



VI EPCT

Encontro de Produção Científica e Tecnológica

24 A 28 DE OUTUBRO DE 2011

PERCEPÇÃO DOS EMPRESÁRIOS SOBRE QUALIDADE DOS SERVIÇOS CONTÁBEIS NO MUNICÍPIO DE ENGENHEIRO BELTRÃO-PR

Estevan Henrique Cantarero. Ciências Contábeis. UNESPAR – Universidade Estadual do Paraná / Campus de Campo Mourão, estevandm@gmail.com.

Jociele Cristiane Pinto. Ciências Contábeis. UNESPAR – Universidade Estadual do Paraná / Campus de Campo Mourão, jocielepinto@gmail.com.

Marcelo Marchine Ferreira (OR) – Ciências Contábeis. UNESPAR – Universidade Estadual do Paraná / Campus de Campo Mourão, mmarchine@gmail.com.

RESUMO: O estudo teve como objetivo captar e analisar a percepção dos empresários do município de Engenheiro Beltrão – PR sobre a qualidade dos serviços contábeis a eles prestados pelos escritórios de contabilidade. Para isso utilizou-se da pesquisa bibliográfica e da pesquisa de campo, onde foi aplicado um questionário para uma amostra composta por 32 empresas no município separados em três categorias; Comércio em geral, Indústrias e prestadores de serviços. A pesquisa torna-se de extrema importância devido ao papel que contabilidade ocupa para o desenvolvimento das empresas. A contabilidade que antes era vista apenas como forma de cumprir as obrigações fiscais, passa agora a exercer papel importante dentro da administração, pois é ela quem fornece informações sobre a situação da empresa, informações essas, que são utilizadas no momento em que se precisam tomar decisões, hoje o profissional contábil deve ser visto de uma maneira diferente, deve ser reconhecido como um consultor, onde os empresários os procuram para sanar suas dúvidas e auxiliar na diminuição dos riscos na hora da tomada de decisão.

Palavras - chave: Profissional Contábil, Qualidade, Informação Contábil.

INTRODUÇÃO

A contabilidade é uma ciência que surgiu da necessidade do homem de controlar seu patrimônio. Desde a Antiguidade tem papel fundamental dentro da sociedade, e evolui junto com ela. O mercado está cada mais exigente e cada vez mais competitivo, as empresas estão precisando de ferramentas mais precisas e que sejam eficazes para a gestão.



VI EPCT

Encontro de Produção Científica e Tecnológica

24 A 28 DE OUTUBRO DE 2011

Com o mercado cada vez mais exigente e competitivo as empresas estão procurando formas de controle mais eficientes para que seus gestores tenham informação segura e quando precisarem, podendo assim, tomar decisões no momento oportuno.

O profissional contábil é quem tem o papel de suprir a necessidade da administração em informações sobre o andamento do negócio. Sua função não mais se restringe ao âmbito meramente fiscal. Agora ele assume papel vital dentro das organizações, por deter de informações úteis à tomada de decisão.

Devido ao importante papel que o contador ocupa dentro da sociedade, um estudo sobre a qualidade de seus serviços merece atenção. Diante disso, a pesquisa relatada nesse artigo consistiu em, através de um estudo exploratório, conhecer qual o entendimento que os empresários do município de Engenheiro Beltrão têm em relação aos serviços contábeis, cujo problema está exposto na seguinte questão: qual a percepção dos usuários em relação aos serviços contábeis por eles recebidos pelos escritórios de contabilidade do município de Engenheiro Beltrão? Captar e analisar a percepção dos empresários do município de Engenheiro Beltrão sobre a qualidade dos serviços contábeis a eles prestados pelos escritórios de contabilidade, foi o objetivo traçado para a pesquisa, e como decorrência desse objetivo, procurou-se investigar junto aos usuários quais serviços contábeis que são recebidos e qual a percepção deles em relação a qualidade desses serviços.

Como já foi dito, com o crescimento da competitividade entre as empresas e com mercado cada vez mais dinâmico e exigente se faz necessário ferramentas mais precisas e eficazes para a gestão. Através da pesquisa, além de identificar como é o relacionamento entre os contadores e seus clientes, também foi possível medir o grau de entendimento que os empresários da pesquisa têm em relação à importância da contabilidade como ferramenta a ser utilizada por eles para a otimização de seus negócios independentemente do porte da empresa.

