

SATISFAÇÃO DO CLIENTE DE ESCRITÓRIO DE CONTABILIDADE TERCEIRIZADA NO VALE DO RIBEIRA

SATISFACTION OF THE OFFICE CUSTOMER OF ACCOUNTING OFFICE IN THE RIBEIRA VALLEY

Edson Gonçalves Ferreira
Silvia Maria de Oliveira
Igor Gabriel Lima
Anderson Gomes de Oliveira
Felipe Kazuo Masuko
Marise Gonçalves de Oliveira

RESUMO

O propósito deste trabalho consistiu em avaliar se os empresários estão satisfeitos com os serviços ofertados pelo Escritório de Contabilidade Terceirizada, bem com, se supri as necessidades, auxiliando na tomada de decisão e não somente atendendo as exigidas por lei. A pesquisa visa apurar o pressuposto através de questionário aplicado aos empresários de microempresas e empresas de pequeno porte do Vale do Ribeira, onde estejam explicitadas as atividades inerentes ao escopo de trabalho do escritório (fiscal, tributária e trabalhista) e de controladoria.

Palavras-chave: Escritórios de contabilidade, Empresários, Satisfação, Necessidades.

ABSTRACT

The purpose of this work was to evaluate if the entrepreneurs are satisfied with the services offered by the Office of Accounting Outsourced, as well as, if the needs are met, helping in the decision making and not only complying with those required by law. The research aims at establishing the assumption through a questionnaire applied to entrepreneurs of small companies and small businesses of Ribeira's Valley, where the activities inherent to the scope of work of the office (tax, tax and labor) and control are explained.

Keywords: Accounting Offices, Businessmen, Satisfaction, Needs.

1. INTRODUÇÃO

Ser empresário, significa ser motivado pela autorrealização, pelo desejo de assumir responsabilidades e ser independente. Exige busca de oportunidades, correr riscos calculados, exigência de qualidade e eficiência, persistência e comprometimento.

Neste contexto, a contabilidade é de extrema relevância para todos os portes de empresas, desde o MEI até as empresas de grande porte, mas não só com a finalidade fiscal, mas também a de gestão empresarial, pois os profissionais da contabilidade tem um papel fundamental neste processo junto com o empresário, o de deixar de ser um “guarda livros” para ser um consultor de negócio, sendo capazes de estimularem os empresários, com os quais trabalham e de quem obtém uma estreita relação de confiança, pois desenvolvem as suas habilidades gerenciais em favor da gestão adequada da sua empresa, desde que ofereçam e estejam preparados para este tipo de serviço.

ZANLUCA (2017) ressalta que o contador deve contribuir com todas as áreas da empresa, com o objetivo de oferecer ao empresário as ferramentas necessárias para a preservação do seu patrimônio e a gestão dos negócios. Em contrapartida, o empresário deve passar as informações que ofereça condições para avaliar o desempenho e os resultados da empresa, não só da apuração dos resultados mensais, mas de que maneira ele foi alcançado.

Com base neste questionamento, o presente estudo analisará a satisfação aos olhos do cliente de escritório de contabilidade terceirizada no Vale do Ribeira, ficando assim possível verificar se os níveis de satisfação dessa parceria estão sendo alcançados.

2. METODOLOGIA

O objetivo desta pesquisa visa identificar o nível satisfação do cliente em relação ao escritório de contabilidade terceirizada no Vale do Ribeira.

Segundo Gil (2008, pag. 37), pesquisas exploratórias como sendo aquelas cujos objetivos se concentram em conhecer melhor o objetivo a ser investigado. “Pode-se dizer que estas pesquisas têm como objetivo principal o aprimoramento de ideias ou a descoberta de intuições”.

Segundo Roesch (2005, pág. 123), o instrumento de coleta de dados escolhido foi o questionário com perguntas fechadas, o qual se caracteriza como pesquisa quantitativa, “ênfata a utilização de dados padronizados que permitem ao pesquisador elaborar sumários, comparações e generalizações; [...] e sua análise de dados é baseada no uso estatístico”.

