

DETERMINANTES DA QUALIDADE E DA SATISFAÇÃO NOS SERVIÇOS CONTÁBEIS: Um estudo sobre a percepção dos empresários e gestores empresariais da atividade comercial do polo Petrolina-PE e Juazeiro-BA¹

DETERMINANTS OF QUALITY AND SATISFACTION IN ACCOUNTING SERVICES: A study on the perception of entrepreneurs and business managers of the Petrolina-PE and Juazeiro-BA poles

DETERMINANTES DE LA CALIDAD Y LA SATISFACCIÓN EN LOS SERVICIOS CONTABLES: Un estudio sobre la percepción de los empresarios y gestores empresariales de la actividad comercial del polo Petrolina-PE y Juazeiro-BA

Tacyany Ferreira da Silva, Bacharel em Ciências Contábeis e Especializando em Contabilidade Empresarial para PME. Endereço Profissional: Faculdade de Ciências Aplicadas e Sociais de Petrolina (FACAPE), Campus Universitário, s/n - Vila Eduardo, Petrolina - PE, 56328-000. Telefone: (87) 3866-3200. E-mail: tacyanysilva@hotmail.com.

Josaias Santana dos Santos, Mestre em Contabilidade pela FUCAPE Business School. Endereço Profissional: Faculdade de Ciências Aplicadas e Sociais de Petrolina (FACAPE), Campus Universitário, s/n - Vila Eduardo, Petrolina - PE, 56328-000. Telefone: (87) 3866-3200. E-mail: josaias.santana@facape.br.

Raimundo Nonato Lima Filho, Doutor e Mestre em Administração pela UFBA/Doutor em Ciências Contábeis pela USP. Endereço Profissional: Faculdade de Ciências Aplicadas e Sociais de Petrolina (FACAPE), Campus Universitário, s/n - Vila Eduardo, Petrolina - PE, 56328-000. Telefone: (87) 3866-3200. E-mail: raimundo.lima@facape.br.

Juliana Reis Bernardes, Mestre em Administração pela Estácio de Sá. Endereço Profissional: Faculdade de Florianópolis (FAESF), R. Olemar Alves de Sousa, 401 - Rede Nova, Florianópolis - PI, 64809-170, Telefone: (89) 3521-6512. E-mail: julianareis3d@gmail.com.

João Eudes de Souza Calado, Mestre em Contabilidade pela FUCAPE Business School. Endereço Profissional: Faculdade de Ciências Aplicadas e Sociais de Petrolina (FACAPE), Campus Universitário, s/n - Vila Eduardo, Petrolina - PE, 56328-000. Telefone: (87) 3866-3200. E-mail: joao.calado@univasf.edu.br.

RESUMO

Esta pesquisa teve como objetivo analisar a percepção dos usuários dos serviços de contabilidade em Petrolina-PE e Juazeiro-BA sobre a prestação dos serviços de contabilidade para as empresas comerciais, identificando os fatores determinantes na qualidade percebida bem como os determinantes na satisfação geral com os serviços prestados pelos profissionais ou organizações de contabilidade. Os serviços de contabilidade envolvem questões de natureza econômica e financeiras pertinentes ao patrimônio e suas variações, além das áreas tributária, trabalhista e previdenciária das organizações. A preocupação com a qualidade dos serviços contábeis e a satisfação geral do cliente, representam itens estratégicos de competitividade e

¹ Artigo submetido em 26/09/2017, revisado em 16/11/2017, aceito em 29/12/2017 e divulgado em 10/07/2018 pelo Editor João Carlos Hipólito Bernardes do Nascimento, após *double blind review*.

justifica a necessidade de uma análise sobre as variáveis desse processo. A pesquisa é natureza exploratória e descritiva, com abordagem predominantemente quantitativa, utilizou como instrumento de coleta de dados um questionário estruturado em uma escala de Likert de cinco pontos e foi utilizada a Análise de Regressão Linear Múltipla. Entre outros resultados, notou-se que a elaboração de relatórios gerenciais compreensíveis e úteis para a tomada de decisão e a participação de maneira ativa do contabilista responsável no planejamento e condução dos trabalhos contábeis se mostraram significativamente associadas à percepção da qualidade e os relatórios gerenciais se associam positivamente com a satisfação geral do cliente. O presente estudo mostra-se relevante ao contribuir para uma discussão mais analítica acerca das variáveis que estão diretamente ligadas à percepção da qualidade e satisfação pelos serviços prestados por empresas ou profissionais contábeis, para um melhor planejamento das atividades e melhores resultados junto aos usuários da contabilidade.

Palavras-Chave: Profissionais de contabilidade; Prestação de serviços contábeis; Qualidade percebida; Satisfação do empresário.

ABSTRACT

This research has as objective to analyze to percepção do usuários dois of accounting services of Petrolina-PE and Juazeiro-BA on to prestação two accounting services for the mercantile companies, identifying the determinant factors to a quality perceived as determinants in general satisfaction serviços rendered by profissionais ou organizações contábeis. Accounting services involve economic and financial matters pertaining to equity and its variations, in addition to the tax, labor and social security areas of the organizations. The concern with the quality of accounting services and the general satisfaction of the customer represent strategic items of competitiveness and justifies the need of an analysis on the variables of this process. The research is exploratory and descriptive, with a predominantly quantitative approach, used as a data collection instrument, using a questionnaire structured on a five-point Likert scale and Multiple Linear Regression Analysis. Among other results, it was observed that the preparation of understandable and useful managerial reports for the decision making and the active participation of the accountant responsible for the planning and carrying out of the accounting work were significantly associated with the perception of quality and the management reports were positively associated customer satisfaction. The present study is relevant to contribute to a more analytical discussion about the variables that are directly related to the perception of quality and satisfaction by the services provided by companies or accounting professionals, for better planning of activities and better results for users of accounting.

Keywords: Accounting professionals. Provision of accounting services. Perceived quality. Businessman satisfaction.

RESUMEN

Esta encuesta sirve como objetivo analizando una percepción de los usuarios de los servicios de Petrolina-PE y Juazeiro-BA sobre una prestación de servicios de contabilización para las empresas comerciales, identificando los factores determinantes en la calidad perceptiva como los determinantes de la satisfacción general. serviços prestados pelos profissionais ou organizações de contabilidade. Los servicios de contabilidad involucra cuestiones de naturaleza económica y financiera pertinentes al patrimonio y sus variaciones, además de las áreas tributaria, laboral y previsional de las organizaciones. La preocupación por la calidad de los servicios contables y la satisfacción general del cliente, representan elementos estratégicos de competitividad y justifica la necesidad de un análisis sobre las variables de ese proceso. La investigación es naturaleza exploratoria y descriptiva, con abordaje predominantemente cuantitativo, utilizó como instrumento de recolección de datos un cuestionario estructurado en una escala de Likert de cinco puntos y se utilizó el Análisis de

Regresión Lineal Múltiple. Entre otros resultados, se notó que la elaboración de informes gerenciales comprensibles y útiles para la toma de decisión y la participación de manera activa del contable responsable en la planificación y conducción de los trabajos contables se mostraron significativamente asociadas a la percepción de la calidad y los informes gerenciales se asocian positivamente con la satisfacción general del cliente. El presente estudio se muestra relevante al contribuir a una discusión más analítica acerca de las variables que están directamente ligadas a la percepción de la calidad y satisfacción por los servicios prestados por empresas o profesionales contables para una mejor planificación de las actividades y mejores resultados junto a los usuarios de la contabilidad.