Este artigo está estruturado, além desta introdução, em mais três tópicos: Referencial Teórico, Procedimentos Metodológicos e Apresentação dos Resultados e Considerações Finais. No tópico sobre Referencial Teórico buscou-se um conhecimento maior sobre o assunto através de obras que trouxessem fundamentação ao tema abordado. No tópico sobre Procedimentos Metodológicos e



VI EPCT

Encontro de Produção Científica e Tecnológica

24 A 28 DE OUTUBRO DE 2011

Apresentação dos Resultados, primeiramente foram abordados aspectos relacionados à condução da pesquisa para, em seguida, apresentar os principais dados dela decorrentes. Por fim, nas considerações Finais realizou-se a sintetização dos principais achados, onde foram colocadas considerações sobre o alcance dos objetivos propostos com a pesquisa.

2 REFERENCIAL TEÓRICO

2.1 CIÊNCIA CONTÁBIL: CONCEITO, SURGIMENTO E EVOLUÇÃO

A contabilidade é a ciência que tem por objetivo observar, registrar e informar os acontecimentos financeiros acontecidos dentro de uma entidade. É definida como uma ciência social, que controla as riquezas patrimoniais de uma entidade.

Segundo Marion (2009, p. 28), “a Contabilidade é uma ciência social, pois estuda o comportamento das riquezas que se integram no patrimônio em face das ações humanas (portanto, a contabilidade se ocupa de fatos humanos)”. E ainda, também é objetivo da Contabilidade controlar as riquezas, e analisar a situação patrimonial e financeira da entidade: onde se analisa, processa, distribui os dados e alimenta de informações seus usuários através de relatórios e análises, assim ajudando os gestores a tomarem decisões com um menor grau de risco.

Segundo Marion (2009, p. 26), “a contabilidade é a linguagem dos negócios. Mede os resultados das empresas, avalia o desempenho dos negócios, dando diretrizes para a tomada de decisões”.

A contabilidade é tão antiga quanto à própria história do homem. É uma das ciências mais antigas das civilizações, e surgiu a partir da necessidade de mensuração do patrimônio. Segundo Favero *et al* (2006, p. 7), “não se pode precisar a época em que se iniciou a Contabilidade. Contudo, acredita-se que ela seja tão antiga quanto a origem do homem”.

A explicação básica do surgimento da contabilidade é a limitação da memória humana. Desde a antiguidade, a humanidade já se utilizava da contabilidade para observar a evolução de suas riquezas, pois o homem não é capaz de arquivar em sua



VI EPCT

Encontro de Produção Científica e Tecnológica

24 A 28 DE OUTUBRO DE 2011

memória todos os acontecimentos ocorridos em determinado período, por isso se fez necessário uma ciência capaz de demonstrar as várias mudanças do patrimônio.

A contabilidade surgiu basicamente da necessidade de donos de patrimônio que desejavam mensurar, acompanhar a variação e controlar suas riquezas. Daí pode-se afirmar que a contabilidade surgiu em função de um usuário específico, o homem proprietário de patrimônio, que de posse das informações contábeis, passa a conhecer melhor sua “saúde” econômico-financeira, tendo dados para propiciar tomada de decisões mais adequadas.(MARION, 2009, p. 28)

Para Rosa *et al* (2007, p. 11) “a contabilidade acompanha a sociedade desde a sua forma mais primitiva e a medida que esta se desenvolvia aquela ganhava cada vez mais importância na vida do ser humano”.

Sendo uma das ciências mais antigas do mundo, a contabilidade também evoluiu junto com a civilização. Hoje ela deve ser estruturada para ser um meio de informação, decisão e controle fornecendo informações para todos os usuários, e não apenas para os fins fiscais. Novas necessidades de informações foram surgindo, isso, devido às alterações na economia mundial. O mercado está cada vez mais competitivo, e as empresas necessitam de informações cada vez mais atualizadas para se manter no mercado. Com isso, a contabilidade, como sendo o principal meio de geração dessas informações, deve se adaptar a evolução para que possa alcançar seu objetivo, que é de gerar informações úteis para a tomada de decisões, possibilitando assim o menor grau de risco possível para todos os usuários.

3 OBJETO DE ESTUDO, OBJETIVOS E FINALIDADE DA CONTABILIDADE

O objeto da contabilidade é o Patrimônio das entidades, que é o conjunto de bens, direitos e obrigações. De acordo com Rosa *et al* (2007, p. 13), “o objeto de estudo da contabilidade é o patrimônio da entidade, pois é com base no estudo dele que ela gera informações para a tomada de decisão.” Segundo Ribeiro (1997, p. 39), “o PATRIMÔNIO, objeto da contabilidade, é o conjunto de bens, direitos e obrigações avaliado em moeda e pertencente a uma pessoa”.



VI EPCT

Encontro de Produção Científica e Tecnológica

24 A 28 DE OUTUBRO DE 2011

Assim, o patrimônio é um conjunto de bens, direitos e obrigações mensuráveis em dinheiro, que ao decorrer do tempo sofre mudanças qualitativas e quantitativas que a contabilidade registra.

