

**COLEGIADO DO CURSO DE CIÊNCIAS CONTÁBEIS
COORDENAÇÃO DE TCC
TRABALHO DE CONCLUSÃO DE CURSO**

Serviços Contábeis Prestados na Cidade Itacaré-BA: Sob a ótica dos empresários

Beibianne Souza dos Santos*
Elifaz Pereira Anunciação**

RESUMO

Com o mercado de trabalho cada vez mais competitivo, os empresários buscam os serviços contábeis para atender exigências do governo e obter informações uteis que auxiliem na gestão de seu negócio, contribuindo positivamente para o crescimento de sua empresa. Este estudo teve como objetivo analisar, sob a ótica dos empresários, a importância e a satisfação dos serviços prestados pelas empresas do setor contábil do município de Itacaré-Ba. O delineamento metodológico da pesquisa é bibliográfico, de campo e descritivo, tendo uma abordagem qualitativa e quantitativa. Para o tratamento dos dados foi utilizado o *software Microsoft Excel*. Os resultados demonstraram que ainda existem empresários que não utilizam a contabilidade a seu favor, porém, grande parte faz uso desses serviços e isso é uma maneira de se manterem no mercado por mais tempo, sendo os serviços oferecidos, na sua maioria, de forma correta e sem atrasos, atendendo assim, as necessidades dos contratantes, onde os serviços mais utilizados e os mais oferecidos estão ligados a contabilidade tributária. Concluiu-se então, que os serviços contábeis são considerados importantes e os empresários os utilizam principalmente para atender exigências impostas pelo governo.

Palavras-Chave: Contabilidade; Empresas; Satisfação.

1 INTRODUÇÃO

Os serviços contábeis têm como objetivo atender as necessidades de cada grupo que os utilizam, já que, é através destes que os usuários têm conhecimento das informações que os permitem tomar decisões gerenciais, decisões estas, que precisam ser cada vez mais certas e sensatas.

Os gestores buscam progressivamente o crescimento de suas empresas, porém muitos encontram dificuldades para conseguir manter a sobrevivência desta. De acordo com os dados

*Graduanda em Ciências Contábeis pelo Centro de Ensino Superior de Ilhéus- CESUPI. Bahia (Brasil). E-mail: beibysouza0@gmail.com.

**Professor Orientador. Mestre em Contabilidade pela Fundação Instituto Capixaba de Pesq. em Contabilidade, Economia e Finanças. E-mail: professorelifaz@hotmail.com

do Serviço de Apoio às Micro e Pequenas Empresa - SEBRAE (2016), devido à falta de capital de giro, grande parte das empresas fecham suas portas com menos de dois anos de vida. Uma maneira que os empresários buscam para continuar ativo e ganhar destaque no mercado é através do profissional contábil, que através de seus serviços exerce um papel de grande importância para a organização, auxiliando a garantir novas oportunidades e geração de lucro.

Segundo o site do IBGE (2020), o número de empresas e outras organizações atuantes na cidade de Itacaré e seus distritos em 2018 era formado por um total de 564, logo a figura de contadores capacitados são essenciais, já que buscam oferecer maior segurança para os empresários na gestão de seu negócio, contribuindo, por exemplo, na tomada de decisão e ajudando no sucesso das empresas.

A prestação de serviço no setor contábil vem crescendo cada vez mais, dada a necessidade de informações que as empresas buscam para melhorar e a qualidade das informações e serviços para tomada de decisões (CARVALHO et al., 2008). Diante das questões que cercam os serviços prestados por um contador, a questão problema deste estudo busca saber: qual o nível de satisfação dos empresários de Itacaré-BA quanto aos serviços contábeis prestados aos seus estabelecimentos?

Este estudo teve como objetivo analisar, sob a ótica dos empresários, a importância e a satisfação dos serviços prestados pelas empresas do setor contábil do município de Itacaré-Ba.

Com o mundo em constante evolução é preciso saber se adaptar as situações que aparecem em nosso cotidiano e o profissional contábil tem que acompanhar essas mudanças para suprir as necessidades e facilitar a vida de seus contratantes, logo, este estudo se justifica por oportunizar o pesquisador a compreender o mercado de trabalho e as carências que são notadas pelos tomadores de serviços, além de favorecer a discussão sobre a qualidade desta atividade oferecida na cidade, colaborando para que os profissionais da contabilidade ponham a disposição da comunidade excelentes serviços, fortalecendo a profissão no município de Itacaré-BA.

Esta pesquisa estrutura-se em seis seções: inicia-se com a seção introdutória que faz uma breve contextualização, a segunda é o referencial teórico, seguido pelos procedimentos metodológicos, a discussão dos resultados encontrados, as considerações finais e as referências utilizadas.

2 REFERENCIAL TEÓRICO

2.1 História da Contabilidade

A história da contabilidade tem grande importância para entender a profissão e o motivo da adoção de muitos princípios que está em vigor atualmente. Ricardinho Filho (1999) afirma que é necessário conhecer como se deu o desenvolvimento da contabilidade para compreender os rumos das práticas contábeis hoje em dia.

De acordo com Agostini e Carvalho (2011) a contabilidade já existia desde o início da humanidade, onde o seu desenvolvimento acompanhou o homem na busca pelo conhecimento. Para Iudícibus (2000) a noção de contabilidade já vem desde a origem do *Homo sapiens*, onde já se existia a intenção de fazer registros de acontecimentos em cavernas através de desenhos.

Voltolini (1999) fala sobre os registros, que se tornaram hábitos cotidianos e a maneira como estes eram feitos foi evoluindo com o passar do tempo, onde no período do papiro e de tabuas já eram realizados confrontos entre saldos positivos e negativos e na Idade Média, as operações contábeis ganharam uma maior ênfase.

Com a expansão da indústria artesanal, ocorreu a criação de novas técnicas de sistematização. Houve o acúmulo de capital causado pela sociedade capitalista e o trabalho assalariado tomou o lugar do trabalho escravo, que tornou os registros mais complexos. No qual já se existiam registros de custos comerciais e industriais no início de séc. XIV, considerando a contabilidade antes da ciência, como um sistema completo de escrituração. Esse período da pré-ciência foi marcado por três acontecimentos relevantes: a tomada de Constantinopla pelos turcos, a descoberta da América e em seguida a do Brasil e por último, a reforma religiosa, que se tornaram essenciais para o controle das riquezas do Novo Mundo (ANTUNES, 2017).

No Brasil a contabilidade ganhou mais importância com a chegada da Família Real para o país. Logo depois a profissão ficou conhecida como Guarda-Livros, que realizavam trabalhos de firma, como a elaboração de contratos e distratos e o controle de entrada e saída de dinheiro por exemplo. Nessa época, devido a todos esses registros serem feitos a mão, era necessário que o profissional tivesse uma ótima caligrafia (REIS, SILVA e SILVA, 2007, p. 04).