Palabras clave: Profesionales de contabilidad; Prestación de servicios contables; Calidad percibida; Satisfacción del empresario.

1 INTRODUÇÃO

A tarefa de gerir é uma atividade de grande responsabilidade dentro da empresa que, como qualquer outra, funciona sobre o princípio de continuidade. O responsável por esta função tem em mãos o sucesso ou fracasso da instituição (BRITO, 2014). Diante disso, pode-se analisar que, para as organizações, os gestores estão tomando decisões cotidianamente, escolhendo alternativas, simples ou complexas, sobre seus negócios, devendo optar por estratégias de mercado. Segundo Brito (2014), estas são decisões que envolvem investimentos, expansão ou redução de negócios ou linhas de produtos, reduções de custos.

A legislação tributária brasileira é muito complexa, com inúmeras leis e constantes alterações, o que dificulta a interpretação dos empresários, assim como em se manterem atualizados (SANTOS; OLIVEIRA, 2008).

A pesquisa é relevante para as discussões sobre a qualidade na prestação dos serviços dos serviços contábeis bem como sobre a satisfação do cliente sobre os serviços que são prestados nos municípios estudados. Vendo que a cada dia a contabilidade sofre novas mudanças, tendo que os contadores estejam aptos a essas alterações constantemente para prestar um serviço de qualidade. Sendo assim, ressalta-se a importância das informações de natureza econômica ou financeiras geradas na contabilidade que influenciam à tomada de decisão aos usuários. Para tanto, discorre-se, inicialmente, sobre as bases conceituais que norteiam a qualidade na prestação de serviços.

Nesse ponto a contabilidade auxilia as organizações a tomarem as melhores decisões para o desenvolvimento. A informação contábil, para Paulo e Martins (2007, p. 2) “influencia as decisões individuais de seus usuários, afetando a alocação dos recursos e o funcionamento dos mercados, conseqüentemente, a eficiência da economia”, ou seja, atividade contábil é bastante relevante, mas precisa ser evidenciada e objetiva para cumprir o seu papel. Em relação à evidenciação, Iudícibus (1998), esclarece que significa apresentar informação quantitativa e qualitativa de maneira ordenada, deixando o menos possível para ficar de fora dos demonstrativos formais, a fim de propiciar uma base adequada de informação para o usuário.”.

Caneca et al. (2009) aponta buscar a satisfação das necessidades e superar as expectativas dos clientes, implica em benefícios escritórios contábeis, pois além de fidelizar os clientes atuais, permite a propagação para a conquista de novos clientes, aumentando pois a lucratividade do negócio. Como possíveis resultados, podem-se citar a manutenção dos clientes atuais e o aumento no número de clientes, por meio da divulgação "boca a boca", e o aumento da lucratividade do negócio.

A partir dessas argumentações, a pesquisa parte da seguinte questão-problema: quais são os determinantes da qualidade percebida e da satisfação usuários dos serviços de contabilidade quanto aos serviços prestados em Petrolina-PE e Juazeiro-Ba?

Com base nessa perspectiva, levantou-se a questão de analisar a percepção usuários da contabilidade nas empresas do ramo comercial de Petrolina-PE e Juazeiro-BA, cidades que integram um mesmo polo de desenvolvimento econômico, na divida da Bahia e Pernambuco. Metodologicamente, a pesquisa a pesquisa é exploratória e descritiva, predominantemente quantitativa, para coleta de dados, aplicou-se um questionário estruturado em uma escala de Likert de cinco pontos e foi utilizada a Análise de Regressão Linear Múltipla. Foram realizadas 102 entrevistas com empresários, sócios e gestores de empresas comerciais nas referidas cidades.

A presente pesquisa torna-se relevante através de um estudo de campo avaliando a prestação de serviço oferecido pelos contadores da região, se são serviços de qualidade, atendendo as expectativas dos empresários e ate de como esse serviço auxilia na tomada de decisão dos comércios.

2. FUNDAMENTAÇÃO TEÓRICA

2.1 A CONTABILIDADE, SEUS OBJETIVOS E SEUS USUÁRIOS

Conforme Marques (2010), a contabilidade é tão antiga quanto às civilizações. As primeiras manifestações humanas de necessidade social de proteção e interpretação de fatos ocorridos com objetos materiais que o homem tinha, estão relacionadas a ela.

Estudos sobre as civilizações antigas mostram que a contabilidade é tão antiga quanto o homem e que os primeiros sinais de sua existência datam de, aproximadamente, 4.000 anos A.C. As necessidades de cada período histórico fizeram com que a Contabilidade fosse se aprimorando. Desde Luca Pacioli (considerado o pai da Contabilidade) até os dias atuais, foram inúmeras as obras escritas sobre a área contábil, que contribuíram para a evolução do pensamento contábil (SILVA, 2012)

Para Lima Filho e Bruni (2012), um domínio adequado dos conceitos básicos da Contabilidade e uma análise das suas características são fundamentais para o desenvolvimento da Teoria Contábil. De igual forma, o desenvolvimento das técnicas de identificação e mensuração dos itens dos relatórios contábeis contribui para o aperfeiçoamento do seu uso e para a melhoria dos processos de registro e gestão.

De acordo com Ferrari (2012), o campo de aplicação da contabilidade se estende a todas as entidades que possuem patrimônio, sejam físicas ou jurídicas, de fins lucrativos ou não. Tais entidades são unidades econômico-administrativas, cujos objetivos podem ser sociais ou econômicos.

Segundo Hall et. al (2012) sempre houve interligação entre a gestão e a contabilidade, pois segundo os autores, o contador é o elo responsável por descrever as evoluções de natureza econômicas e financeiras das organizações e a partir do uso pleno das técnicas contábeis, contribuir além das obrigações fiscais e trabalhistas. A contabilidade colabora para o processo de tomada de decisão, pois ela permite prever problemas e ajuda para a construção antecipada das soluções.