As informações geradas pela contabilidade devem ser de fontes seguras, assim, as informações serão de qualidade e precisas, contribuindo para a real avaliação da situação do patrimônio, resultando que seus usuários tenham informações que contribuirão para o alcance dos objetivos da entidade.

Os principais objetivos da contabilidade é o controle do patrimônio, e prover aos seus usuários informações úteis para a tomada de decisão. Assim define Silva (1992, p. 18):

O objetivo da contabilidade é o estudo, registro e controle do patrimônio, com a finalidade de fornecer dados à administração da entidade ou a terceiros sobre a situação econômico-financeira dessa entidade, seja ela com ou sem fins lucrativos.

Resumidamente, Szuster *et al* (2009, p.18), define o propósito básico da contabilidade, que é: “[...] prover aos “tomadores de decisões” (diretores, gerentes, administradores da empresa e a todos os interessados), informações úteis para a tomada de decisões”.

Com isso, fica claro que a contabilidade tem por objetivo controlar o patrimônio das empresas, e gerar as informações através de seus demonstrativos e relatórios, para que se permita o estudo e o controle de todos os fatos, assim se tornando peça fundamental para a administração.

Já a finalidade fundamental da contabilidade, refere-se na obtenção de informações econômicas e financeiras sobre a situação do patrimônio, suas mutações dentro de um dado período e prover de informações seus usuários, possibilitando o controle e o planejamento de todas as entidades.

De acordo com Ribeiro (1997, p. 34), “a principal finalidade da Contabilidade é permitir a obtenção de informações econômicas e financeiras acerca da entidade”.

Iudícibus (2000, p. 82) afirma que “uma das finalidades da Contabilidade é a avaliação de desempenho de períodos passados; outra, muito importante, é fornecer informações hábeis para a tomada de decisões gerenciais”.

Assim, pode-se definir que a principal função da contabilidade, é a de gerar informações e apresentá-las em forma de relatórios e demonstrativo, para atender as



VI EPCT

Encontro de Produção Científica e Tecnológica

24 A 28 DE OUTUBRO DE 2011

necessidades dos mais variados usuários, dando diretrizes para o processo decisório e reduzir o grau de incertezas.

3.1 Usuários da contabilidade

Usuário pode ser definido como sendo todas as pessoas físicas ou jurídicas, que por algum motivo se interesse na avaliação da situação e evolução de determinada entidade.

De acordo com Ribeiro (1997, p. 35):

Compreendem as pessoas físicas e jurídicas que, direta ou indiretamente tenham interesse na avaliação da situação e do desenvolvimento da entidade, como titulares (empresas individuais), sócios, acionistas, administradores, governo (fisco), fornecedores, bancos, etc.

Marion (2009, p. 29), ainda define usuários da seguinte maneira: “Usuários são as pessoas que se utilizam da Contabilidade, que se interessam pela situação da empresa e buscam na Contabilidade suas respostas”.

Portanto, fica claro que os usuários da contabilidade são todos os que têm interesse em informações para se inteirar sobre a situação patrimonial de uma entidade, pois, nos dias atuais, não é somente as empresas que usam as informações da contabilidade, mais sim todas as pessoas, pois ela é responsável por coletar, processar e apresentar essas informações em forma de relatórios e boletins para todos os usuários.

Os usuários da contabilidade estão divididos em internos e externos. De acordo com Favero *et al* (2006, p. 2), “os usuários internos são aqueles que trabalham na empresa e ocupam cargos que requerem a tomada de decisão”. Ou seja, os usuários internos são os usuários que estão ligados diretamente com a entidade, ou seja, diretores, para se ter a visão de seu negócio, e os gestores para que possam analisar as informações e tomar decisões vitais com um menor grau de risco, e até mesmo os funcionários, pois poderão saber sobre a real situação da empresa.

Ainda de acordo com o mesmo autor, os usuários externos são: [...] “aqueles que não possuem relação de trabalho com a empresa, mas necessitam de informações”, assim os usuários externos, são os que não possuem ligação direta com



VI EPCT

Encontro de Produção Científica e Tecnológica

24 A 28 DE OUTUBRO DE 2011

a entidade, mas que necessitam das informações para que possam tomar alguma decisão, como: fornecedores, pois precisam saber da situação da entidade para liberar uma venda; os bancos, caso a entidade necessite de um empréstimo a instituição financeira irá precisar analisar as demonstrações para aprovação; e para o governo, pois assim ele tem a dimensão de sua arrecadação; e até mesmo para dados estatísticos, podendo assim tomar medidas futuras.

Assim, os usuários são todas as pessoas que estão ligadas diretamente ou indiretamente com a entidade, mas que de alguma forma necessitam das informações da contabilidade.

