade e o gênero dos entrevistados. Ao relacionar a escolaridade com o gênero, nota-se que as mulheres possuem formação maior que os homens (87,5% das mulheres possuem superior completo ou em curso, contra 33,3% dos homens). Percebe-se também, com correlação negativa moderada, que quanto maior a idade dos entrevistados, menor é a formação do mesmo, conforme gráfico abaixo.

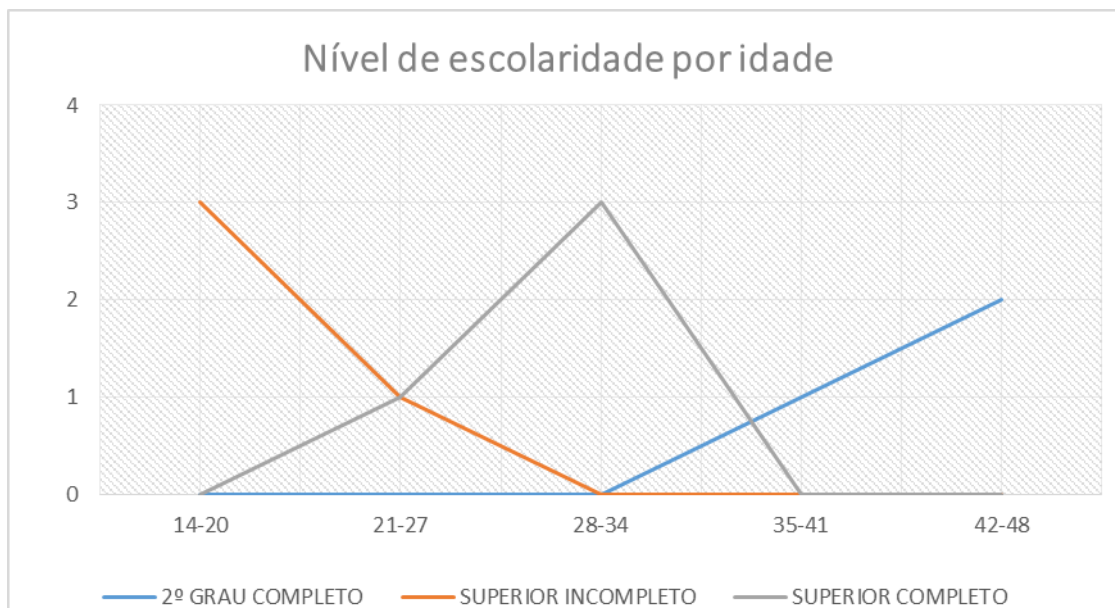


GRÁFICO 2: NÍVEL DE ESCOLARIDADE POR IDADE
 FONTE: OS AUTORES (2016)

Mais um aspecto encontrado foi que os funcionários com maior idade possuem maior tempo de serviço no escritório, e conseqüentemente os maiores salários. Sendo assim, ao comparar esses dados com o último gráfico, constata-se que os funcionários com maior tempo de serviço, possuem menor escolaridade.

Ao serem questionados quanto alguns aspectos (como estrutura, sistema, relacionamento interno e com clientes, experiência, formação, incentivos profissionais e organização pessoal e de documentos) influenciam na qualidade do serviço prestado, observa-se que a grande maioria acredita que todos esses itens interferem muito ou completamente no serviço.

A estrutura é o item que menos influencia na qualidade na opinião dos entrevistados. Porém ainda conta com uma influência de moderada a forte. Já os elementos com maior influência são o relacionamento interno e o relacionamento com os clientes, ambos com o mesmo grau de importância.

Abaixo, no gráfico 3, apresenta-se a influência de cada ponto questionado:

