



Níveis de Insatisfações e Satisfações dos Serviços Contábeis no Processo das Inovações Incrementais

Msc. Rosaly Machado (UTFPR) rosalymachado@uol.com.br
Prof. Dr. Dálcio Roberto dos Reis (UFTPR) dalcioreis@terra.com.br

Resumo

Esta pesquisa objetiva apresentar o confronto entre os níveis de satisfação e insatisfação, valendo-se da análise de situações diagnosticadas através das opiniões dos usuários dos serviços contábeis, com dimensões qualitativas, através da utilização do processo das inovações incrementais, nas áreas: contábil, fiscal, trabalhista e previdenciária, da cidade de Ponta Grossa. A pesquisa utilizou a técnica de levantamento de dados, por meio da aplicação de questionários e entrevistas. Os resultados da pesquisa revelaram que a maioria dos serviços contábeis considerados simplesmente técnicos, excessivamente voltados para a escrituração, apresentou-se satisfatórios. Mas, também revelou que existem serviços que necessitam de melhoramentos e de esclarecimentos mais detalhado do contabilista, para tomada de decisões dos empresários em seus negócios. Entre as áreas de serviços que mais se apresentaram satisfeitas foram: A classificação e a Escrituração da Contabilidade; A elaboração do Balanço Anual e Demonstrativos de Resultados; Transmissão do Sintegra perante a Receita Estadual. Porém as áreas de serviços pesquisadas que se destacaram insatisfatórias foram: Gerenciamento de aprendizado contínuo utilizando a experiência dos empresários, interagindo com o desempenho de suas atividades; Os valores cobrados referentes aos honorários de serviços contábeis e outros gastos eventuais de materiais com a execução do serviço; Elaboração da folha de pagamento dos empregados e do Pró-labore, bem como das guias de recolhimento dos encargos sociais e tributos afins.

Palavras-chave: Inovações Incrementais, Qualidade em Serviços, Contabilidade.

1. Introdução

Atualmente, os serviços contábeis receberam um novo e importante rumo no cenário econômico, abdicou de ser apenas uma ferramenta importante no suprimento prestado na avaliação e na identificação dos valores que servem como base para recolhimento dos tributos, para análise e concessão de crédito ou pagamento de dividendos. Ocupa um lugar de destaque na sociedade em razão das dimensões econômicas, ambientais e tecnológicas que passaram a agregar o patrimônio daquelas empresas que se ajustaram às transformações dos tempos atuais. (QUEIROZ, et al.2004)

Na mesma visão de Queiroz et al. (2004) e Iudicibus et al. (2005), descrevem que os serviços contábeis abrangem um campo de conhecimento dos fatos econômico-financeiros. É uma ferramenta de grande valia que proporciona aos empresários a sustentação para a tomada de suas decisões.

Mediante esta realidade é que são extraídas as principais preocupações desta pesquisa, tais como: As empresas de Prestação de Serviços Contábeis buscam estratégias inovadoras para melhorar a qualidade do atendimento aos seus clientes? Os serviços meramente técnicos têm-se feitos necessários para espelhar a realidade, e para servir de base a construção de modelos de comportamento de riqueza patrimonial?

Neste contexto Reis (2004) apresenta a inovação incremental reconhecidamente relevante para o sucesso de qualquer atividade empresarial. Considerando a necessidade de desenvolvimento de estratégias inovadoras nas empresas, às inovações incrementais se identificam com as organizações que se utiliza de princípios, baseados no conhecimento, que administram novas compreensões, para criar processos mais eficientes e efetivos, e aspiram acelerar o ritmo de seu desenvolvimento.

Portanto, o objetivo desta pesquisa é apresentar a comparação entre os níveis de satisfação e insatisfações, valendo-se da análise de situações diagnosticadas através das opiniões dos clientes usuários dos serviços contábeis, com dimensões qualitativas, através da utilização do processo das inovações incrementais, nas áreas: contábil, fiscal, trabalhista e previdenciária, da cidade de Ponta Grossa.

