

## CONSULTORIA CONTÁBIL NA PERSPECTIVA DOS CLIENTES: UMA ANÁLISE DE SATISFAÇÃO.

Valéria Escalante da Silva<sup>\*1</sup>  
Fabiano Davalos Vareiro<sup>\*2</sup>  
Gabrielli do Carmo Martinelli<sup>\*3</sup>

**RESUMO:** a consultoria contábil tem a função de fornecer conhecimento voltado para a orientação dos negócios empresariais, visando à eficácia do nível de desempenho econômico-financeiro, é um importante serviço para empresas que apresentam problemas específicos, como gestão, baixa qualidade gerencial, escassez de recursos dentre outros. O propósito deste trabalho constituiu-se em identificar o nível de satisfação dos clientes com relação ao serviço de consultoria contábil prestado por escritórios de contabilidade do município de Caarapó e região, localizados no estado de Mato Grosso do Sul. Afim de atingir o objetivo proposto elaborou-se um estudo de campo, em que a amostra compreendeu Pequenas e Médias Empresas (PMEs), aplicando um questionário considerando a escala ancorada nos extremos, por meio da plataforma google docs. Com a execução do estudo concluiu-se que a consultoria implica na eficácia da riqueza patrimonial e que com a ajuda de um consultor é possível sim se ter bons resultados, desde que o consultor consiga analisar e evidenciar a real deficiência de uma empresa. Além disso, 85% dos respondentes estão satisfeitos com a consultoria recebida.

**Palavras-Chave:** Consultoria; Contabilidade; Serviços.

**ABSTRACT:** *accounting consultancy has the function of providing knowledge aimed at guiding business, aiming at the effectiveness of the level of economic and financial performance, it is an important service for companies that have specific problems, such as management, poor management quality, scarcity of resources among others. The purpose of this work was to identify the level of customer satisfaction with the accounting consultancy service provided by accounting offices in the city of Caarapó and region, located in the state of Mato Grosso do Sul. a field study, in which the sample comprised Small and Medium Enterprises (SMEs), applying a questionnaire considering the 5-point Likert scale, through the google docs platform. With the execution of the study, it was concluded that consulting implies the effectiveness of wealth and that with the help of a consultant, it is possible to have good results, as long as the consultant is able to analyze and highlight the real deficiency of a company. Furthermore, 85% of respondents are satisfied with the advice received.*

**Keywords:** *Consultancy; Accounting; Services.*

<sup>1</sup> Centro Universitário Una. Mestre em Administração pelo Centro Universitário Una. Email: antonysoa@gmail.com.

<sup>2</sup> Universidade FUMEC / Centro Universitário Una. Professor do Programa de Doutorado e Mestrado em Administração da Universidade FUMEC e Professor do Centro Universitário Una. Email: danilomct@gmail.com

<sup>3</sup>Doutoranda em Agronegócios / Professora da Faculdade de Educação, Tecnologia e Administração de Caarapó – FETAC.

# CONSULTORIA CONTÁBIL NA PERSPECTIVA DOS CLIENTES: UMA ANÁLISE DE SATISFAÇÃO.

## INTRODUÇÃO

No cenário mundial, com o avanço tecnológico, globalização, internacionalização e desenvolvimento da economia, um número crescente de empresas vem surgindo ao longo dos anos, justamente buscando atender a demanda da população em constante ascensão. No entanto, manter a empresa competitiva e gerando lucro é um dos grandes desafios no mercado atual, em meio a tantos concorrentes (LIZOTE; VERDINELLI; NASCIMENTO, 2019).

Com isso, a utilização da contabilidade tende a auxiliar os gestores a tomarem decisões fundamentais para sobreviver no mercado de trabalho (PADOVEZE, 2012). Desse modo, a contabilidade é a ciência que estuda o patrimônio sobre a perspectiva econômica e financeira, gerando informações através dos relatórios contábeis obrigatórios ou complementares (FERREIRA, 2004).

De acordo com Moraes e Barreto Júnior (2017) a gestão é um processo estratégico básico que pode contribuir ou não com a eficiência da empresa, isso vai depender de como o gestor a conduz. Logo, a gestão é considerada um processo de conversão de informações em ações, pois a contabilidade é um sistema de princípios e técnicas que permite o registro, classificação, acumulação, apresentação e interpretação da informação financeira de forma a avaliar o desempenho passado, a condição presente e o planejamento futuro.

Atualmente, a contabilidade precisa estar além de uma equipe que soluciona as demandas burocráticas de uma empresa, é necessário que atenda às novas demandas dos clientes, para alcançar a real satisfação dos usuários. Na medida em que a sociedade se transforma, as empresas enfrentam cada vez mais obstáculos na busca pelo sucesso e pela manutenção da sua posição no mercado. Para isso, a gestão empresarial aliada à contabilidade tem um papel muito importante, já que a maneira interdisciplinar possibilita a construção de caminhos e traz as informações necessárias para que a empresa possa tomar as melhores decisões (MARTINELLO, 2011).

Os registros financeiros realizados pela contabilidade, refletem os resultados das operações, bem como a posição financeira da empresa (MARION, 2012). As Pequenas e Médias Empresas (PMEs) no Brasil correspondem a 54% na contribuição do Produto Interno Bruto (PIB) do país (ORGANIZAÇÃO INTERNACIONAL DO TRABALHO, 2020). Esse número expressivo demonstra a importância de uma gestão financeira eficiente, no entanto, o estudo de Ferronato (2011) verificou que aproximadamente 50% dos empresários desconhecem as informações presentes nas demonstrações financeiras, pela incapacidade de análise interpretativa e além de não elaborarem fluxo de caixa futuro, por fim, cerca de 70% não obtêm aptidão de análise simples das informações contábeis anualmente entregues. Diante desses percentuais, salienta-se a necessidade em possuir uma consultoria contábil afim de auxiliar nesses processos deficitários.