A cultura contábil da Itália teve uma grande influência na contabilidade do Brasil na metade do séc. XX, onde defendiam que o profissional não era apenas o guarda-livros encarregado de escrituras. Após o Decreto-Lei nº 9.295/1946 foi criado o Conselho Federal e

Regionais de Contabilidade e o guarda-livros passou a ser considerado técnico em contabilidade com regulamentação na Lei nº 3.354/1958. E de acordo com Nonato (2014), a contabilidade passou a ser mais sistêmica, preventiva e de controle gerencial.

Nonato (2014) ainda afirma que, a abertura do comércio internacional foi um marco para a procura de informações econômicas entre países e em 2007 o Brasil passou a adotar as Normas Internacionais de Contabilidade. Hoje, na era digital, os sistemas são mais complexos e a contabilidade mais eficiente, onde o profissional contábil passou a auxiliar o gestor a conduzir seu negócio, ajudando, por exemplo, na tomada de decisão.

2.2 O profissional contábil

O profissional contábil é vital para todo tipo de empresa, já que, de acordo com Iudícibus (2010) desde a abertura, até o fechamento de uma organização, é necessário a figura do contador.

De acordo Cosenza (2001) “o profissional contábil é percebido como carente de competências que ultrapassem seu domínio profissional, ou seja, os aspectos quantitativos da informação”. O profissional contábil teve mudanças no seu comportamento, mas o ideal ainda não foi alcançado, onde estes, segundo Fahl e Manhani (2006), apresentam as seguintes características:

- Recusam-se, em geral, em avançar além do limite restrito da apuração contábil;
- Limitam-se a trabalhar os aspectos ligados a questões tributárias, fiscais e jurídicas;
- Esforçam-se mais em moldar o cliente, segundo as orientações do poder público, a atender às necessidades do cliente;
- Omitem-se de intervir na área de consultoria de gestão empresarial para as pequenas e médias empresas. (FAHL; MANHANI, 2006, p. 05)

Fahl e Manhani (2006) ainda fala do profissional em relação as mudanças que ocorrem no mundo, onde as habilidades do profissional deve se sobressair, já que este pode contribuir para o crescimento da empresa pois, é conhecedor dela.

Para Silva (2000, p. 26) “O mercado atual requer modernidade, criatividade, novas tecnologias, novos conhecimentos e mudanças urgentes na visão através dos paradigmas, impondo, com isso, um desafio: o de continuar competindo”. Entende-se então, que o contador deve ter ações proativas, não se limitando a sua principal função, onde precisa ir de acordo com as necessidades do mercado, buscando seu aperfeiçoamento, sendo importante a preocupação com a utilidade, clareza e transparência da informação já que é através dela que os gestores vão ter um auxílio na tomada de decisão. Para Marion (2003, p. 36) o contador:

deve desempenhar aqui um papel importante nas negociações inter-regionais, assessorando, pesquisando, trazendo informações e elementos que assegurem o fluxo de informações contínua, que leva a empresa à tomada de decisão racional,

devendo oferecer um serviço socialmente útil e profissionalmente eficiente, que não seja apenas fruto da experiência e da formação universitária recebida, mas também de seu compromisso de incrementar e renovar constantemente o caudal de seus conhecimentos em prol da unidade regional.

Se o contador mantiver uma atualização profissional, as perspectivas futuras são melhores, onde de acordo com Iudícibus (2010, p. 14) “O número de bons profissionais, com ampla visão de administração financeira, é tão escasso, no momento, que os poucos que a possuem (...) têm obtido remuneração e satisfação profissional muito grandes”.

Segundo Dutra e Pessoa (2018) a busca por profissionais capacitados tem aumentado cada vez mais, onde as oportunidades serão aproveitadas por aqueles que se encaixam nas necessidades do mercado, realizando um trabalho de qualidade.

2.2.1 Serviços contábeis

Para a execução dos serviços contábeis é necessário o registro prévio que regulamenta esta atividade. As empresas contábeis são sociedades civis que realizam serviços voltados a este campo de atuação. De acordo com Figueiredo e Fabri (2000, p. 44) “Organização de serviços contábil é aquela que tem como missão prestar serviço de natureza contábil. Nela centralizam-se e executam-se as informações patrimoniais de pessoas físicas ou jurídicas”.

Pereira (2004) destaca que existe uma padronização dos serviços nas empresas contábeis em criação da folha de pagamento e fornecimento de informações fiscais e sociais por exemplo, isso é porque essas empresas têm suas atividades voltadas para elaboração de relatórios fiscais, o que vai ocasionar essa padronização.

De acordo com Iudícibus et al. (2017) o campo de formação contábil é vasto, onde há diversas áreas de atuação para esse profissional nos dias de hoje, podendo atuar dentro da empresa como planejador tributário, analista financeiro, contador geral, auditor interno etc.; podendo ser autônomo como consultor, auditor independente, empresário contábil, perito contábil, dentre outros; exercendo sua função também no ensino, como professor e pesquisador por exemplo; além de poder ainda trabalhar no órgão público como contador público e no tribunal de contas.

Em relação ao profissional autônomo, Dutra e Pessoa (2018, p. 21) fala que “O contador pode ser um profissional independente, montar seu próprio negócio, como prestador de serviços através do escritório de contabilidade e consultoria para as empresas”. Então, sob este ponto de vista, é importante que o contador se mantenha atualizado, fornecendo informações uteis, não se limitando apenas a atender o fisco, pois assim ele terá uma maior variedade dentro da sua área, podendo exercê-las com eficiência.

De acordo com Gomes (1979) o profissional não deve ter suas atividades restringidas a escrituração contábil e ao levantamento de balancetes. Para Franco (1980) o contador, por ter conhecimento sobre as informações contábeis, deve informar sobre estas à administração, não se limitando apenas a atender as obrigações fiscais. Logo, percebe-se que essa preocupação em o contador expandir seus conhecimentos já vem sendo construída a várias décadas atrás.

Thomé (2001) considera como serviços prestados pelas empresas contábeis: os serviços básicos de contabilidade, serviços de consultoria, de administração pessoal, de escrituração fiscal, comerciais e os de auditoria, perícia e assessoria. Além desses serviços, Thomé (2001, p. 15) fala que “o importante no momento é sabermos que nosso perfil hoje, é de empresário, parceiro de nosso cliente, porque oferecemos a ele serviços qualificados de que tem necessidade para o bom andamento dos seus negócios”.

2.3 Gestão de negócio contábil

A gestão de um negócio é formada por várias atividades que buscam compreender e explicar como as operações que ocorrem em um ambiente alteram seu patrimônio. Essas atividades ainda proporcionam aos gerentes, orientações para que essas operações gerem bons resultados, sendo através de uma gestão de qualidade que se obtém resultados positivos e eficazes em toda organização (HONG, 2006, p. 178).