2. Serviços Contábeis

No pensar de Lopes de Sá (2006), é engano imaginar que conseguimos qualidade nos serviços contábeis, limitando-nos apenas a ser informantes e despachantes a serviço do fisco. Entretanto, nos padrões de qualidade de serviços é de fundamental importância a construção de um procedimento sustentável, contínuo e harmonioso entre o cliente e o prestador de serviços, para que gradativamente as falhas sejam eliminadas.

Os serviços de maneira geral excessivamente voltado para escrituração, ênfase fiscal, serviços burocráticos, e outros, nos pensamentos de Marion (2005) não agregam valor, nem proporcionam riqueza do cliente, apenas idealiza o execução de métodos contábeis.

Para Lopes de Sá (2008) no presente momento, os esforços ainda não se traduziram em algo que possa assegurar a tranquilidade desejável às informações contábeis a serem publicamente difundidas.

3. Clientes

Kotler (2001) define os clientes como sendo qualquer pessoa ou instituição, que possa comprar bens e serviços. E destaca os clientes como:

- Consumidores: são aqueles que podem ser indivíduos ou grupos (família);
- Instituições: abrange o Comércio, Indústrias e Governo.
- Internacionais (indivíduos, famílias, instituições externas).

Segundo o autor, todos os indivíduos e grupos que iniciam uma proposta de compra de produtos ou serviços são denominados de usuários. No espaço contábil, o usuário (cliente) é a pessoa mais importante, principalmente por expressar a necessidade de solicitar serviços.

4. Qualidade em Serviços

Entre a grandeza de considerações para melhorar a qualidade dos serviços empresariais os autores Zeithaml, Parasuraman e Berry (1990) propõem dez dimensões da qualidade em serviços, são elas: confiabilidade – pessoal habilitado para prestar o serviço; tangíveis – aparência física, equipamentos e recursos de informações; presteza – prontidão para atender o cliente oferecendo serviço diligente; competência – atualizações de conhecimentos necessários para desempenhar o serviço; cortesia – simpatia, respeito, educação no tratamento com o cliente; credibilidade – honestidade, sinceridade e confiança no serviço realizado; segurança – ausência de dúvida ou risco; acesso – facilidade de locomoção; comunicação – manter uma linguagem acessível para veicular a informação; compreensão – saber escutá-los e buscar entender as suas necessidades.

Na visão de Oliver (1997) clientes satisfeitos aumentarão a demanda de serviços e serão mais tolerantes com relação aos preços praticados.

5. A inovação Incremental

O desenvolvimento de estratégias inovadoras nas empresas é reconhecidamente relevante para o sucesso nos negócios.

Para Reis (2004, p.51) a inovação depende “da estratégia de gestão – capaz de antecipar necessidades, monitorar a tecnologia e controlar custos e também da promoção de flexibilidade, da cooperação com centros exteriores de conhecimentos, da formação contínua”.

Assim sendo, pode-se utilizar nos serviços contábeis os procedimentos tecnológicos da inovação incremental. Para Reis (2004, p. 48) a inovação incremental “é aquela representada pelas mudanças técnicas menores surgidas da acumulação de experiências, assim como as melhorias de produto e/ou processo introduzidos posteriormente à inovação original”.

Para o autor, as inovações incrementais ocorrem com pequenas melhorias, de qualidade e acabamentos, sugeridos por colaboradores ou pelos próprios clientes, associados às suas experiências vividas, para o aperfeiçoamento do produto e ou serviços.

6. Inovações Incrementais na Prestação de Serviços Contábeis

A contabilidade começou a demonstrar uma nova visão, no término do século XX, através de uma abordagem holística que revolucionasse o pensamento contabilístico e correspondesse às atuais exigências da sociedade (CANDIDO, 2006). Em concordância com a autora, Sá (2007) atribui a esses fatores a inspiração das modificações conceptuais, também em contabilidade.