Com isso, a consultoria contábil é um dos serviços contábeis mais procurados atualmente (COSTA, 2014). Um consultor de contabilidade oferece aos clientes, serviços que os ajudam a analisar informações financeiras para que possam tomar importantes decisões de negócios (SÁ, 2012). Suas responsabilidades envolvem a criação e análise de documentos financeiros, a procura de áreas financeiras que necessitem de melhorias, a otimização dos procedimentos contábilísticos e a previsão de lucros futuros. Dessa forma, os

trabalhos de consultoria contábil requerem uma sólida experiência em controles financeiros, regulamentos e procedimentos contábeis para adequar os serviços ao cliente (MARION, 2012).

Em suma o consultor contábil busca satisfazer as necessidades dos clientes, proporcionar crescimento financeiro, melhor qualidade de vida, por meio de uma ciência, a contabilidade (HOOG, 2006). Ao longo dos anos alguns estudos analisaram a relação entre a satisfação do cliente e o prestador de serviço. Um exemplo, foi um trabalho elaborado em um escritório de contabilidade que presta serviço de consultoria, localizado no estado de Tocantins. Evidenciou-se que os 20 clientes entrevistados estão satisfeitos por meio das informações e orientações repassadas para os usuários (LOPES; BILAC; PEREIRA, 2017).

Ferreira *et al.* (2018) avaliaram se os empresários estão satisfeitos com os serviços ofertados pelo escritório de contabilidade terceirizado, a amostra concentrou-se em empresários de microempresas e empresas de pequeno porte, localizados no estado de São Paulo. Os autores concluíram que a satisfação dos empresários acontece de forma parcial com os serviços recebidos, uma vez que reconhecem a contabilidade como uma despesa ao invés de um investimento para o auxílio na tomada de decisão.

Além disso, em outras empresas não contábeis também é mensurado o nível de satisfação do cliente, como exemplo as empresas de insumos agrícolas. Utilizou-se esse ramo de atividade, contendo uma amostra de 60 clientes. No geral, a insatisfação concentra-se na ausência de uma assessoria ou consultoria que orientem questões internas de *marketing*, relacionamento com os clientes e demonstração da transparência nos negócios (PORTALUPPI, 2006).

Diante dos trabalhos apresentados anteriormente, observa-se que uma grande parte do sucesso de uma empresa se dá através do planejamento, que tem como propósito fornecer um roteiro para a progressão do negócio. A consultoria contábil é uma facilitadora da otimização desse planejamento, pois verifica, avalia e integra os processos para que se obtenham resultados positivos na consecução das estratégias (CARVALHO *et al.*, 2019). Dessa forma, cabe identificar qual é o nível de satisfação dos clientes com relação ao serviço de consultoria contábil prestado por escritórios de contabilidade do município de Caarapó-MS

## **2 REVISÃO DA LITERATURA**

### **2.1 O papel do contador e consultor contábil**

A contabilidade existe desde o início das civilizações e com a disseminação da população surge-se a necessidade de organizar e interpretar as transações das pessoas. Diante disso, nasce a função do contador, como profissional que subsidia os indivíduos nessa organização e interpretação. Em 1946 o contador tem o apoio legal por meio dos conselhos federais e regionais, cuja função é de fiscalizar e reger a profissão contábil. Reis *et al.* (2009) corrobora definindo que, para ser um contador, é necessário a graduação em cursos universitários de bacharel em ciências contábeis.

A organização da contabilidade no Brasil se deu principalmente com a Lei 6.404/1976, com o Decreto Lei nº 1.598 publicada a Lei 11.638 de 28 de dezembro de 2007, com alterações significativas para o atendimento das

## CONSULTORIA CONTÁBIL NA PERSPECTIVA DOS CLIENTES: UMA ANÁLISE DE SATISFAÇÃO.

necessidades da sociedade brasileira. De acordo com o Art. 25 do Decreto Lei nº 9.295 de 27 de maio de 1946, cabe ao contador a:

- a) organização e execução de serviços de contabilidade em geral;
- b) escrituração dos livros de contabilidade obrigatórios, bem como de todos os necessários no conjunto da organização contábil e levantamento dos respectivos balanços e demonstrações;
- c) perícias judiciais ou extrajudiciais, revisão de balanços e de contas em geral, verificação de haveres, revisão permanente ou periódica de escritas, regulações judiciais ou extrajudiciais de avarias grossas ou comuns, assistências aos Conselhos Fiscais das sociedades anônimas e quaisquer outras atribuições de natureza técnica conferidas por lei aos profissionais de contabilidade.

No entanto, com todas as alterações legais que ocorrem ao longo dos anos na legislação contábil e inclusive mudanças sociais, econômicas e culturais o profissional contábil vem se adequando e se especializando ao novo contexto mundial. Uma das necessidades é o surgimento do consultor contábil.

Essa necessidade acentua-se na medida em que as empresas possuem cada vez mais concorrentes, sendo obrigadas a se adequar ao mercado. Logo, o sucesso ou o fracasso da contabilidade como ferramenta de gestão dependerá da filosofia sobre a qual foi estabelecida e da atitude da administração em relação a ela. A contabilidade atende aos interesses dos negócios, portanto; deve acompanhar os vários estágios de desenvolvimento de negócios. A contabilidade gerencial se preocupa com a aplicação de técnicas contábeis e estatísticas com o propósito específico de fornecer e interpretar informações destinadas a auxiliar a administração em sua função de promover a máxima eficiência (OLIVEIRA *et al.*, 2018).

Neste cenário a consultoria contábil surge como uma possibilidade para trazer soluções para estas empresas.

A consultoria surge com a origem das primeiras civilizações. Ocorre sempre que houver conferência para discussão de qualquer assunto que demande atenção de alguém que seja especializado em determinada área do conhecimento. Constitui-se na busca de respostas ou conselho, obtido através de complexos processos de análise, realizados por pessoas devidamente capacitadas, empenhadas na busca da solução mais viável para determinado impasse (OLIVEIRA, 2011, p.1).