A pesquisa foi aplicada em empresas na região do Vale do Ribeira, Estado de São Paulo, os questionários foram enviados preferencialmente aos e-mails do proprietário da empresa, sócio administrador, gerente financeiro ou responsável pela empresa, para assim verificar o nível de satisfação quanto aos serviços contábeis.

Os questionários foram enviados no mês de outubro de 2017. Dos 40 questionários enviados 30 voltaram e somente 10 foram respondidos.

3. REFERENCIAL TEÓRICO

Micro e pequenas empresas

As micro e pequenas empresas são as principais geradoras de riqueza no Comércio no Brasil, já que respondem por 53,4% do PIB deste setor. No PIB da Indústria, a participação das micros e pequenas (22,5%) já se aproxima das médias empresas (24,5%). E no setor de Serviços, mais de um terço da produção nacional (36,3%) têm origem nos pequenos negócios. (SEBRAE).

As pequenas empresas contribuem inquestionavelmente para o bem-estar econômico da nação.

Elas produzem uma parte substancial do total de bens e serviços. Assim, sua contribuição econômica geral é similar àquela das grandes empresas. As pequenas empresas, entretanto, possuem algumas qualidades que as tornam mais do que versões em miniatura das grandes corporações. Elas oferecem contribuições excepcionais, na medida em que fornecem novos empregos, introduzem inovações, estimulam a competição, auxiliam as grandes empresas e produzem bens e serviços com eficiência. (LONGENECKER et all, 2004, pág. 34)

Para Resnik (1990, pág. 98), quando os donos de pequenas empresas compreendem e se concentram nos fatores e requisições básicas que podem causar o sucesso ou o fracasso, seus conhecimentos ajudam a superar os problemas e conseqüentemente geram o desenvolvimento do seu empreendimento, engajados nas recompensas, como: satisfação, vendas e lucros.

A Contabilidade como ferramenta para tomada de decisão

A contabilidade hoje deve ser usada como ferramenta para a tomada de decisão, pois exerce um papel relevante na gestão empresarial, à medida que fornece subsídios ao administrador. Por meio dela, o

empresário é capaz de fazer uma avaliação da situação patrimonial da empresa, prognosticar tendências, planejar atividades.

Para tal, a contabilidade se utiliza de diversas técnicas e instrumentos, tais como: escrituração, demonstrações contábeis, análise e interpretação das demonstrações contábeis, auditoria e perícia.

Todas as empresas que desejam alcançar o sucesso, independentemente de seu porte ou atividade, necessitam de informações suficientes e confiáveis. E esta informação deve servir como base para o planejamento da empresa, para fins de auxiliar a tomada de decisão do empresário (SEBRAE).

É importante ressaltar que conforme Marion (2009, p.27) “a função básica do contador é produzir informações úteis aos usuários da contabilidade para a tomada de decisão”.

4. RESULTADOS E DISCUSSÕES

Os questionários foram enviados por e-mail aos empresários da região do Vale do Ribeira/SP.

A contratação do escritório de contabilidade terceirizado foi contratual?



Figura 1 - A contratação do escritório de contabilidade

Fonte: Acervo da pesquisa dos autores.

Conforme a figura 1: 60% dos empresários não legaliza a contratação e 40% assinam contratos definindo deveres de ambas as partes, prazos para entrega de documentos e valores.

O que demonstra uma falha por ambas as partes, pois é de extrema importância que seja realizado um contrato, onde serão descritas todas as obrigações e direitos, cliente e prestador de serviços. Assim, caso haja algum problema durante a realização do mesmo, é possível provar o que foi acordado.

Quais serviços o escritório de contabilidade realiza todos os meses?