2.2 O PROFISSIONAL CONTÁBIL

É importante assinalar que, no Brasil, a evolução da profissão contábil esta diretamente atrelada à regulamentação da profissão pelo decreto-lei nº 9295/1946 (e legislações posteriores) e as normatizações baixadas pelo Conselho Federal de Contabilidade (CFC) e pelas demais instâncias reguladoras no campo contábil. O contabilista pode ser reconhecido pela sociedade como um agente “comunicador de informações essenciais à tomada de decisões destacando a

habilidade em avaliar fatos passados, perceber os presentes e predizer eventos futuros pode ser compreendido como fator preponderante ao sucesso empresarial” (SILVA, 2003, p.3).

Também é importante empenhar-se na sua formação acadêmica e educação continuada, buscando absorver o máximo de informações em suas especialidades. Dessa forma, poderá se reposicionar, mudando a visão global da profissão e ganhando maior credibilidade e visibilidade tanto empresarial como social (COSENZA; GOMES; CORREA, 2015).

Relata Silva (2003) que, em decorrência do desenvolvimento da profissão contábil no Brasil, foram criados órgãos que regulamentam e fiscalizam a atuação da classe contábil, trazendo não só maior rigor profissional, mas também a constituição de uma base de apoio para a organização, difusão e reconhecimento da atividade contábil no país.

Hoje em dia, o contador não é mais considerado apenas como guarda-livros, mas sim como peça fundamental dentro da administração. Essa mudança acontece tendo em vista que é o contador quem tem condições de fornecer dados sobre a situação da empresa (CANTARERO; PINTRO; FERREIRA, 2011).

Conforme estabelecido na RESOLUÇÃO CFC Nº 803/1996, o profissional deve atuar de acordo com o código de ética do profissional contábil, tendo melhor desempenho na sua profissional, cumprindo as normas estabelecidas.

Exercer a profissão com zelo, diligência, honestidade e capacidade técnica, observada toda a legislação vigente, em especial aos Princípios de Contabilidade e as Normas Brasileiras de Contabilidade, e resguardados os interesses de seus clientes e/ou empregadores, sem prejuízo da dignidade e independência profissionais (Resolução CFC nº 1.307/10, de 09/12/2010).

A contabilidade, desde seus primórdios busca atenderem às necessidades da sociedade, através do controle do patrimônio da entidade. A Ciência Contábil procura se adequar às novas necessidades da economia e das empresas. A preocupação dos profissionais em atender e de fornecer dados importantes às decisões são mais presentes do que apenas a prestação de serviços contábeis voltados para área burocrática. A alta carga tributária faz com que o profissional contábil tenha a necessidade de manter-se atualizado para as obrigações e direitos de seus usuários (STAVIS; VEIGA 2004).

2.3 QUALIDADE E SATISFAÇÃO COM OS SERVIÇOS DE CONTABILIDADE

De acordo com Marion (2009), a contabilidade não deve ser feita somente para atender as exigências do governo, mas, sobretudo para auxiliar no processo de tomada de decisão nas organizações.

Crepaldi (2004, p.2) afirma que “o grande objetivo da contabilidade gerencial é planejar e colocar em prática um sistema de informação para uma organização com ou sem fins lucrativos”. Acrescenta-se que a divulgação desta informação é realizada através de relatórios, que possuem conteúdos detalhados e personalizados por unidade para atender as necessidades de um público específico. Assim, a contabilidade gerencial, será útil dentro de uma empresa se tiver pessoas aptas a interpretar o seu conteúdo de maneira a contribuir na tomada de decisão, tendo em vista que a mesma precisa ser relevante (FERNANDES; KLANN, 2011).

As informações geradas e disponibilizadas a partir da contabilidade proporcionam ao gestor “ter melhores condições de avaliar seu negócio, considerando prováveis situações futuras. Essas informações podem determinar ações planejadas, considerando diversas situações e cenários, aumentando a possibilidade de sucesso da organização.” (GOMES, 2013, p. 9).

O maior desafio das micro e pequenas empresas é sobreviver em um mercado competitivo. Nesse aspecto, a contabilidade pode ser uma grande aliada, servindo como instrumento de gestão e fornecendo informações adequadas para a tomada de decisões, tornando-se, desta forma, vital para a continuidade das instituições (HEINEN; SOUTES 2009).

De acordo com Ferrari (2012), na contabilidade, através da estrutura conceitual para a Elaboração e Apresentação das Demonstrações Contábeis, entende-se por usuários os investidores atuais e potenciais, empregados, credores por empréstimos, fornecedores e outros credores comerciais, clientes, governos e suas agências, e por último, o público.

É importante ressaltar, que, conforme Anselmo (2012 p.13), geralmente os donos de microempresas (ME) e Empresas de Pequeno Porte (EPP) não possuem um profissional qualificado na área entre seus funcionários e não estão preparados para tomar as decisões sem a ajuda deste profissional. Nessa perspectiva Marion (2009) contribui afirmando que o profissional de contabilidade tem como função básica, a produção de informações úteis aos usuários da contabilidade para a tomada de decisão.

A partir dessa informação de Marion, os escritórios de contabilidade devem ser auxiliares da gestão das empresas que buscam a terceirização e, além de atender a outras exigências, devem fornecer informações econômicas e financeiras relevantes para a organização e ainda apresentar sugestões que auxiliem no desenvolvimento de seus clientes, visando sempre prestar um serviço com qualidade.

A qualidade na prestação de qualquer serviço é absolutamente necessária no âmbito do mercado e tal característica tende a influenciar todo o ambiente da empresa. Desse modo, os escritórios de contabilidade precisam se preocupar mais em melhorar a excelência nos serviços oferecidos aos clientes investindo na utilização de sistemas modernos que venham a oferecer melhor orientação aos Gestores na tomada de decisão (PEREIRA, 2010).

Para que a contabilidade possa os objetivos a que se propõe, é fundamental que todos os profissionais invistam constantemente em sua educação profissional e, dessa forma passam estar aptos de excelência à sociedade, de um modo geral, seja no âmbito das pessoas jurídicas ou físicas (MARTONIO, 2009).

Por tanto, deve se investir em educação continuada para os profissionais contadores torna-se um diferencial, e também uma estratégia para que se obtenham novos mercados à medida que pode oferecer serviços de forma criativa e inteligente.

2.4 OUTROS ESTUDOS SOBRE PERCEPÇÃO DA QUALIDADE E SATISFAÇÃO NA ÁREA CONTÁBIL

Alguns estudos pesquisaram os determinantes da qualidade percebida e da satisfação, como o estudo de Rodrigues (2016) que investigou os determinantes da percepção da qualidade e a satisfação com os serviços de contabilidade eleitoral a partir do estudo de Santos (2015), aplicado na auditoria no setor público sobre qualidade percebida e satisfação do auditado. Este último, por sua vez, tomou com referência à pesquisa de Samelson, Lowensohn e Johnson (2006), que estudou os determinantes da qualidade e da satisfação em governos locais nos Estados Unidos da América.