Diferentemente das outras possibilidades de trabalho do contador, a consultoria permite um acompanhamento mais próximo e real da empresa, o que traz certa tranquilidade para o empregador. Block (2013) enfatiza que etimologicamente a palavra consultoria vem do *latim* e significa *consutore*, podendo afirmar-se que esse é um conceito antigo. Já que significa dar ou receber conselhos, aconselhar ou ser aconselhado.

Partindo desse conceito etimológico o contador possui o conhecimento necessário para orientar o empreendedor nas decisões. “O conhecimento é o fator de otimização para que o sucesso seja alcançado em um empreendimento, independentemente do setor. O conhecimento no mundo dos negócios destaca-se como fator de extrema importância para alcance da eficácia nos resultados” (CORONADO, 2001, p.15).

Já o consultor deve ser um agente que não é interno da empresa, e sim um convidado externo para organizar as mudanças necessárias. A consultoria é um processo interativo de um agente de mudança externo à empresa, que assume a responsabilidade de auxiliar seus executivos, e profissionais, na

tomada de decisão, não tendo o controle direto da situação (OLIVEIRA *et al.*, 2018). Na realidade “um consultor deve preocupar-se em orientar os empreendimentos para que consigam a prosperidade, pois esta implica crescimento eficaz, meta almejada prioritariamente no mundo dos negócios” (SÁ, 2011, p.17).

A concepção de consultoria está relacionada ao aprendizado, considerando que o conhecimento permanece com a organização (OLIVEIRA, 2011, p.2).

Os responsáveis pela administração estão sempre tomando decisões importantes e vitais para o desenvolvimento e sucesso do negócio. Por isso, há necessidade de informações corretas para tomar decisões tais como comprar ou alugar uma máquina, formar preço de um produto, contrair uma dívida a longo prazo ou curto prazo, reduzir custos, produzir mais, etc. (BRANDÃO; BUESA, 2012, p.5-6).

É importante evidenciar que o consultor, por ser um agente externo, depende da empresa para executar a mudança real. “Consultor é a pessoa que exerce uma certa influência sobre um determinado indivíduo, um grupo ou uma organização, mas não tem poder direto para efetuar mudanças ou implementar programas” (BLOCK, 2013, p. 36).

Como tal, os contadores profissionais nas empresas têm, portanto, a tarefa de defender a qualidade dos relatórios financeiros bem na fonte onde os números são produzidos (CARVALHO *et al.*, 2019).

De acordo com Portaluppi *et al.* (2006):

Existe uma série de obrigações fiscais, financeiras e tributárias que devem ser cumpridas por uma empresa constituída. A prática contábil cuida exatamente disso, mas é um erro pensar que se resume a isso. A assessoria contábil dos negócios futuros depende da reputação que é criada tanto por clientes satisfeitos como por clientes insatisfeitos (PORTALUPPI *et al.*, 2006, p.86).

A confiabilidade das informações e a estratégia são pontos chave para determinar o sucesso da empresa. Neste sentido o contador transmite informações suficientes para o empresário focar no cliente. As decisões são tomadas com foco no cliente (MARION, 2012). Cabe ressaltar que, independentemente do porte da empresa, a assessoria contábil tem a função de proporcionar um suporte informacional eficiente, para que a empresas transmitam aos clientes, permanecendo no mercado de trabalho, além de conquistar mercado (ANSELMO, 2012).

Sendo assim o processo contábil se estende além de registros, ele envolve todos os segmentos empresariais, reunindo informações relevantes e processando-as em uma variedade de relatórios que a administração pode usar em sua tomada de decisão. A contabilidade é um segmento do sistema de informação de uma empresa e o tipo de informação envolvida dependerá até certo ponto das decisões de gestão (BLOCK, 2013).

É importante evidenciar que o papel do contador deve ser igualmente qualificado tanto para grandes quanto para pequenas empresas, isso porque as pequenas empresas são parte substancial do total de bens e serviços, e sua contribuição geral para a economia do país é similar à das grandes empresas (LONGENECKER *et al.*, 2004).

As pequenas empresas, entretanto, possuem algumas qualidades que as tornam mais do que versões em miniatura das grandes corporações.

# CONSULTORIA CONTÁBIL NA PERSPECTIVA DOS CLIENTES: UMA ANÁLISE DE SATISFAÇÃO.

Elas oferecem contribuições excepcionais, na medida em que fornecem novos empregos, introduzem inovações, estimulam a competição, auxiliam as grandes empresas e produzem bens e serviços com eficiência (LONGENECKER *et al.*, 2004, p. 34).

Quando os donos de pequenas empresas compreendem os fatores que podem causar o sucesso ou o fracasso com a ajuda da assessoria contábil, é possível superar os problemas e conseqüentemente gerar o desenvolvimento do seu empreendimento (RESNIK, 1990).

Por fim, a consultoria auxilia na tomada de decisão que é fundamental para o desenvolvimento da empresa. No estudo de Brandão e Buesa (2012) os entrevistados afirmaram que o contador que atende as necessidades dos clientes, dando atenção e subsidio informacional, de maneira sucinta e coloquial possui uma vantagem competitiva no mercado de trabalho. Além disso, um profissional de sucesso na área da contabilidade precisa estar atento às novas tecnologias e disposto a aprender sempre, além de ser responsável pelos dados tributários da empresa, ele também será responsável pela orientação para que os donos das empresas possam tomar decisões conscientes (ALVES, 2012).