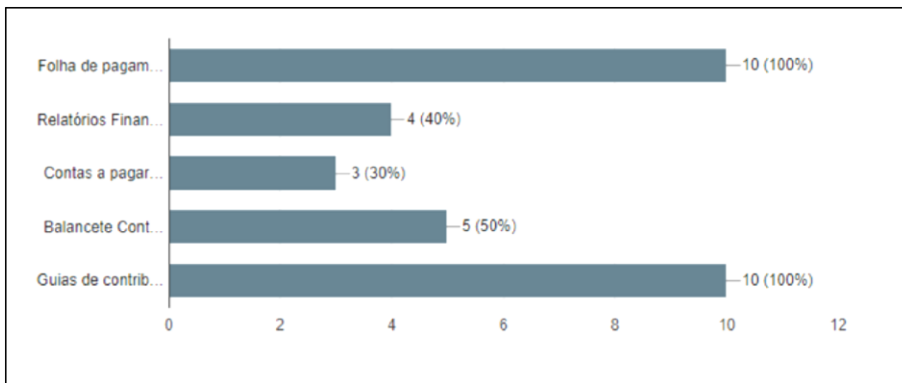


Figura 2 - Quais serviços realiza

Fonte: Acervo da pesquisa dos autores.

Conforme a figura 2: Serviço que o escritório de contabilidade realiza todos os meses, 100% Folha de pagamento, 40% Relatórios Financeiros, 30% Contas a pagar, 50% Balancete Contábil, 100% Guias de contribuição.

Demonstrando que a folha de pagamento e geração de guias de contribuição é referência para a empresa como serviço contábil, deixando de lado os relatórios, que são aliados do empresário para identificar como anda a saúde da empresa e na tomada de decisão.

Você considera que os honorários pagos ao escritório de contabilidade estão de acordo com os serviços prestados?

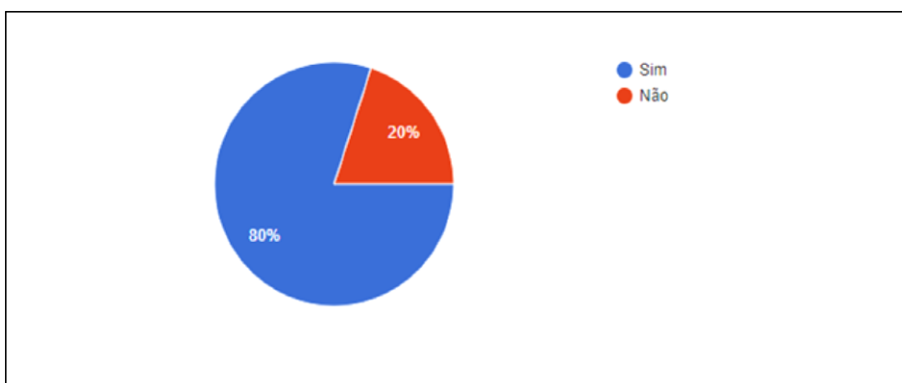


Figura 3 – Honorários

Fonte: Acervo da pesquisa dos autores.

Conforme a figura 3: Os honorários estão de acordo com os serviços prestados, 80% concordam que sim e 20% discordam.

O que leva a entender que a maioria dos empresários estão de acordo com os honorários pagos aos escritórios de contabilidade, pois estão atendendo as expectativas, ou provavelmente, por comodidade ou por estar cobrando menos honorários.

O escritório de contabilidade é transparente quanto aos serviços prestados e esclarece suas dúvidas?