O estudo de Santos (2015) constatou a associação positiva das variáveis ‘entendimento do auditor sobre os sistemas contábeis e o estudo detalhado do controle interno’, da ‘otimização’ do tempo nas atividades de auditoria’ e a ‘apresentação de relatório compreensível’ com a ‘qualidade da auditoria percebida’. Também foram achados indícios que a ‘satisfação geral do auditado’ está relacionada positivamente com a ‘experiência no cargo de auditor’ com o ‘entendimento do auditor sobre os sistemas contábeis’ e o ‘estudo detalhado do controle interno’, com a ‘apresentação de relatório compreensível’ e com o ‘contato com a equipe de auditoria’.

A pesquisa de Rodrigues (2016) acerca da qualidade percebida na contabilidade eleitoral constatou que na percepção dos candidatos a vereadores, a apresentação de ‘relatórios gerenciais’ compreensíveis e úteis para a tomada de decisão é estatisticamente significativa e

está positivamente associado tanto a ‘qualidade percebida’ bem como com a ‘satisfação geral’ do cliente.

O estudo de Medrado (2017), por sua vez, aplicou-se sobre Prestação de Serviços de Contabilidade no Terceiro Setor, aplicado em Igrejas Evangélicas e constatou que, na percepção dos dirigentes das instituições religiosas, a experiência da equipe de contabilidade, ética e diligência na realização dos trabalhos e a apresentação de relatórios compreensíveis e úteis são variáveis independentes que contribui positivamente, estando associados estatisticamente com a qualidade percebida nos serviços contábeis. A análise da regressão Satisfação que a Experiência do Profissional e o Contato com a Equipe de Contabilistas que está relacionada à experiência e o conhecimento para desempenhar suas funções, são variáveis associadas que contribui para aumentar o grau de satisfação dos clientes.

3 METODOLOGIA

Quanto à tipologia, a presente pesquisa é Descritiva. Gil (2008) afirma que a pesquisa Descritiva descreve as características de determinadas populações ou fenômenos. Quanto à abordagem da pesquisa, classifica-se como Quantitativa, utilizando o método da Regressão Linear Múltipla. Em relação aos procedimentos de coleta de dados foram aplicados questionários com empresários, sócios e gestores afins da obtenção do resultado e que estejam interligados com a tomada de decisão da empresa. Para Cervó et al. (2007) a utilização de questionário é a forma mais eficaz de conseguir atingir o propósito da pesquisa, uma forma direta de alcançar o público a ser estudado.

A população da pesquisa é composta pelos empresários, sócios e gestores das empresas comerciais da região integrada de desenvolvimento do município de Petrolina-PE e Juazeiro-BA, Na concepção de Marconi e Lakatos (2005), a população da pesquisa consiste em apontar quais pessoas, coisas ou fenômenos serão fontes de pesquisa, relatando suas características, tais como gênero, faixa etária, organização a que atuam comunidade onde vivem. A amostra do estudo categoriza-se como não probabilística ou por conveniência, e foram realizadas 102 entrevistas em Petrolina e Juazeiro.

A análise de regressão estuda o relacionamento entre uma variável chamada variável dependente e outras variáveis chamadas variáveis independentes. Este relacionamento e representado por um modelo matemático, isto é, por uma equação que associa a variável dependente com as variáveis independentes (HENRIQUES, 2011).

De acordo com Cunha e Coelho (2009), a regressão múltipla linear é uma técnica de análise multivariada de dados que permite analisar a relação existente entre uma única variável dependente e duas ou mais variáveis independentes e fazer projeções a partir desta relação descoberta.

Uma das principais preocupações em pesquisas empíricas, em especial, quantitativas organizacionais, é a definição da escala de medida apropriada para a coleta de informações. Uma escala largamente utilizada nesse tipo de pesquisa é a escala ordinal e, em particular, a escala de Likert (ALEXANDRE et al., 2003). Nesse aspecto, os itens foram medidos pela escala Likert de cinco pontos (discordo totalmente - concordo totalmente). Segundo Vieira e Dalmoro (2008), as escalas de cinco e sete pontos bastante próximas em termos de resultados médios, todavia, escolher uma delas vai depender de fatores subjetivos como, por exemplo, a complexidade do tema e quantidade de questões a serem aplicadas.

A composição das variáveis se deu a partir de adaptação dos trabalhos de Santos (2015) e de Rodrigues (2016), sendo consideradas duas variáveis dependentes (Qualidade Percebida e Satisfação dos Clientes) e as demais variáveis explicativas elaboradas compõem os dois modelos conforme as equações 1 e 2 a seguir:

$$1) \text{ QUAL} = b_0 + b_1\text{EXP} + b_2\text{CONH} + b_3\text{ENV} + b_4\text{ETI} + b_5\text{PLAN} + b_6\text{REL} + \varepsilon \quad (1)$$

$$2) \text{ SAT} = b_0 + b_1\text{EXP} + b_2\text{CONH} + b_3\text{ENV} + b_4\text{PLAN} + b_5\text{PRZ} + b_6\text{CONT} + b_7\text{REL} + \varepsilon \quad (2)$$

No Quadro 1, apresentam-se as descrições das variáveis para a equação 1 que tem como variável dependente a variável QUAL, que estuda os determinantes da Qualidade Percebida:

Quadro 01 – Descrição das Variáveis da Equação 1 (QUAL)

QUAL	Percepção de que os trabalhos de contabilidade são realizados com qualidade
EXP	A equipe de contabilistas tem experiência no exercício de suas funções
CONH	A equipe de contabilistas tem conhecimento para desempenhar adequadamente suas funções contábeis
ENV	A equipe de contabilistas está envolvida no planejamento da administração
ETI	A equipe de contabilistas age com ética e diligência profissional durante toda a realização dos trabalhos de contabilidade
PLAN	O técnico ou contador responsável está ativamente envolvido no planejamento e condução dos trabalhos de contabilidade
REL	A equipe de contabilistas apresenta relatórios gerenciais compreensíveis e úteis para a tomada de decisão

Fonte: Adaptado de Santos (2015) e Rodrigues (2016).

No Quadro 2, abaixo, apresentam-se as descrições das variáveis para a equação 2 que tem como variável dependente a variável SAT, que estuda os determinantes da Satisfação Geral do Cliente:

Quadro 02 – Descrição das Variáveis da Equação 2 (SAT)

SAT	No geral, estou satisfeito com os trabalhos realizados pela equipe de contabilistas
EXP	A equipe de contabilistas tem experiência no exercício de suas funções
CONH	A equipe de contabilistas tem conhecimento para desempenhar adequadamente suas funções contábeis
ENV	A equipe de contabilistas está envolvida no planejamento da administração
PLAN	O técnico ou contador responsável está ativamente envolvido no planejamento e condução dos trabalhos de contabilidade
PRZ	A equipe de contabilistas cumpre aos prazos para atendimento das obrigações legais
CONT	As equipes de contabilistas mantêm contato permanente no decorrer da realização dos trabalhos
REL	A equipe de contabilistas apresenta relatórios gerenciais compreensíveis e úteis para a tomada de decisão

Fonte: Adaptado de Santos (2015) e Rodrigues (2016).