## 3 PROCEDIMENTOS METODOLÓGICOS

### 3.1 DEFINIÇÃO DA AMOSTRA

Para se ter uma análise da satisfação de alguns empresários com relação aos serviços de consultoria prestados na cidade de Caarapó e região, foi distribuído um questionário considerando a amostra inicial de 24 empresas, delimitadas em Pequenas e Médias Empresas (PMEs). A escolha das empresas ocorreu através de investigação total de empresas existentes no escritório Modelo Contabilidade e Assessoria Caarapó LTDA, e enquadradas como PMEs, no regime tributário Simples Nacional, Lucro Presumido e Lucro Real. Do total de questionários distribuídos apenas 20 responderam. Nesse caso o n do estudo corresponde a 20 clientes do escritório identificado acima. Cabe ressaltar que os clientes do escritório são empresas.

### 3.2 TÉCNICAS DE COLETA DE DADOS

O presente trabalho foi feito com base na utilização de artigos científicos e citações de vários autores em cima de estudos correlacionados ao tema, baseando-se sempre nos serviços de consultoria prestados e na satisfação do cliente e sua perspectiva com relação a isso. A técnica escolhida para aplicação do trabalho foi por meio da aplicação de um questionário estruturado em escala ancorada nos extremos. O questionário foi elaborado primeiramente em documento *word* e posteriormente incorporado à plataforma do *Google Docs*. O questionário foi composto por duas seções: aspectos sociodemográficos e específicos, contendo um total de 23 questões, em suma perguntas fechadas. O questionário foi adaptado do estudo de Pitanga (2013) e Silva (2021).

Os questionários foram distribuídos através do link via aplicativo *WhatsApp* para os clientes de um escritório de contabilidade localizado na cidade de Caarapó. No entanto esses clientes possuem empresas localizadas no município de Caarapó e região. O questionário iniciou a distribuição em 20 de setembro de 2021 e finalizou em 25 de setembro de 2021.

### 3.3 TÉCNICAS DE ANÁLISE DE DADOS

A análise dos dados foi realizada com uma abordagem quali-quantitativa. Após a coleta dos dados, estes, foram tabulados e analisados através de percentuais e análise descritiva. Os dados foram apresentados em tabelas e gráficos, possibilitando a análise quantitativa.

## 4. RESULTADOS E DISCUSSÕES

### 4.1 DADOS SOCIODEMOGRÁFICOS

Após a coleta dos dados foi possível notar a predominância dos respondentes do sexo masculino, totalizando 14 indivíduos. Os clientes enquadram-se na faixa etária entre 25 a 44 anos em sua maioria. Enquanto que o nível de escolaridade é bem heterogêneo, podendo ser observado detalhadamente na Tabela 1.

Tabela 1 – Características sociodemográficas da amostra

<b>Variáveis</b>	<b>Casos</b>	<b>%</b>
Gênero	Masculino	70
	Feminino	30
Idade	Até 29 anos	
	25 a 34 anos	40
	35 a 44 anos	45
	45 a 54 anos	15
	Acima de 54 anos	
Nível de escolaridade	Ensino fundamental	
	Ensino médio incompleto	10
	Ensino médio completo	25
	Ensino superior incompleto	25
	Ensino superior completo	20
	Pós graduação	20
Estado civil	Solteiro (a)	15
	Casado (a)	80
	Divorciado (a)	
	Outro	5
Renda	Sem renda	
	Menos que um salário mínimo (R\$1100)	
	Entre um salário mínimo (R\$1101) e dois salários mínimos (R\$ 2200)	20
	Entre dois salários mínimos (R\$ 2201) e três salários mínimos (R\$3.300)	10
	Entre três salários mínimos (R\$3.301) e quatro salários mínimos (R\$4.400)	10
	Entre quatro salários mínimos (R\$4.401) e cinco salários mínimos (R\$5.500)	15
	Entre cinco salários mínimos (R\$5.501) e dez salários mínimos R\$11.000)	30
	Mais de dez salários mínimos (R\$11.001)	25

Fonte: Elaborado pelos autores (2021).

Pode ser que a consultoria influenciou na concentração de renda elevada,

## CONSULTORIA CONTÁBIL NA PERSPECTIVA DOS CLIENTES: UMA ANÁLISE DE SATISFAÇÃO.

reunindo 55% dos respondentes. Já que a consultoria contábil tende auxiliar os clientes na obtenção de estratégias que melhorem o desempenho econômico da empresa. Na Tabela 2, é evidenciado informações a respeito da profissão e do empreendimento. Além disso, nota-se que apenas 10% dos respondentes possui experiência no mercado de trabalho inferior a 5 anos. A maioria dos clientes possuem empresas de pequeno porte e conseqüentemente adotam o regime tributário do Simples Nacional.

O estudo de Pessôa; Costa; Maccari (2016) aponta que empresas do setor têxtil de portes pequenos e médios no estado de Santa Catarina não utilizam o regime do Simples Nacional e sim o Lucro Presumido. Um dos motivos, é que apesar de pagarem tributos o regime do Lucro Presumido não ocasiona limitação relacionada à apropriação e à transferência de créditos de ICMS.

Tabela 2 – Características dos respondentes quanto a profissão e empreendimento.

Variáveis	Casos	%
Atuação do mercado de trabalho	Menos de 2 anos	5
	Entre 2 e 5 anos	5
	Entre 5 e 10 anos	25
	Entre 10 e 15 anos	40
	Acima de 15 anos	25
Ramo de atividade do empreendimento	Industrial	5
	Comercial	35
	Construção civil	15
	Prestação de serviços	40
	Atividade rural	0
Porte da empresa	Turismo	5
	Pequeno	70
Regime tributário da empresa	Média	30
	Lucro presumido	25
	Simples nacional	70
	Lucro real	5

Fonte: Elaborado pelos autores (2021).

Cabe salientar que os resultados mostraram que nenhuma PME do agro, da região estudada, utiliza consultoria agrícola, já que no estado de Mato Grosso do Sul boa parte da renda vem do campo das atividades rurais lavoura e pecuária e não tem nenhum cliente neste setor, ou seja, é um ponto onde os escritórios prestadores de serviços de consultoria deveriam analisar e investir. Isso pode ser comprovado pela participação do Produto Interno Bruto (PIB) no país, especificamente pelo setor do agronegócio. O agronegócio colaborou com o crescimento de 5,35% em relação ao ano de 2020 (CEPEA/USP; CNA, 2021).