De acordo com Duarte (2017):

Uma gestão bem definida e objetiva é de extrema importância dentro da empresa. Ela garante processos bem definidos, mantendo uma rotina bem organizada. Identifica ameaças e oportunidades, busca diferenciais de atuação mercadológica, estabelece metas, investimentos e principalmente a tão sonhada liderança.

Segundo Mastermaq (2016) é dever do gestor:

entender, criar, implementar e fiscalizar o cumprimento das normas de qualidade para garantir que a operação de todas as áreas ocorra de forma organizada e com total sinergia, criando desta forma, uma unidade operacional forte.

Ernani (2020) fala que uma boa gestão é essencial para o negócio crescer e se desenvolver no mercado de trabalho. E para execução de uma boa gestão, a qualidade na prestação de serviços contábeis torna-se importante, onde:

A qualidade é reconhecida como fator decisivo para escolha do consumidor (cliente). [...] Os donos de escritórios de contabilidade devem-se ater, também ao enfoque gerencial de seu escritório, centrado na qualidade e baseado na participação de seus colaboradores, com o objetivo de alcançar e manter a lucratividade através da satisfação e dos benefícios para os clientes, colaboradores e sociedade. (SHIGUNOV, T.; SHIGUNOV, A., 2003, p. 1-2).

Conforme o autor, a qualidade nos serviços contábeis não busca apenas a satisfação dos clientes, mas deve ser utilizada também como uma ferramenta de negócio, devendo agregar valor aos serviços prestados e sendo usada para o crescimento organizacional.

Carvalho e Tomaz (2010, p.94) fala que:

As empresas de serviços contábeis precisam buscar uma gestão adequada, procurando sempre a qualidade em seus serviços, e assim, satisfazendo as necessidades de seus clientes, e com isso, espera-se do profissional contábil que ele esteja em constante formação, buscando novos conhecimentos para aumentar a oferta de serviços e melhorar sua qualidade.

Percebe-se então, que a qualidade nos serviços busca a satisfação dos clientes, para assim, mantê-los. É através de clientes satisfeitos que se espalha uma boa reputação sobre a sua empresa, além de auxiliar no processo de satisfação e motivação da equipe (BEE, F; BEE, R, 2000, p. 14).

De acordo com Estrela (2018), uma boa comunicação com o cliente é um dos caminhos para poder fidelizá-los, sendo um diferencial para os contadores. Além da qualidade dos serviços, o autor cita algumas ferramentas para fidelização, como reconhecer o valor do cliente e dar valor ao seu trabalho, saber inovar, além de ser importante atender aos prazos estabelecidos e apresentar serviços diversificados, ou seja, além de serviços essenciais de escritório de contabilidade, oferecer serviços de auditoria e planejamento financeiro. Para o SEBRAE “Fidelizar clientes traz muitas vantagens ao empreendimento [...] e para as empresas não resulta em um alto custo”.

Massad (2020) retrata alguns desafios encontrados na gestão de escritórios de contabilidade, entre eles pode-se citar a comunicação efetiva e eficaz com os membros da organização e a necessidade de motivação para que não perca colaboradores com muito potencial na equipe. Então, nota-se que uma boa gestão deve ser feita também, visando melhorar os resultados dentro da empresa, já que é por meio de equipe motivada que se conquista e mantém clientes.

2.4 Pesquisas sobre o tema

A questão sobre os serviços contábeis prestados na percepção dos tomadores desses serviços, já foi abordada em pesquisas anteriores. Onde pode citar os estudos de Moreira et al. (2009) e de Pereira (2011) que apontam assuntos relacionados à qualidade da prestação de serviços contábeis. Os autores obtiveram resultados que os contadores são bem avaliados por seus clientes e que estes demonstram interesse em melhorar seus serviços, porém Moreira et al (2009) reforçou a necessidade da categoria oferecer as empresas algum tipo de informação gerencial, já que a amostra pesquisada relatou sobre a falta de informações que auxiliem na

administração de sua respectiva empresa. E o estudo de Pereira (2011) reforça essa necessidade, onde nota que os empresários sentem falta da criação de estratégias de gestão para empresa por parte do contador.

Gomes (2011) por meio de um estudo de caso em uma organização contábil na cidade de Criciúma-SC, também analisa que a qualidade dos serviços prestados pelos contadores são um diferencial no competitivo mercado de trabalho, porém ainda ressalta que as organizações devem se preocupar com as necessidades dos clientes, buscando atendê-las. Este trabalho vem demonstrar que a fidelização do cliente se dá por um conjunto de diversos fatores, sendo importante que, além da atenção as obrigações tributárias, é importante saber se relacionar com o cliente, buscando auxiliá-lo no seu negócio.

Foi verificado por Brandão e Buesa (2013) que serviços de consultoria agregado aos serviços tradicionais torna-se um diferencial para o contador, aumentando a satisfação dos empresários já que, irá auxiliar na tomada de decisão e no desenvolvimento da empresa., com isso, ajudando no processo de fidelização do cliente.

Em sua pesquisa com empresários de Ponta Grossa-PR, Pitela (2000) concluiu que os serviços contábeis satisfazem seus clientes, entretanto, há pouca participação do profissional no processo decisório ou até com o fornecimento de informações úteis para organização.

3 METODOLOGIA

Quanto ao tipo de pesquisa foi bibliográfica, utilizando fontes secundarias como livros, revistas, artigos científicos e materiais de sites da internet. Quanto ao aspecto descritivo, Gil (2007, p. 28) fala que esse tipo de pesquisa busca “a descrição das características de determinada população ou fenômeno”, logo, este estudo buscou descrever quais fatores acabam influenciando na opinião dos empresários de Itacaré quantos aos serviços contábeis prestados aos seus estabelecimentos. O trabalho ainda se caracteriza como estudo de campo pois o levantamento foi feito presencialmente aos empresários da cidade.

Quanto a abordagem, a pesquisa é classificada como quantitativa e qualitativa, onde Fonseca (2002) afirma que a pesquisa quantitativa explica, por exemplo, as razões de um fenômeno e a relação entre variáveis, através do uso de uma linguagem matemática e quando se utiliza essas duas abordagens juntas, a pesquisa qualitativa e quantitativa, tem chances de conseguir mais informações do que se conseguiria separadamente. Logo, através das informações que serão obtidas pela da aplicação do questionário, que seus resultados posteriormente irão ser transformados em números, a pesquisadora terá informações suficientes para emitir uma opinião acerca dos serviços contábeis na respectiva cidade.

Nesta pesquisa a amostra é não probabilística por conveniência que incidirá sobre 30 (trinta) empresários da cidade de Itacaré-BA. Através da coleta de dados a pesquisadora buscou informações essenciais para analisar e obter os resultados da pesquisa, resultados estes, que foram alcançados através de fontes primárias, aplicando-se 30 (trinta) questionários compostos de 13 (treze) perguntas fechadas, de maneira presencial à amostra selecionada entre os dias 23 de outubro à 05 de novembro de 2020.