A pesquisa tomou como base o modelo aplicado no estudo Rodrigues (2016), que analisou a percepção da qualidade e satisfação nos serviços de contabilidade eleitoral, e no trabalho de Santos (2015), que pesquisou percepções da qualidade de auditoria e satisfação do auditado no setor público e utilizou variáveis adaptadas das propostas por Samelson, Lowensohn e Johnson (2006), na auditoria no setor público, em governos locais nos Estados Unidos.

4 ANÁLISE DE DADOS

4.1 ANÁLISES DESCRITIVAS

A amostra do estudo foi composta de 102 entrevistas por meio de questionário estruturado, com empresários, sócios e gestores das empresas comerciais de Petrolina-PE e Juazeiro-BA. Sendo a maioria dos respondentes, 57,8% do sexo masculino, 36,3% do sexo feminino e 5,9% não identificados.

Quanto ao seu papel na empresa, 41,2% dos entrevistados, identificaram-se como sócio ou proprietário das organizações empresariais e 34,3% como sendo gerente ou diretor, os

demais, 24,5% como outras funções administrativas na empresa. 39,2% dos entrevistados têm entre 20 e 30 anos e 60,8% tem idade acima de 31 anos.

Dados da pesquisa registrou-se que 96% dos entrevistados concordam que os trabalhos desenvolvidos são de qualidades e apenas 2% discorda sobre a qualidade e 2% manifestaram-se indiferente.

Acerca da satisfação geral do cliente em relação aos trabalhos oferecidos pelos escritórios de contabilidade, ou seja, se os serviços disponibilizados na região satisfazem as necessidades dos empresários, observou-se que 100% dos entrevistados mostraram-se satisfeitos, sendo que 77% dos entrevistados estão totalmente satisfeitos com os serviços prestados pelos escritórios da região, mostrando competência na essência da profissão que é auxiliar na tomada de decisões dos empresários. Porém, notou-se que 23% dos empresários mostraram-se parcialmente satisfeitos.

Que de acordo com Gomes (2014), a contabilidade financeira e de gestão, mais concretamente o controle dessa gestão, são ferramentas que se apoiam mutuamente a quando da sua implementação numa organização, para munir os responsáveis no exercício da sua função de direcionar a empresa ao sucesso futuro. A busca por essa satisfação deve ser permanente, para que os serviços contábeis estejam perfeitamente alinhados aos objetivos institucionais em cada empresa.

4.2 ANÁLISES DA REGRESSÃO LINEAR MÚLTIPLA

4.2.1 ANÁLISE DA REGRESSÃO 1 - QUALIDADE PERCEBIDA

Por meio da análise de regressão linear múltipla, testaram-se os dois modelos apresentados: Qualidade Percebida (QUAL) e Satisfação Geral do Cliente (SAT).

Na tabela 2, apresenta-se a estatística da primeira regressão testada com uma amostra total de 102 respondentes.

Tabela 2: Estatística do Modelo 1: Qualidade Percebida: Amostra Total (N = 102)

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.	95,0% Confidence Interval for B		Correlations			Collinearity Statistics	
	B	Std. Error	Beta			Lower Bound	Upper Bound	Zero-order	Partial	Part	Tolerance	VIF
(Const)	2,472	1,098		2,251	,027	,292	4,653					
EXP	-,082	,201	-,047	-,405	,686	-,481	,318	,083	-,042	-,038	,674	1,484
CONH	,082	,189	,048	,433	,666	-,294	,458	,066	,044	,041	,724	1,381
ENV	,028	,051	,061	,551	,583	-,073	,128	,218	,056	,052	,728	1,374
ETI	,155	,158	,098	,981	,329	-,159	,469	,060	,100	,093	,906	1,104
PLAN	,150	,088	,172	1,710	,091*	-,024	,325	,125	,173	,162	,890	1,123
REL	,173	,058	,339	2,955	,004**	,057	,289	,319	,290	,280	,682	1,466

a. Dependent Variable: QUAL

Nota: Nota: Estatística F de 2,752, significante a 0,016. PseudoR2 de 0,148,

Onde, *, **, *** é estatisticamente significante ao nível de 10%, 5% e 1% respectivamente.

Fonte: Dados da pesquisa (2017).

Analisada a estatística F da regressão, para teste da existência de relação significativa entre a variável dependente e as variáveis independentes, a probabilidade, quando a hipótese nula é verdadeira, de ser obtida uma estatística F igual ou superior a 2,75, com significância de 0,016, é possível concluir que pelo menos uma das variáveis explicativas é significativamente diferente de zero e assim contribui para a explicação da variância total da percepção da qualidade percebida.

A variável ‘PLAN’, que investiga se ‘o técnico ou contador responsável está ativamente envolvido no planejamento e condução dos trabalhos de contabilidade’, e a variável ‘REL’, que trata da apresentação de apresenta ‘relatórios gerenciais compreensíveis e úteis para a tomada de decisão’, apresentaram associação positiva com a ‘Qualidade Percebida. Esse resultado confirma o achado de Caneca et al. (2009) que apontou como uma das principais conclusões em seu estudo que “contadores que oferecem serviços relacionados à contabilidade gerencial têm maiores chances de satisfazer seus clientes e obter vantagem competitiva no mercado de serviços contábeis oferecidos às PMEs.”

Essas variáveis são importantes para etapa do processo dos serviços ofertados, auxiliando tanto na tomada de decisões do empresário, como as informações fornecidas aos contadores para conseguir bons resultados de informações para a empresa. Sendo que a variável ‘PLAN’(0,091) tem um nível de confiança superior a 90%, podendo-se concluir que essa variável independente é estatisticamente significativa a 10% a variável independente ‘REL’, que tem um grau de confiança superior a 99%, é significativa a 1%, podendo concluir que 99% de certeza que o relatório mostra significância em relação à percepção da qualidade dos empresários sob os serviços prestados pela contabilidade.

A emissão dos relatórios gerenciais, torna-se importante, na busca pela qualidade percebida implicando a necessidade de gerar informações úteis aos empresários. Um relatório compreensível deve abordar com clareza todas as informações na contabilidade empresarial, portanto, quando são apresentados também relatórios de natureza gerencial, com linguagem compreensiva e com informações úteis a tomada de decisão, seja de natureza econômica ou financeira para os empresários, esse componente agrega maior percepção de qualidade sobre os serviços de contabilidade gerencial, na perspectiva dos entrevistados.