Deste modo, as inovações incrementais encontram-se coerentes com a doutrina científica do Neopatrimonialismo contábil de Sá (2007), que se refere a uma conseqüência natural dessas mudanças, seus descritores ensinam grandes verdades que devem guiar a análise dos fatos das empresas e oferece nova maneira de pensar. Coloca a contabilidade como responsável pelos estudos de fenômenos que provenientes de outras áreas influem, todavia, sobre a riqueza celular da sociedade humana.

7. Metodologia

A atuação metodológica desta pesquisa sinalizou características qualitativa e quantitativa. Nos pensamentos de Minayo (1994, p. 22). “A natureza da pesquisa é que difere entre qualitativo e quantitativo”. Segundo a autora os dados qualitativos e quantitativos se complementam, o primeiro termo busca o caminho da intuição, da exploração e do subjetivo; e o segundo representa o espaço científico, porque traduz objetividade em dados matemáticos.

Como instrumento de coleta de dados, foi utilizado o questionário, com espaço específico para sugestões de melhorias para cada pergunta, e, por conseguinte a entrevista.

O universo dos respondentes do questionário foi constituído de 50 empresários que utilizam os serviços contábeis na cidade de Ponta Grossa. Através deste questionário levantaram-se as causas dos problemas que inibem a qualidade dos serviços contábeis executados e, também, recolheram-se sugestões de melhorias.

Composto de 38 perguntas, o questionário foi elaborado com base nas atividades de responsabilidade dos serviços contábeis fornecidas pelo CRC.

Para realizar a análise do nível da qualidade dos serviços, foram utilizadas as seguintes dimensões: confiança, custo, tangíveis, presteza, conhecimento, segurança, cortesia, acesso/comunicação, compreensão e credibilidade.

Aos respondentes coube expressar sua satisfação em uma escala de medição de múltipla escolha que se apresentou nesta ordem: MUITÍSSIMO satisfeito; Satisfeito; Pouco satisfeito;

Nada satisfeito; Não se aplica à minha empresa.

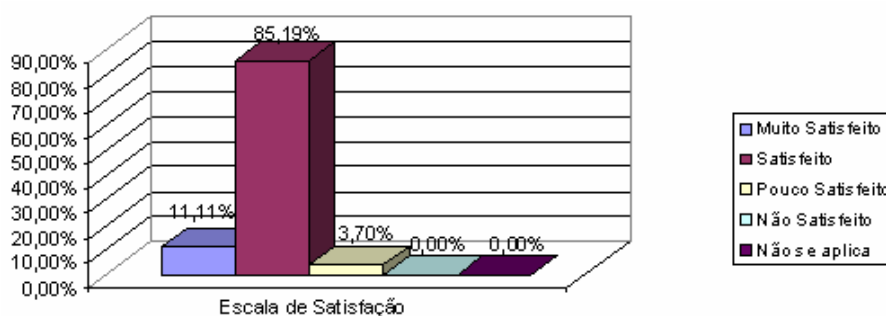
A análise dos dados coletados do questionário foi feita quantitativamente por meio de um aplicativo do Microsoft Office Excel 2003, utilizando funções matemáticas, para aferir o total dos dados coletados referente a cada pergunta.

Mediante a necessidade de coletar mais informações, decidiu-se realizar entrevistas com 10 dos empresários que responderam ao questionário. Na seqüência para fortalecer e consolidar os resultados obtidos na primeira entrevista optou-se retornar o assunto, com dois empresários que participaram anteriormente.