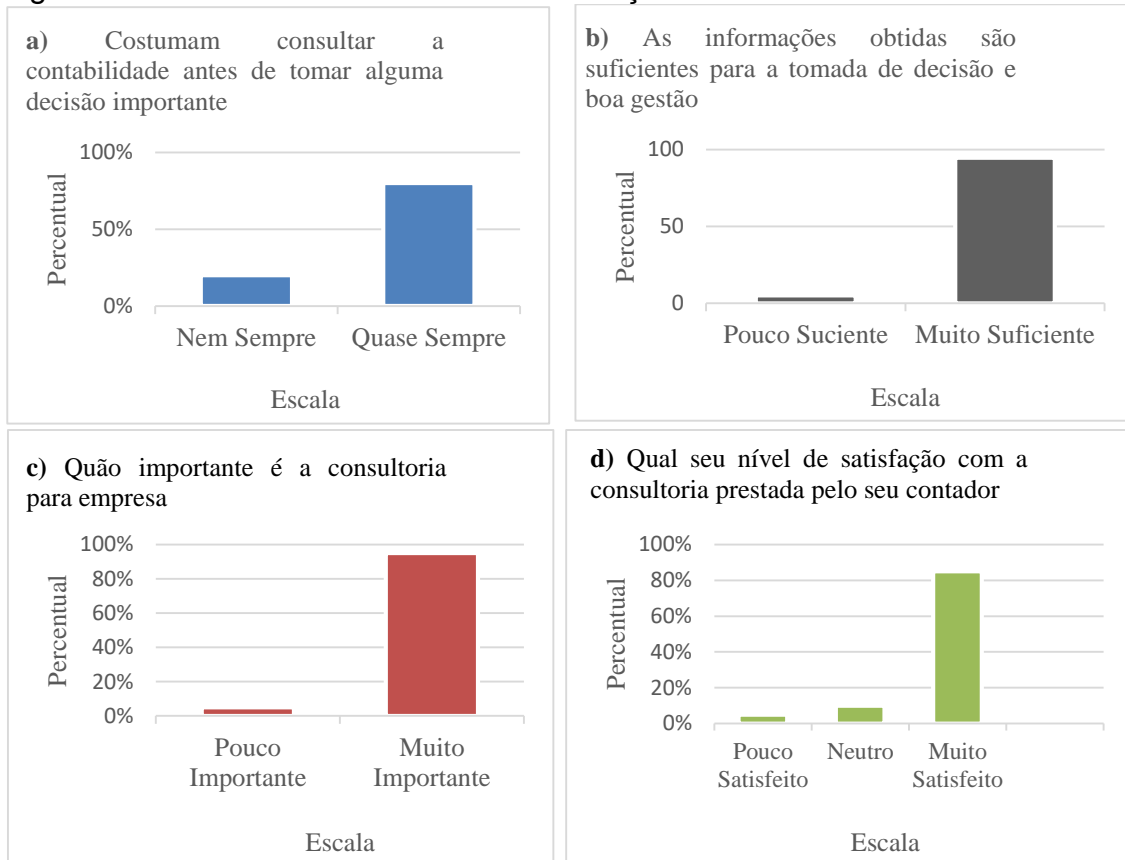
### 4.2 ASPECTOS ESPECÍFICOS

Verifica-se na Figura 1 que 80% dos respondentes ao tomar alguma decisão utilizam o conhecimento específico de um consultor. Enquanto que no item a observa-se que praticamente as informações repassadas pelos consultores agradam seus clientes, inclusive reforçam no item b o papel importante da consultoria e por fim, no item c o nível de satisfação com a consultoria contratada tem sido positivo. O estudo de Santos; Dorow; Beuren (2016) reforça que os instrumentos mais utilizados para tomar alguma decisão



são controles operacionais e planejamento tributário, já as demonstrações contábeis não são muitos utilizados.

Figura 1 – Dados ilustrativos sobre a satisfação dos clientes.