Assim também, a necessidade da participação ativa do técnico ou contador responsável pela empresa no planejamento dos trabalhos de contabilidade, devendo ser evitado a ‘terceirização’ dessa etapa do processo. O envolvimento ativo do responsável com o planejamento dos serviços contribui de maneira significativa para a qualidade do serviço na percepção do cliente que é o principal interessado.

A variável “EXP” captura se a equipe de contabilistas tem experiência no exercício de suas funções, a “CONH” trata do conhecimento necessário para desempenhar adequadamente suas funções contábeis, a variável “ENV” refere-se ao envolvimento da contabilidade no planejamento da administração da empresa e a “ETI” é basicamente se o técnico ou contador responsável está ativamente envolvido no planejamento e condução dos trabalhos da contabilidade. Nota-se, na Tabela 2, que nenhuma dessas variáveis conceituadas acima apresentou relevância estatística à percepção da qualidade sob os serviços contábeis, ou seja, de acordo com o estudo aplicado, a experiência, o conhecimento, o envolvimento e a ética não tem significância quando se trata de percepção sobre a qualidade.

4.2.2 ANÁLISE DA REGRESSÃO 2 - SATISFAÇÃO GERAL DO CLIENTE

Na Tabela 3, apresenta-se a estatística descritiva da primeira regressão testada com uma amostra total de 102 respondentes.

Tabela 3: Estatística do Modelo 2: Satisfação Geral do Cliente: Amostra total (n = 102)

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.	95,0% Confidence Interval for B		Correlations			Collinearity Statistics	
	B	Std. Error				Lower Bound	Upper Bound	Zero-order	Partial	Part	Tolerance	VIF
(Const)	3,559	,768		4,634	,000	2,034	5,083					
EXP	-,070	,141	-,059	-,492	,624	-,350	,211	,041	-,051	-,047	,649	1,540
CONH	,029	,132	,025	,218	,828	-,233	,290	,025	,023	,021	,710	1,408
ENV	-,038	,035	-,123	-1,092	,277	-,107	,031	,050	-,112	-,105	,734	1,362
PLAN	,106	,065	,179	1,643	,104	-,022	,234	,154	,167	,158	,781	1,280
PRZ	,074	,113	,071	,653	,515	-,151	,298	,073	,067	,063	,778	1,286
CONT	,078	,058	,139	1,334	,185	-,038	,193	,211	,136	,129	,863	1,159
REL	,106	,042	,307	2,540	,013**	,023	,189	,230	,253	,245	,637	1,570

a. Dependent Variable: SAT

Nota: Estatística F de 1,918, significativa a 0,075. PseudoR2 de 0,125

Onde, *, **, *** é estatisticamente significativa ao nível de 10%, 5% e 1% respectivamente.

Fonte: Dados da pesquisa (2017).

Sendo analisada a estatística F da regressão, para teste da existência de relação significativa entre a variável dependente e as variáveis independentes, a probabilidade, de se obter uma estatística F igual ou superior a 1,918, estatisticamente significativa a 0,075, permite concluir que pelo menos uma das variáveis explicativas é significativamente diferente de zero e contribui para a explicação da variância total da Satisfação Geral do Cliente.

Nesse segundo modelo, apenas a variável 'REL' mostrou relevante para etapa do processo dos serviços ofertados, fornecidas pelos contadores no gerenciamento das atividades de contabilidades oferecidas aos empresários.

Esse modelo apresenta um grau de confiança inferior a 0,013, sendo variável independente significativamente de 5%, podendo concluir com 95% de certeza que o relatório relaciona-se positivamente com a percepção da satisfação dos administradores com as atividades designadas pelos escritórios de contabilidade. Já na interpretação dos parâmetros do modelo, pode-se notar que somente a variável 'REL' mostrou positiva e estatisticamente significativa, associando positivamente ao grau de satisfação em relação aos relatórios apresentados pela contabilidade. Contribuindo para a explicação da variância total da percepção da qualidade dos trabalhos oferecidos pela contabilidade.

Como o objetivo da contabilidade é informar, aos usuários, a situação financeira e econômica de uma entidade. Através dos relatórios tem como fornecer instrumentos aos administradores das empresas para o os auxilio em suas funções gerenciais. Assim, escritórios de contabilidade podem agregar qualidade aos olhos dos seus clientes e satisfazer as expectativas destes em relação aos serviços demandados.

Para Lima Filho e Bruni (2012), a mensuração dos itens contribui para o aperfeiçoamento do uso dos relatórios contábeis e contribui para a melhoria dos processos de gestão num ambiente de mudanças constantes.

A variável 'EXP' questiona se a equipe de contabilistas tem experiência no exercício de suas funções, a "CONH" trata do conhecimento necessário para desempenhar adequadamente suas funções contábeis, "ENV" refere se envolvimento da contabilidade no planejamento da administração da empresa, 'PLAN' compreende quando o técnico ou contador responsável está ativamente envolvido no planejamento e condução dos trabalhos da contabilidade, 'PRZ' captura quando a equipe de contabilistas cumpriu aos prazos para atendimento das obrigações

e por fim a 'CONT' reporta um cenário onde a equipe de contabilistas mantém contato permanente no decorrer da realização dos trabalhos. Essas variáveis tiveram nível de significância superior a 10%, mostrando, assim, nível de significância fora dos padrões desejados pela academia. Assim, na percepção dos participantes da pesquisa, esses fatores não se mostraram estatisticamente relacionados à satisfação geral do cliente.

5 CONSIDERAÇÕES FINAIS

O presente estudo teve como objetivo analisar a percepção dos empresários de Petrolina-PE e Juazeiro-BA sobre a prestação dos serviços contábeis oferecidos, identificando os fatores determinantes na 'qualidade percebida' bem como os fatores determinantes na 'satisfação geral' dos clientes com os serviços prestados pelas empresas ou profissionais de contabilidade. Respondendo a problemática da pesquisa, sobre os determinantes da qualidade dos trabalhos de contabilidade percebida e a satisfação geral com os trabalhos realizados no processo prestação de atividades com os empresários, conclui-se pela seguinte interpretação dos parâmetros da regressão de cada regressão.

No Modelo 1, cuja variável depende 'QUAL' capta a qualidade percebida nos Serviços Contábeis, nota-se que as variáveis que se apresentam estatisticamente significantes como contributos positivos na percepção da qualidade dos serviços contábeis são: a variável independente 'PLAN' (que é a responsabilidade ativa do técnico ou contador que esteja envolvido no planejamento e condução do trabalho da contabilidade); e 'REL' (sendo a apresentação da equipe de contabilidade com relatórios gerenciais compreensíveis e úteis para a tomada de decisão).

O maior envolvimento do profissional nas atividades de planejamento dos trabalhos da contabilidade, implica em responsabilização, ou seja, maior compromisso com o que está por fazer, isso segundo constatou a pesquisa, reflete na percepção de qualidade nos trabalhos desenvolvidos.