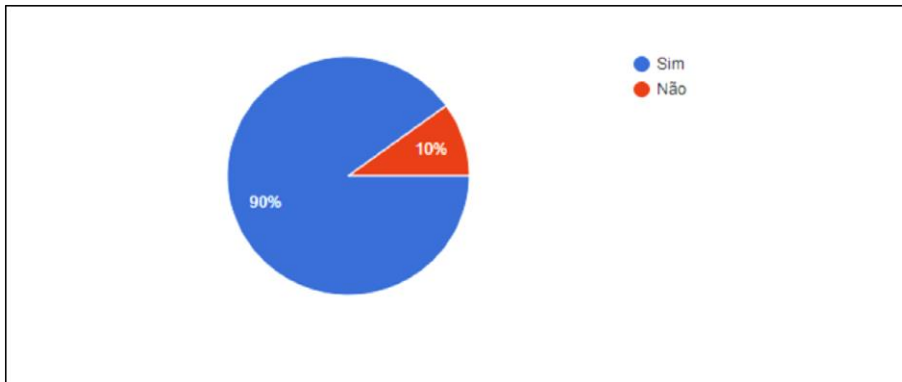


Figura 4 – Transparência

Fonte: Acervo da pesquisa dos autores.

Conforme a figura 4: A contabilidade é transparente e esclarece suas dúvidas, 90% dos empresários avaliam que sim e 10% avaliam que não.

Demonstra que a maioria dos empresários estão satisfeitos com a transparência das informações, talvez por não darem a devida importância, fazendo poucos questionamentos.

O escritório de contabilidade prepara os documentos ou impostos para pagamento no prazo?

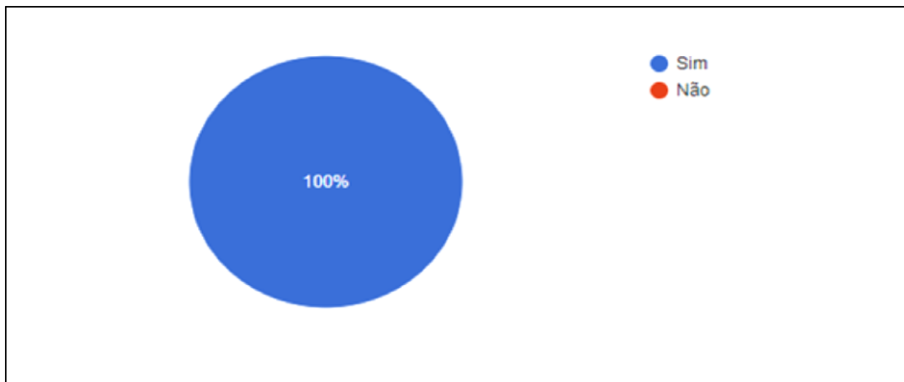


Figura 5 – Pontualidade

Fonte: Acervo da pesquisa dos autores.

Conforme a figura 5: A pontualidade é de 100%.

O que demonstra a pontualidade na geração das guias para recolhimento e na entrega das declarações obrigatórias. Visto que num eventual atraso, podem acarretar multa, juros ou ainda desqualificar a empresa para participar de licitações.

Quando se deparou com problemas em sua empresa, relativos a parte contábil e administrativa, o escritório de contabilidade ajudou a solucioná-los?

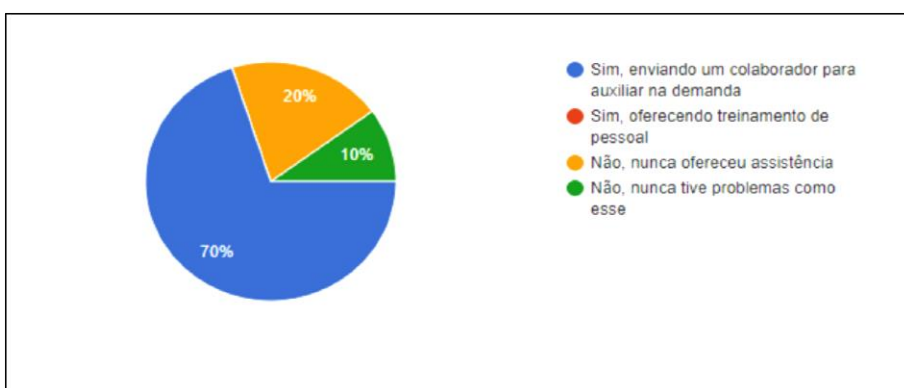


Figura 6 - Solução de problemas

Fonte: Acervo da pesquisa dos autores.