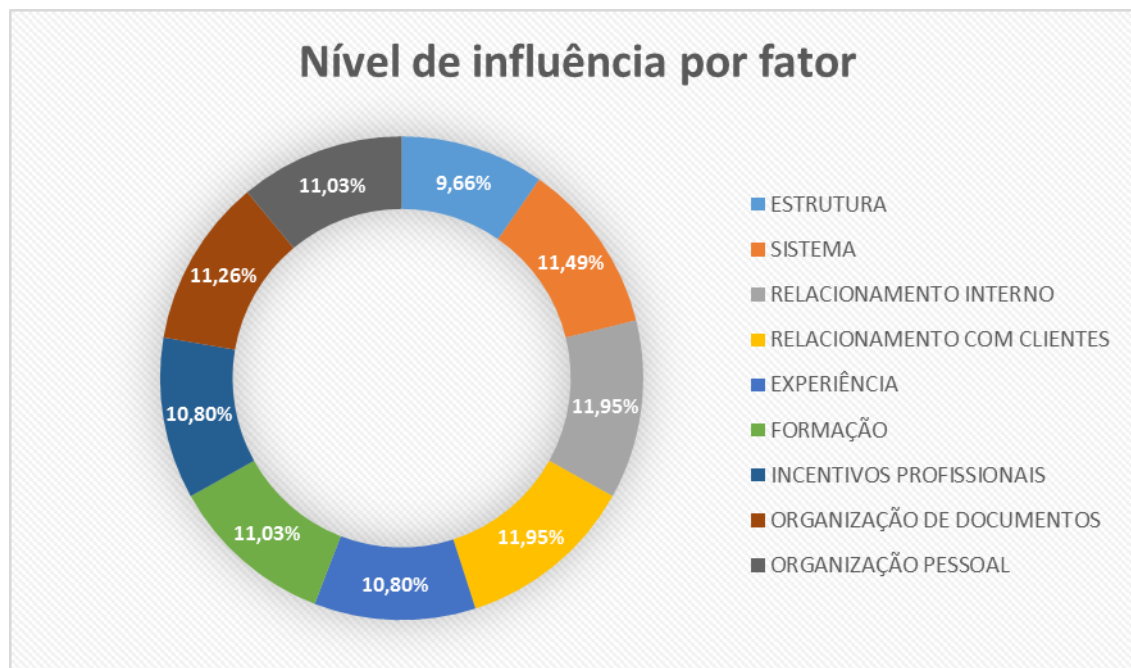


GRÁFICO 3: NÍVEL DE INFLUÊNCIA POR FATOR
 FONTE: OS AUTORES (2016)

Ao analisar a influência do sistema na qualidade do serviço contábil, nota-se que os funcionários com menor tempo de serviço no escritório consideram-no mais importante que os que possuem maior experiência na área.

Outra relação existente é que os homens acreditam que a formação tem influência total sobre a qualidade dos serviços prestados pela contabilidade. Ressalta-se o fato de que os mesmos possuem menos formação, como já mencionado anteriormente, mas ainda consideram como muito importante para a boa prestação do serviço.

Além disso, observa-se que os que possuem menor escolaridade são mais valorizados pela experiência e têm ganhos maiores que aqueles que possuem maior formação.

Outros pontos que também podem influenciar, destacados pelos entrevistados, foram a gerência participativa, o ambiente profissional e relacionamento interno agradável, a agilidade do serviço, a comunicação e uma consultoria contábil especializada. Foi muito reforçado o relacionamento com o cliente como o principal fator para se alcançar a qualidade. Foram comentados também os pontos que podem ser melhorados e aprimorados pelo escritório, como a estrutura, o investimento e incentivo profissional, assim como a perspectiva de crescimento profissional, que juntos ajudarão a atingir qualidade total dos serviços prestados pelo escritório de contabilidade.

5. CONCLUSÃO

Conclui-se que para se alcançar a qualidade na prestação de serviços no escritório contábil avaliado, os fatores de maior relevância são a relação com os clientes e o relacionamento interno, alinhar e avaliar melhorias referente a estes relacionamentos se apresenta com extrema importância, o sistema utilizado também tem uma correlação significativa com a qualidade, no ponto de vista dos funcionários com menos tempo de serviço.

Avaliando-se o critério escolaridade nota-se que as mulheres possuem maior formação comparadas aos homens, contudo segundo eles a formação é consideravelmente importante na prestação dos serviços. Um ponto que pode ser considerado negativo identificado na pesquisa é que, quanto maior a idade do funcionário menor o seu nível de formação, porém possuem mais tempo de serviço e também maiores salários.

Um dos aspectos avaliados que se destacou como de menor influência na qualidade, entre os pesquisados, foi a estrutura, porém deveria ser avaliada e melhorada, assim como o investimento e incentivo profissional e também a perspectiva de crescimento.

Pontos que não foram abordados na pesquisa, mas que deveriam ser analisados ou melhorados segundo os funcionários entrevistados, seria uma gestão participativa, a agilidade nos serviços e uma consultoria contábil eficiente e especializada, contribuindo para a satisfação dos clientes e a excelência com a qualidade total almejada pelo escritório na realização de seus serviços.

6. REFERÊNCIAS

ATTIE, WILLIAM. **Auditoria: conceitos e aplicações**. 6. Ed. São Paulo: Atlas, 2011.

ROBLES JR., ANTONIO; BONELLI, VALÉRIO VITOR. **Gestão da qualidade e do meio ambiente: enfoque econômico, financeiro e patrimonial**. 1. Ed. São Paulo: Atlas, 2006.

VICTORINO, CARLOS ROBERTO. **Gestão, qualidade e marketing em empresas de serviços**. 1. Ed. Blumenau: Nova Letra, 2006.