Na percepção dos empresários participantes da pesquisa, ter acesso ao fornecimento de bons relatórios, tanto financeiro como contábeis, contribui positivamente para o processo formal e gerencial da contabilidade, ou seja, um relatório com uma boa compreensão ou de fácil assimilação é o fator de maior significância dentre todas as variáveis testadas na análise da percepção da qualidade da contabilidade.

Por sua vez, fatores tais como a experiência no cargo de contador, o conhecimento na área, o envolvimento no planejamento da empresa, a ética e zelo pelo profissionalismo na execução das atividades contábeis, não apresentaram relação estatisticamente significativa com a qualidade percebida nos serviços oferecidos.

Na regressão 'SAT', que analisa a satisfação geral com os serviços contábeis, pode-se notar que as variáveis 'REL', que é quando a equipe de contabilistas mostra relatórios gerenciais compreensíveis e úteis para a tomada de decisão, está associada positivamente a satisfação geral dos serviços contábeis, além de contribuir para a qualidade percebida, portanto deve ser priorizada pelos prestadores de serviços contábeis.

O estudo contribui para identificar as variáveis que são determinantes para a qualidade percebida e para a satisfação dos usuários dos serviços contábeis, permitindo, assim, que as organizações contábeis planejem e execute seus trabalhos de maneira orientada na busca da qualidade nos serviços prestados e na satisfação da sua clientela, investindo seus recursos, sejam humanos, tecnológicos ou de ordem financeira de maneira eficiente.

A título de recomendações para futuros estudos, sugere-se ampliar a pesquisa com empresas de determinados ramos comerciais no estado de Pernambuco, sob as variáveis determinantes com os fatores positivos a fim de aferir a qualidade percebida e a satisfação geral dos empresários e assim, contribua para o melhoramento do planejamento, crescimento e da

execução dos trabalhos de auditoria dessas entidades, bem como de maneira geral contribua para o crescimento do estado de Pernambuco.

REFERÊNCIAS

- ANSELMO, Thiago André. **Avaliação pelos usuários da qualidade dos serviços contábeis prestados às micro e pequenas empresas comerciais com sede no centro da Cidade de Biguaçu-SC**. Florianópolis, 2012, XX f. Monografia da (Curso de Ciências Contábeis) Universidade Federal de Santa Catarina, Florianópolis, 2012.
- CANECA, Roberta Lira Caneca; MIRANDA, Luiz Carlos; RODRIGUES, Raimundo Nonato; LIBONATI, Jeronymo José; FREIRE, Deivisson Rattacaso. **A Influência da Oferta de Contabilidade Gerencial na Percepção da Qualidade dos Serviços Contábeis Prestados aos Gestores de Micro, Pequenas e Médias Empresas**. Pensar Contábil, Rio de Janeiro, v. 11, n. 43, p. 35 - 44, jan./mar. 2009.
- CANTARERO, Estevan Henrique; PINTRO, Jocielle Cristiane; FERREIRA, Marcelo Marchine. **Percepção dos empresários sobre qualidade dos serviços contábeis no município de Engenheiro Beltrão-PR**, VI EPTC– 2011. Disponível em: <file:///F:/tcc%201/artigos/18-CANTARERO_PINTRO_FERREIRA.pdf>. Acesso em: 15 DEZ. 2016.
- COCHRANE, Teresinha Maria Cavalcanti. **Principal Objetivo da Contabilidade: Informações Contábeis**. Jornal “O POVO”. 10/06/2005. Disponível em: <www.planejamentotributario.ufc.br/artigo%20%20principal%20objetivo%20da%20contabilidade.doc >Acesso em 26/10/2015.
- CONSELHO FEDERAL DE CONTABILIDADE. **Resolução CFC N.º 9.205, 27 de maio de 2014**. Dispõe sobre a Estrutura das Normas Brasileiras de Contabilidade: Disponível em: <http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/decreto-lei/Del9295.htm>. Acesso 05.08.2016.
- CONSELHO FEDERAL DE CONTABILIDADE. **Resolução CFC N.º 803, 20 de novembro de 1996**. Dispõe sobre a Estrutura das Normas Brasileiras de Contabilidade:
- COSENZA, José Paulo; GOMES, Rebeca Correa; DEVILLART, Dayane Gomes Correa. **Habilidades e competências inerentes ao profissional da contabilidade no atual mercado de trabalho brasileiro**. Revista Brasileira de Contabilidade. Brasília, Ed. n.º 214, Julho/Agosto 2016.
- COSENZA, José Paulo; GOMES, Rebeca Correa; DEVILLART, Dayane Gomes Correa. **Habilidades e competências inerentes ao profissional da contabilidade no mercado de trabalho brasileiro**. Revista Brasileira de Contabilidade – CFC, Edição Ano XLIV – N.º. 214 – p. 35,Ago. 2015.
- COUTINHO, Leonardo. **O milagre do São Francisco**. Veja, São Paulo, ano 43, n.35, p.101, 01 set. 2010.
- CUNHA, Jacqueline Veneroso Alves da; COELHO, Antônio Carlos. Regressão linear múltipla. In: CORRAR, L. J.; PAULO, E.; DIAS FILHO, J. M. (Cordas.), **Análise multivariada para os cursos de administração, ciências contábeis e economia**. São Paulo: Atlas, p. 131-231, 2009.
- FERNANDES, Francisco Carlos; KLANN, Roberto Calos; FIGUEREDO, Marcelo Salero. **A utilidade da informação contábil para a tomada de decisões: uma pesquisa com gestores alunos**. Revista Contabilidade Vista & Revista, Belo Horizonte, v. 22, n. 3, p.99-126, jul/set. 2011. Disponível em:

<<http://web.face.ufmg.br/face/revista/index.php/contabilidadevistaerevista/article/view/619/pdf112>>. Acesso em: 29 abr. 2017.

FERRARI, Ed Luiz. **Contabilidade Geral: teoria e 1.000 questões** – 12ª ed. rev. – Niterói, RJ: Impetus, 2012.

GIL, Antônio Carlos. **Como elaborar projetos de pesquisa**. 4. ed. São Paulo: Atlas, 2008.

GOMES, Márlcio Lúcio Ribeiro. **A contabilidade como ferramenta de gestão empresarial**, 2013. Disponível em:

<https://semanaacademica.org.br/system/files/artigos/a_contabilidade_como_ferramenta_de_gestao_empresarial_25-06-13_1.pdf> Acesso em 04/04/2016.