Conforme a figura 6: Para solucionar problemas relativos a parte contábil, 70% enviam um colaborador para auxiliar na demanda, 20% nunca ofereceram treinamento de pessoal e 10% nunca tiveram problemas como esse. O que leva a entender que o escritório de contabilidade auxilia na maior parte das soluções de problemas, mas deixa a desejar não oferecendo treinamento para seus clientes, pois disponibilizar um funcionário para a resolução do problema gera perda na produtividade, pois com o treinamento poderá otimizar custos e oferecer o melhor atendimento para seus clientes.

O escritório de contabilidade auxilia sua empresa no planejamento estratégico (de longo prazo)?

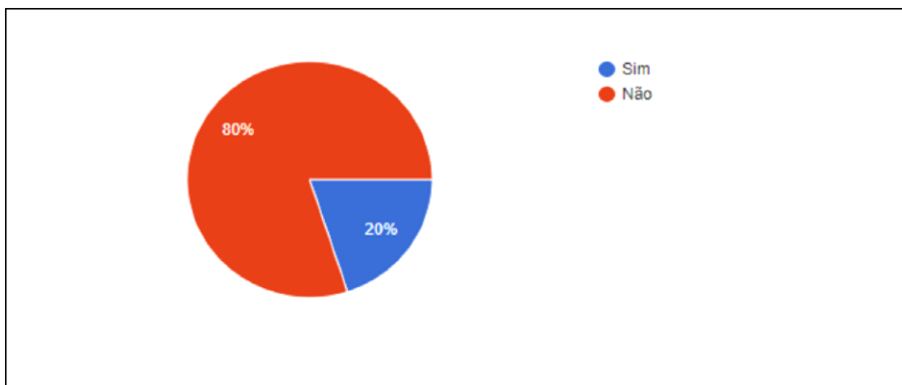


Figura 7 - Planejamento Estratégico

Fonte: Acervo da pesquisa dos autores.

Conforme figura 7: 80% dos empresários não recebem auxílio no planejamento estratégico e 20% sim.

Isso leva a concluir que escritório de contabilidade não oferta o serviço ou não está preparado para tal, assim como poderá estar preparado e ofertar o serviço, e o empresário não estar disposto a arcar com o custo extra. Pois não vê no planejamento estratégico como uma ferramenta para qualificar as ações e dotar o negócio de uma melhor saúde financeira.

O escritório de contabilidade auxilia sua empresa no planejamento tributário?

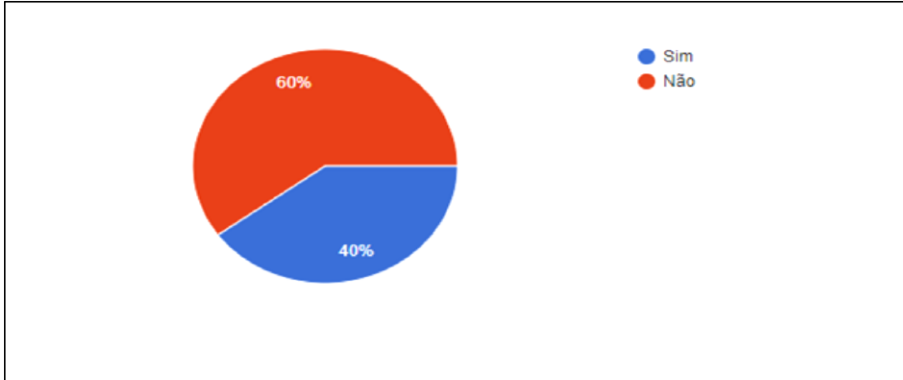


Figura 8 - Planejamento Tributário

Fonte: Acervo da pesquisa dos autores.

Conforme figura 8: 60% dos empresários não recebem auxílio no planejamento tributário e 40% sim.