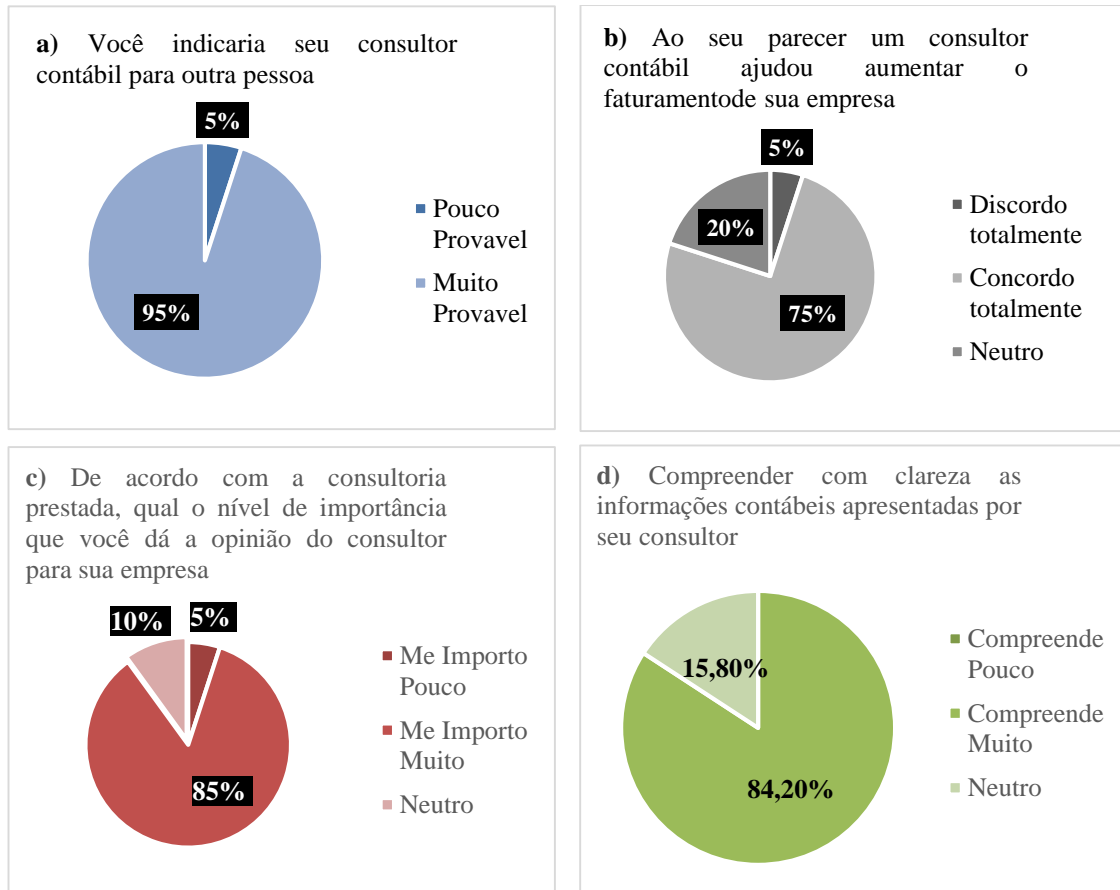


Fonte: Elaborado pelos autores (2021).

Na Figura 2 Fica evidente que os clientes acham a consultoria tão fundamental para as transações da empresa que indicariam o seu consultor. A consultoria também contribuiu para aumentar o faturamento. A satisfação dos respondentes em conjunto pode-se fundamentar no aumento de faturamento após investir na consultoria contábil. O estudo de Silva (2014) corrobora com os dados obtidos nesse estudo, pois o autor afirma que a consultoria contábil é essencial para um bom desempenho de um empreendimento. O conhecimento específico dos profissionais dessa área promovem soluções pontuais e assertivas. Esse estudo foi elaborado utilizando Micro e Pequenas Empresas no estado da Bahia, no município de São Felipe, em supermercados. Conseqüentemente o serviço de consultoria contribui também para alavancar o lucro da amostra.

Figura 2 – Dados ilustrativos sobre a satisfação dos clientes.

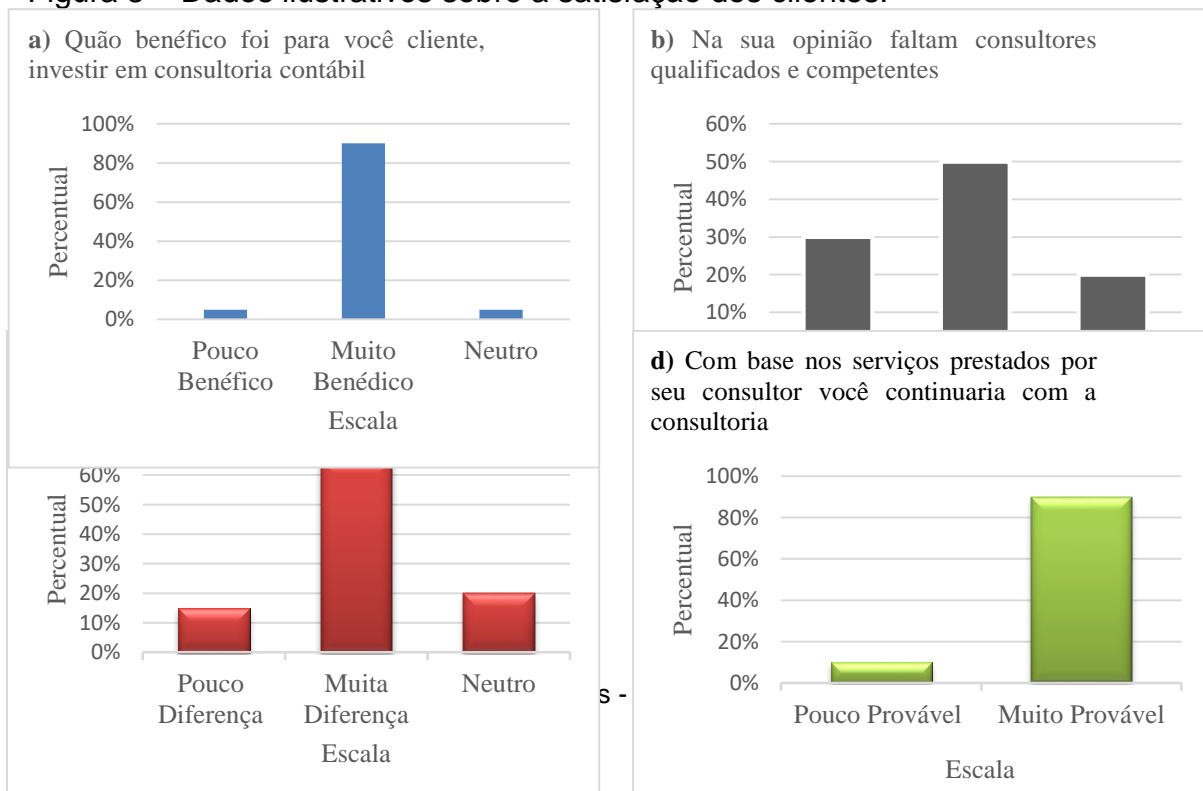
## CONSULTORIA CONTÁBIL NA PERSPECTIVA DOS CLIENTES: UMA ANÁLISE DE SATISFAÇÃO.



Fonte: Elaborado pelos autores (2021).

Apesar de diversos pontos positivos terem sido apontados nas figuras, a Figura 3 item b ilustra a opinião dos clientes em relação a ausência de profissionais consultores qualificados. Sabe-se que isso não se limita somente a área contábil. A satisfação dos clientes está relacionada aos resultados vantajosos que o mesmo proporciona.

