

ILUMINANDO CENÁRIOS DE SERVIÇOS: UMA ANÁLISE DAS DIFICULDADES ENFRENTADAS PELOS PROFISSIONAIS DE CONTABILIDADE EM RELAÇÃO À PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS CONTÁBEIS

Daniel José Rodrigues da Costa¹, Pedro Henrique Temer Arruda², Cristina Nunes Rocha³

¹ Graduando em Ciências Contábeis, Centro Universitário UNIFACIG,
danieljrodriguescosta@gmail.com

² Graduando em Ciências Contábeis, Centro Universitário UNIFACIG,
phtarruda@gmail.com

³ Mestranda em Desenvolvimento Local, Centro Universitário Augusto Motta - UNISUAM,
cristinarocha111@hotmail.com

Resumo: Este artigo tem por objetivo identificar as dificuldades enfrentadas pelo profissional contábil em todo o processo realizado no escritório de contabilidade. O estudo justifica-se pela necessidade de otimizar o desempenho dos serviços contábeis em cada departamento. Essa otimização no processo realizado pelo profissional de contabilidade poderá ocasionar maior eficácia na produção da informação contábil, e possivelmente uma maior qualidade da mesma. A pesquisa possui caráter descritivo, pois irá descrever as dificuldades que os profissionais de contabilidade enfrentam na execução dos processos. A técnica empregada é o estudo de caso, em uma empresa de contabilidade da região de Manhuaçu - MG. A amostra dessa pesquisa contém 28 funcionários atuando nos setores: fiscal; contábil; pessoal; administrativo; processual. Um questionário foi usado como instrumento de coleta de dados. Os critérios analíticos são quantitativos, pois deseja-se saber se as dificuldades enfrentadas pelos profissionais de contabilidade afetam a qualidade do serviço contábil prestado. Os resultados obtidos indicaram que a maioria dos profissionais considera atender todas as exigências da empresa de contabilidade dentro do prazo determinado por esta como a maior dificuldade enfrentada no escritório contábil.

Palavras-chave: Serviços Contábeis; Profissional Contábil; Ambiente de Trabalho.

Área do Conhecimento: Ciências Humanas

1 INTRODUÇÃO

Com o aumento da competição no mundo dos negócios, surge a necessidade de tomadas de decisões mais rápidas e eficazes. Tais decisões demandam o uso de informações confiáveis e precisas, e nesse âmbito, a contabilidade emerge como uma ferramenta indispensável para o controle e gerenciamento do patrimônio da empresa. Nota-se que alguns gestores acabam interferindo no trabalho dos profissionais de contabilidade, às vezes por falta de instrução, e acabam resumindo as atividades desses profissionais apenas ao atendimento fiscal (CARVALHO *et al.*, 2009).

Lima e Duarte (2007) evidenciam a importância do profissional de contabilidade para competir no mercado, exaltando o planejamento tributário como uma importante ferramenta de competição, e para que tal planejamento ocorra, é necessário o registro dos fatos contábeis para auxiliar a tomada de decisão. Sem a presença dos fatos contábeis, não há como executar um planejamento eficiente.

Conforme Carvalho *et al.* (2009), diante da necessidade de tomada de decisão quanto ao patrimônio, a contabilidade surge para analisar o comportamento das riquezas que estruturam o patrimônio defronte às ações dos gestores, considerando influências socioeconômicas de diversas competências. Nesse contexto, surgiu o seguinte questionamento: quais os problemas que afetam o desempenho do processo realizado pelos profissionais de contabilidade nos escritórios de contabilidade?

Desta forma, o objetivo da pesquisa é identificar as dificuldades enfrentadas pelo profissional contábil em todo o processo realizado nos escritórios de contabilidade, verificando quais processos são realizados em cada departamento, e identificando junto aos profissionais quais as suas dificuldades em realizar os determinados processos.

O presente estudo justifica-se pela necessidade de otimizar o desempenho do processo realizado pelo profissional contábil em cada departamento, pois como salienta Lima e Duarte (2007), as empresas que se deparam com cenários de escassez de riquezas e cada vez mais competitivos,

procuram concordar sua estrutura organizacional com o meio em que está inserida, para maximizar os seus resultados e ser antagonista em relação às dificuldades, buscando uma ascensão da sua competitividade no mercado. Essa busca remete à adoção de caminhos lícitos para obter uma organização mais econômica e eficiente, ponto em que a contabilidade é de extrema importância para tal obtenção.

Como afirma Silva *et al.* (2002, p.23) “uma empresa sem contabilidade é uma entidade sem memória, sem identidade e sem as mínimas condições de sobrevivência ou de planejar seu crescimento”. Tamanha importância justifica a recente ascensão dessa área no âmbito profissional, e a sua imprescindível relevância na gestão e no controle empresarial. Essa otimização no processo realizado pelo profissional contábil poderá ocasionar maior eficácia na produção da informação contábil, e possivelmente uma maior qualidade da informação contábil.

2 SERVIÇOS CONTÁBEIS

A presença do profissional de contabilidade nas empresas e na sociedade adquiriu, no século atual, uma grande essencialidade para o desenvolvimento do negócio do cliente, e para que tal desenvolvimento ocorra, necessita-se de presteza, integridade e formação técnica ou acadêmica por parte do profissional contábil. A compreensão de suas limitações e a visão ampla sobre a sua atividade são pontos fundamentais para que o profissional de contabilidade forneça o suporte adequado para auxiliar a tomada de decisão do cliente (CARVALHO *et al.*, 2009).

Ainda Carvalho *et al.* (2009), afirmam que as informações emitidas pelo profissional contábil devem ser reais, sem privilegiar nenhum cliente, para que o crescimento empresarial se concretize. O profissional de contabilidade deve, também, estar disposto a se aperfeiçoar e acompanhar as legislações atuais para que a sua prestação de serviço ofereça maior qualidade e precisão.

O ambiente competitivo exige uma atuação empresarial estratégica que leva em consideração o mercado que a organização está inserida. Em seguida, é necessário o gerenciamento qualitativo de suas atividades para que a organização não perca espaço no mercado, principalmente em um ambiente de constantes mudanças, como o sistema econômico brasileiro, onde as empresas de serviços contábeis estão inseridas (PEREIRA, 2004).