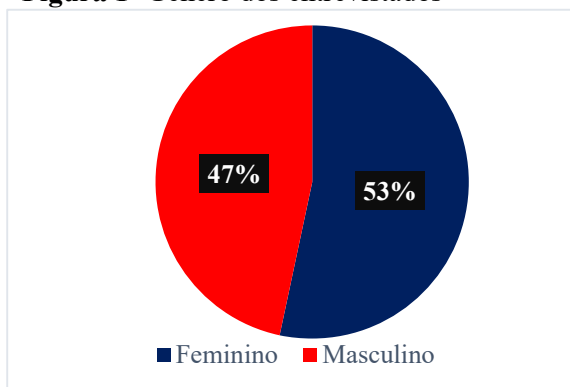
Os dados extraídos dos questionários aplicados foram utilizados para análise e interpretação dos resultados, através do *software Microsoft Excel*, estes dados produziram gráficos que facilitam a compreensão dos resultados obtidos.

4 RESULTADOS E DISCUSSÃO

A análise descritiva deste estudo inicialmente apresentou o perfil dos entrevistados, como mostra na figura 1. Os resultados demonstraram que a maioria destes eram composto pelo gênero feminino totalizando 16 mulheres, com um percentual de 53%, com pouca diferença, os empresários do gênero masculino totalizaram 47%.

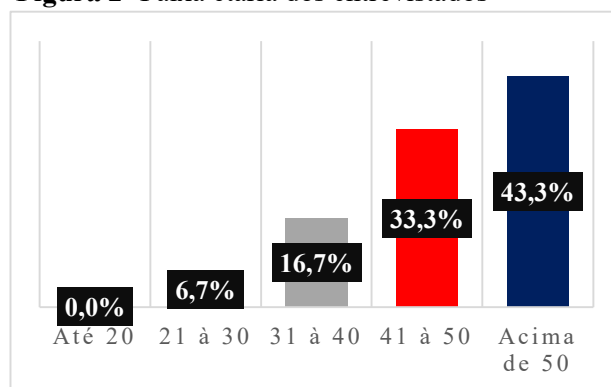
A figura 2 mostra que a maioria dos entrevistados tem acima de 50 anos, somando um percentual de 43,3%, seguido por um percentual de 33,3% para as idades entre 41 à 50 e nota-se que não houve nenhum empresário com idade de até 20 anos.

Figura 1- Gênero dos entrevistados



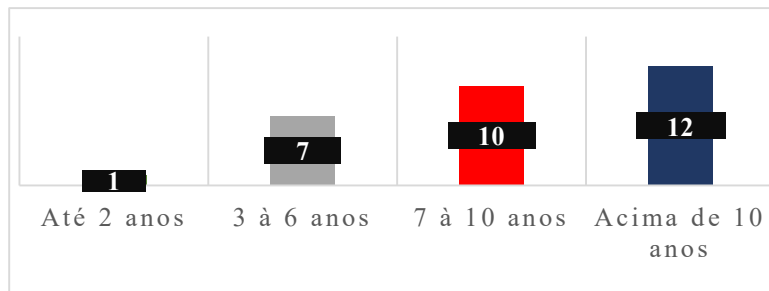
Fonte: Dados da pesquisa (2020).

Figura 2- Faixa etária dos entrevistados



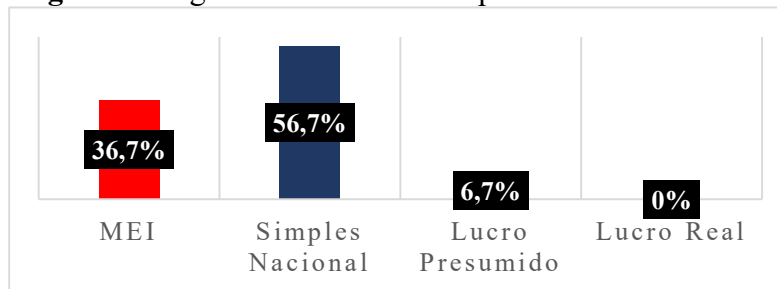
Fonte: Dados da pesquisa (2020).

As próximas questões foram relacionadas ao estabelecimento. A figura 3 mostra que a maioria dos empresários já estão no mercado a mais de 10 anos, logo em seguida os que estão entre 7 e 10 anos e apenas 1 dos empresários se encontra com menos de 2 anos no seu empreendimento.

Figura 3- Tempo de existência das empresas

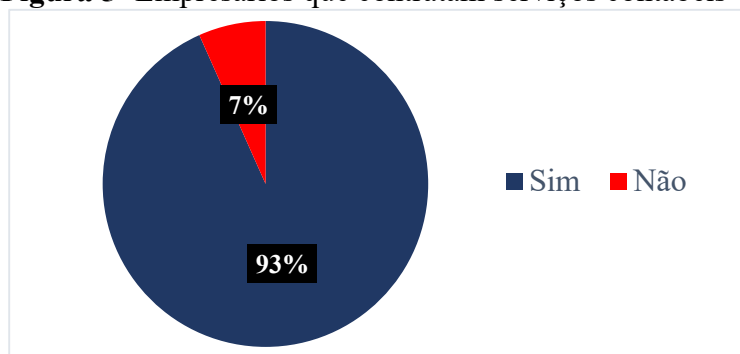
Fonte: Dados da pesquisa (2020).

Com relação ao regime tributário em que estão enquadradas as empresas, de acordo com a figura 4, 56,7% estão registradas no Simples Nacional, 36,7% são Microempreendedor Individual (MEI) e apenas 6,7% estão no Lucro Presumido.

Figura 4- Regime tributário das empresas

Fonte: Dados da pesquisa (2020).

Os empresários devem ter o contador como um aliado no sucesso do seu negócio e ao surgir as questões sobre esses serviços, apenas 7% afirmaram não contratar serviços de um contador para realização de qualquer atividade relacionada ao estabelecimento. Logo, as perguntas 6 a 13 foram realizadas apenas aos 93% dos entrevistados que contrata esses serviços.