8. Análise dos Resultados

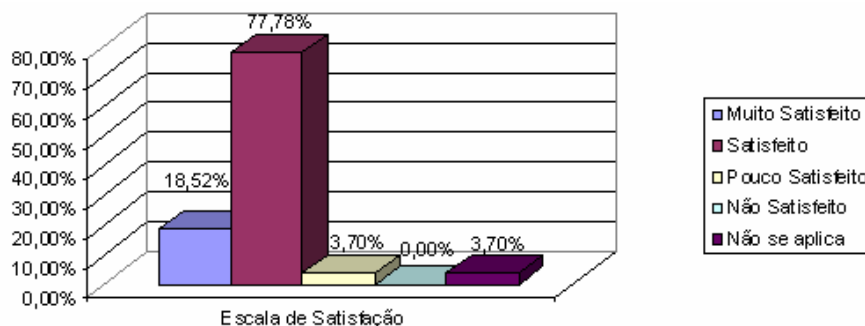
Através da coleta de dados foi possível realizar uma análise sistemática do nível de satisfação e insatisfação dos clientes em relação à qualidade dos serviços contábeis nas áreas: contábil; fiscal; trabalhista e previdenciária. Vejamos:

8.1 Síntese dos tópicos de maior nível de satisfação dos Serviços Contábeis



Fonte: Dados compilados a partir da pesquisa elaborada pela autora
Gráfico 1 – A classificação e a escrituração da contabilidade

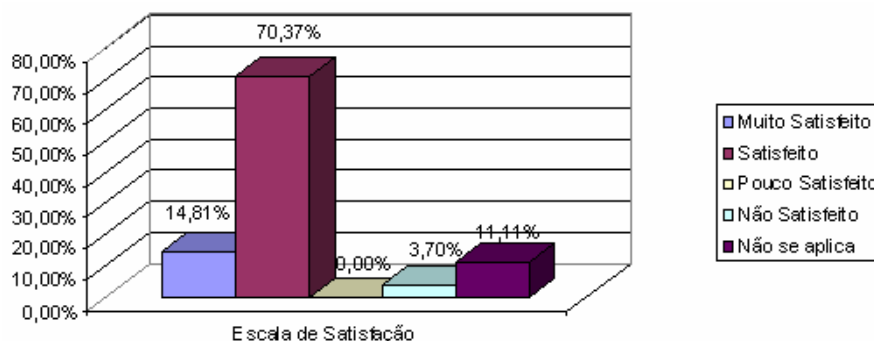
Ao visualizar este resultado, percebeu-se que a escrituração contábil corresponde a um nível de qualidade satisfatório. No entanto atualizar as informações contábeis é uma atitude que faz a diferença nos tempos atuais..., fazendo com que as informações pertinentes a cada área assumam posição de transparência para a sociedade (QUEIROZ, 2004, P.13). No pensar de Lopes de Sá (2008) a finalidade da escrituração contábil é permitir que se tenham elementos de julgamento sobre a qualidade do desempenho da riqueza patrimonial, ou seja, se realmente ela cumpre ou não os objetivos que a constituíram.



Fonte: Dados compilados a partir da pesquisa elaborada pela autora
Gráfico 2 – A elaboração do Balanço Anual e Demonstrativo de resultados

Esta demonstração gráfica apresentou uma porcentagem satisfatória. Contudo, no entender de Queiroz et al. (2004, p.13) “se faz indispensável que o diagnóstico das informações contábeis contidas nos demonstrativos contábeis alcance transformações positivas, de tal forma que evitem acontecimentos danosos às empresas, decorrentes de falta de informação”.

Lopes de Sá (2008) aconselha que a leitura de um balanço patrimonial, de resultados, de fluxos financeiros deve encontrar lastro na “realidade”. Uma escrita precisa ter para fim de direito, aquela que possa produzir orientação para a gestão do patrimônio.