Devido ao fato de que essas mudanças atingem as empresas de serviços contábeis, a qualificação das atividades realizadas deve fazer parte da estratégia empresarial dessas organizações, para que a realização dos processos seja aprimorada e o risco de perder para a concorrência seja minimizado, oferecendo uma prestação de serviços atualizada e com qualidade superior (PEREIRA, 2004).

Com o advento da tecnologia, a prestação dos serviços contábeis se tornou mais dinâmica, ao passo que as mudanças no cenário econômico impactaram diretamente no trabalho do profissional de contabilidade, obrigando-os a buscarem uma melhoria qualitativa na sua prestação de serviço (SCARPIN; SCARPIN; CALIJURI, 2003).

2.1 Processos dentro do Escritório de Contabilidade

O início do processo contábil dá-se pela coleta de todos os dados econômicos da organização. Logo após, transformando dados em relatórios de simples entendimento para auxiliar os gestores na tomada de decisão. A informação contida nesses relatórios é extremamente importante para que o administrador realize uma gestão eficiente da organização (IUDICIBUS; MARION, 2011).

As informações geradas pelos processos contábeis são amplamente utilizadas pelas empresas, que investem no desenvolvimento dessas informações, devido à turbulência crescente no ambiente organizacional (OLIVEIRA; MULLER; NAKAMURA, 2000).

Para que haja um funcionamento eficiente da organização, as informações geradas pelos processos realizados nos escritórios de contabilidade devem ser úteis aos administradores, para que essas informações possam fornecer uma assessoria adequada ao processo de controle e tomada de decisão (OLIVEIRA; MULLER; NAKAMURA, 2000).

As empresas de prestação de serviços contábeis, visando atender as necessidades dos seus clientes, estão organizadas em departamentos, classificados de acordo com a prestação de serviço que cada departamento oferece (PEREIRA, 2004).

Pereira (2004 p.6) exemplifica algumas funções dos departamentos:

No Departamento Contábil são escriturados os livros Contábeis, a conciliação de contas, demonstrações financeiras, declarações fiscais. No departamento de Pessoal cuja função é controlar e fornecer informações sobre os funcionários das empresas Clientes, através da admissão permanência e desligamento do funcionário da empresa cliente. Tem o objetivo também de atender às exigências da fiscalização previdenciária e trabalhista. O Departamento Fiscal é responsável pela escrituração

dos documentos fiscais, apuração dos impostos e contribuições e fornecimento das informações fiscais obrigatórias. Departamento que cuida da legalização de empresas, alterações contratuais, cancelamento de empresas, obtenção de certidões junto a órgãos públicos. Recebe nomes diferenciados segundo estrutura do escritório, não foi definido um nome de consenso para esse departamento (PEREIRA, 2004, p.6).

Silva *et al.* (2005) complementam que, uma análise do desempenho dos processos de cada departamento se mostra relevante para um melhor gerenciamento dos processos realizados, e consequentemente, contribui para melhorar a eficácia da empresa.

2.2 Ambiente de trabalho e performance do Serviço Contábil

A adoção de mudanças na gestão cria um ambiente de trabalho mais motivador e dinâmico, e para tais mudanças, alguns programas de gestão pela qualidade devem ser adotados, para que a organização se torne cada vez mais competitiva (SHIGUNOV; SHIGUNOV, 2003).

Um projeto de comunicação interna é indispensável para que um programa de qualidade seja absorvido de forma ampla e eficiente no ambiente da organização. Dessa forma, as ações e atitudes dos membros da empresa serão o espelho para que reflita a cultura de qualidade da organização (MOTA, 2012).

“Para se obter a qualidade é preciso criar um ambiente especial na empresa onde a excelência do serviço oferecido ao cliente seja missão de todos os membros integrantes da organização, trabalhadores, administradores e gerentes.” (SHIGUNOV; SHIGUNOV, 2003, p.52).

Silva *et al.* (2005) afirmam que o desempenho eficaz da prestação de serviço depende de como cada departamento satisfaz as necessidades e expectativas de quem o contrata. E que o modo como é medido o desempenho de um serviço vai além de um julgamento preestabelecido, mas sim com indicadores que sejam mais amplos em relação aos processos realizados.

As medidas de desempenho dos processos realizados devem refletir as prioridades da organização em relação à satisfação dos seus clientes, sem abster-se da necessidade de avaliar a qualidade do serviço oferecido (SILVA *et al.*, 2005).

A satisfação do cliente está diretamente ligada à capacidade que a empresa possui de atender as necessidades do contratante do serviço. Fatores como o comprometimento na obtenção de qualidade com o menor custo possível e pontualidade na prestação do serviço contábil também estão intimamente ligados à satisfação dos clientes das empresas de contabilidade (PEREIRA, 2004).

O maior desafio das empresas é sobreviver em um ambiente competitivo. Assim se faz necessário corresponder às expectativas dos clientes, visto que a contabilidade passou a ser um importante instrumento de gestão para o planejamento e controle empresarial (SHIGUNOV; SHIGUNOV, 2003).

2.3 Comunicação com o cliente

A figura de uma organização mais cidadã, pautada pela ética e comprometimento, e também pela qualidade e eficiência, é muito valorizada. Nesse contexto, a comunicação com o cliente é um ponto de imprescindível relevância para conduzir a organização ao desenvolvimento (MOTA, 2012).

Ainda Mota (2012), complementa que a comunicação com o cliente pode representar um excelente instrumento gerencial, capaz de conquistar e fidelizar os clientes, gerando confiança e credibilidade na empresa. A comunicação com o cliente torna-se um fator determinante para a conquista da organização.

O mercado está cada vez mais competitivo devido ao grande número de profissionais na área da prestação de serviços contábeis. Nesse âmbito, o profissional da contabilidade deve inovar na prestação de serviço ao cliente, procurando oferecer boa qualidade e custo acessível. A organização deve verificar as necessidades dos clientes para que haja um planejamento prévio de melhorias no atendimento. Dessa forma, com a satisfação do cliente, pode surgir a indicação de novos clientes. (SHIGUNOV; SHIGUNOV, 2003).