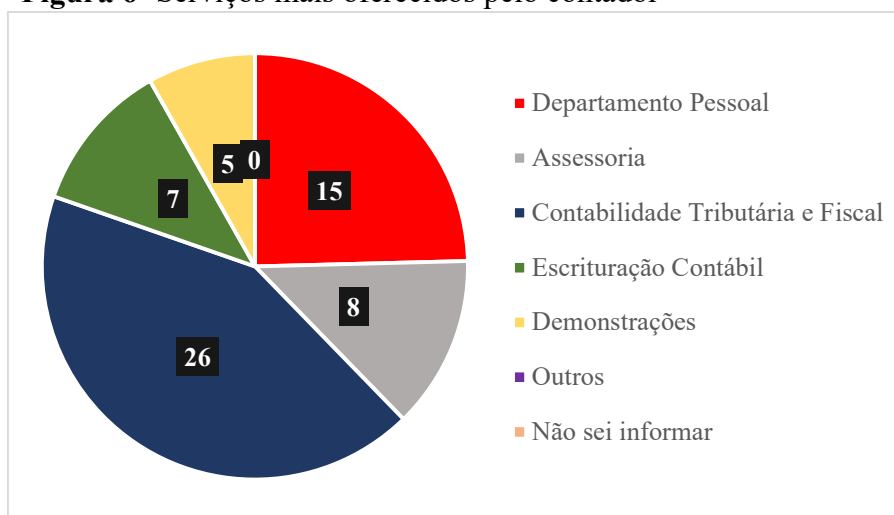
Figura 5- Empresários que contratam serviços contábeis

Fonte: Dados da pesquisa (2020).

Nota-se em geral, que a maioria dos empreendimentos estão conseguindo manter-se no mercado, já que a maior parte deles se encontram ativos a mais de sete anos, onde a figura do contador e seus serviços se mostraram importantes para isso, já que apenas 2 dos entrevistados não os utilizam.

Os serviços contábeis são de grande importância para um negócio, sendo através deles que os empresários têm auxílio para resolver coisas que não conseguiriam sozinhos ou demandaria muito tempo. Ao perguntar as empresas quais serviços são oferecidos pelo contador, de acordo com a figura 6, os serviços que mais ofertados são os de contabilidade tributária e fiscal, seguidos pelo de departamento pessoal e assessoria. Vale ressaltar que essa questão foi de múltipla escolha.

Figura 6- Serviços mais oferecidos pelo contador

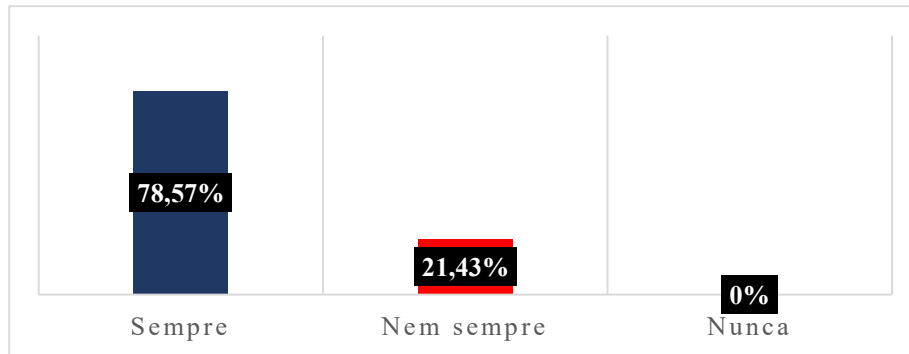


Fonte: Dados da pesquisa (2020).

Anjos et al (2011), verificou em seu estudo, que a maior oferta de serviços contábeis é relacionada a emissão de guias e confecção de folhas de pagamentos. Isso é demonstrado na figura 6, onde os serviços mais oferecidos são referentes a contabilidade tributária e fiscal e o setor de departamento pessoal.

Os serviços contábeis, quando oferecidos no prazo e corretamente, evitam problemas e gastos futuros para os empresários, além de aumentar a satisfação destes com relação aos serviços. Logo, a figura 7 e a figura 8, buscam mostrar que a satisfação das necessidades dos empresários varia de acordo com a maneira que os serviços contábeis são prestados, se o profissional cumpre prazos prometidos e entregam os serviços de maneira correta.

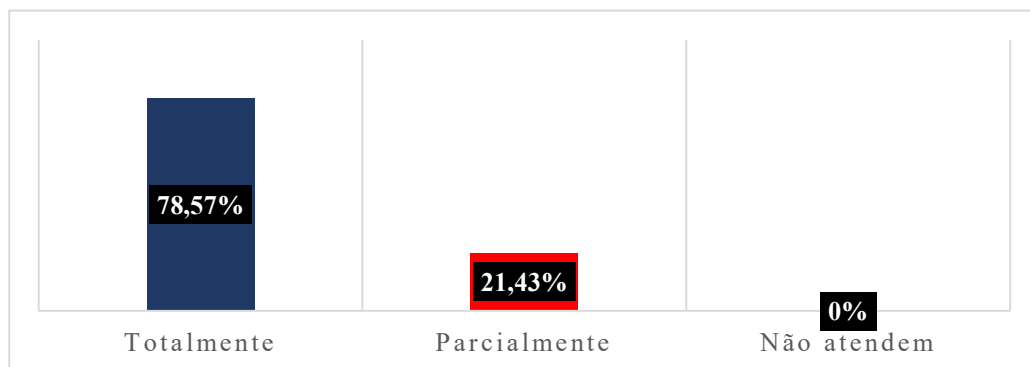
Figura 7- Os serviços contábeis são oferecidos corretamente e no prazo



Fonte: Dados da pesquisa (2020).

Conforme as figuras 7 e 8, dentre os empresários entrevistados, 78,57% afirmam que os serviços contábeis chegam as suas mãos na data marcada e sem erros, atendendo suas necessidades de maneira satisfatória. Apenas 21,43% relataram alguns atrasos e erros, fazendo com que suas necessidades sejam atendidas apenas parcialmente.

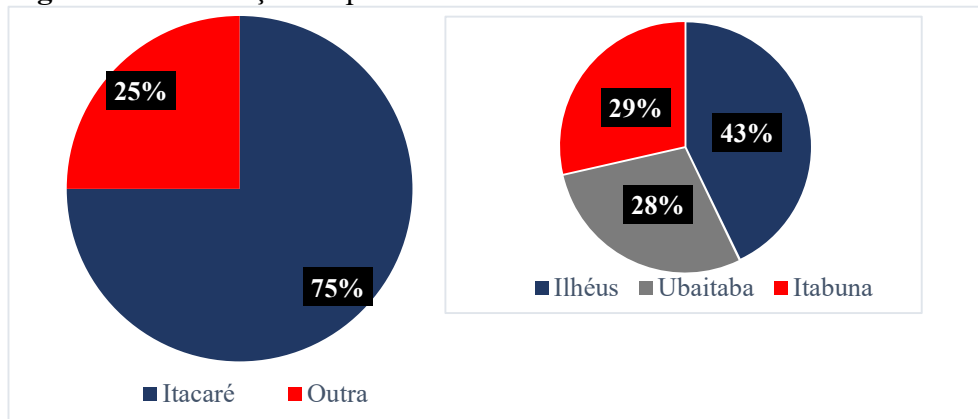
Figura 8- Os serviços contábeis atendem as necessidades de maneira satisfatória



Fonte: Dados da pesquisa (2020).