3.2 Importância da informação contábil para a tomada de decisão

Ao se levantar e escolher uma roupa, um sapato, e até mesmo o que tomar de café da manhã, está sendo tomada uma decisão, no cotidiano empresarial não é diferente, pois diariamente os gestores se deparam com os mais diferentes tipos de decisão a ser tomada para a continuidade das atividades da empresa, e mesmo assim, muitos deles encontram dificuldades em tomar essas decisões.

Gonçalves e Riccio (2009, p. 22) considera decisão como sendo:

[...] uma escolha entre alternativas para a consecução de um objetivo, a informação pode ser considerada a principal entrada desse processo. As informações utilizadas em ações prospectivas (decisões relacionadas às estimativas e ao planejamento, por exemplo, decisões de investimento), voltadas a reduzir a incerteza sobre um evento futuro, são as mais preciosas.

Ainda segundo os mesmos autores (p. 21):

As informações podem ser conceituadas como tudo que reduz a incerteza sobre um evento. As informações comunicam mensagens que devem de alguma forma surpreender o receptor diminuindo a incerteza, auxiliando-o na formação de *backgrounds* ou de prejuízos de valor, satisfazendo-o e recompensando-o, estimulando-o a tomar determinada classe de decisões, auxiliando-o na construção de modelos, auxiliando-o no planejamento e controle etc.

Sendo assim, os gestores necessitam de ferramentas que possam alimentá-los de informações para que se reduza as incertezas sobre algo.



VI EPCT

Encontro de Produção Científica e Tecnológica

24 A 28 DE OUTUBRO DE 2011

A principal ferramenta para uma boa gestão sem dúvidas é a informação, pois é ela quem vai auxiliar na hora da tomada de decisão. O gestor tendo uma fonte de informações precisas tem maiores chances de se sobressair e alcançar os objetivos da entidade.

A administração necessita de informações que sejam relevantes à tomada de decisão.

Conforme Padoveze (2009, p. 28):

O valor da informação reside no fato de que ela deve reduzir a incerteza na tomada de decisão, ao mesmo tempo que procura aumentar a qualidade da decisão. Ou seja, uma informação passa a ser válida quando sua utilização aumenta a qualidade decisória, diminuindo a incerteza do gestor no ato da decisão.

A contabilidade é que tem o papel de gerar as informações necessárias aos gestores, pois é ela a responsável pelo controle dos resultados das operações econômica financeiras da entidade.

As informações devem demonstrar a situação financeira e patrimonial das entidades, possibilitando que os usuários tomem as decisões corretas com rapidez, e com a maior clareza possível, não perdendo a qualidade das mesmas. Consequentemente, contribuindo para que se alcance as metas estipuladas pela entidade.

A informação contábil deve ser usada em todo o âmbito empresarial, dando uma visão completa da entidade a todos os interessados, e proporcionando maior clareza nos fatos ocorridos, assim podendo se planejar para o futuro e reduzir as incertezas.

4 IMAGEM DO CONTADOR

Com o crescente crescimento dos negócios, tanto nacionais como internacionais, se faz necessário profissionais mais dinâmicos para cuidarem das entidades. Segundo Kounrouzan (2003, p. 2), “o profissional contábil entra numa nova era mais atualizada, mais dinâmica, mais inovadora e mais exigente”.



VI EPCT

Encontro de Produção Científica e Tecnológica

24 A 28 DE OUTUBRO DE 2011

Por isso, cada dia mais as entidades estão buscando os melhores contadores no mercado de trabalho, pois este profissional é quem irá cuidar de sua saúde financeira e patrimonial.

Todo dia o profissional contábil precisa estar se atualizando, montando sua própria marca ou “marketing profissional”, não sendo igual ao vizinho, tendo seus diferenciais para alcançar o sucesso.

Segundo Peleias *et al* (2007, p. 6):

O contador empresário que busca o sucesso profissional precisa desenvolver sua marca pessoal em torno da imagem positiva. Precisa elaborar e oferecer produtos e serviços diferenciados, identificar e entender as necessidades dos clientes, e estar atualizado com as perspectivas e tendências do mercado em que o cliente atua.

O mercado não quer um profissional antigo, ou seja, aquele contador que apenas apurava os impostos, mais sim o profissional atual, que apura os impostos, mas também controla todos os setores da empresa, fornecendo o suporte necessário.

Segundo Kounrouzan, (2003, p. 2):

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 proativas, baseadas nas informações geradas pela Contabilidade.

O profissional contábil precisa estar interagindo com toda a entidade, precisa ser um gestor de informações, seu conhecimento deve ser amplo, conhecendo todas as normas nacionais e internacionais para que possa planejar seus passos para hoje pensando sempre no futuro.