3 METODOLOGIA

O objetivo deste trabalho é identificar as dificuldades enfrentadas pelo profissional contábil em todo o processo realizado nos escritórios de contabilidade.

A pesquisa possui caráter descritivo, pois irá descrever as dificuldades que os profissionais de contabilidade enfrentam na execução dos processos. Segundo Bertucci (2009), as pesquisas

descritivas têm como principal objetivo descrever as características de determinado fenômeno ou questão.

A técnica empregada é o estudo de caso, para identificar as dificuldades enfrentadas pelo profissional contábil na realização dos processos diários em seu âmbito profissional. De acordo com Gil (2008), um estudo de caso tem por característica permitir o conhecimento detalhado de um objeto de estudo, e também se caracteriza por permitir a explicação das variáveis que causam o fenômeno.

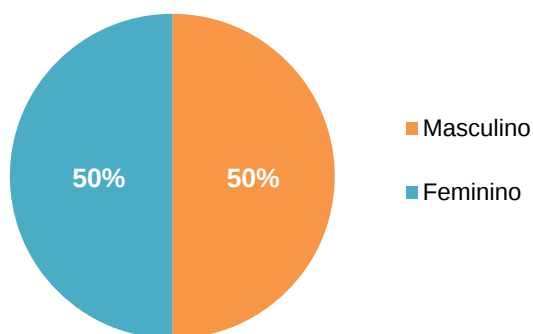
A unidade analisada nesta pesquisa trata-se de uma empresa de contabilidade de Manhuaçu – MG. A amostra dessa pesquisa contém 28 funcionários atuando nos setores: fiscal; contábil; pessoal; administrativo; processos.

Um questionário foi usado como instrumento de coleta de dados, para conhecer o perfil dos profissionais, e a influência de cada dificuldade no processo realizado diariamente nos escritórios de contabilidade. Conforme Gil (2008), o questionário pode ser definido como um conjunto de questões que visam obter informações sobre determinado assunto. Os critérios analíticos são quantitativos, pois deseja-se saber se as dificuldades enfrentadas pelos profissionais de contabilidade afetam a qualidade do serviço contábil prestado.

4 ANÁLISE E DISCUSSÃO DOS RESULTADOS

Discutem-se aqui os resultados da pesquisa a partir da tabulação dos dados. Analisaremos cada questão individualmente e graficamente, de acordo com os resultados obtidos pelo questionário. A amostra da pesquisa compõe-se de 28 funcionários da mesma empresa. A seguir, encontram-se as análises sobre as questões descritivas, para identificarmos o perfil dos profissionais de contabilidade da amostra, e quais as suas maiores dificuldades em relação aos processos realizados na empresa de contabilidade.

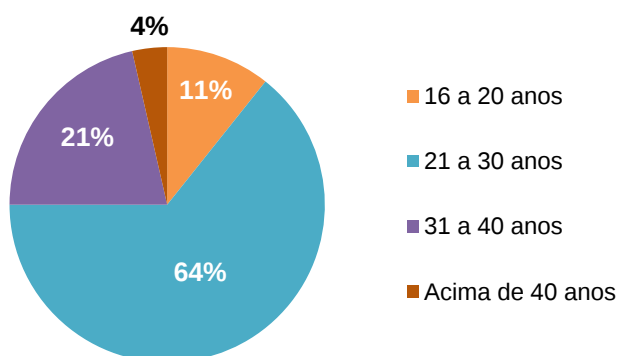
Gráf. 1: Sexo



Fonte: Elaborado pelos autores

De acordo com o GRAF. 1 o perfil dos funcionários mostra que 50% dos entrevistados são homens e 50% dos entrevistados são mulheres. Percebe-se um equilíbrio de gênero na amostra. Esse dado contribui de forma positiva, e reflete que a situação atual se mostra mais equilibrada em relação ao gênero no escritório de contabilidade.

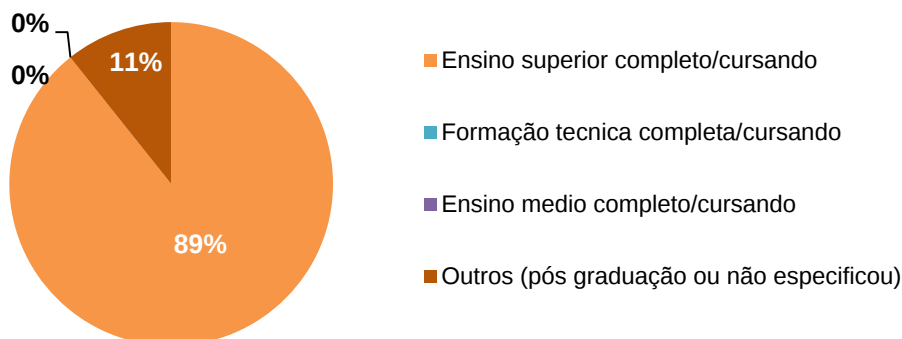
Gráf. 2: Idade



Fonte: elaborado pelos autores

A faixa etária dos entrevistados está dividida em: 4% da amostra possuem mais de 40 anos; 11% da amostra possui idade entre 16 e 20 anos; 21% dos entrevistados possuem entre 31 e 40 anos; 64% dos entrevistados estão na faixa etária de 21 a 30 anos. Pode-se perceber através dessa análise, que os profissionais de contabilidade da amostra estão, em sua grande maioria, em uma faixa etária mais jovem.

Gráf. 3: Última formação acadêmica

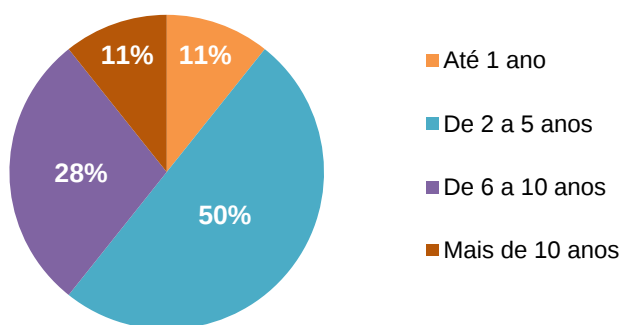


Fonte: Elaborado pelos autores

Como última formação acadêmica (GRAF. 3), obteve-se que 11% da amostra da pesquisa que possui pós-graduação ou outra formação; nenhum dos profissionais questionados completou ou está cursando formação técnica ou ensino médio; 89% dos entrevistados completaram ou estão cursando o ensino superior.