Demonstra que na maioria das vezes os empresários e até mesmo escritórios de contabilidade desconhecem a legislação tributária, gerando assim valores desnecessários e estes por sua vez, podem colocar em risco a própria existência da empresa. Pois o correto enquadramento tributário visa minimizar impostos, que deverá refletir positivamente nos resultados.

Você estaria disposto(a) a manter o escritório de contabilidade terceirizado mesmo que tivesse a oportunidade de fazê-lo sem o auxílio do contador?

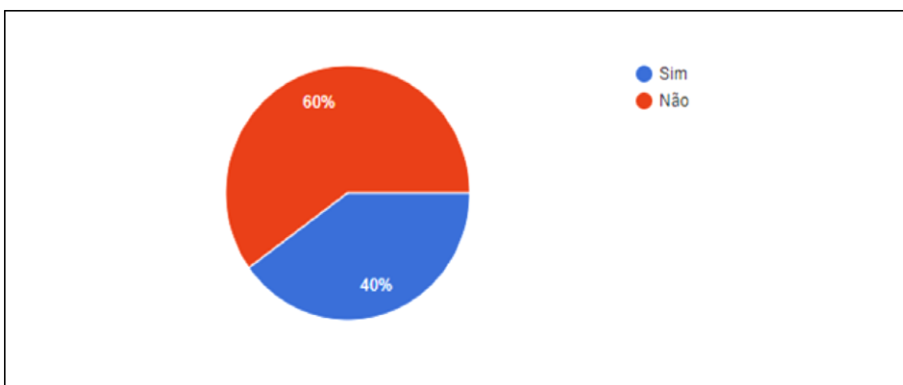


Figura 9 - Manter escritório de contabilidade

Fonte: Acervo da pesquisa dos autores.

Conforme figura 9: 60% dos empresários não manteriam o escritório de contabilidade e 40% sim.

Fica evidente que os empresários não dão a devida importância aos aspectos contábeis envolvidos no processo de gestão das micro e pequenas empresas, pois deveriam explorar o conhecimento do profissional da área contábil e os relatórios por estes gerados para que a tomada de decisão tenha os efeitos esperados e os dados obtidos contribuam para a continuidade da empresa.

Ao contratar o escritório de contabilidade, lhe foi ofertado(a) todos os serviços que o profissional está capacitado a fazer, como por exemplo, precificação, gerenciamento de custos, planejamento estratégico, planejamento tributário, entre outros?

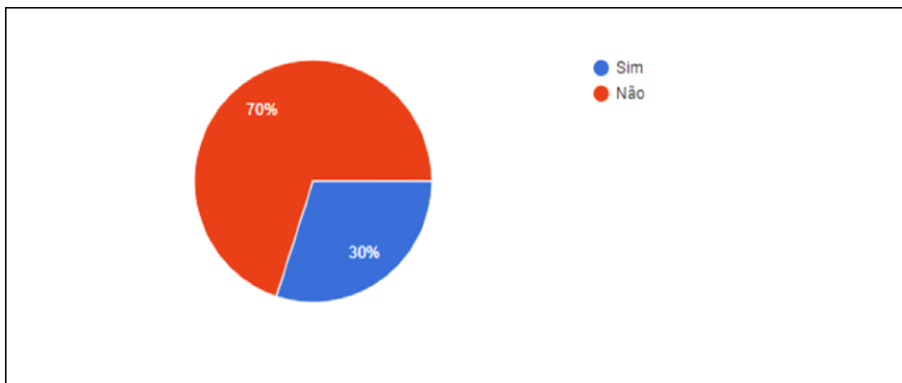


Figura 10 - Oferta de serviços

Fonte: Acervo da pesquisa dos autores.

Conforme figura 10: 70% dos empresários não tiveram todos os serviços que o profissional contábil está habilitado a realizar e 30% sim.