5 PROCEDIMENTOS METODOLÓGICOS E RESULTADOS

5.1 PROCEDIMENTOS METODOLÓGICOS

A pesquisa seguiu uma orientação metodológica quantitativa, tendo como estratégia o levantamento e a adoção de questionário estruturado como técnica de coleta de dados. O questionário utilizado para a obtenção dos resultados foi elaborado

The logo for VI EPCT features the text "VI EPCT" in a large, bold, yellow serif font. To the left of the text is a pair of black-rimmed glasses with clear lenses. The background is a dark, textured surface with a yellow horizontal band behind the text.

VI EPCT

Encontro de Produção Científica e Tecnológica

24 A 28 DE OUTUBRO DE 2011

e aplicado utilizando a ferramenta “formulários” Google Docs. O Google Docs é uma plataforma de aplicativos online, com princípios de Cloud Computing e disponibilizada gratuitamente para todos os usuários das contas de e-mail da Google. O pacote de aplicativos disponibilizados contempla editor de texto, planilha eletrônica, editor de apresentações e de criação de desenhos, além de espaço virtual de 1 Gigabyte para armazenamento dos arquivos criados na plataforma ou de outros arquivos que os usuários queiram armazenar. A ferramenta “formulários” utilizada na pesquisa proporciona rapidez e facilidade na criação e aplicação de questionários, dado que, para a coleta das respostas, pode-se enviar por e-mail o endereço do formulário (gerado automaticamente pela plataforma Docs) como link ou incluído no corpo da mensagem, ou também vinculá-lo em uma página de site para que os respondentes acessem e respondam. Essa última opção apresentada foi à adotada para a pesquisa. O orientador da pesquisa criou um site (<https://sites.google.com/site/gepecontpesquisas/uso-de-tics-por-professores-de-ciencias-contabeis>) e vinculou o formulário criado a ele. Posteriormente foram enviados e-mails aos participantes da pesquisa com o endereço do site para que acessassem e respondessem ao questionário. A amostra foi composta por 32 empresas do município de diversos ramos, os quais foram objeto da pesquisa, no qual se obteve um total de 90% de retorno, onde 29 das 32 empresas participaram da pesquisa.

6 APRESENTAÇÃO DOS RESULTADOS

A pesquisa foi realizada em forma de questionário composto com um total de 17 perguntas, repassados a 32 empresas dos diversos ramos de atividades no município de Engenheiro Beltrão, das quais dividem-se em 63% comércio em geral, 16% prestadores de serviços e 22% indústrias do município, conforme figura 1.

VI EPCT

Encontro de Produção Científica e Tecnológica

24 A 28 DE OUTUBRO DE 2011

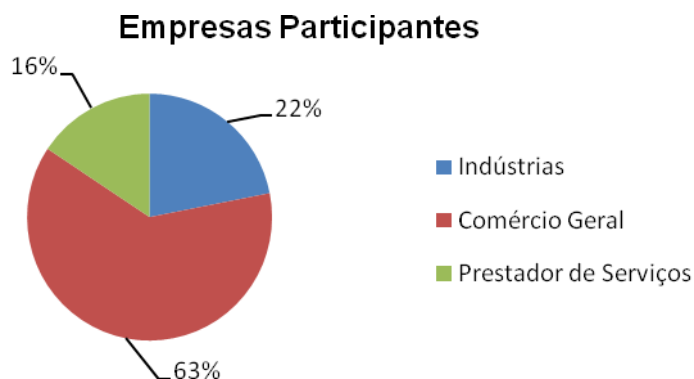


Figura 1 – Empresas participantes da pesquisa.

Fonte: Pesquisa de Campo (2011).

Procurou-se saber a idade de funcionamento das empresas pesquisadas no município de Engenheiro Beltrão, onde se verifica que 48% dos respondentes atuam na cidade a mais de 10 anos, enquanto 34% entre 5 e 10 anos e 17% entre 1 e 5 anos, isso indica que a grande maioria está tendo oportunidade de seguir seus negócios profissionais dentro da cidade em longos anos de funcionamento.

Dando andamento na pesquisa foram avaliados os serviços prestados pelos contadores do município.