Essa parcela amplamente majoritária da amostra revela que o mercado de trabalho está selecionando cada vez mais profissionais qualificados, pois "todo o processo de ampliação e diferenciação das burocracias pública e privada determinou o aumento da procura de educação secundária e superior, pelas quais se processava o ensino profissional necessário ao desempenho das funções que lhe eram próprias." (CUNHA, 2000, p.157). Portanto, as pessoas estão buscando essa qualificação que o mercado de trabalho tanto necessita.

Gráf. 4: Há quanto tempo trabalha na área



Fonte: Elaborado pelos autores

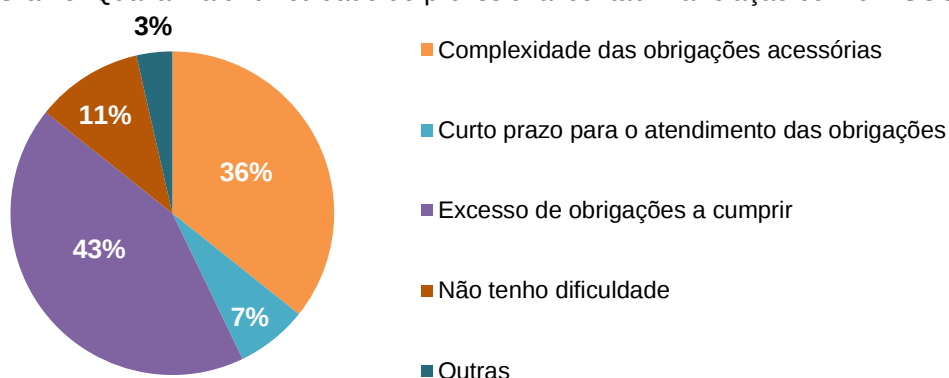
Obteve-se que: 11% dos entrevistados trabalham na área contábil até 1 ano; outros 11% trabalham na área contábil há mais de 10 anos; 28% possuem tempo de trabalho na área contábil entre 6 e 10 anos; 50% dos entrevistados possuem de 2 a 5 anos de trabalho na área contábil.

Esses dados mostram um equilíbrio entre os extremos, onde a mesma porcentagem de profissionais com pouco tempo de experiência se equipara com a porcentagem de profissionais muito experientes. Percebe-se, também, que a maior parte dos profissionais da amostra possui um tempo médio de experiência entre 2 e 5 anos.

5.1 Teste das dificuldades

Nessa seção são apresentadas as questões relativas às possíveis dificuldades enfrentadas pelos profissionais de contabilidade em todo o processo realizado no escritório de contabilidade, que foram elaboradas enquanto executada a fase inicial do estudo.

Gráf. 5: Qual a maior dificuldade do profissional contábil na relação com o FISCO

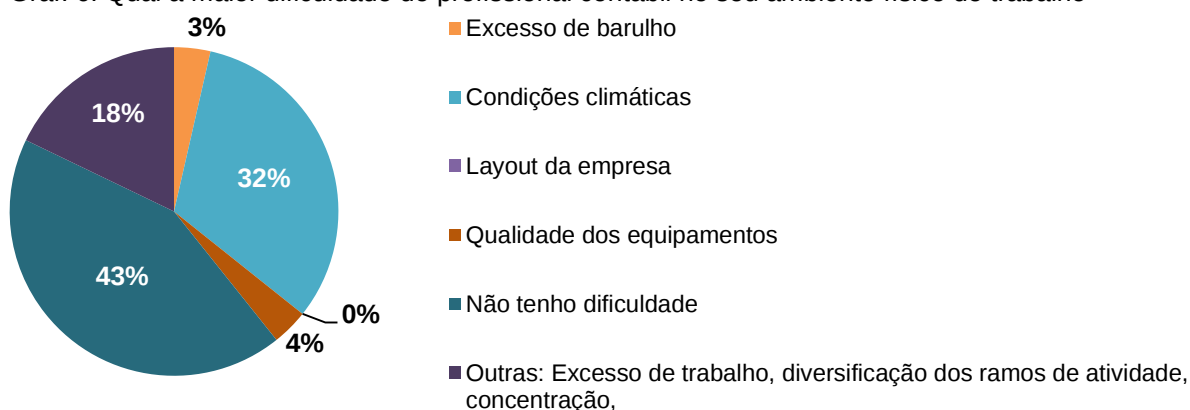


Fonte: Elaborado pelos autores

Nessa questão (GRAF. 5), obteve-se uma parcela de 3% da amostra que considera como a maior dificuldade na relação com o FISCO, outras dificuldades não listadas no questionário. Estes, porém, não expuseram quais seriam essas outras dificuldades; Os 7% da amostra, consideram o curto prazo para o atendimento das obrigações como a maior dificuldade na relação com o FISCO; 11% afirmam não ter nenhuma dificuldade; 36% consideram a complexidade das obrigações acessórias como a maior dificuldade.

De acordo com o resultado obtido, o principal problema encontra-se no excesso de obrigações das quais se exigem o cumprimento: 43% consideram o excesso de obrigações a cumprir como a principal dificuldade do profissional contábil na relação com o FISCO.

Gráf. 6: Qual a maior dificuldade do profissional contábil no seu ambiente físico de trabalho



Fonte: Elaborado pelos autores

O resultado obtido foi: nenhum dos profissionais da amostra considera o layout da empresa como uma dificuldade; 3% consideram como maior dificuldade o excesso de barulho; 4% da amostra considera que a maior dificuldade no ambiente físico de trabalho é a qualidade dos equipamentos.

Os 18% consideram outras dificuldades não listadas no questionário, sendo que foram citados como dificuldades o excesso de trabalho, a diversificação dos ramos de atividades e a concentração, e alguns profissionais dessa porcentagem não especificaram quais seriam essas outras dificuldades.