HALL, Rosemar José; COSTA, Vanilson Camacho da; KREUZBERG, Fernanda; MOURA, Geovanne Dias; HEIN, Nelson. Contabilidade como uma ferramenta da gestão: um estudo em micro e pequenas empresas do ramo de comércio de Dourados–MS. *Revista da Micro e Pequena Empresa, Campo Limpo Paulista*, v.6, n.3, p.4-17, 2012 (Set/Dez)

HEINEN, Luana Bruxel; SOUTES, Dione Olesczuk. **Informações de natureza contábil e gestão do caixa: Um levantamento sobre sua utilização pelas micro e pequenas indústrias de Marechal Cândido Rondon (PR), 2014**. Disponível em *Revista mineira*, Ano 15, nº 55, p. 32-42, jul./ago./set. 2014

HENRIQUES, Carla. **Análise de Regressão Linear Simples e Múltipla** Disponível em: <http://disciplinas.stoa.usp.br/pluginfile.php/176802/mod_resource/content/1/Slides%20%20Regress%C3%A3o%20Linear%20Simples%20e%20M%C3%BAltipla.pdf>. Acesso em 20 Out. 2015

IBGE: Pernambuco:Petrolina.Disponívelem:<<http://www.cidades.ibge.gov.br/xtras/perfil.php?lang=&codmun=261110&search=pernambuco|petrolina>> Acesso em: 20 Out. 2015.

IBGE: Bahia:Juazeiro.Disponívelem:<<http://www.cidades.ibge.gov.br/xtras/perfil.php?lang=&codmun=291840&search=bahia|juazeiro>> Acesso em: 20 Out. 2015.

IUDÍCIBUS, Sérgio de. **Análise de balanços**. 7. ed. São Paulo: Atlas, 1998.

IUDÍCIBUS, Sérgio de; MARION, José Carlos. **Contabilidade Comercial**. São Paulo: 6ª ed. Ed. Atlas, 2004.

JACOBSEM, Alessandra de Linhares. **Implicações do uso da tecnologia de informação como recurso de inovação no ambiente organizacional**. *Revista de Ciências da Administração*.146 Centro Sócio Econômico. Departamento de Ciências da Administração nº 4,no 2, abril Florianópolis: Imprensa Universitária,2000.p.7-19.

LIKERT, Rensis. **A technique for the measurement of attitudes**.*Archives of Psychology*. v. 22, n. 140, p. 44-53, 1932.

LAKATOS, Eva Maria & MARCONI, Marina de Andrade. **Fundamentos de metodologia científica1**. Marina de Andrade Marconi. - 5. ed. - São Paulo : Atlas 2003.

LIMA, Raimundo Nonato; BRUNI, Adriano Leal. **Percepção dos Graduandos em Ciências Contábeis de Salvador (BA) sobre os Conceitos Relevantes da Teoria da Contabilidade**. *Revista de Educação e Pesquisa em Contabilidade*, 2012.

MACIEL, Andréia Marques et al. **Planejamento tributário para micro e pequenas empresas**. In: Congresso USP de Contabilidade, 2., 2002, Anais... São Paulo: USP, 2002.

MARION, José Carlos. **Contabilidade Empresarial**, 15ª ed. São Paulo: Editora Atlas S.A., 2009.

MARQUES, Wagner Luiz. **Contabilidade Geral I** – Segundo a Lei 11638/2007 das sociedades anônimas – Passo a passo da Contabilidade. Gráfica Vera Cruz. Cianorte – Paraná e <http://books.google.com.br>. 2010. Postado no Google em Novembro de 2010. Acesso em: 3 de março de 2017.

NUNES, Antônio Carlos. **A contabilidade, os avanços tecnológicos e a educação profissional continuada**. Disponível em: <<file:///C:/Users/Aparecida/Downloads/33-33-1-PB.pdf>> Acesso em 26/05/2016.

PAULO, Edilson & MARTINS, Eliseu. **Análise da qualidade das informações contábeis nas companhias abertas**. In: Encontro Anual da Associação Nacional de Pós-graduação em Administração, 31, 2007, Anais... ENANPAD, 2007. Disponível em: <<http://www.anpad.org.br/admin/pdf/CON-A1568.pdf> > Acesso em 30 mai. 2016.

PIRES, Mirian Albert; COSTA, Fábio Moraes da & HAHN, Aucilene Vasconcelos. **Atendimento das necessidades de informação para a tomada de decisão em pequenas e médias empresas: análise crítica das informações geradas pela contabilidade frente aos seus objetivos** – pesquisa exploratória no setor de confecções da Glória-ES. Disponível em: <<http://www.congressoeac.locaweb.com.br/artigos42004/416.pdf>>. Acesso em: 21 Out.2016.

RODRIGUES, William Costa, (2007). **Metodologia Científica**. Disponível em<http://sinop.unemat.br/site_antigo/prof/foto_p_downloads/fot_8672aula_04_-_william_costa_-_metodologia_cientyfica_pdf.pdf>.Acesso em 07 Set. 2015.

RODRIGUES, Juliana de Jesus. **Determinantes da qualidade e da satisfação na contabilidade eleitoral: Um estudo com candidatos a vereadores em municípios da Bahia e Pernambuco**. FACAPE, Petrolina-PE, 2016.

SANTOS, Adiléia Ribeiro & OLIVEIRA, Rúbia Carla Mendes de (2008) Planejamento tributário com ênfase em empresas optantes pelo lucro real. 18º Congresso Brasileiro de Contabilidade. Disponível em: <http://congressocfc.org.br/hotsite/trabalhos_1/361.pdf>. Acesso em 28 mai. 2016.

SANTOS, Josaias Santana dos (2015). **Análise da percepção da qualidade da auditoria e satisfação do auditado no setor público: um estudo nos municípios da ride do polo de Petrolina e Juazeiro**. Dissertação de mestrado. Fucape Business School. Vitória-ES, 2015. Disponível em:
http://www.fucape.br/_public/producao_cientifica/8/Disserta%C3%A7%C3%A3o%20-%20Josaias%20Santana.pdf.

SILVA, Osvaldo. **Contabilidade Básica**. UNISA 2012. Disponível em:
<<http://docplayer.com.br/582883-Osvaldo-da-silva-contabilidade-basica.html>> Acesso em 26/11/2015

SILVA, Antônio Carlos Ribeiro. **Metodologia da pesquisa aplicada à Contabilidade: Orientações de estudos, projetos, relatórios, monografias, dissertações, teses**. São Paulo: Atlas, 2003.

STAVIS, Alexandre Augusto & VEIGA, Walmir da Costa. **A Contabilidade na Atualidade e Possíveis Tendências para o Futuro**. Disponível em:

<<http://www.fortescontabilidade.com.br/component/lerwebservice/?view=item&id=437&type>>=> Acesso em 26/05/2016.

VANDERLINDA; Pereira, Richard & MAGALHÃES, Sérgio R. **Satisfação da prestação de serviços de contabilidade: o caso da r. A. Contabilidade**. Disponível em Revista da

Universidade Vale do Rio Verde – ISSN: 1517-0276. Edição Especial do Curso de Administração a Distância, campus Betim - vol. 8, n.1/2010.