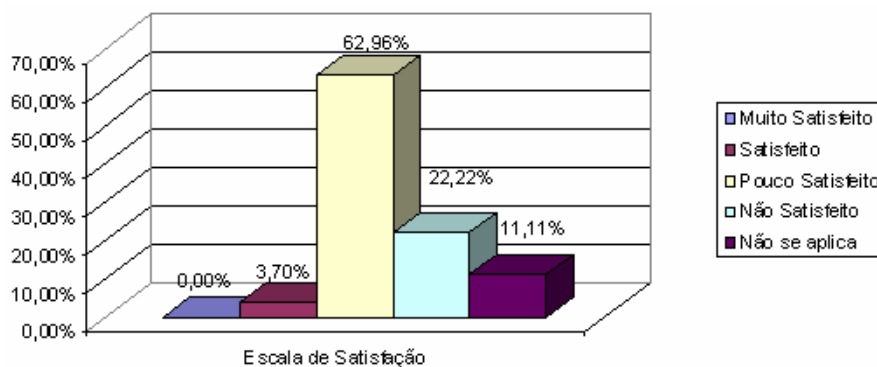


Fonte: Dados compilados a partir da pesquisa elaborada pela autora
Gráfico 3 – Transmissão do Sintegra perante a Receita Estadual

Apresentou-se graficamente este serviço, com um nível de qualidade muito bom. As constantes inovações tecnológicas dão à Contabilidade uma nova roupagem, mais moderna, eficiente e dinâmica. Segundo Queiroz (2004, p.15) a Contabilidade se torna mais produtivo quando “se analisa as tendências e as informações atuais, e, através do constante aperfeiçoamento, realiza um trabalho ético, responsável, que traga alguma contribuição para uma sociedade cada vez mais exigente”.

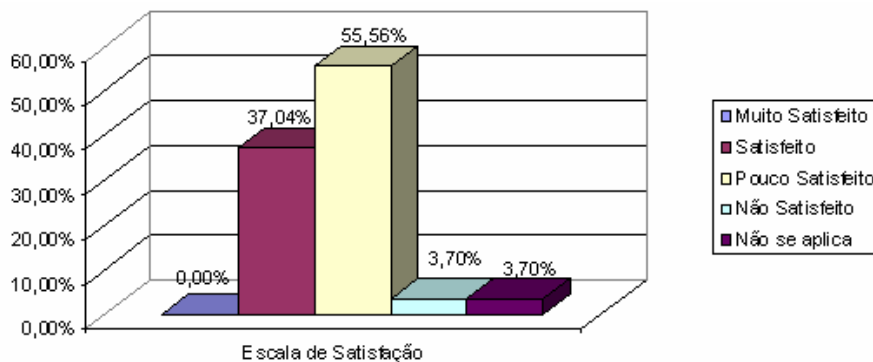
8.2 Síntese dos tópicos de maior nível de insatisfação dos Serviços Contábeis.

Entre as áreas de serviços pesquisadas as que se destacaram com maior índice de insatisfação foram:



Fonte: Dados compilados a partir da pesquisa elaborada pela autora
Gráfico 4 – Gerenciamento de aprendizado contínuo utilizando a experiência dos empresários, interagindo com o desempenho de suas atividades.

O levantamento desta pesquisa apresentou este item com o maior índice de insatisfação. A melhoria da qualidade deste serviço, segundo o relato da maioria dos empresários entrevistados, é de grande utilidade para a tomada de decisões. Este resultado se confirma nas citações de Perez (1997, p. 68) “atualmente a competitividade e as exigências do mercado exigem que o contador se atualize nas áreas correlatas, não só de sua área específica, mas entre outras áreas correlatas, para ajudar ainda mais o empresário nas dificuldades que surgem”.

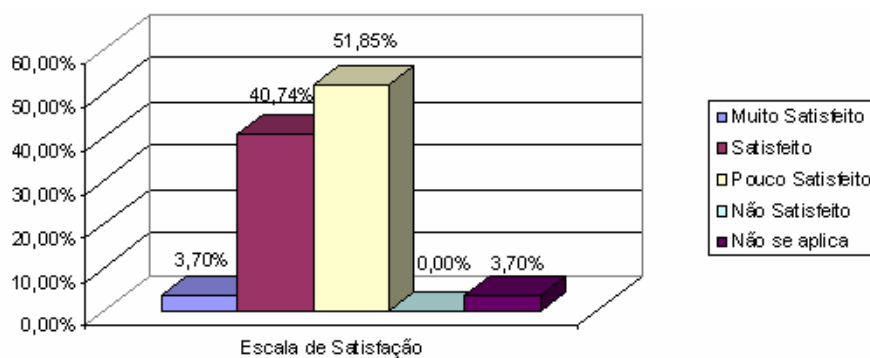


Fonte: Dados compilados a partir da pesquisa elaborada pela autora

Gráfico 5 – Os valores cobrados referentes aos honorários de serviços contábeis, e outros gastos eventuais de materiais com a execução do serviço.