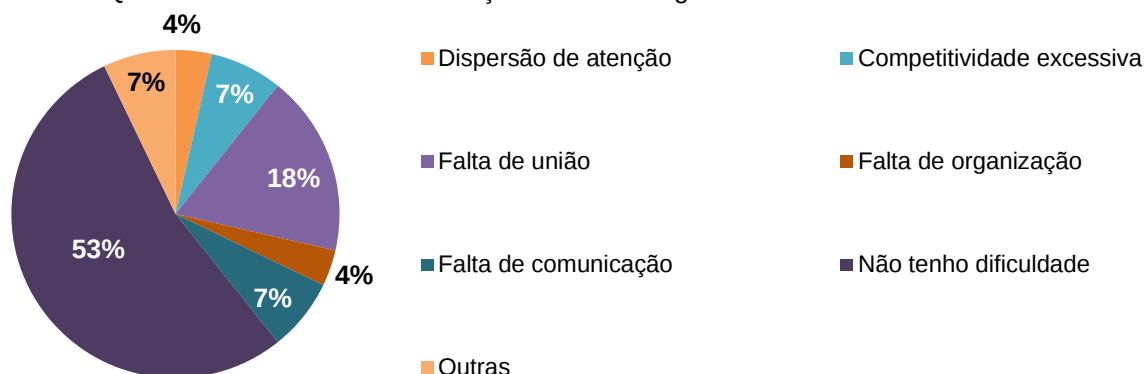
32% dos profissionais consideram as condições climáticas (excesso de calor ou frio) como a maior dificuldade do ambiente físico onde trabalham.

De acordo com o resultado, 43%, ou seja, a maior parte da amostra da pesquisa, afirma não ter nenhum tipo de dificuldade relacionada ao ambiente físico de trabalho onde atuam.

Analisando a porcentagem que possui alguma dificuldade no ambiente físico de trabalho, as condições climáticas do ambiente representam a maior influência. Algumas mudanças no ambiente físico podem ser implantadas, pois "é imprescindível suscitar, facilitar e tornar prática reconhecida e

valorizada internamente o envolvimento dos empregados na priorização, definição, acompanhamento e avaliação dessas mudanças." (MARTINEZ; PARAGUAY, 2003, p.74).

Gráf. 7: Qual a maior dificuldade na relação com os colegas de trabalho



Fonte: Elaborado pelos autores

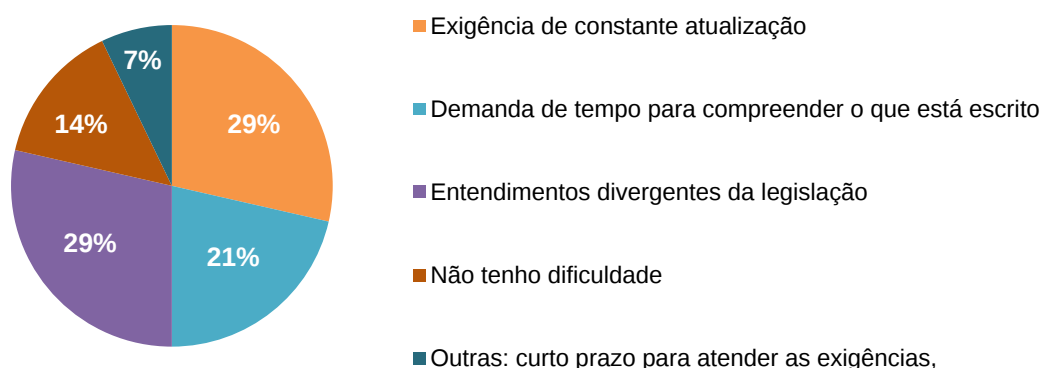
Nessa questão (GRAF. 7), obteve-se o seguinte resultado: 4% da amostra considera como a maior dificuldade na relação com os colegas de trabalho a dispersão de atenção; outros 4% consideram a falta de organização.

De acordo com 7% da amostra, a maior dificuldade na relação com os colegas de trabalho é a competitividade excessiva; 7% consideram a falta de comunicação; 7% consideram como outras não listadas no questionário. Estes, porém, não identificaram quais seriam essas dificuldades; 18% consideram a falta de união como maior dificuldade. A maior porcentagem dos profissionais de contabilidade da amostra de pesquisa, ou seja, 53%, afirmam não possuir nenhuma dificuldade na relação com os colegas de trabalho.

Analisando as porcentagens dos profissionais que possuem alguma dificuldade na relação com os colegas de trabalho, temos um equilíbrio entre falta de organização e dispersão de atenção; um equilíbrio entre competitividade excessiva, falta de comunicação e outras; e entre as dificuldades, a maior considerada foi a falta de união.

Em ambientes de trabalho, a união dos profissionais deve ser estimulada, pois, de acordo com Faria e Alencar (1996), as relações interpessoais se tornam barreiras à criatividade quando não estimulados: a falta de diálogo, a inexistência de atividades em grupo, conflitos e falta de confiança entre os profissionais não compõem um cenário favorável à criatividade e produtividade.

Gráf. 8: Qual a maior dificuldade em relação à legislação



Fonte: Elaborado pelos autores

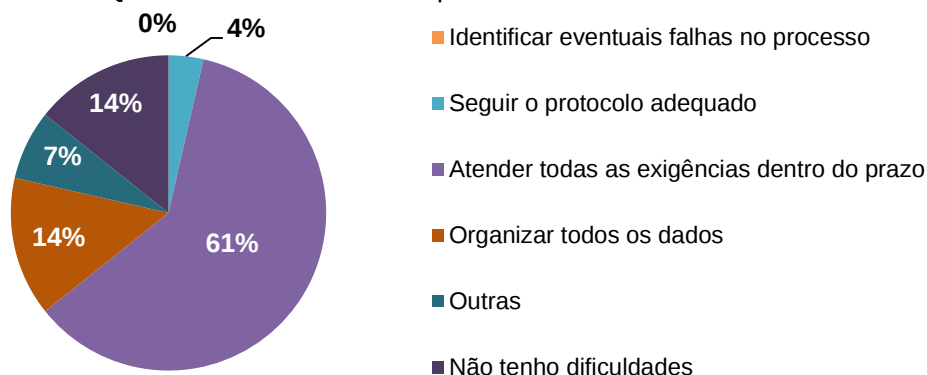
Obteve-se como a maior dificuldade em relação à legislação: 7% dos profissionais da amostra, que consideram como a maior dificuldade, outras dificuldades não relacionadas no questionário. Estes, porém, não expuseram quais seriam essas dificuldades. 14% afirmam não ter nenhum tipo de dificuldade em relação à legislação; 21% consideram a demanda de tempo para compreender o que está escrito.