Mesmo que a maioria receba seus serviços no prazo estabelecido, uma parte (21,43%) relatou atrasos para entrega destes, podendo acarretar prejuízos para o empresário, já que, é necessário que a informação contábil seja entregue de forma rápida, para ser útil e aproveitada o máximo possível. Esse atraso pode se dar por falta do contador ou até mesmo devido a empresários solicitarem o serviço em cima da hora.

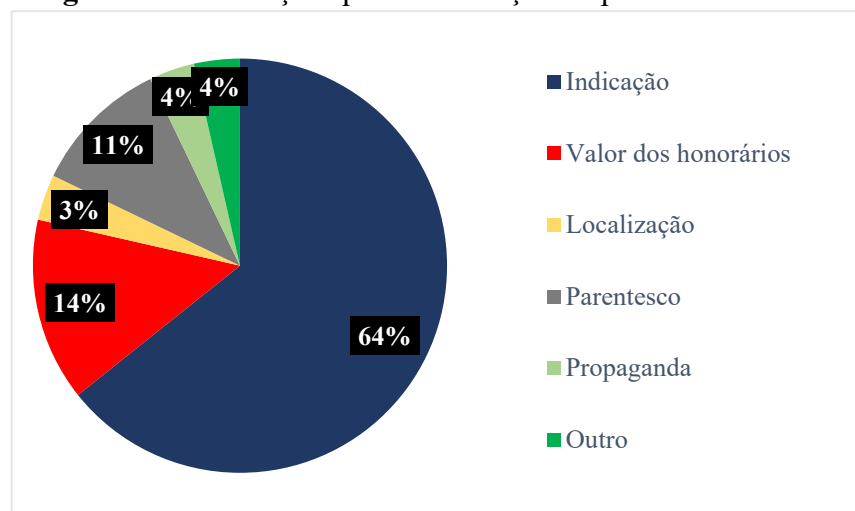
Ao serem questionados sobre a origem do escritório de contabilidade/contador, conforme a figura 9, 75% utilizam serviços de profissionais de Itacaré-Ba e apenas ¼ utilizam serviços de outras localidades, onde foram citados os municípios de Ilhéus, Itabuna e Ubaitaba, todos na Bahia.

Figura 9- Localização do profissional contábil

Fonte: Dados da pesquisa (2020).

Percebe-se então que, mesmo que algumas empresas utilizem profissionais de outras regiões, ainda há uma preferência pelos profissionais do município, já que uma grande parte dos empresários utilizam serviços locais.

De acordo com a figura 10, a indicação é um dos fatores mais importantes para contratação de um profissional contábil, dentre os entrevistados, 64% mostraram mais confortáveis na contratação quando algum conhecido já usou dos serviços e os recomenda. O valor dos honorários fica em segundo lugar como motivo para contratação, com 14%.

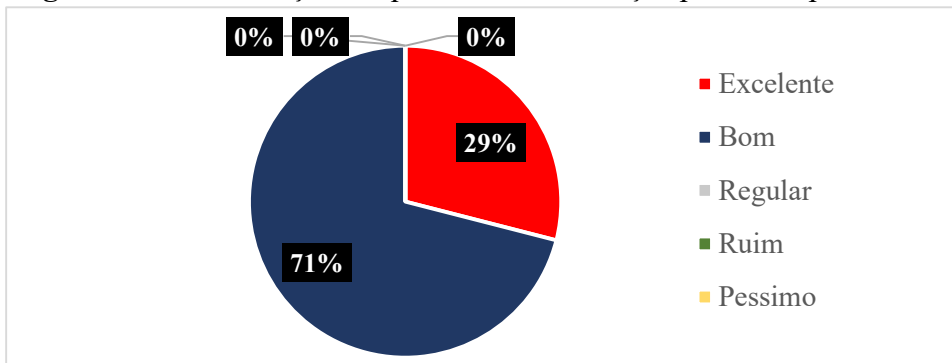
Figura 10- Motivações para contratação do profissional

Fonte: Dados da pesquisa (2020).

Nota-se que a satisfação dos empresários com os serviços prestados, tem grande relação com o crescimento do contador, já que essa satisfação é um meio para expandir o número de clientes. Essa questão só reforça o que é dito na figura 8, que os empresários estão, de certa forma, satisfeitos com os serviços prestados.

É importante escolher um profissional capacitado para fornecer informações contábeis de qualidade e relevantes ao estabelecimento e que o empresário as compreenda de maneira clara, para assim, utilizá-las na gestão de seu negócio. De acordo com a figura 11, apenas 29% dos empresários classificam a qualidade dos serviços contábeis de maneira excelente e o outros 71% como bom. Em geral, os empresários mostram uma certa satisfação com esses serviços, já que nenhum deles os classificaram como regular, ruim ou péssimo.

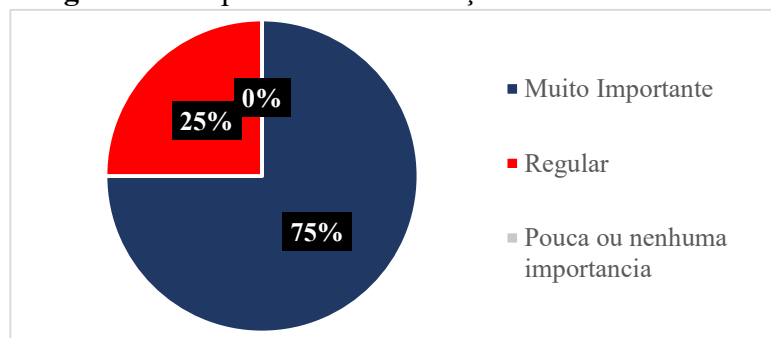
Figura 11- Classificação da qualidade dos serviços prestados pelo contador



Fonte: Dados da pesquisa (2020).

Os serviços contábeis têm papel fundamental na empresa, principalmente para a sobrevivência desta. Sendo que o contador auxilia nas diversas áreas de uma empresa, tanto de forma direta, quanto indireta. Quando questionado sobre a importância deste profissional dentro de uma organização, 75% dos entrevistados acham que os serviços oferecidos por eles têm grande importância para seu negócio e 25% consideram esses serviços como regular.