Em sua opinião, os serviços contábeis prestados para a empresa são:

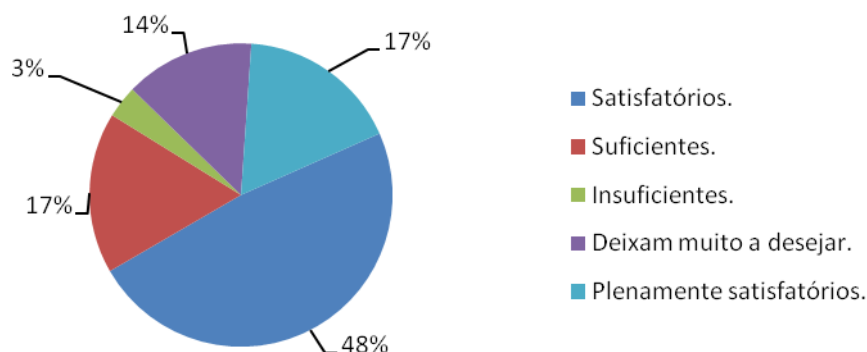


Figura 2 – Em sua opinião, os serviços contábeis prestados para a empresa são.

Fonte: Pesquisa de Campo (2011).



VI EPCT

Encontro de Produção Científica e Tecnológica

24 A 28 DE OUTUBRO DE 2011

E verificou – se na figura 2, que 48% dos respondentes avaliam como satisfatórios os serviços prestados pelos escritórios de contabilidade, enquanto 17% avaliam como suficientes e plenamente satisfatórios, 14% dos entrevistados acreditam que os prestadores de serviços contábeis no Município deixam muito a desejar e 3% dos entrevistados apontam que os serviços prestados são insuficientes para o bom andamento das atividades. Podemos perceber que mesmo a maioria dos entrevistados apontarem os serviços prestados como satisfatórios ainda se tem falhas na prestação de serviço, podendo notar a necessidade de melhorias.

Com relação ao contato direto com os contadores se analisou que quando se faz necessário entrar em contato com o prestador de serviço contábil 52% dos entrevistados avaliaram que o contato se dá com os funcionários e não com o contador, já 48% dos avaliados apontaram que o contato se dá diretamente com o contador. Percebe-se que o contato não se dá diretamente com o contador na maioria das vezes por diversos motivos, o contador não responde diretamente a seus clientes.

Comparando as informações da figura 3, observa-se que os serviços prestados pelos escritórios de contabilidade do município são compostos de 86% com cálculos de impostos e emissão de guias, 83% se dá com rotinas trabalhistas, 72% com declarações obrigatórias, 66% com cálculos de folha de pagamento e encargos, 62% com elaboração e preenchimento de dados, 38% orientação sobre a melhor forma de tributação e 14% no auxílio dos controles internos e também na elaboração e confecção dos relatórios gerenciais. O que nos mostra que os empresários não estão tendo a preocupação cobrar e de ocupar das informações contábeis para o processo decisório, ou até mesmo que os profissionais contábeis da cidade se encontram acomodadas na antiga função de guarda- livros, ou seja, apenas para as obrigações fiscais e trabalhistas deixando o processo decisório falho.

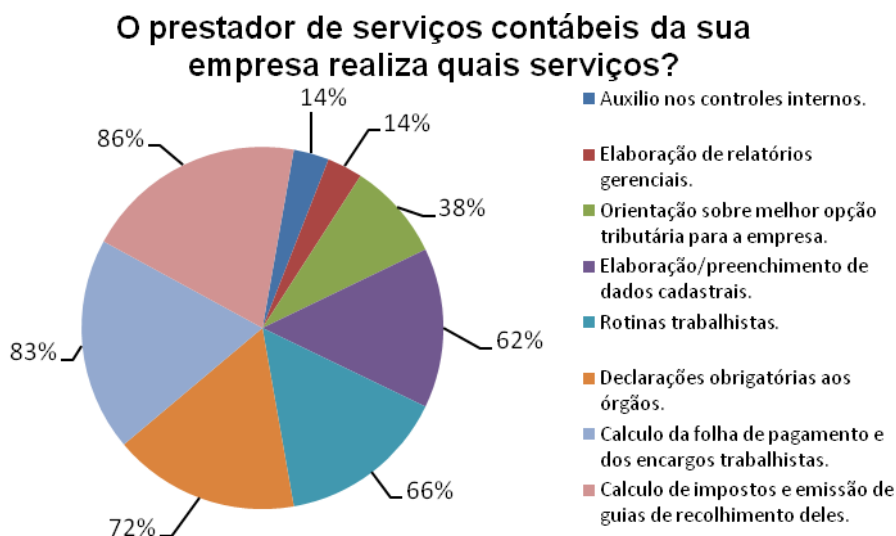


Figura 3 – O prestador de serviços contábeis realiza quais serviços.

Fonte: Pesquisa de Campo (2011).

Em relação a periodicidade de procura por parte dos contadores observa que 38% das empresas são procuradas semanalmente por seus contadores, 31% são procurados apenas mensalmente, 24% são procurados apenas quando necessário e 7% nunca são procuradas, assim percebe-se que os contadores do Município de Engenheiro Beltrão não estão tendo um bom relacionamento com seus clientes, não dando o devido suporte, pois com as visitas rotineiras, os empresários poderiam sanar as eventuais dúvidas discutir as ações corretivas para o bom andamento das atividades.