Na maior porcentagem, ou seja, 58% dos entrevistados houve uma homogeneidade no resultado: 29% dos profissionais da amostra consideram como maior dificuldade em relação à legislação, os entendimentos divergentes que a sua interpretação pode gerar. Outros 29% consideram

que, a exigência de constante atualização que esta impõe, se torna a maior dificuldade para os profissionais de contabilidade.

Esse equilíbrio de 29% dos profissionais da amostra, que consideram como maior dificuldade em relação à legislação, os entendimentos divergentes que a sua interpretação, e os outros 29% que consideram a exigência de constante atualização que esta impõe, como a maior dificuldade para os profissionais de contabilidade, confirmam a ideia de uma legislação complexa. Ideia essa confirmada por Siqueira e Soltelinho (2001), que citam o aumento na complexidade da legislação tributária a partir dos anos 80. Esse aumento na complexidade gerou também um crescimento no emaranhado tributário e contribuiu como um fator para o aumento na requisição da administração tributária.

Gráf. 9: Qual a maior dificuldade no processo realizado no escritório



Fonte: Elaborado pelos autores

Obteve-se que a maior dificuldade no processo realizado no escritório de contabilidade, para 0%, ou seja, nenhum profissional da amostra considera como maior dificuldade a identificação de eventuais falhas no processo realizado; 4% da amostra considera que a maior dificuldade encontrada no processo realizado no escritório se trata de seguir o protocolo adequado a cada situação.

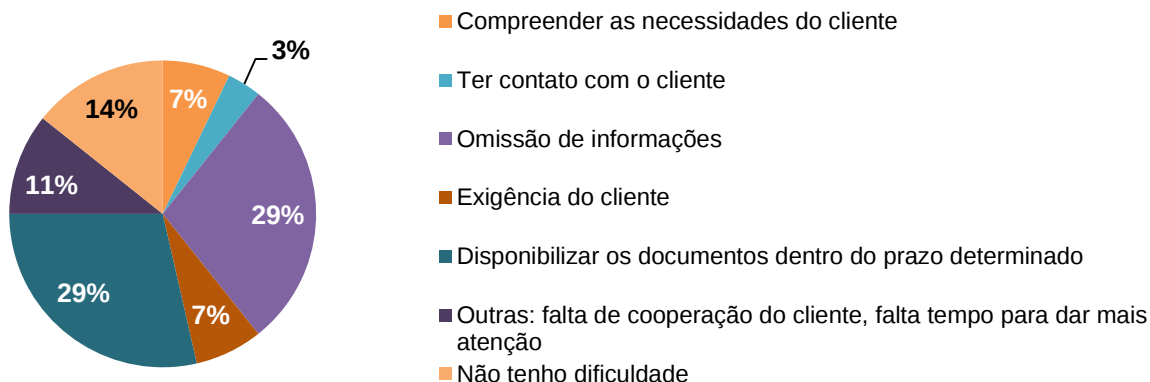
Para 7% dos profissionais da amostra, consideram a maior dificuldade no processo realizado no escritório outras dificuldades não listadas no questionário como maiores dificuldades no processo. Estes, porém, se abstiveram de relatar quais seriam essas dificuldades.

Houve um equilíbrio entre os profissionais que afirmam não possuir nenhum tipo de dificuldade em relação ao processo realizado no escritório (14% da amostra), e os profissionais que consideram a organização de todos os dados como maior dificuldade (outros 14% da amostra).

A maior porcentagem, ou seja, 61% dos profissionais de contabilidade da amostra consideram como maior dificuldade o atendimento de todas as exigências dentro do prazo determinado. Pode-se analisar que, possivelmente, o prazo para tal cumprimento seja insuficiente ou incoerente com o tipo de atividade realizada.

Conforme Faria e Alencar (1996), a criação de normas mais flexíveis e a desburocratização da organização podem contribuir positivamente para uma melhora no cumprimento dos protocolos e dos prazos pré-estabelecidos.

Gráf. 10: Qual a maior dificuldade na relação com o cliente



Fonte: Elaborado pelos autores

Na questão da dificuldade na relação com o cliente, 3% da amostra da pesquisa afirmam que a maior dificuldade na relação com o cliente é ter o contato com o mesmo; 7% consideram a exigência do cliente, e outros 7% consideram que compreender as necessidades do cliente é a maior dificuldade nessa relação.

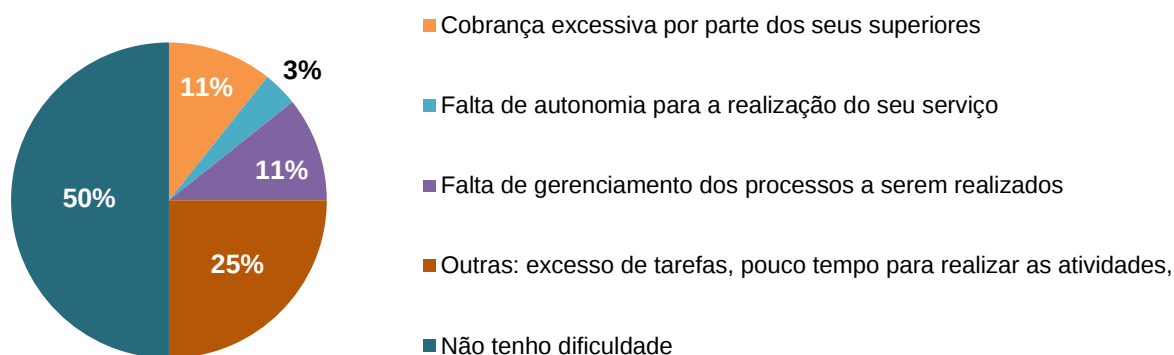
Em relação à maior dificuldade em relacionar-se com o cliente, 11% dos profissionais consideram outras dificuldades não relacionadas no questionário, como: falta de cooperação do cliente e falta de tempo para dar mais atenção. Alguns profissionais dessa amostra não expuseram quais outras dificuldades seriam essas. 14% da amostra de pesquisa afirmam não possuir nenhuma dificuldade na relação com o cliente.