Figura 12- Importância dos serviços contábeis



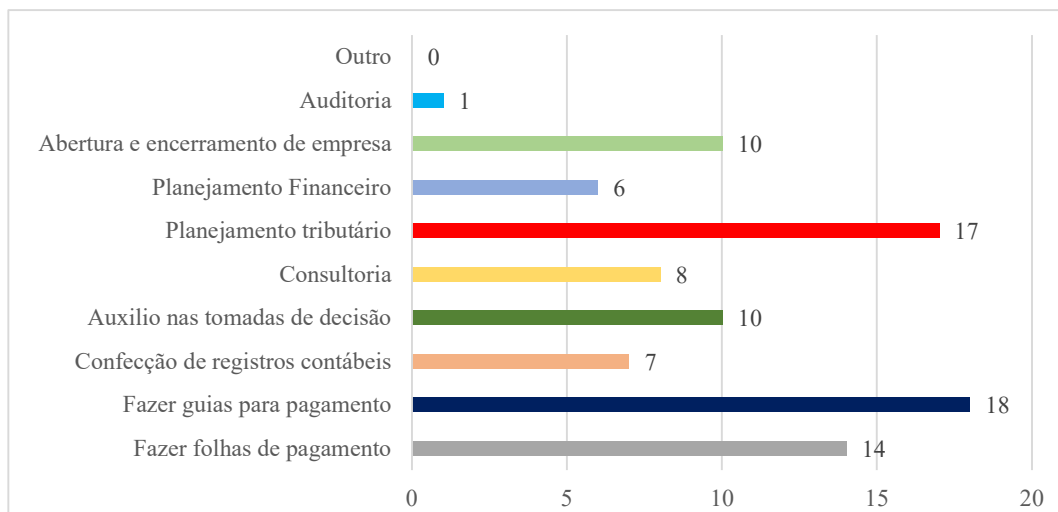
Fonte: Dados da pesquisa (2020).

Os relatórios contábeis têm grande importância para auxiliar na tomada de decisão, mas para isso é preciso receber esses relatórios. Grande parte dos empresários observam a área fiscal como a mais importante para o gerenciamento de seu negócio, pois a maioria dos

relatórios recebido por parte da contabilidade são relacionados a esse setor (MOREIRA et al. 2013).

Para os empresários entrevistados, de acordo com a figura 13, tem como atividade contábil mais relevante para o estabelecimento, as confecções de guias para pagamento, seguido pelo planejamento tributário. Muitas das empresas relataram não fazer folhas de pagamento por não ter funcionários registrados.

Figura 13- Serviços contábeis que os empresários acham mais relevantes



Fonte: Dados da pesquisa (2020).

De acordo com Moreira et al (2013), os empresários ainda não reconhecem, de maneira devida, a importância das informações contábeis, onde a contabilidade ainda é vista como uma forma de realizar obrigações fiscais e trabalhistas. Isso é retratado na figura 13, onde a confecção de guias para pagamento e assuntos relacionados a contabilidade tributária são considerados os mais relevantes para os empresários, ou seja, muitas das empresas relacionam a importância da contabilidade apenas para atender essas obrigações impostas pelo fisco.

Os resultados sugerem que muitos empresários utilizam os serviços contábeis, em sua maioria, para fins burocráticos, como o cumprimento de exigências fiscais. Percebendo então, que muitos dos entrevistados não veem a contabilidade como uma ferramenta para auxiliar e melhorar a gestão do estabelecimento.

5 CONSIDERAÇÕES FINAIS

Os serviços contábeis têm se mostrado cada vez mais importantes na vida do empresário, ajudando a cumprir obrigações impostas na legislação e quando bem aproveitadas, ainda auxiliam na gestão de um empreendimento.

Este estudo teve como objetivo analisar, sob a ótica dos empresários, a importância e a satisfação dos serviços prestados pelas empresas do setor contábil do município de Itacaré-Ba.

A pesquisa apresentou alguns pontos relacionados aos empresários entrevistados e as suas respectivas empresas. A análise indicou que, tanto os serviços que são mais oferecidos, quando os que são mais utilizados, estão relacionados a contabilidade tributária, sendo que, as informações geradas pelos contadores são oferecidas, em sua maior parte, sem atrasos e atendendo as necessidades dos entrevistados.

De acordo com os resultados concluiu-se, que mesmo que os serviços satisfaçam os empresários, em geral, estes ainda classificam a qualidade dos serviços oferecidos como bom ao invés de excelente, ou seja, está faltando algo a mais para suprir totalmente as necessidades de seus contratantes. Os serviços contábeis são considerados importantes para uma empresa e eles ainda afirmaram que são mais influenciados a contratar certo profissional se este for indicado por alguém que confie em seus serviços.

Uma das limitações deste estudo, é referente ao tamanho da amostra, ainda que todos os empresários entrevistados sejam do município de Itacaré, a amostra pode não refletir a realidade local, por ser considerada pequena em relação a quantidade significativa de empresas abertas na cidade.

Sugere-se, para futuras pesquisas, a ampliação do número de amostras para chegar o mais próximo possível da realidade. Também, realizar este estudo posteriormente para acompanhar a evolução que os empresários têm em relação aos serviços contábeis.

REFERÊNCIAS

AGOSTINI, C.; CARVALHO, J. T. D. A Evolução da Contabilidade: seus avanços no Brasil e a Harmonização com as Normas Internacionais. **Instituto de Ensino Superior Tancredo de Almeida Neves**. Armário de Produção, 2011.

ANJOS, L. C. M.; et al. Utilização de informações contábeis em cooperativas: são os contadores necessários? **Revista Ambiente Contábil da Faculdade de Natal**, v. 3, n° 1, p.89-105. 2011. Acesso em: 14 nov. 2020.

ANTUNES, S. Q. **Fundamentação teórica da contabilidade: contextualização histórica e importância para a educação fundamental do gestor**. 2017. Dissertação (Mestrado)-Universidade de Uberaba, Minas Gerais.

BEE, F.; BEE R. **Fidelizar o cliente**. 4 ed. São Paulo: Nobel, 2000.

BRANDÃO, E. A. C.; BUESA, N. Y. O papel do escritório contábil. Consultoria versus Serviços Tradicionais: Estudo de caso em empresas de vagem grande paulista. **Revista Eletrônica Gestão e Negócios**, v. 4, nº 1, 2013. Disponível em: http://docs.uninove.br/artefac/publicacoes/pdf/v4-n1-2013/Elisangela_adm.pdf. Acesso em: 19 maio 2020.

CARVALHO, J. R. M.; et al. Requisitos de qualidade em serviços contábeis no setor de comércio. **Revista UnB Contábil**, v. 11, n. 2, p. 117-133, 2008.

_____; TOMAZ, F. A. S. Qualidade em Serviços Contábeis: Um estudo nas empresas do setor de comércio varejista de material de construção. **Revista Alcance – Eletrônica**, v. 18, n. 2, p. 91-103, 2010. Disponível em: <https://www.redalyc.org/revista.oa?id=4777>. Acesso em: 19 maio 2020.

COSENZA, J. P. Perspectivas para a Profissão Contábil num Mundo Globalizado - Um Estudo a Partir da Experiência Brasileira. **Revista Brasileira de Contabilidade - RBC**, nº 130, p. 44-64, 2001.