A questão seguinte refere-se sobre os valores cobrados pelos honorários contábeis no município, pode observar que para 55% dos entrevistados os honorários cobrados pelos profissionais da cidade é justo e adequado, já 34% apontam que são caros 7% não souberam avaliar o valor cobrado, 3% avaliam como barato os serviços prestados. Assim podemos observar que o valor cobrado pelos honorários contábeis na cidade é justo e adequado. Sobre as possíveis mudanças a legislação fiscal/trabalhista foi perguntado se o contador repassa as alterações aos empresários, onde verificou-se que 72% dos empresários recebem de seus contadores as alterações na legislação fiscal/trabalhista, 21% às vezes são informados pelos contadores e 7% não recebem em nenhum momento as mudanças. Dando



VI EPCT

Encontro de Produção Científica e Tecnológica

24 A 28 DE OUTUBRO DE 2011

continuidade se perguntou a ocorrência de substituição do profissional contábil onde 79% dos empresários nunca trocaram de contador desde a implantação da empresa, já 21% trocaram de profissional de 1 a 3 vezes. Podemos observar que 21% dos empresários por algum motivo já substituíram seu contador, analisando as causas da substituição do contador, verificamos que a grande maioria dos respondentes (79%), nunca trocou de profissional, porém 7% dos profissionais trocaram de contador por erros cometidos pelo antigo contador, qualidade com os serviços prestados e outros motivos não citados pelos entrevistados, já 3% mudaram por indicações de terceiros. Podemos perceber que os motivos de troca de contador são por erros cometidos na qualidade do serviço anterior.

Foi verificada a pontualidade em relação aos prazos acordados e verificou – se que, 86% dos prazos prometidos pelos profissionais contábeis são realizados no prazo já 14% são entregues com atraso. Podemos perceber que 14% dos entrevistados avaliaram que os profissionais contábeis da cidade não cumprem os prazos determinados, podendo ser gerado multas juros, ou seja, alguma despesa decorrente de atrasos do contador.

Fez-se necessário saber se em algum problema na área contábil nas empresas o contador responsável procura resolver ou não, 90% dos entrevistados responderam que o contador se interessa em resolver os problemas, já 10% responderam que em alguns casos o contador se interessa em resolver os problemas.

O contador precisa ser um profissional de confiança dos empresários para a boa saúde financeira da entidade o que nos mostra a próxima questão, que 76% dos entrevistados tem total segurança em relação aos serviços prestados pelos profissionais de Engenheiro Beltrão, já 24% não confiam nas informações e nos serviços prestados.

A pesquisa nos mostrou que 96% dos entrevistados avaliaram os funcionários e os próprios contadores como gentis e atenciosos já 4% não avaliam os contadores e funcionários como gentis e atenciosos.

Faz-se necessário saber sobre a necessidade de melhorias no ramo contábil de Engenheiro Beltrão, onde 45% dos empresários respondentes avaliam como bom os serviços prestados e não a nada a melhorar, já 28% dos entrevistados apontam melhorias necessárias como mais agilidade na prestação de serviços, 21% são



VI EPCT

Encontro de Produção Científica e Tecnológica

24 A 28 DE OUTUBRO DE 2011

carentes de relatórios para facilitar a tomada de decisão, e 7% tem a necessidade de maior atenção. Analisamos que existem pontos a serem corrigidos como a falta de relatórios, agilidade no atendimento e na prestação do serviço, e até mesmo uma atenção maior aos clientes, como nos mostra a Figura 2 em que 14% dos entrevistados avaliam que os serviços prestados deixam muito a desejar e 3% avaliaram como insuficientes os serviços prestados.

Por último e não menos importante precisa-se entender como os empresários visualizam a profissão contábil para que seja dado o suporte necessário a eles, pode-se observar que o profissional contábil é visto pelos empresários do município em 76% dos entrevistados como um profissional meramente para atender as obrigações fiscais e 45% avalia como um profissional que assessora a empresa, 24% um profissional auxiliar no processo decisório e 10% não avaliaram o contador como nenhuma das alternativas acima.

Podemos perceber a falta de conhecimento dos empresários do município de Engenheiro Beltrão sobre a área contábil, e também que os profissionais da área contábil não estão se valorizando, não estão dando o conhecimento a seus clientes de que a contabilidade detém de informações de grande importância para auxiliar e diminuir os riscos na tomada de decisão, assim percebeu-se que a imagem do contador no Município de Engenheiro Beltrão, precisa ser melhorada, para deixar de ser visto apenas como uma obrigação da empresa para recolher impostos e rotinas de departamento de pessoal, e sim tomar conhecimento dos serviços que o contador está habilitado a desempenhar.