Na maior porcentagem, ou seja, 58%, no GRAF. 10, houve um equilíbrio: 29% dos profissionais de contabilidade afirmam que a maior dificuldade na relação com o cliente está na omissão das informações necessárias ao desenvolvimento do processo requisitado por este. Outros 29% da amostra consideram que a disponibilização dos documentos no prazo determinado é a maior dificuldade na relação com o cliente.

Sobre esse aspecto, Mota (2012) relata que as organizações deve encontrar uma forma de treinar o cliente, para que este forneça para a empresa tudo aquilo que ela precisa no que se refere a dados e documentos, levando em consideração que a omissão de informações e a não disponibilização de documentos dentro do prazo exigido trazem consequências extremamente prejudiciais para o desempenho do processo do profissional de contabilidade. Por isso, a exaltação da importância de se fornecer os dados dentro do prazo exigido deve ser feita para que o cliente fique ciente das necessidades do profissional contábil para que haja um melhor atendimento.

Quando o cliente é treinado para alimentar o sistema de dados, se torna mais simples obter todos os documentos e informações necessários para o desenvolvimento do processo, pois "a questão central que se manifesta nesta reflexão é a de como o cliente pode contribuir para ser mais bem atendido. Sem dúvida, como em qualquer relação, a qualidade da comunicação é determinante para o resultado final." (MOTA, 2012, p.28).

Gráf. 11: Qual a maior dificuldade na relação com a empresa em que trabalham



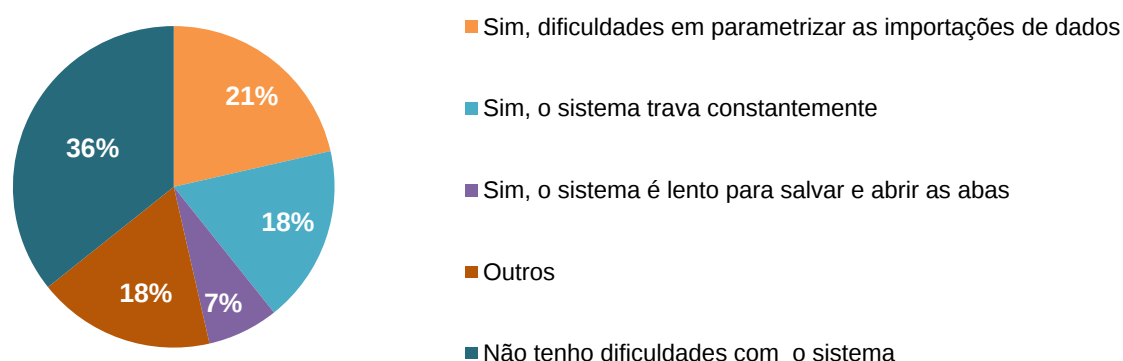
Fonte: Elaborado pelos autores

Na relação com a empresa em que trabalham, 3% amostra considera como maior dificuldade a falta de autonomia para realizar o serviço; 11% consideram a cobrança excessiva por parte dos seus superiores; outros 11% consideram como maior dificuldade a falta de gerenciamento dos processos a serem realizados.

Outras dificuldades integram 25% dos profissionais da amostra. Dificuldades, como excesso de tarefas e pouco tempo para realizar as atividades. Parte dessa porcentagem não identificou quais seriam essas dificuldades. A maior parte da amostra, ou seja, 50% dos profissionais afirmam não possuir nenhuma dificuldade na relação com a empresa em questão.

Analisando a maior porcentagem, ou seja, 50%, que afirma ter algum problema na relação com a empresa, Faria e Alencar (1996) descrevem que a falta de liberdade e autonomia criam barreiras para a criatividade e produtividade, e por isso, a empresa deve estimular a liberdade para decidir como realizar o seu trabalho, oferecendo aos funcionários mais senso de responsabilidade sobre o próprio trabalho.

Gráf. 12: Qual a maior dificuldade com o sistema de lançamento de dados



Fonte: Elaborado pelos autores

Obteve-se, no GRAF. 12, que 7% dos profissionais de contabilidade da amostra consideram que a maior dificuldade com o sistema de lançamento de dados é a lentidão para salvar e abrir abas; 18% consideram o travamento constante do sistema; outros 18% consideram outras dificuldades não relacionadas no questionário. Estes, porém, não relataram quais seriam essas dificuldades.

Para 21% da amostra a parametrização e importação de dados é a maior dificuldade com o sistema de dados. A maior porcentagem, de 36% da amostra, afirma não possuir nenhuma dificuldade na utilização do sistema de lançamento de dados.

Analisando a parcela que possui alguma dificuldade no sistema de lançamento de dados, as maiores porcentagens concentram-se em dificuldades do desempenho do sistema de lançamento de dados (18%), e a dificuldade na parametrização dos dados.

6 CONSIDERAÇÕES FINAIS

Os resultados obtidos pelo questionário e pela elaboração dos gráficos revelam que 50% da amostra são homens, e 50% são mulheres. 64% dos profissionais possuem entre 21 a 30 anos. 89% dos profissionais de contabilidade da amostra possuem ensino superior completo ou estão cursando, e 50% possuem de 2 a 5 anos de experiência na área.

Os resultados obtidos pela análise e discussão das questões objetivas sobre as dificuldades enfrentadas pelos profissionais de contabilidade (Graf. 4 à graf. 12) revelam que a maior dificuldade dos profissionais de contabilidade em relação à prestação dos serviços contábeis é o cumprimento de todas as exigências da empresa de contabilidade dentro do prazo disponibilizado pela empresa.