Demonstra que o escritório de contabilidade não oferta todos os serviços que está habilitado a fazer, talvez por não ter o domínio da área, força de trabalho e tempo para execução desses serviços, além do custo que isso incorre sobre os honorários. Sabendo-se que os empresários ainda consideram a contabilidade como uma despesa ao invés de um investimento para o auxílio na tomada de decisão.

5. CONCLUSÃO

O objetivo deste trabalho foi demonstrar a satisfação do cliente de escritório de contabilidade terceirizada no Vale do Ribeira, através de questionário aplicado à 40 micros e pequenas empresas da região.

Segundo a pesquisa, verificou-se que as empresas ainda consideram como importantes os serviços básicos que um escritório de contabilidade está capacitado a fazer, dentre eles, folha de pagamento, preenchimentos de guias, para cumprir as exigências fiscais.

Não dando a devida importância aos aspectos contábeis envolvidos no processo de gestão das micro e pequenas empresas, pois deveriam explorar o conhecimento do profissional da área contábil e os relatórios por estes gerados para que a tomada de decisão tenha os efeitos esperados e os dados obtidos contribuam para a continuidade da empresa.

Nota-se algumas falhas na contratação do escritório de contabilidade, onde a maioria o fez verbalmente, não definindo as obrigações e deveres de ambas as partes de forma contratual.

Ao analisar os dados pode-se concluir que a satisfação dos empresários ocorre de maneira parcial para com os serviços recebidos, pois reconhecem a contabilidade como uma despesa ao invés de um investimento para o auxílio na tomada de decisão.

Diante desses dados fica evidente que tanto os empresários, como os escritórios de contabilidade tem sua parcela de culpa no atual cenário, visto que os empresários não dão a devida importância aos relatórios contábeis que poderão os auxiliarem nas tomadas de decisões.

REFERÊNCIAS

GIL, A. L. **Metodologia de Pesquisa Aplicada**. 5ª Ed. – São Paulo: Atlas, 2008.

LONGENECKER, J. G.; MOORE, C. W.; PETTY, J. W. **Administração de Pequenas Empresas: Ênfase na Gerência Empresarial**. São Paulo: Makron Books, 1997.

MARION, J. C.. **Contabilidade empresarial: a contabilidade como instrumento de análise, gerência e decisão, as demonstrações contábeis: origens e finalidades, os aspectos fiscais e contábeis da Leis em vigor**. 15.ed. atual São Paulo (SP): Atlas, 2009. 529p.

RESNIK, P. **A bíblia da pequena empresa: como iniciar com segurança sua pequena empresa e ser muito bem sucedido**. São Paulo: Makron Books, 1990.

ROESCH, S. M. A. **Projetos de Estágios e de Pesquisa em Administração**. 3ª Ed. São Paulo: Atlas, 2005.

SEBRAE: **Micro e pequenas empresas geram 27% do PIB do Brasil**. Disponível em <https://www.sebrae.com.br/sites/PortalSebrae/ufs/mt/noticias/micro-e-pequenas-empresas-geram-27-do-pib-do-brasil,ad0fc70646467410VgnVCM2000003c74010aRCRD> . Acesso em 28/11/2017.

_____ **A importância da contabilidade para os pequenos negócios**. Disponível em <http://blog.pr.sebrae.com.br/empreendedorismo/a-importancia-da-contabilidade-para-os-pequenos-negocios>. Acesso em 28/11/2017.

_____ **A importância dos escritórios de contabilidade na sobrevivência das micros e das pequenas empresas**. Disponível em <http://claudioraza.com.br/a-importancia-dos-escritorios-de-contabilidade-na-sobrevivencia-das-micros-e-das-pequenas-empresas.html>. Acesso em 28/11/2017.

ZANLUCA, J. C. **Portal de Contabilidade: O contabilista e o planejamento tributário**. 2017. Disponível em <http://www.portaldecontabilidade.com.br/tematicas/planejamentofiscal.htm>. Acesso em 28/11/2017.