DUARTE, M. Benefícios de uma boa gestão empresarial. **Blog UVAGP**, 2017. Disponível em: <https://uvagpclass.wordpress.com/2017/04/03/beneficios-de-uma-boa-gestao-empresarial/>. Acesso em 25 maio 2020.

DUTRA, P. da S. S.; PESSOA, T. B. **A qualidade dos serviços contábeis sob a ótica dos empresários do município de São Tomé-Açu/PA**. 2018. Monografia de Conclusão de Curso (Graduação em Ciências Contábeis) – Universidade Federal Rural da Amazônia, Tomé-Açu.

ERNANI, J. Gestão de negócios: o que é, como funciona e tudo sobre... **Coach de Produtividade**, 2020. Disponível em: <https://coachdeprodutividade.com.br/gestao-de-negocios/>. Acesso em: 04 maio 2020.

ESTRELA, A. Fidelizar clientes na contabilidade: como fazer. **Contador Agora**, 2018. Disponível em: <https://www.contadoragora.com/como-fidelizar-clientes-na-contabilidade/>. Acesso em: 22 maio 2020.

FAHL, A. C.; MANHANI, L. P. de S. As perspectivas do profissional contábil e o ensino da contabilidade. **Revista de Ciências Gerenciais**, v. 10, n. 12. 2006. Disponível em: <https://revista.pgskroton.com/index.php/rcger/article/view/2709>. Acesso em: 24 mar. 2020.

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

FONSECA, J. J. S. da. **Metodologia da Pesquisa Científica**. Fortaleza: UECE, 2002.

FRANCO, H. A importância do contador no cenário econômico e social. **Revista Brasileira de Contabilidade - RBC**, v. 34, p. 12-17, 1980.

GIL, A. C. **Como Elaborar Projetos de Pesquisa**. 4^o ed. São Paulo: Atlas, 2007.

GOMES, J. S. A profissão contábil no Brasil - uma visão crítica. **Revista de Administração de Empresas**, v. 19, n. 2, 1979.

GOMES, K. de F. **A qualidade dos serviços contábeis como diferencial para seus clientes: Um estudo em uma organização contábil de Criciúma- SC**. 2011. Monografia de Conclusão de Curso (Graduação em Ciências Contábeis) – Universidade do Extremo Sul Catarinense UNESC, Criciúma.

HONG, Y. C. **Contabilidade Gerencial: novas práticas contábeis para gestão de negócios**. São Paulo: Pearson Prentice Hall, 2006.

INSTITUTO BRASILEIRO DE GEOGRAFIA E ESTATÍSTICA- IBGE, Cadastro Central de Empresas 2018. **IBGE**: Rio de Janeiro, 2020. Disponível em: <https://cidades.ibge.gov.br/brasil/ba/itacare/pesquisa/19/29761?ano=2018&indicador=29761&localidade1=291360>. Acesso em: 22 set. 2020.

IUDÍCIBUS, S. de. **Teoria da Contabilidade**. São Paulo: Atlas, 2000.

_____. **Teoria da contabilidade**. 10^o ed. São Paulo: Atlas, 2010.

IUDÍCIBUS, S. de; et al. **Introdução a Teoria da Contabilidade**. 6^o ed. São Paulo: Atlas, 2017.

MARION, J. C. **Contabilidade Empresarial**. 9^o ed., São Paulo: Atlas, 2003.

MASSAD, A. Gestão em escritórios de contabilidade: desafios e guia 2020. **Conta Azul + Blog**, 2020. Disponível em: <https://contadores.contaazul.com/blog/como-gerenciar-um-escritorio-de-contabilidade>. Acesso em 25 maio 2020.

MASTERMAQ, M. Saiba o que é Gestão da Qualidade e seus Benefícios. **Blog Mastermaq**, 2016. Disponível em: <https://blog.mastermaq.com.br/gestao-da-qualidade-e-seus-beneficios/>. Acesso em: 21 de maio de 2020.

MOREIRA, R.; et al. Qualidade da Prestação de Serviços Contábeis sob a Ótica dos Clientes. **Revista Catarinense da Ciência contábil**, vol. 8, n. 23, 2009. Disponível em: <http://revista.crcsc.org.br/index.php/CRCSC/article/view/1081/1014>. Acesso em: 02 maio 2020.

MOREIRA, R. L.; et al. A importância da informação contábil no processo de tomada de decisão nas micro e pequenas empresas. **Revista Contemporânea de Contabilidade**, vol. 10, n^o 19, p. 119-140, 2013.

NONATO, J. Evolução da contabilidade – A ciência dos dias atuais. **Contábeis**, 2014. Disponível em: <https://www.contabeis.com.br/artigos/2175/evolucao-da-contabilidade-a-ciencia-dos-dias-atuais/>. Acesso em: 19 mar. 2020.

PEREIRA, M. C. C. **Empresas de serviços contábeis: condicionantes estratégicas para uma atuação empreendedora.** Pensar Contábil, v. 7, n. 29, 2004.

PEREIRA, M. do C. Qualidade da prestação dos serviços contábeis: Um estudo nas empresas no município de Cajazeiras-PB. **Revista FAFI**©, v. 2, 2011.

PITELA, A. C. O desempenho profissional do contador na opinião do empresário. **Publicatio UEPG**, vol. 8, nº 1, 2000.

REIS, A. de J.; SILVA, S. L. da; SILVA, C. C. A. da. **A História da contabilidade no Brasil.** 2007. Dissertação (Graduação em Ciências Contábeis) – UNIFACS, São Paulo.

RICARDINHO FILHO, Á. A. **Do Steward ao Controller, quase mil anos de Management Accounting.** 1999. Dissertação (Mestrado) – Faculdade de Economia, Administração e Contabilidade da USP, São Paulo.

SEBRAE, Serviços De Apoio às Micro e Pequenas Empresas. **Pesquisa “Relação das MPE com os contadores”.** Relatório de Pesquisa. Março/ 2016.

SHIGUNOV, T. R.; SHIGUNOV, A. R. A qualidade dos serviços contábeis como ferramenta de gestão para escritórios de contabilidade. **Revista Eletrônica de Ciências Administrativas**, vol. 2, nº 1, 2003. Disponível em: <http://periodicosibepes.org.br/index.php/recadm/article/view/444>. Acesso em: 21 maio 2020.

SILVA, T. M. Currículo Flexível: Evolução e Competência. **Revista Brasileira de Contabilidade do CFC**, n. 121. 2000.

THOMÉ, I. **Empresas de Serviços Contábeis: estrutura e funcionamento.** São Paulo: Atlas, 2001.

VOLTOLINI, C. **O futuro da profissão contábil.** Florianópolis. 1999. Dissertação (Bacharel em Ciências Contábeis) – Departamento de Ciências Contábeis, Centro Sócio Econômico, Universidade Federal de Santa Catarina, Florianópolis.