Os respondentes mostraram-se pouco satisfeitos. A amostra de 55,56% revela o descontentamento com a maneira que vêm sendo cobrados os serviços contábeis. Lopes de Sá (2006, p.1) e Oliver (1997), sublinham esta questão no sentido de alerta, “onde tem qualidade nos serviços contábeis oferecido aos empresários, o custo destes, se transformam em benefícios para a empresa”.

Logo em seguida, temos os resultados do gráfico assinalam com nível de índice insatisfatório a elaboração da folha de pagamento dos colaboradores.



Fonte: Dados compilados a partir da pesquisa elaborada pela autora

Gráfico 6 – Elaboração da Folha de Pagamento dos empregados, de Pró-labore, bem como das guias de recolhimento dos encargos sociais e tributos afins.

Conforme a demonstração do gráfico acima, percebeu-se nos resultados da execução da folha de pagamento, um expressivo índice de insatisfação. É necessário retomar novos caminhos para melhorar o desempenho destas atividades. As informações obtidas de maneira incompleta fazem com que os empresários demonstrem-se desconfiados, sinalizando a

insatisfação nos serviços contábeis. Na visão de Queiroz et al. (2004, p.16) “nenhuma empresa pode se manter estática diante das adversidades e conduzir o processo contábil, vivenciado até pouco tempo, como uma mera rotina operacional, uma boa técnica com o fim de atender os interesses fiscais”. O mundo contábil requer atenção em consonância com a velocidade proposta pela tecnologia na era digital.

9. Conclusões

Qualquer tipo de serviço que não acrescentar valor e/ou satisfação ao cliente não perdurará nos dias de hoje. Assim a aplicação da inovação incremental nas empresas prestadoras de serviços contábeis, nada mais é do que designar pequenas oportunidades e possibilidades de melhorias que evidenciam valor nas atividades organizacionais.

Comenta-se entre os empresários, que o contador ao longo de muitos anos era chamado de guarda livros. Hoje há um novo olhar para este profissional. Ele necessita aprimorar os conhecimentos relacionados aos seus serviços e outras áreas correlatas, para criar e disseminar informações a sua equipe de serviços, assegurando-lhe um gerenciamento de qualidade.

As informações contábeis que não eram exigidas pelos empresários, hoje retomam com prioridade. Não há mais espaço para o contabilista que se dedica apenas aos serviços burocráticos, pois a era digital está abarcando este espaço. Mas cabe ao contabilista coletar, e elaborar um planejamento empresarial através de dados reais registrados na contabilidade, e analisar intensamente estes resultados, para poder propor soluções que possibilitem controlar os gastos internos e externos da empresa, harmonizando um procedimento sustentável com intuito de reduzir as despesas de seus clientes.

O aspecto empresarial apresentado nesta pesquisa permite concluir que os contabilistas devem repensar o seu desempenho profissional auxiliando o seu cliente a utilizar e interpretar os relatórios contábeis assegurando-lhe um serviço de qualidade, transparente, com dados fidedignos que demonstrem sustentabilidade nos resultados, para que se sinta seguro na tomada de decisão dos negócios da empresa.

A falta de informações, gerada pela contabilidade, compromete o processo de tomada de decisão das empresas e contribui para estimular os crescentes casos de fechamentos de micro e pequenas empresas, decorrentes da falta de controle financeiro, econômico e patrimonial, que as deixam vulneráveis a determinações circunstanciais de um mercado acirrado, e fortemente seletivo.