De acordo com o GRAF. 9, onde se obteve a maior porcentagem entre as dificuldades, 61% da amostra de pesquisa considera que atender todas as exigências da empresa de contabilidade dentro do prazo determinado pela empresa é a maior dificuldade enfrentada pelo profissional contábil nos processos realizados no escritório de contabilidade.

Sobre as exigências da empresa, Faria e Alencar (1996) destacam que uma organização com normas muito rígidas e muito burocrática oferece um ambiente propício para o surgimento de barreiras ao desempenho dos profissionais nas atividades realizadas.

Mesmo que uma empresa funcione bem do modo em que está organizada, a abertura para experimentar novos métodos de se organizar pode proporcionar, além de um estímulo à criatividade e novas ideias, um aumento na eficiência produtiva dos seus membros (FARIA; ALENCAR, 1996).

As grandes exigências das empresas de contabilidade estão diretamente ligadas ao cumprimento dos prazos exigidos pelo governo para a transmissão de arquivos e informações. Tais informações se baseiam em dados precisos e tempestivos para que a empresa cumpra o prazo de transmissão. O cliente precisa fornecer esses dados de forma correta para que o processo seja realizado dentro do prazo.

Outros dados analisados revelam que 53% (Graf. 7) da amostra não possuem dificuldades na relação com os colegas de trabalho, e 43% (Graf. 6) dos profissionais da amostra afirmam não ter nenhuma dificuldade com o ambiente físico de trabalho.

Mais um dado interessante é a porcentagem do Graf. 3 sobre a última formação acadêmica dos profissionais da amostra: 89% dos profissionais afirmam ter completado ou estão cursando o ensino superior. Para Cunha (2000), as transformações econômicas e institucionais no decorrer dos anos contribuíram para o aumento da procura pelo ensino superior.

As limitações enfrentadas nessa pesquisa foram basicamente a não listagem das outras dificuldades por parte de alguns profissionais que marcaram a opção "outras dificuldades", reduzindo assim a abrangência de outras situações que poderiam ser analisadas e debatidas; e uma amostra reduzida de unidades de análise devido à viabilidade para o envio e a conclusão do questionário.

A sugestão para os próximos estudos é abordar mais unidades de análise, em locais diferentes, para que haja uma comparação entre as dificuldades enfrentadas pelos profissionais de contabilidade de diferentes empresas e regiões, contribuindo assim para o estudo sobre as dificuldades que os profissionais de contabilidade enfrentam em todo o processo realizado nas empresas de contabilidade.

REFERÊNCIAS

BERTUCCI, Janete Lara de Oliveira. **Metodologia Básica para Elaboração de Trabalhos de Conclusão de Cursos**. São Paulo: Atlas, 2009.

CARVALHO, José Ribamar Marques de et al. Dificuldades dos Profissionais de Contabilidade em Relação à Prestação dos Serviços Contábeis. In: **Anais do Congresso Brasileiro de Custos-ABC**. 2009.

CUNHA, Luiz Antônio. Ensino Superior e Universidade no Brasil. **Revista Brasileira de Educação**, Rio de Janeiro, n. 14, p. 151 - 201, maio/agosto 2000.

FARIA, Maria de Fátima Bruno de; ALENCAR, Eunice M. L. Soriano de. Estímulos e barreiras à criatividade no ambiente de trabalho. **Revista de Administração**, São Paulo, v. 31, n. 2, p. 50 – 61, abril/junho 1996.

GIL, Antônio Carlos. **Métodos e Técnicas de Pesquisa Social**. 6ª ed. São Paulo: Atlas, 2008.

IUDÍCIBUS, Sérgio de; MARION, José Carlos. **Curso de contabilidade para não contadores**. Editora Atlas SA, 2011.

LIMA, Francineide Borges; DUARTE, Ana Maria da Paixão. Planejamento Tributário: instrumento empresarial de estratégia competitiva. **Qualit@s Revista Eletrônica**, v6, n.1, 2007.

MARTINEZ, Maria Carmen; PARAGUAY, Ana Isabel Bruzzi Bezerra. Satisfação e saúde no trabalho: aspectos conceituais e metodológicos. **Cadernos de psicologia social do trabalho**, v. 6, p. 59-78, 2003.

MOTA, João Manoel de Freitas. Comunicação com o cliente. Olinda - PE: Elogica, 2012.

OLIVEIRA, Antônio Gonçalves de; MÜLLER, Aderbal Nicolas; NAKAMURA, Wilson Toshiro. A utilização das informações geradas pelo sistema de informação contábil como subsídio aos processos administrativos nas pequenas empresas. **Revista da FAE**, v. 3, n. 3, 2000.

PEREIRA, Orlindo Gouveia. Fundamentos do Comportamento Organizacional, 2. ed. Lisboa: Fundação Calouste Gubernkian, 2004

SCARPIN, Maria Aparecida; SCARPIN, Jorge Eduardo; CALIJURI, Mônica Sionara Schpallir. Estratégias de marketing e sua utilização como ferramenta competitiva para as empresas de contabilidade. **IX Convenção de Contabilidade do Rio Grande do Sul. Anais. Gramado**, 2003.

SHIGUNOV, Tânia Regina Zunino; SHIGUNOV, André Rogério. A qualidade dos serviços contábeis como ferramenta de gestão para os escritórios de contabilidade. **Revista Eletrônica de Ciência Administrativa**, v. 2, n. 1, p. 1-23, 2003.

SILVA, D.; et al. Manual de procedimentos contábeis para micro e pequenas empresas. Brasília: CFC: SEBRAE, 2002.

SILVA, J.; et al. As medidas de desempenho como uma ferramenta de gerenciamento. **Congresso Nacional de Estudantes de Engenharia Mecânica**. XII, 22 a 26 de agosto de 2005. Ilha Solteira – SP.

SIQUEIRA, José Ricardo Maia de; SOLTELINHO, Wagner. O profissional de controladoria no mercado brasileiro: do surgimento da profissão aos dias atuais. **Revista Contabilidade & Finanças**, v. 12, n. 27, p. 66-77, 2001.