CONSIDERAÇÕES FINAIS

Desde o início, até hoje a Ciência Contábil passa por evoluções. Hoje o contador não está sendo considerado apenas como guarda-livros, e sim, como peça fundamental dentro da administração. Essa mudança acontece, pois é o contador quem tem condições de fornecer dados sobre a situação da empresa.



VI EPCT

Encontro de Produção Científica e Tecnológica

24 A 28 DE OUTUBRO DE 2011

Mas mesmo com todas as evoluções e a mudança na imagem do contador atual, existem empresas que não reconhecem a importância desse profissional para a excelência da administração. Empresas que ainda tem a visão de que o contador é um profissional que tem função apenas de cumprir com as obrigações fiscais, deixando de utilizar a Contabilidade como ferramenta de gestão. Dado que fica claro com a pesquisa, onde se identificou que 76% dos empresários do município de Engenheiro Beltrão têm essa visão do profissional contábil.

As empresas entrevistadas deixaram bem claras quais funções o contador tem dentro de suas empresas quando questionamos quais os serviços que os contadores prestavam a elas, onde a maioria das respostas foram obrigações fiscais/trabalhistas e preenchimento de declarações obrigatórias, deixando de lado o papel gerencial da contabilidade.

A maioria das empresas entrevistadas responderam que o contador visita a empresa somente quando é solicitado. Ponto negativo para os profissionais, já que é importante o acompanhamento constante da contabilidade, pois assim os empresários poderiam utilizar mais da contabilidade como ferramenta.

Quando questionados da necessidade de melhorias nos serviços que estão sendo prestados, 45% responderam que os serviços estão bons e que não tem nada a melhorar, talvez são essas as empresas que não tem a visão da real função da contabilidade, já que 21% dos entrevistados, na mesma questão, responderam que os contadores deveriam fornecer mais relatórios para facilitar a tomada de decisão.

Apesar da pesquisa apontar vários dados desfavoráveis aos prestadores de serviços contábeis do município, a grande maioria dos empresários avaliam que os serviços estão sendo satisfatórios, que os honorários que estão sendo cobrados é um valor justo, que quando se comprometem em realizar algum serviço em determinado prazo eles cumprem e que se sentem seguros com os serviços que estão sendo prestados a eles.

Com a pesquisa percebe-se que o problema não está somente nos prestadores de serviços contábeis, mas principalmente na visão que os empresários ainda têm, de que o contador tem somente a função burocrática dos negócios, sendo que, com a participação dele dentro das operações cotidianas da empresa, o alcance de seus objetivos viriam de forma mais rápida e com mais segurança.



VI EPCT

Encontro de Produção Científica e Tecnológica

24 A 28 DE OUTUBRO DE 2011

REFERÊNCIAS

FAVERO, H. L., *et al.* **Contabilidade: Teoria e Prática**. 4. ed. São Paulo: Atlas, 2006.
GONÇALVES, R. C. M. G. **Sistemas de informação: ênfase em controladoria e contabilidade** / Edson L. R. – São Paulo: Atlas, 2009.

KOONROUZAN, M. C. **O perfil do usuário contábil**. Disponível em:
<<http://www.oswaldocruz.br/download/artigos/social17.pdf>>. Acesso em: 28 abr. 2011.

MARION, J. C. **Contabilidade empresarial**. 14. ed. São Paulo: Atlas, 2009.

PADOVEZE, C. L. **Contabilidade Gerencial: Um enfoque em sistema de informação contábil**. 5. ed. São Paulo: Atlas, 2009.

PELEIAS, I. R. *et al.* Marketing contábil nos escritórios de contabilidade do estado de São Paulo. **Revista Brasileira de Gestão de Negócios**, janeiro-abril, vol. 9, número 23. Fundação Escola de Comércio Álvares Penteado. São Paulo, Brasil, p. 61-77, 2007. Disponível em: <200.169.97.104/seer/index.php/RBGN/article/viewFile/74/68>. Acesso em 30 maio 2011.

ROSA, E. M. *et al.* Um estudo sobre a satisfação das empresas em relação ao serviço prestado pelos contadores do município de Maringá –PR. **FCV Empresarial**, v. 1, p. 9-26, 2007.

RIBEIRO, O. M. **Contabilidade geral fácil**: para cursos de contabilidade e concursos em geral. São Paulo: Saraiva, 1997.

SILVA, B. G. **Contabilidade geral para concursos**. São Paulo: Meta, 1992.

SZUTER, N. *et al.* **Contabilidade geral**: introdução à contabilidade societária. 2. ed. São Paulo: Atlas, 2009.