Em época de mercado competitivo, intensifica cada vez mais a concorrência entre as empresas de serviços contábeis. A indicação dos usuários desta pesquisa é que os contabilistas precisam considerar um custo mais acessível com possíveis ajustes em determinados serviços, mas sempre conservando a postura ética no exercício de sua profissão, demonstrada através da competência em realizar os serviços com conhecimento dos fatos.

Portanto, esta pesquisa proporcionou comparar os resultados dos serviços considerados meramente técnicos, com os que necessitam de um atendimento especializado. Mesmo que alguns tipos de serviços se apresentaram satisfatórios, a pesquisa deparou com algumas sugestões dos empresários, com a intenção de alertar aos contabilistas a desempenhar seus cálculos e sugerir aos seus clientes os limites que devem observar em seus negócios. Confirma através das sugestões dos empresários que é preciso inovar seus paradigmas, nas habituais maneiras de apresentar os serviços contábeis. Presentemente, uma simples informação, dos demonstrativos contábeis e o preenchimento de declarações e guias fiscais, estão perdendo gradualmente lugar para a “explicação escrita ou verbal” das movimentações contábeis comprovadas e para a tomada de decisões sobre os negócios.

O objetivo desta pesquisa foi assegurado pela proposta do uso das inovações incrementais nos serviços contábeis. Lembrando que essas propostas de inovações incrementais são válidas, em princípio, para o grupo pesquisado, acreditamos que possibilitem, ao menos, momentos de reflexão para todos os prestadores de serviços em Contabilidade.

Referências

- CÂNDIDO, Lígia. **Neopatrimonialismo**. 2006. Disponível em: <http://www.lopesdesa.com.br>. Acesso em: 24/09/2007.
- IUDÍCIBUS, Sérgio de. *et al.* **Contabilidade**: Aspectos relevantes da epopéia de sua evolução. Revista Contabilidade e Finanças, ano XVI, v. 2, n. 38, mai/ago. 2005.
- KOTLER, Philip. **Administração de marketing**: análise, planejamento, implementação e controle. 5ª ed. São Paulo: Atlas, 1998.
- MARION, José Carlos. Preparando-se para a profissão do futuro. **Revista Contabilidade Vista e Revista**, Rio de Janeiro, 2005.
- MINAYO, Marília Cecília Souza. **Pesquisa social**: teoria e método e criatividade. Petrópolis: Vozes, 1994.
- OLIVER, Richard L. **Satisfaction**: a Behavioral Perspective on the Consumer. New York: McGraw-Hill, 1997.
- PEREZ, Antônio Castilla. A Profissão Contábil e o Futuro. **Revista Brasileira de Contabilidade**, Brasília, ano 26, n. 103, jan/ fev 1997.
- QUEIROZ, Alisson Araujo et al. A tendência da contabilidade diante das novas especialidades social, ambiental e tecnológico. **Qualit@s Revista Eletrônica do Centro de Ciências Sociais Aplicadas**, São Paulo, ano 2004/0622.
- REIS, Dalcio dos Reis. **Gestão da inovação tecnológica**. São Paulo: Manole, 2004.
- SÁ, Antonio Lopes. **O mercado de trabalho de um profissional está atado à qualidade dos serviços**. Rio de Janeiro, 2006. Disponível em: <http://www.mscontabilidade.com.br/artigos.asp>. Acesso em: 24/04/2007.
- _____. **Neopatrimonialismo como pensamento moderno em contabilidade**. 2007. Disponível em: <http://www.lopesdesa.com.br>. Acesso em: 07/11/2007.
- _____. Contabilidade – Diversos fins e diversas informações na contabilidade. **Revista Contábil & Empresarial Fiscolegis**. 2008. Disponível em: <http://www.netlegis.com.br/indexRC.jsp?arquivo=/detalhesDestaques.jsp&cod=16841>. Acesso em 20/05/2008.
- ZEITHAML, V.; PARASURAMAN A.; BERRY L. L. **Delivering Quality Service**. NewYork : Free Press, 1990.