Figura 3 – Dados ilustrativos sobre a satisfação dos clientes.



Fonte: Elaborado pelos autores (2021).

## CONSIDERAÇÕES FINAIS

Com a elaboração do estudo pode-se evidenciar que a consultoria implica na eficácia da riqueza patrimonial e que com a ajuda de um consultor é possível sim se ter bons resultados, desde que o consultor consiga analisar e evidenciar a real deficiência de uma empresa. Uma vez que um consultor contábil tem a função de orientar, utilizando um critério analítico, capaz de diagnosticar e resolver problemas, através de adoção de melhores práticas na gestão de controles, e de como prever potenciais prejuízos futuros.

O empresário contábil deve abster-se em se preocupar na melhoria do seu atendimento, afim de satisfazer as necessidades de seus clientes com um diferencial em atendimento para crescimento em mercado. Além disso, obteve-se um resultado positivo já que uma organização contábil de um modo geral presta serviços de boa qualidade diante dos questionários aplicados.

Ainda se percebe que uma organização contábil se deve sempre manter sintonia com seus clientes, pois são elas que poderão ajudar a fidelizar novos, por meio de indicações, então mediante a isso e necessário apresentar um diferencial principalmente em relação ao tratamento de clientes, preocupando-se sempre em saber suas necessidades afim de sanar dúvidas e atender suas necessidades.

Por fim, no âmbito de nossa pesquisa sugerimos a realização de novos estudos afim de criar um modelo que possa aperfeiçoar a relação do consultor com o cliente, criando novos critérios de fáceis entendimentos para empreendedores que possuem dificuldades em entender os relatórios contábeis apresentados por seus consultores.

## REFERÊNCIAS

ALVES, A. **A Importância do Profissional do Contador na Abertura de Empresas. Portal quero abrir minha empresa**, 2012. Disponível em: <<https://www.jornalcontabil.com.br/a-importancia-do-contador-na-abertura-de-empresas/#:~:text=O%20contador%20%C3%A9%20um%20profissional,a%20em%20presas%20continue%20em%20desenvolvimento>>. Acesso em 08 de mar. 2021.

ANSELMO, T. A. **Avaliação da qualidade dos serviços contábeis prestados às micro e pequenas empresas comerciais com sede no bairro Centro em Biguaçu/SC**. Universidade Federal de Santa Catarina: Florianópolis-SC, 2012.

BLOCK, P. **Consultoria Infalível - Um Guia Prático, Inspirador e Estratégico**. 3 ed. São Paulo: M Books do Brasil Editora Ltda, 2013.

BRANDÃO, E. A. C; BUESA, N. Y. **O Papel do Escritório Contábil Consultoria versus Serviços Tradicionais: Estudo de caso em Empresas de Vargem Grande Paulista**. Revista Eletrônica Gestão e Negócios, v. 4, n. 1, 2012.

CARBINATTO, B. **Há um ano, a Covid-19 era identificada. Veja o que aconteceu desde então - mês a mês.**: Só se falou de uma coisa em 2020.

## CONSULTORIA CONTÁBIL NA PERSPECTIVA DOS CLIENTES: UMA ANÁLISE DE SATISFAÇÃO.

Relembre como uma das maiores crises de saúde pública se desenvolveu no Brasil e no mundo desde que o vírus surgiu em Wuhan. Super Interessante. Disponível em: <https://super.abril.com.br/sociedade/ha-um-ano-a-covid-19-era-identificada-veja-o-que-aconteceu-desde-entao-mes-a-mes/>. Acesso em 19 out 2021

CARVALHO, M. S.; GUIMARÃES, G. O. M.; CRUZ, C. F da. **Contabilidade Geral – Uma Abordagem Interativa**. São Paulo: Atlas, 2019.

CENTRO DE ESTUDOS AVANÇADOS EM ECONOMIA APLICADA – CEPEA; CONFEDERAÇÃO DA AGRICULTURA E PECUÁRIA DO BRASIL – CNA. **Impulsionado por ramo agrícola, PIB do agronegócio cresce 5,35% no 1º trimestre de 2021**. Disponível em: [https://cepea.esalq.usp.br/upload/kceditor/files/dtec.pib\\_mar\\_2021.10jun2021vf-1\(1\).pdf](https://cepea.esalq.usp.br/upload/kceditor/files/dtec.pib_mar_2021.10jun2021vf-1(1).pdf). Acesso em: 22 de junho de 2021.

CORONADO, O. **Controladoria no atacado e varejo: logística integrada e modelo de gestão sob a óptica da gestão econômica**. São Paulo: Atlas, 2001.

COSTA, E. A da. **Gestão estratégica: da empresa que temos para a empresa que queremos**. São Paulo: Saraiva, 2014.

FERREIRA, R. J. **Contabilidade Básica: Finalmente você vai aprender contabilidade**. 3. ed. Rio de Janeiro: Editora Ferreira, 2004.

FERREIRA, E. G.; De OLIVEIRA, S. M.; LIMA, I. G.; De OLIVEIRA, A. G.; MASUKO, F. K.; De OLIVEIRA, M. G. **Satisfação do cliente de escritório de contabilidade terceirizada no Vale Do Ribeira** Revista Gestão em Foco - Edição nº 10 – Ano: 2018 p. 135-146.

FRANCO, H. **A evolução dos Princípios Contábeis no Brasil**. São Paulo, Atlas, 1999.

GIL, A. C. **Como elaborar projetos de pesquisa**. São Paulo, v. 5, n. 61, p. 16-17, 2002.

GIL, A. C. **Como elaborar projetos de pesquisa**. São Paulo: Atlas, 2008.

HOOG, W. A. Z. **Tricotomia contábil & sociedades empresárias**. 1. ed. Curitiba: Juruá, 2006

LIZOTE, S. A.; VERDINELLI, M. A.; NASCIMENTO, S. **Empresas prestadoras de serviços contábeis sob a ótica do comprometimento organizacional e a satisfação no trabalho**. RC&C Revista Contabilidade e Controladoria, Curitiba, v. 11, n. 2, p. 24-39, mai./ago. 2019.

LONGENECKER, J. G.; MOORE, C. W.; PETTY, J. W. **Administração de Pequenas Empresas: Ênfase na Gerência Empresarial**. São Paulo: Atlas, 2009.

MAHFOOD, P. E. **Transformando um cliente insatisfeito em um cliente para**

sempre. São Paulo: Makron Books, 1994.

MARCONI, M. A.; LAKATOS, E. M. Técnicas de pesquisa. \_\_\_\_\_. **Técnicas de pesquisa**, v. 6, 2002.

MARCUCCI, F. **Avaliação pelo usuário da qualidade dos serviços contábeis prestados as micro e pequenas empresas comerciais com sede nos principais Shoppings Centers da cidade de Florianópolis**. Florianópolis: UFSC, 2000.

MARION, J. C. **Contabilidade empresarial: a contabilidade como instrumento de análise, gerência e decisão, as demonstrações contábeis: origens e finalidades, os aspectos fiscais e contábeis da Leis em vigor**. São Paulo: Atlas, 2012.

MARION, J. C.; SILVA, A. C. R da. **Manual de contabilidade para pequenas e médias empresas**. São Paulo. Ed. Atlas S.A, 2013.

MARQUES, Wagner Luiz, **Contabilidade Geral I – Segundo a Lei 11638/2007 das sociedades anônimas – Passo a passo da Contabilidade**. Gráfica Vera Cruz. Cianorte – Paraná. Disponível em: <<http://books.google.com.br>>. Acesso em 09 de abr. 2021.

MARTINELLO, D. **Gestão Empresarial: a importância da controladoria no processo decisório em uma empresa do ramo de confecções**. 2011. 140 p. Trabalho de Conclusão do Curso de Ciências Contábeis. Universidade do Extremo Sul Catarinense – UNESC. Criciúma – SC.

MARTINS, P. L.; MELO, B. M.; QUEIROZ, D. L., et al. (2012), “**Tecnologia e sistemas de informação e suas influências na gestão e contabilidade**”, IX SEGeT 2012. Simpósio de Excelência em Gestão e Tecnologia, Rio de Janeiro, disponível em <http://www.car.aedb.br/seget/artigos12/28816533.pdf>

MORAIS, R. A. C.; BARRETO JÚNIOR, A. C. **A Importância da Contabilidade Gerencial para Microempresas e Empresa de Pequeno Porte**. Rev. Mult. Psic., v. 13, n. 43, p. 903-921, 2019.

OLIVEIRA, Djalma de Pinho Rebouças de. **Planejamento estratégico - conceitos, metodologia, práticas**. 33 ed. São Paulo: Atlas, 2011.

OLIVEIRA, A. V.; FELTRIN, J. A.; BENEDETI, T. S. **CONTABILIDADE DIGITAL Flamarion - Escritório de Contabilidade Lins – SP**. Monografia. 2018. Disponível em: <<http://www.unisaesiano.edu.br/biblioteca/monografias/62112.pdf>>. Acesso em 18 abr. 2021.

PADOVEZE, C. L. **Contabilidade Gerencial**. 5 ed. São Paulo: Thomson 2012.

PESSÔA, L. C.; COSTA, G. da; MACCARI, E. A. As micro e pequenas empresas, o Simples Nacional e o problema dos créditos de ICMS. **Revista Direito GV**, v. 12, p. 345-363, 2016.

## CONSULTORIA CONTÁBIL NA PERSPECTIVA DOS CLIENTES: UMA ANÁLISE DE SATISFAÇÃO.

PITANGA, B. R. Consultoria contábil para micro e pequenas empresas: pesquisa de campo no Shopping Conquista Sul e Escritórios de Contabilidade de Vitória da conquista - BA, em 2013.

PORTALUPPI, J.; HEINZMANN, L. M.; TAGLIAPIETRA, O. M.; BORILLIS. P. **Análise do atendimento e satisfação dos clientes:** Estudo de caso de uma empresa de insumos agrícolas. Rev. Ciên. Empresariais da UNIPAR, Umuarama, v.7, n.1, jan./jun, 2006.

REIS, A.; MARION, J. C.; IUDÍCIBUS, S. de. **Considerações sobre as mudanças nas demonstrações financeiras – Lei nº 11.638/2007.** Disponível em:  
<<http://www.marion.pro.br/portal/modules/wfdownloads/visit.php?cid=2&lid=471>>. Acesso em 18 abr. 2021

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

SÁ, A. L de. **Teoria da Contabilidade.** 4º edição, São Paulo, Atlas, 2011.  
SANTOS, V dos; DOROW, D. R.; BEUREN, I. M. Práticas gerenciais de micro e pequenas empresas. **REVISTA AMBIENTE CONTÁBIL-Universidade Federal do Rio Grande do Norte-ISSN 2176-9036**, v. 8, n. 1, p. 153-186, 2016.

SANTOS, V. S dos. **"Pandemia"**. Brasil Escola. Disponível em:  
<https://brasilecola.uol.com.br/doencas/pandemia.htm>. Acesso em 19 out. 2021.

SILVA, C. M. B. A. A importância da consultoria contábil e fiscal para as micro e pequenas empresas ramo do supermercado: um estudo de caso no município de São Felipe–BA. 2014.

SILVA, M. A. Fatores que influenciam a intenção dos discentes em seguir carreira na área do agronegócio: uma análise a partir da teoria do comportamento planejado. Dissertação de mestrado, 2021.

SOUZA, P. R de. **A QUALIDADE NA PRESTAÇÃO DO SERVIÇO CONTÁBIL:** uma pesquisa de campo sobre a satisfação dos clientes em relação à Contabilidade X. Santa Catarina: UNESC, 2012.